

# 目次

[概要](#)  
[前提条件](#)  
[要件](#)  
[使用するコンポーネント](#)  
[表記法](#)  
[背景説明](#)  
[問題](#)  
[解決策](#)  
[関連情報](#)

## 概要

終了コール詳細レコードには、コールがペリフェラルでどのように処理されているかに関する情報が含まれています。このドキュメントでは、アフターコールワークデータが Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) 環境の WorkTime 変数から表示されない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。

- ICM 設定
- Windowsレジストリ エディタ ( regedt32 )

### 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。

- ICM 4.6.2 およびそれ以降

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。

## 背景説明

WorkTime はコールと関連付けられるの後コール 作業 時間の秒の累積数です。の後コール作業はポストコール アクティビティ関連との書類事務のたとえば、完了またはコンサルタント業が含まれています。WorkTime は完了されたコールの時間、ないエージェントの状態時間です。

WorkTime は Termination\_Call\_Detail 表および HandleTimeIn の期間を計算することを ICM サービスおよびルートテーブル可能にします。

## 問題

Avaya Definity G3 ACD のための Termination\_Call\_Detail 表を表示するとき、の後コール作業データは WorkTime 変数に現われません。

## 解決策

この問題はコンフィギュレーションに関する問題が原因で発生します。これらの登録値の何れか一つ以上は Cisco 周辺ゲートウェイ ( PG ) で不正確である場合があります:

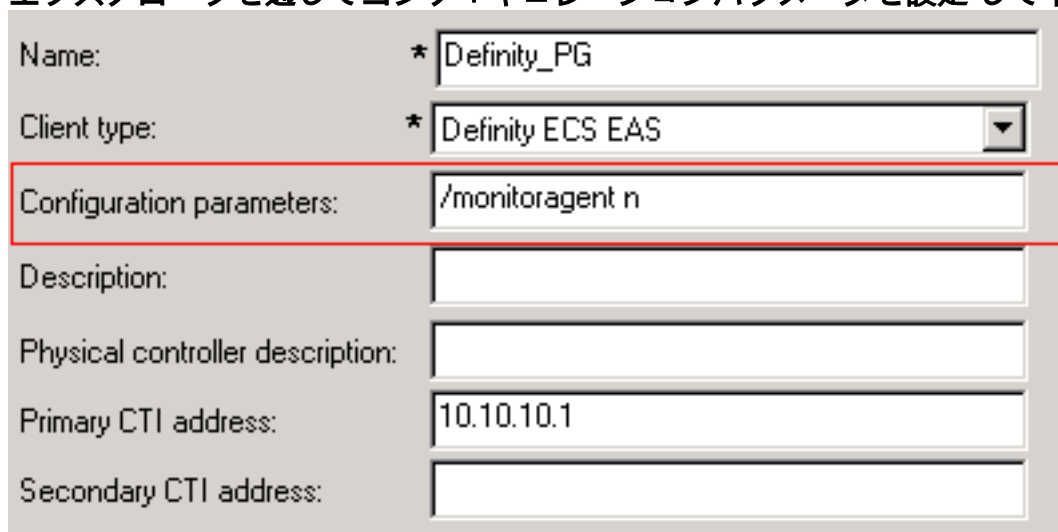
- レジストリパス:ICM バージョン 4.6.x および それ以前:ICM バージョン 5.x および それ以降  
:注これらのキーはスペース制限による複数の回線に現われます。
- 確認すべき登録値:

注変更を行なった後 PG サービスを循環させて下さい。

Registry 鍵修正と共に、コンフィギュレーションパラメータとして /monitoragent n 設定して下さい ( [図を 1](#) ) 参照して下さい。

Configuration Parameters フィールドの必須値を設定 するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Start > Programs > ICM Admin Workstation > Configuration Manager の順にクリックして下さい。Configuration Manager メニューは現われます。
2. Tools > Explorer Tools > PG Explorer の順に選択 して下さい。PG エクスプローラー ウィンドウは現われます。
3. Avaya DEFINITY ACD を選択して下さい。
4. Configuration Parameters フィールドの /monitoragent n をタイプして下さい。図 1 か。PG エクスプローラを通してコンフィギュレーションパラメータを設定 して下さい



Name:	* Definity_PG
Client type:	* Definity ECS EAS
Configuration parameters:	/monitoragent n
Description:	
Physical controller description:	
Primary CTI address:	10.10.10.1
Secondary CTI address:	

5. [Save] をクリックします。コンフィギュレーションパラメータのこの値を規定 するとき、PG はもはやログオンしたエージェントを監察しません。

## 関連情報

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