

目录

[简介](#)
[先决条件](#)
[要求](#)
[使用的组件](#)
[规则](#)
[背景信息](#)
[问题](#)
[解决方案](#)
[相关信息](#)

简介

终止呼叫详细记录包含关于呼叫如何的信息在外围被处理。本文讨论工作数据为什么没从在Cisco Intelligent Contact Management (ICM)环境的WorkTime变量出现。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- ICM配置
- Windows注册表编辑器(regedt32)

使用的组件

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

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](#)。

背景信息

WorkTime是秒钟累积数工作时间关联与呼叫。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是一个完成呼叫时间，不是座席状态时光。

WorkTime使您计算在Termination_Call_Detail表和HandleTimeIn的持续时间ICM服务和路由表。

问题

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

解决方案

此问题发生由于配置问题。一个或很多这些注册表值可以是不正确在Cisco外围网关(PG)：

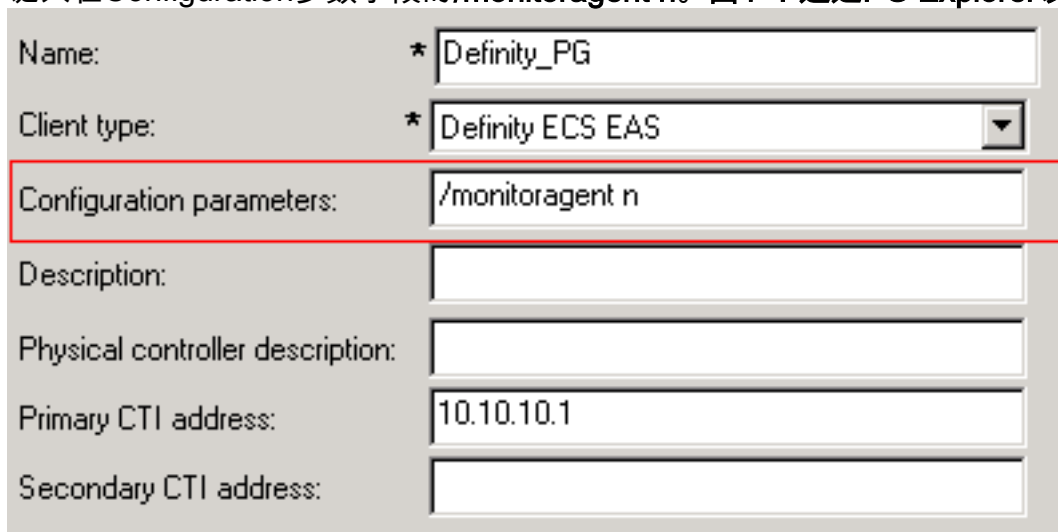
- 登记路径：ICM版本4.6.x和及更早：ICM版本5.x和更高版本：**注意**：这些密钥在多条线路出现由于空间限制。
- 验证的注册表值：

注意：在您做所有变动后，请循环PG服务。

与注册表项修改一起，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**。屏幕上将出现“Configuration Manager”菜单。
2. 选择**Tools> Explorer Tools> PG Explorer**。屏幕上将出现 PG Explorer (PG 资源管理器) 窗口。
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. 单击 **Save**。当您指定配置参数的时此值，PG不再监控登陆的代理程序。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)