

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

使用 Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 7.5 时，在 Cisco Agent Desktop 的实时显示中出现错误的开始时间。本文解释如何发现并解决此问题。

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文中的信息基于 Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.5(1) 及更高版本。

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](#)。

问题

使用 Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.5 时，在 Cisco Agent Desktop 的实时显示中出现错误的开始时间。这仅发生在使用 UCCE 7.5(1) 及更高版本且您从 UCCE 7.2(1) 等以前的版本升级时。


解决方案

在报告的数据类型设置为 **type=2** 而不是设置为 **type=3** 时会发生此问题，前一设置表示一个持续时间值，后一设置则会正确地将此列显示为时间戳。

为了解决此问题，请在 LDAP 浏览器中更改此条目：

- **对于坐席呼叫日志显示**：lcc=Call Center , ou=Application Data, appName=Desktop Reports,sectName=2, keyName=column0.**Change keyvalue: 'type=2' to 'type=3'**
- **对于坐席 ACD 状态日志**：lcc=Call Center , ou=Application Data, appName=Desktop Reports,sectName=1, keyName=column0.**Change keyvalue: 'type=2' to 'type=3'**

[相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#) 
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)