

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` 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

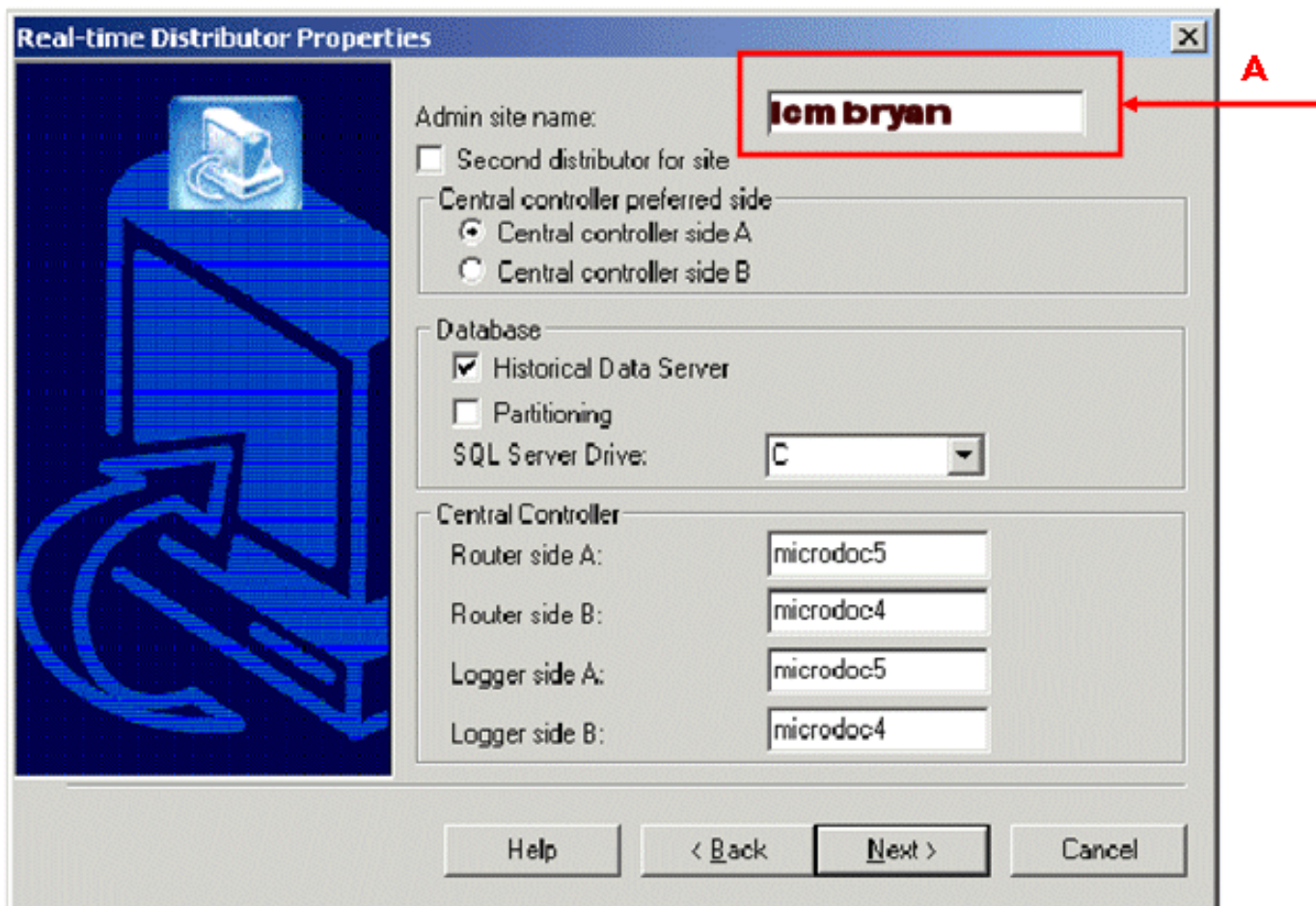
Estão aqui as causas possíveis deste problema:

- [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.

