

Supervisor Desktop で、スキル グループ統計情報に「N/A」と表示される

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[症状](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Supervisor Desktop で、「Skills」セクションに <N/A> が表示される理由について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM) の機能
- ネットワーキングに関する経験
- Cisco Agent Desktop の実務知識

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.2 以降
- Cisco Agent Desktop バージョン 4.2 以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

症状

Cisco Supervisor Desktop を使用して、[Team View] ペインで [Skills] を選択すると、スキルの統計を表示しようとしてもスキル グループごとにデータが表示されません。[Data View] ウィンドウの [Skills] フィールドには N/A と表示されます。

図 1 — Cisco Supervisor Desktop

通常、データ ビューには、深夜 0 時に始まる現在の日付に関して、各スキル グループの統計が表示されます。統計は 5 秒ごとに自動更新されます。

解決策

コール キューイングと Cisco ICM Peripheral Gateway (PG) の設定の不一致がこの問題の原因です。ルールは次のとおりです。

- コールをベース スキル グループのキューに入れる場合は、サブ スキル グループを設定できません。
- サブ スキル グループを持つようにスキル グループが設定されている場合は、そのベース スキル グループのキューにコールを入れることはできません。図 2 — PG Explorer

コールをベース スキル グループのキューに入れ、サブ スキル グループが設定されている場合、N/A メッセージが表示されます。コールをサブ スキル グループのキューに入れ、サブ スキル グループが設定されている場合、プライマリ サブ グループのキューに入れられたコールのみレポートされます。

注: スーパーバイザが Supervisor Desktop でチームのスキル データを表示するには、エージェントをベース スキル グループに割り当てる必要があります。

関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)