

Не удастся найти данные последующей работы с вызовом для Avaya Definity G3

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Подробная запись о завершении вызова содержит информацию о том, как вызов обрабатывается в периферийном устройстве. Этот документ обсуждает, почему данные Операций после вызова не появляются от Переменного рабочего времени в Cisco Intelligent Contact Management (ICM) среда.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Конфигурация ICM
- Редактор реестра Windows (`regedt32`)

Используемые компоненты

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

- ICM 4.6.2 и 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.](#)

Общие сведения

WorkTime является общим числом секунд Рабочей паузы между вызовами, привязанной к вызову. Операции после вызова включают действия post-call, например, пополнение технической документации или консультирование с партнерами. WorkTime является временем состоявшегося соединения, не временем состояния агента.

WorkTime позволяет вам вычислить продолжительность в таблице Termination_Call_Detail и HandleTimeIn сервис ICM и таблицы маршрутизации.

Проблема

При просмотре таблицы Termination_Call_Detail для Avaya Definity G3 ACD данные Операций после вызова не появляются в Переменном рабочем времени.

Решение

Эта проблема происходит из-за проблемы конфигурации. Один или больше этих значений регистра может быть неправильным на Периферийном шлюзе Cisco (PG):

- Путь в реестре: Версия ICM 4.6.x и

ранее: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\PG\CurrentVersion\PIMS\

Версия ICM 5.x и

позже: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\

<PGNum>\PG\CurrentVersion\PIMS\Примечание: Эти ключи появляются по составным строкам из-за ограничений длины.

- Значения регистра для проверки:

Примечание: Циклически повторите сервисы PG после внесения любых изменений.

Наряду с модификацией ключа реестра, необходимо установить /monitoragent n как параметр конфигурации (см. [рисунок 1](#)).

Выполните эти шаги для установки требуемого значения в поле Параметров конфигурации:

1. Нажмите **Start> Programs> ICM Admin Workstation> Configuration Manager**. Меню Configuration Manager появляется.
2. Выберите **Tools> Explorer Tools> PG Explorer**. Окно PG Explorer появляется.
3. Выберите Avaya DEFINITY ACD.
4. Введите /monitoragent n в поле Параметров конфигурации. **Рисунок 1 – параметры конфигурации набора через PG Обозреватель**

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. **Нажмите Save.** При определении этого значения для Параметров конфигурации PG больше не контролирует агента, который вошел.

[Дополнительные сведения](#)

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