

Supervisor Desktop показывает "N/A" для Skill Group Statistics

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Признак](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ объясняет, почему <N/A> появляется в разделе Навыков с Cisco Supervisor Desktop.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Функциональные возможности Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Основы построения сети
- Опыт работы Cisco Agent Desktop

[Используемые компоненты](#)

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM Version 4.6.2 или позже
- Версия 4.2 Cisco Agent Desktop или позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

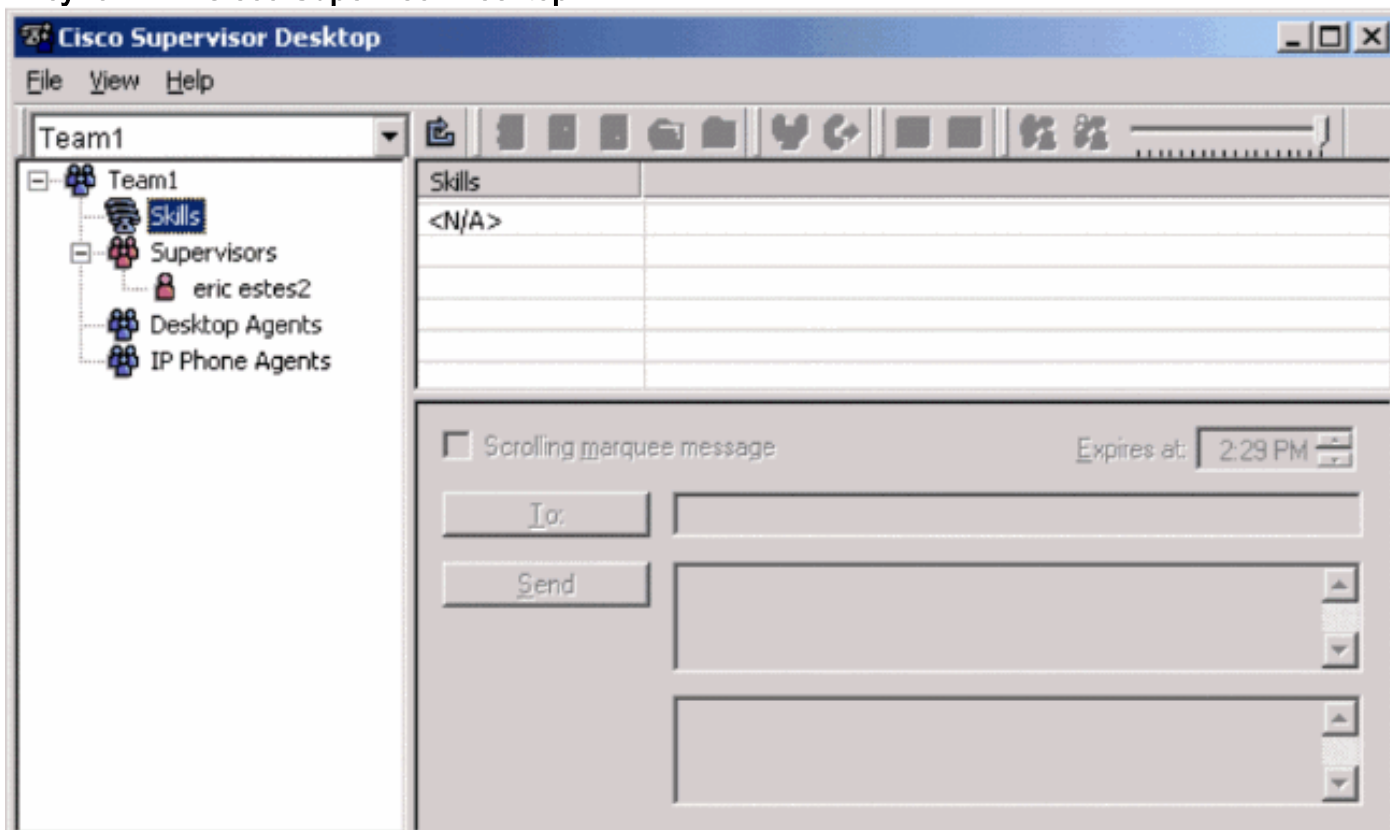
[Условные обозначения](#)

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Признак

Когда вы пытаетесь отобразить статистику Навыков, никакие данные не отображены для каждой группы умений, когда **Навыки** выбраны в Панели представления группы с Cisco Supervisor Desktop. Под полем **Skills** в Окне представления данных это показывает N/A.

