

Исторические данные агента и данные в реальном времени недоступны в корпоративной версии IPCC

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Причина](#)

[Название административного сайта не совпадает с названием сайта дистрибьютора](#)

[Вы не включили агента, сообщающему](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ объясняет, почему или исторические данные агента в реальном времени недоступны в Cisco IP Contact Center (IPCC) Среда предприятия. Этот документ также предоставляет возможное решение.

Примечание: Эта проблема может произойти в новой установке или обновлении Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 6.0.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Конфигурация ICM Cisco
- Cisco IPCC

Примечание: CRS 3.x и ранее имеет проблемы совместимости с Реальным временем, Сообщая, куда это только выполняется с версией 1.3.1 Среды исполнения Java (JRE). При обнаружении с сообщением об ошибках, JRE 1.4. x. x. , JRE 1.4. x. x JRE 1.3.1 при запуске Оперативного Создания отчетов это может быть, потому что ПК, от которого вы запускаете клиента Создания отчетов Реального времени, имеет Подключаемый модуль Java кроме 1.3.1 установленных. Деинсталлируйте существующую версию JRE от Панели

управления и повторно установите Версию JRE 1.3.1 для решения этого вопроса.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco ICM Version 6. x.

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.](#)

Проблема

После того, как вы установите или обновите к ICM 6.x, вы неспособны найти статистику агента в реальном времени и исторические данные агента.

Причина

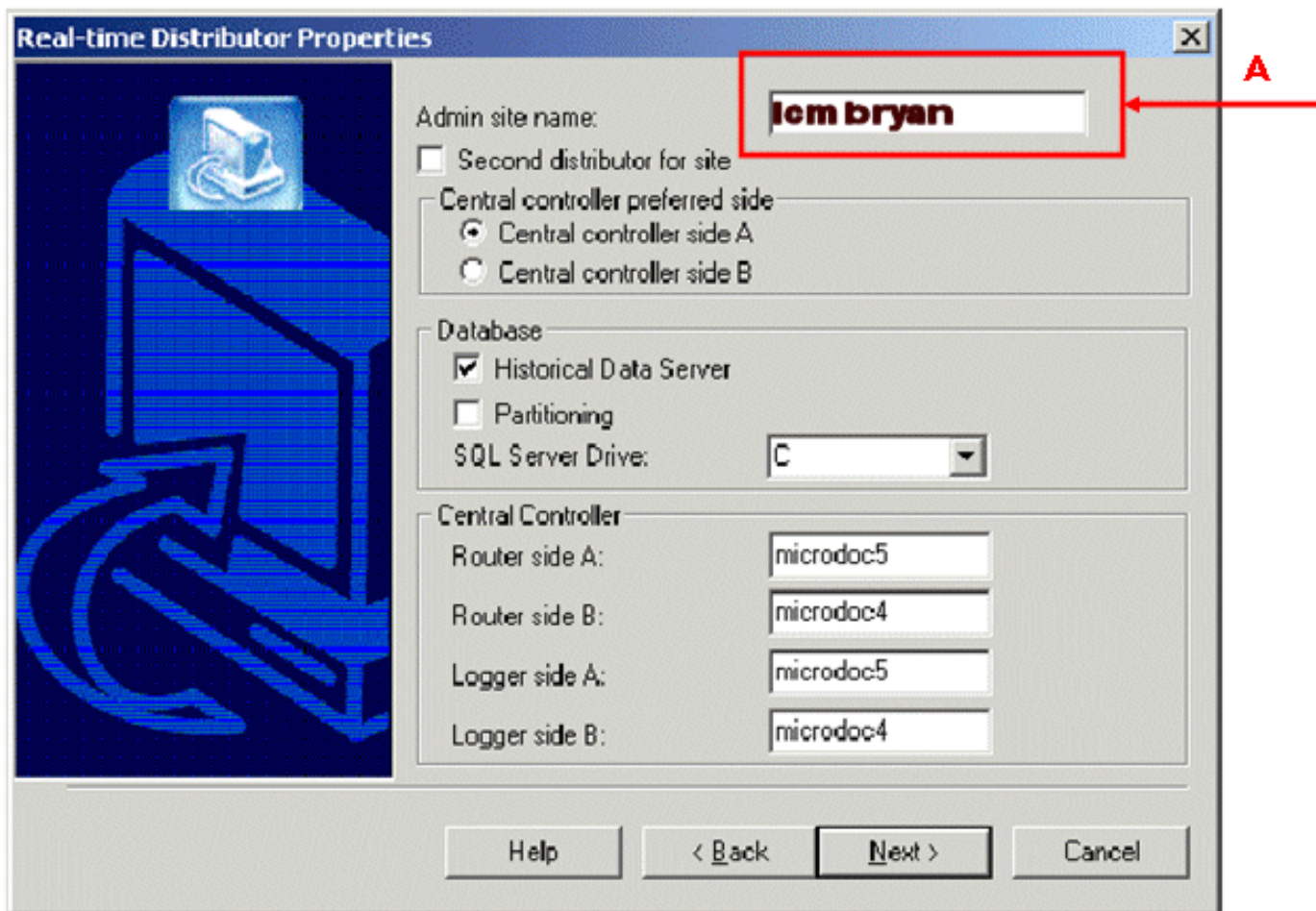
Вот возможные причины этой проблемы:

