

无法为Avaya Definity G3找出After-Call 工作数据

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

终止呼叫详细记录包含关于呼叫如何的信息被处理在外围设备。本文讨论工作数据为什么没从WorkTime变量在Cisco智能联络管理(ICM)环境里出现。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- ICM配置
- Windows注册表编辑器(regedt32)

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- ICM 4.6.2及以后

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.

[背景信息](#)

WorkTime是与呼叫工作时间产生关联的秒钟的累积数。工作包括文书工作的呼叫活动，与关联的例如完成或咨询学校。WorkTime是一个被结束的呼叫时间，不是代理状态时光。

WorkTime enable (event)要计算期限的您在Termination_Call_Detail表和HandleTimeIn中ICM服务和路由表。

问题

当您查看Avaya Definity G3 ACD的时Termination_Call_Detail表，工作数据没出现于WorkTime变量。

解决方案

此问题出现由于配置问题。一个或很多这些注册值可以是不正确的在Cisco外围网关(PG)：

- 登记路径：ICM版本4.6.x和以下：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\
```

ICM版本5.x和以上：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\
```

Note: 这些键在多条线路出现由于空间限制。

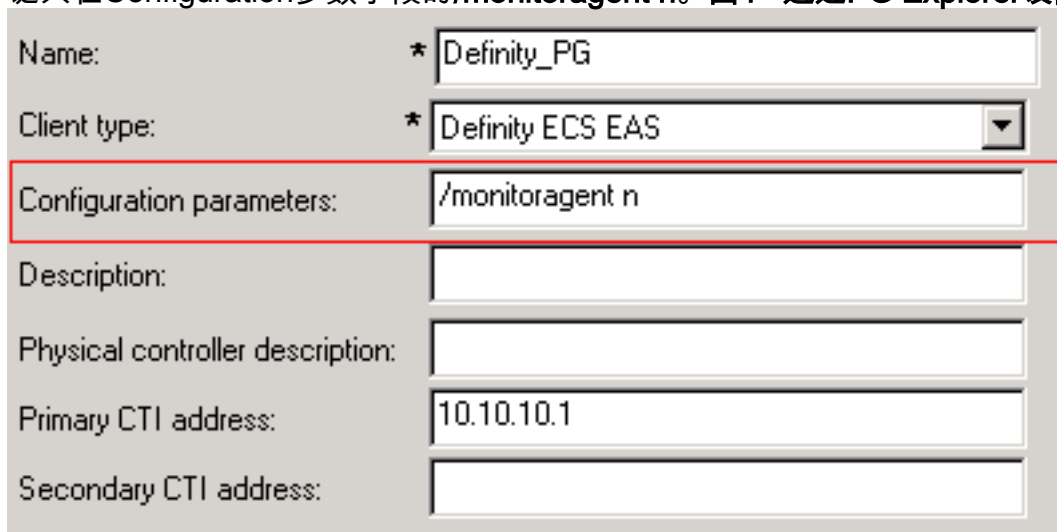
- 验证的注册值：

Note: 在您做所有变动后，请循环PG服务。

与注册密匙修改一起，您必须设置/monitoragent n作为配置参数(请参见图1)。

完成这些步骤为了设置在Configuration参数字段的所需的值：

1. 点击Start > Programs > ICM管理工作站>配置管理器。Configuration Manager菜单出现。
2. 选择Tools> Explorer Tools> PG Explorer。PG Explorer窗口出现。
3. 选择Avaya DEFINITY ACD。
4. 键入在Configuration参数字段的/monitoragent n。图1 –通过PG Explorer设置配置参数



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. Click Save. 当您为配置参数时指定此值，PG不再监控登陆的一个代理程序。

Related Information

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