

Supervisor Desktop技能组统计数据显示“N/A”

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[症状](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文解释<N/A>为什么出现于与Cisco Supervisor Desktop的Skills部分。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco智能联络管理(ICM)功能
- 网络背景
- Cisco Agent Desktop运行知识

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本4.6.2或以上
- Cisco Agent Desktop版本4.2或以上

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

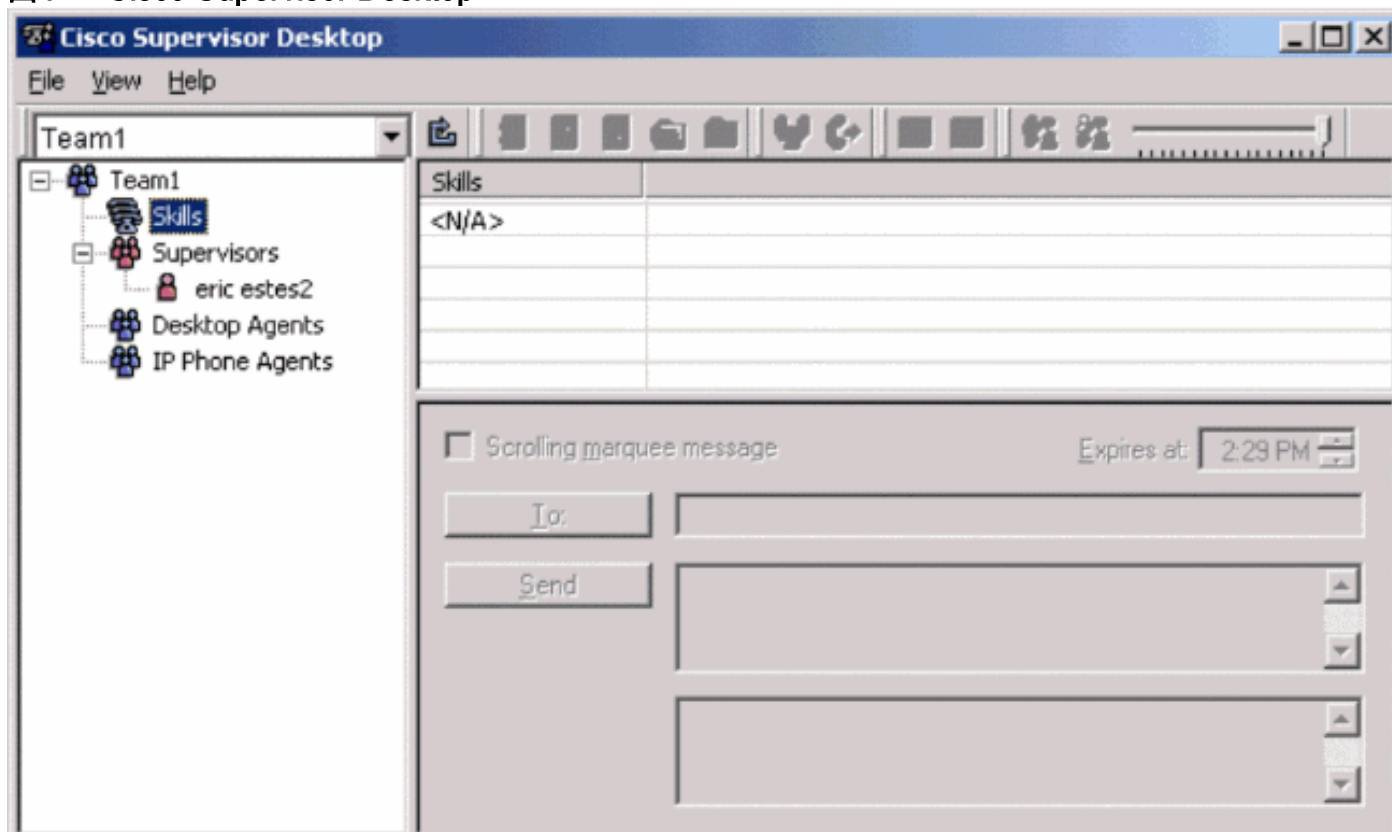
[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[症状](#)

当您设法显示技能统计数据时，数据没有为每个技术组显示，当技能在与Cisco Supervisor Desktop时的组视图窗格选择。在Data View窗口的Skills字段下，它显示N/A