- [Название административного сайта не совпадает с Названием сайта Дистрибьютора.](#)
- [Вы не включили агенту, сообщаемому.](#)

Название административного сайта не совпадает с названием сайта дистрибьютора

При выполнении Программы установки Рабочей станции администратора (AW) необходимо настроить свойства Real-time Distributor. Название административного сайта является одним из свойств, которые необходимо настроить для Real-Time Distributor (см. стрелку на [рисунке 1](#)).

Рисунок 1 – настраивает название административного сайта для Real-Time Distributor



Также необходимо настроить название сайта Дистрибьютора в Проводнике Периферийного шлюза (PG).

Эта проблема может произойти при вводе других имен для узла Admin и узла Дистрибьютора. В версиях ICM ранее, чем 6.x, вы не должны проверять для непротиворечивости случая между Названием административного сайта и названием сайта Дистрибьютора. Однако в ICM 6.x и позже, эти названия учитывают регистр.

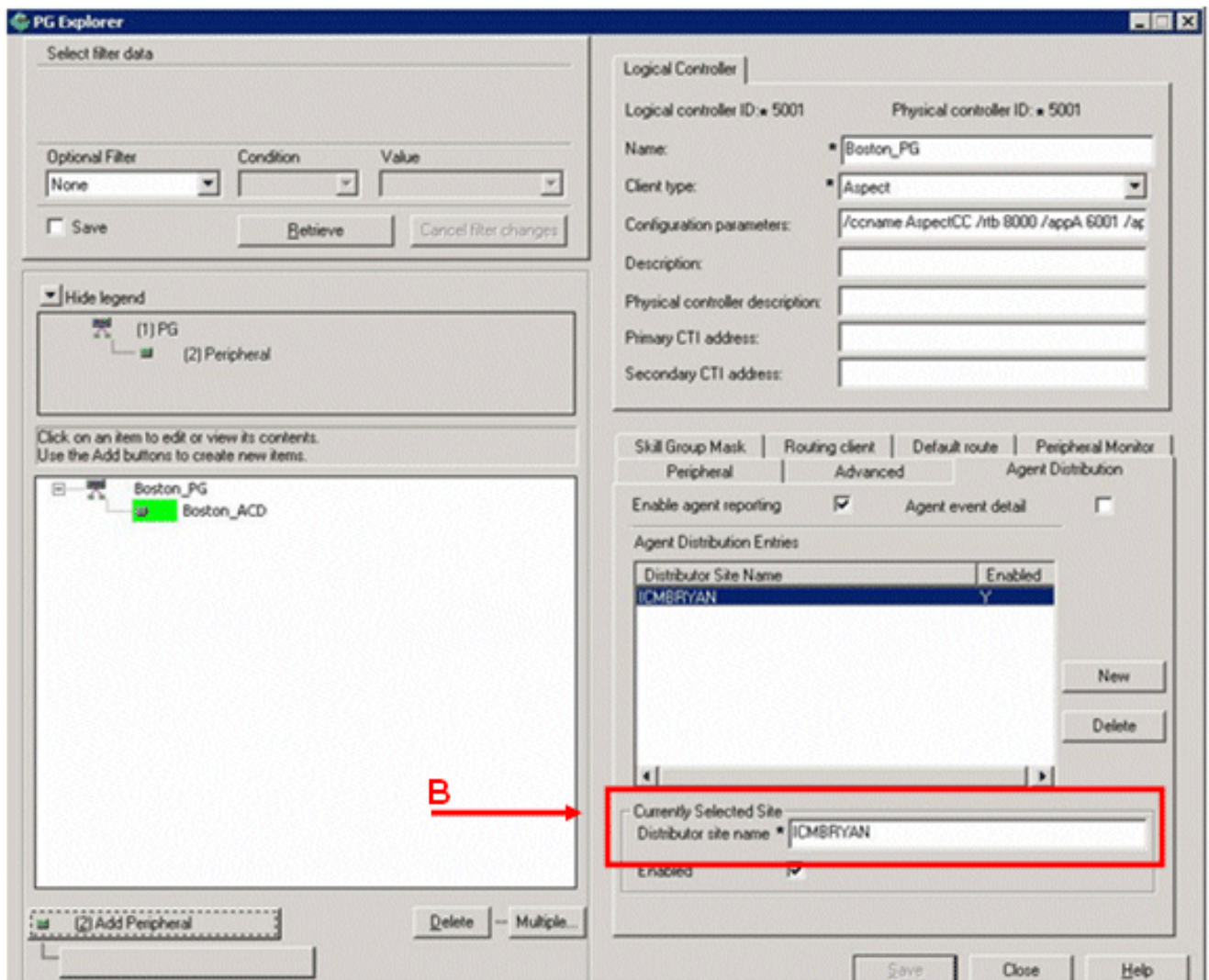
[Вы не включили агенту, сообщающему](#)

Когда вы не включаете агенту, сообщающему в PG Обозреватель, эта проблема может также произойти.

[Решение](#)

Чтобы устранить данную проблему, выполните следующие действия:

1. Выберите **Start> Programs> Cisco ICM Admin Workstation> Configuration Manager**. Окно менеджера конфигурации появляется.
