

Incapaz de encontrar dados do trabalho da após chamada para o Definity G3 de Avaya

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

O registro de detalhe de chamada de terminação contém a informação sobre como um atendimento é segurado em um peripheral. Este documento discute porque os dados do trabalho da após chamada não aparecem do variável de tempo de trabalho em um ambiente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Configuração de ICM
- Editor de registro de Windows (**regedt32**)

Componentes Utilizados

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

- ICM 4.6.2 e mais atrasado

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.

Informações de Apoio

O período de trabalho é o número cumulativo de segundos do período de trabalho da após chamada associados com o atendimento. O trabalho da após chamada inclui atividades pós-chamadas por exemplo, conclusão de papelada ou consulta com associados. O período de trabalho é um tempo de chamada terminado, não uma estadia do estado de agente.

O período de trabalho permite-o de calcular a duração na tabela e no HandleTimeIn do Termination_Call_Detail o serviço e tabelas de rota ICM.

Problema

Quando você vê a tabela do Termination_Call_Detail para um Definity G3 ACD de Avaya, os dados do trabalho da após chamada não aparecem no variável de tempo de trabalho.

Solução

Esta edição ocorre devido a um problema de configuração. Uns ou vários destes valores de registro podem estar incorretos no gateway periférico da Cisco (PG):

- Caminho de registro: Versão do ICM 4.6.x e mais

```
cedo:HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\PG\CurrentVersion\PIMS\
```

Versão do ICM 5.x e mais

```
tarde:HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<PGNum>\PG\CurrentVersion\PIMS\
```

Nota: Estas chaves aparecem sobre as múltiplas linhas devido às limitações de espaço.

- Valores de registro a verificar:

Nota: Dê um ciclo os serviços PG depois que você faz todas as mudanças.

Junto com a alteração da chave de registro, você deve ajustar /monitoragent n como o parâmetro de configuração (veja [figura 1](#)).

Termine estas etapas a fim ajustar o valor exigido no campo dos parâmetros de configuração:

1. Clique o **Start > Programs > o Admin Workstation > o gerenciador de configuração ICM**. O menu do gerenciador de configuração aparece.
2. Selecione **ferramentas > explorador utiliza ferramentas > PG Explorer**. A janela do Explorer PG aparece.
3. Selecione Avaya DEFINITY ACD.
4. Datilografe /monitoragent n no campo dos parâmetros de configuração. **Figura 1 – Ajuste parâmetros de configuração através do PG Explorer**

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. Clique em Salvar. Quando você especifica este valor para parâmetros de configuração, o PG já não monitora um agente que entre.

[Informações Relacionadas](#)

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