Рисунок 1 — Cisco Supervisor Desktop

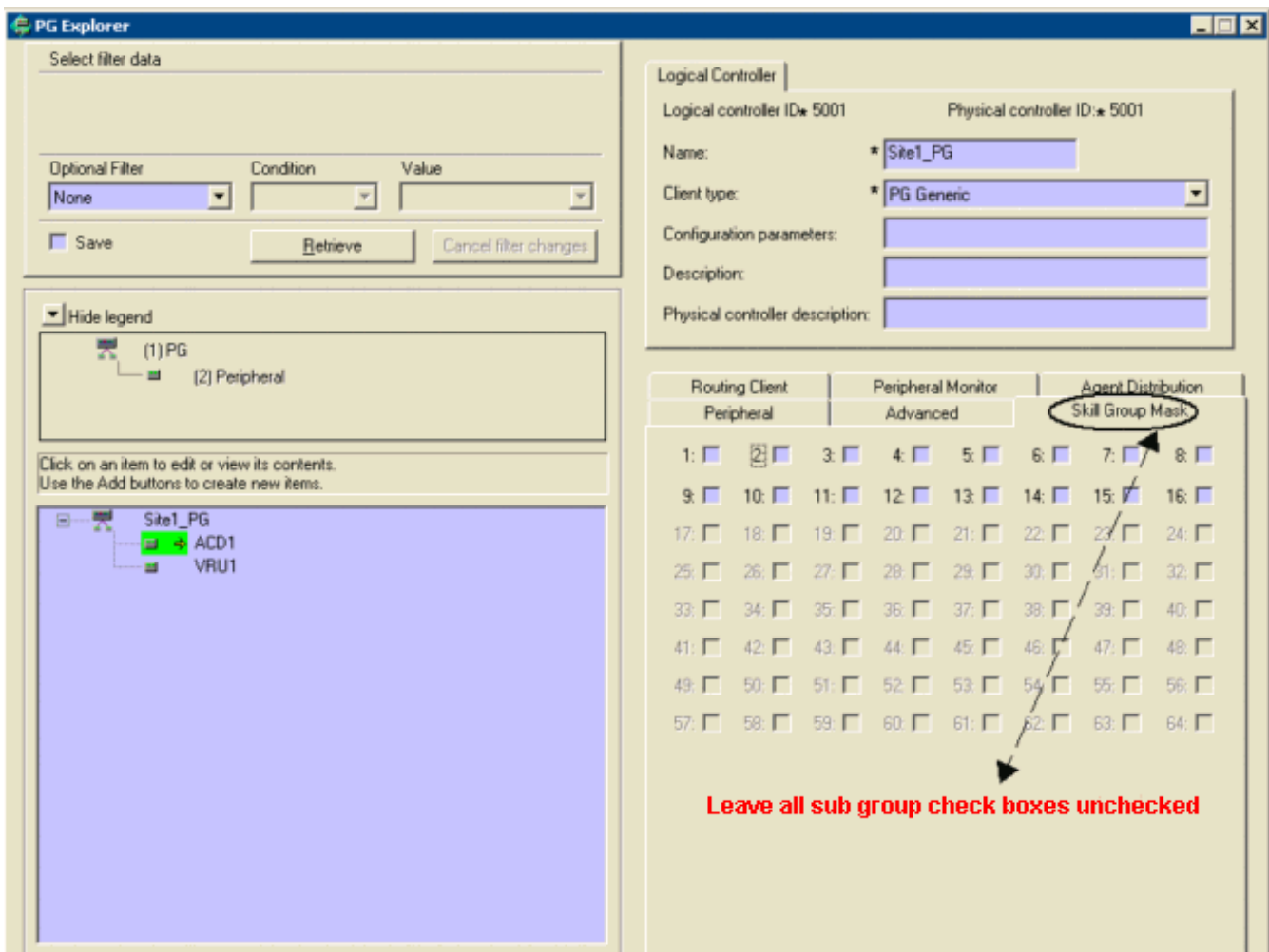


Под обычными условиями, Представлением данных отображает статистику для каждой группы умений в течение текущего дня, запускающегося в полночь. Статистические данные автоматически обновляются каждые пять секунд.

Решение

Несоответствие организации очереди вызовов и периферийного шлюза Cisco ICM (PG) причина конфигурации эта проблема. Правила:

- Если вызовы помещены в очередь к основной группе умений, никакие группы вспомогательных квалифицированных групп не могут быть настроены.
 - Если группе умений действительно настраивали группы вспомогательных квалифицированных групп, вызовы не могут быть помещены в очередь к основной группе умений.
- Рисунок 2 — PG Обзоратель



Если вызовы помещены в очередь к основной группе умений, и группы вспомогательных квалифицированных групп настроены, сообщение N/A появляется. Если вызовы помещены в очередь группам вспомогательных квалифицированных групп, и группы вспомогательных квалифицированных групп настроены, только о вызовах, помещенных в очередь к исходной подгруппе, сообщают.

Примечание: Агентов нужно назначить на основную группу умений для супервизора просмотреть сведения о квалификации для команды в Supervisor Desktop.

[Дополнительные сведения](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)