

O supervisor desktop indica o “N/A” para as estatísticas do grupo de habilidades

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Sintoma](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento explica porque <N/A> aparece na seção das habilidades com supervisor desktop de Cisco.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Funcionalidade do Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Background de rede
- Conhecimento em funcionamento do Cisco Agent Desktop

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ICM versão 4.6.2 ou posterior
- Versão 4.2 ou mais recente do Cisco Agent Desktop

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Sintoma

Quando você tenta indicar as estatísticas de habilidades, nenhum dados está indicado para cada grupo de habilidades quando as **habilidades** são selecionadas no painel de visualização de equipe com supervisor desktop de Cisco. Sob as **habilidades** coloque no indicador da opinião dos dados, ele mostra o N/A.

Figura 1 — Supervisor desktop de Cisco

Em condições normais, o Visualização de dados exibe estatísticas para cada grupo de habilidades para o dia atual, começando na meia-noite. As estatísticas são refrescadas automaticamente cada cinco segundos.

Solução

A má combinação do enfileiramento de chamada e a configuração do Gateway do periférico Cisco ICM (PG) causam este problema. As regras são:

- Se os atendimentos são enfileirados a um grupo de habilidades baixo, nenhum grupo da subcapacidade pode ser configurado.
- Se um grupo de habilidades tem grupos da subcapacidade configurados, os atendimentos não podem ser enfileirados ao grupo de habilidades baixo.

Figura 2 — PG Explorer
Se os atendimentos estão enfileirados ao grupo de habilidades baixo e grupos da subcapacidade está configurada, a mensagem N/A aparece. Se os atendimentos estão enfileirados aos grupos da subcapacidade, e grupos da subcapacidade está configurada, simplesmente os atendimentos enfileirados ao subgrupo principal estão relatados.

Nota: Os agentes devem ser atribuídos ao grupo de habilidades baixo para que o supervisor ver os dados da habilidade para uma equipe no supervisor desktop.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)