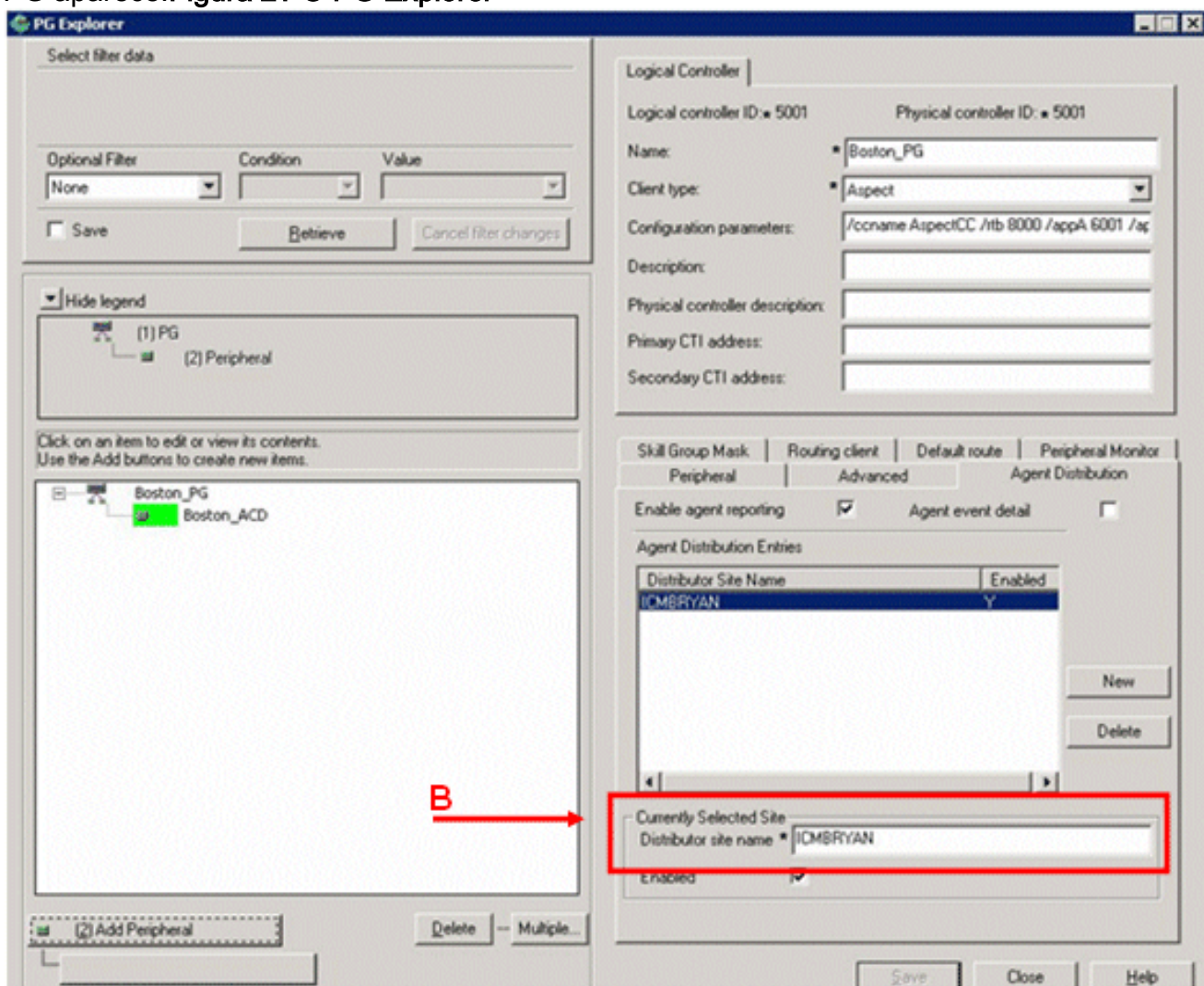
Você não permitiu o relatório do agente

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 Explor 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](#)