图1 — Cisco Supervisor Desktop

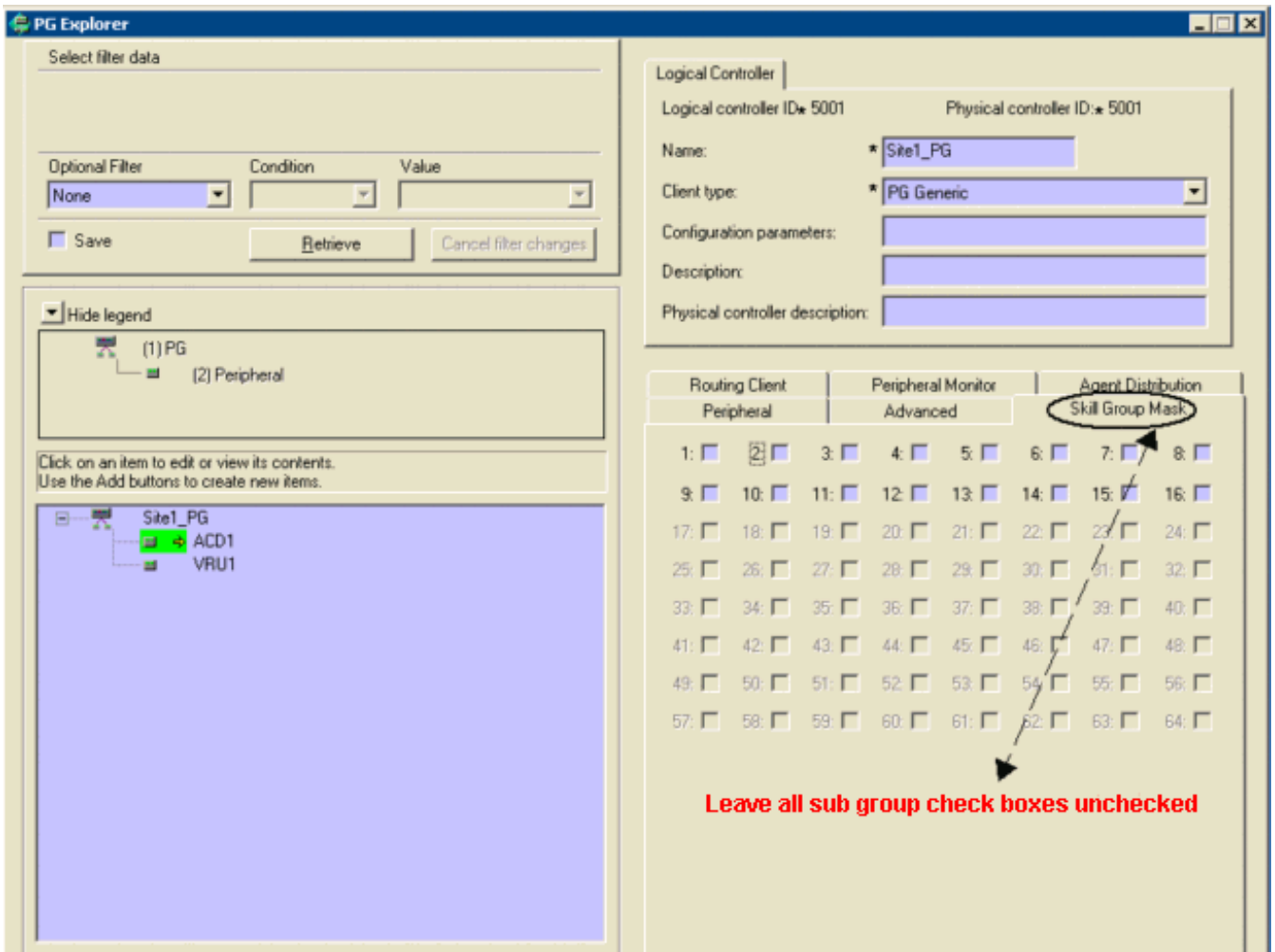


通常情况下，数据视图为当前日显示每个技术组的统计数据，开始在午夜。自动地刷新统计数据每五秒。

解决方案

呼叫排队不匹配和Cisco ICM外围网关(PG)配置引起此问题。规则是：

- 如果呼叫排队对技能组，不可以配置sub-skill组。
- 如果安排sub-skill组配置技术组，呼叫不可能排队到技能组。图2 — PG Explorer



如果呼叫排队对技能组，并且sub-skill配置组， N/A消息出现。如果呼叫排队对sub-skill组，并且sub-skill配置组，只有呼叫排队对主要的小群报告。

Note: 必须分配代理程序到技能组为了Supervisor能查看一个小组的技能数据在Supervisor桌面。

[Related Information](#)

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)