

Os dados de agente Realtime e históricos são não disponíveis no IPCC corporativo

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[O nome do local de administração não combina o nome de site do distribuidor](#)

[Você não permitiu o relatório do agente](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento explica porque o tempo real ou os dados de agente históricos são não disponível em um ambiente de empreendimento de Cisco IP Contact Center (IPCC). Este documento igualmente fornece uma solução possível.

Nota: Esta edição pode ocorrer em uma instalação ou em uma elevação nova de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 6.0.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Configuração de ICM de Cisco
- Cisco IPCC

Nota: Os CR 3.x e têm mais cedo edições da compatibilidade com relatório do tempo real aonde é executado somente com versão 1.3.1 do ambiente de tempo de execução de java (JRE). Se você encontra o Mensagem de Erro *you are using JRE 1.4.x.x. Please remove, uninstall JRE 1.4.x.x and install JRE1.3.1 when you launch the real time report, it may be because the PC that you launch the client of the real time report has a java plug-in that is not 1.3.1 installed. Uninstall the existing version of JRE from the Control Panel and reinstall the JRE 1.3.1 to resolve this issue.* quando você lança o relatório do tempo real, ele pode ser porque o PC de que você lança o cliente do relatório do tempo real tem um plug-in de Java a não ser 1.3.1 instalados. Desinstale a versão existente do JRE do Control Panel e reinstale a versão JRE 1.3.1 a fim resolver esta edição.

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada na versão do ICM 6.x de Cisco.

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.

Problema

Depois que você instala ou elevação a ICM 6.x, você é incapaz de encontrar estatísticas de agente do tempo real e dados de agente históricos.

Causa

Estão aqui as causas possíveis deste problema:

- [O nome do local de administração não combina o nome de site do distribuidor.](#)
- [Você não permitiu o relatório do agente.](#)

O nome do local de administração não combina o nome de site do distribuidor

Quando você executa o programa de instalação do Admin Workstation (AW), você precisa de configurar as propriedades do Real-Time Distributor. O nome do local de administração é uma das propriedades que você deve configurar para o Real-Time Distributor (veja a seta A em [figura 1](#)).

Figura 1 – Configurar o nome do local de administração para o Real-Time Distributor

Você igualmente precisa de configurar o nome de site do distribuidor no explorador de Peripheral Gateway (PG).

Este problema pode ocorrer se você dá entrada com nomes diferentes para o local Admin e o local do distribuidor. Nas versões do ICM mais cedo do que 6.x, você não precisa de verificar para ver se há a consistência de caso entre o nome do local de administração e o nome de site do distribuidor. Contudo, em ICM 6.x e mais tarde, estes nomes são diferenciando maiúsculas e minúsculas.

Você não permitiu o relatório do agente

Este problema pode igualmente ocorrer quando você não permite o relatório do agente no PG Explorer.

Solução

Termine estas etapas a fim resolver este problema:

1. Escolha o **Start > Programs > o Admin Workstation > o gerenciador de configuração de Cisco ICM**.A janela de gerenciador de configuração aparece.
2. Escolha o **Configurar ICM > Periféricos > Periférico > Explorador PG**.A janela do Explorer PG aparece:**Figura 2 – O PG Explorer**
3. Clique a aba da **distribuição de agente**.
4. Verifique o nome que aparece no campo de nome de site do distribuidor na seção atualmente selecionada do local (veja a seta B em [figura 2](#)). Assegure-se de que o nome esteja idêntico ao nome do local de administração que você deu entrada com para o Real-Time Distributor na caixa de diálogo das propriedades do Real-Time Distributor durante a instalação AW (veja a seta A em [figura 1](#)).Se o nome de site do distribuidor é diferente, ou usa um caso diferente, você deve alterar o nome para combinar o nome do local de administração.**Nota:** Se você precisa de mudar o nome de site do distribuidor, você deve dar um ciclo o processo do **rtdist** do distribuidor. O processo do **rtdist** permite o roteador de enviar dados de tempo real.
5. Verifique a **caixa de verificação de relatório de agente da possibilidade**.
6. Clique em Salvar.
7. Clique **perto da** saída o PG Explorer.

Depois que você termina este procedimento, o tempo real relevante e os dados de agente históricos povoam o IPCC.

Informações Relacionadas

- [Códigos de erro dos aplicativos de resposta do cliente Cisco 2.2\(5\)](#)
- [Diagnosticando e corrigindo problemas de Cisco CRA](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)