2. Выберите **Configure ICM> Peripherals> Peripheral> PG Explorer**. Окно PG Explorer появляется: **Рисунок 2 – PG Обозреватель**



3. Нажмите вкладку **Agent Distribution**.
4. Проверьте название, которое появляется в поле названия сайта Дистрибьютора в В настоящее время Выбирал раздел Site (см. стрелку В на [рисунке 2](#)). Гарантируйте, что название идентично Названию административного сайта, вы ввели для Real-Time Distributor в Диалоговом окне со свойствами Real-Time Distributor во время настройки AW (см. стрелку на [рисунке 1](#)). Если название сайта Дистрибьютора является другим, или использует другой случай, необходимо модифицировать название для соответствия с Названием административного сайта. **Примечание:** Если необходимо изменить название сайта Дистрибьютора, необходимо циклически повторить **rdist** процесс Дистрибьютора. Процесс **rdist** позволяет маршрутизатору передать данные в режиме реального времени.
5. Проверьте **Разрешать** флажок **создания отчетов агента**.
6. Нажмите **Save**.
7. Нажмите **Close** to выходят из PG Обозреватель.

После завершения этой процедуры соответствующие и исторические данные агента в реальном времени заполняют IPCC.

[Дополнительные сведения](#)

- [Коды ошибки Cisco Customer Response Application 2.2 \(5\)](#)
- [Диагностирование и исправление проблем CRA Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)