

Supervisor Desktop技能组统计数据显示“N/A”

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[症状](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文解释<N/A>为什么在与Cisco Supervisor Desktop的Skills部分出现。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)功能
- 网络背景
- Cisco Agent Desktop运行知识

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM 第4.6.2版或更高
- Cisco Agent Desktop版本4.2或以上

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

症状

当您设法显示技能统计信息时，数据没有为每技能组显示，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，数据视图为当前天显示每技能组的统计信息，开始在午夜。统计信息自动地刷新每五秒。

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，sub-skill组不可以配置。
- 如果技能组让sub-skill组配置，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组配置，N/A消息出现。如果呼叫排队给sub-skill组，并且sub-skill组配置，只有呼叫排队对主要的小群报告。

注意：必须分配代理程序到技能组为了Supervisor能查看一个团队的技能数据Supervisor Desktop的。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)