

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[原因](#)

[Admin站点名不匹配总代理站点名称](#)

[您未启用显示座席报告](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文解释实时或历史代理程序数据为什么是不可用在Cisco IP Contact Center (IPCC)企业环境。本文也提供一个可能的解决方案。

注意： 此问题在新的安装或升级能出现Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 6.0。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM配置
- Cisco IPCC

注意： CRS 3.x和及早有与实时的兼容性问题报告以Java运行时环境(JRE)版本1.3.1的地方只运行。如果遇到错误消息JRE 1.4.x.xJRE 1.4.x.xJRE 1.3.1当您启动实时报告时，它可以是，因为您启动实时报告的客户端的PC有一个Java插件除1.3.1之外已安装。卸载JRE现有版本从控制面板的并且重新安装JRE版本1.3.1为了解决此问题。

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco ICM版本6.x。

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

在您安装或升级对ICM 6.x后，您无法查找实时代理程序统计信息和历史代理程序数据。

原因

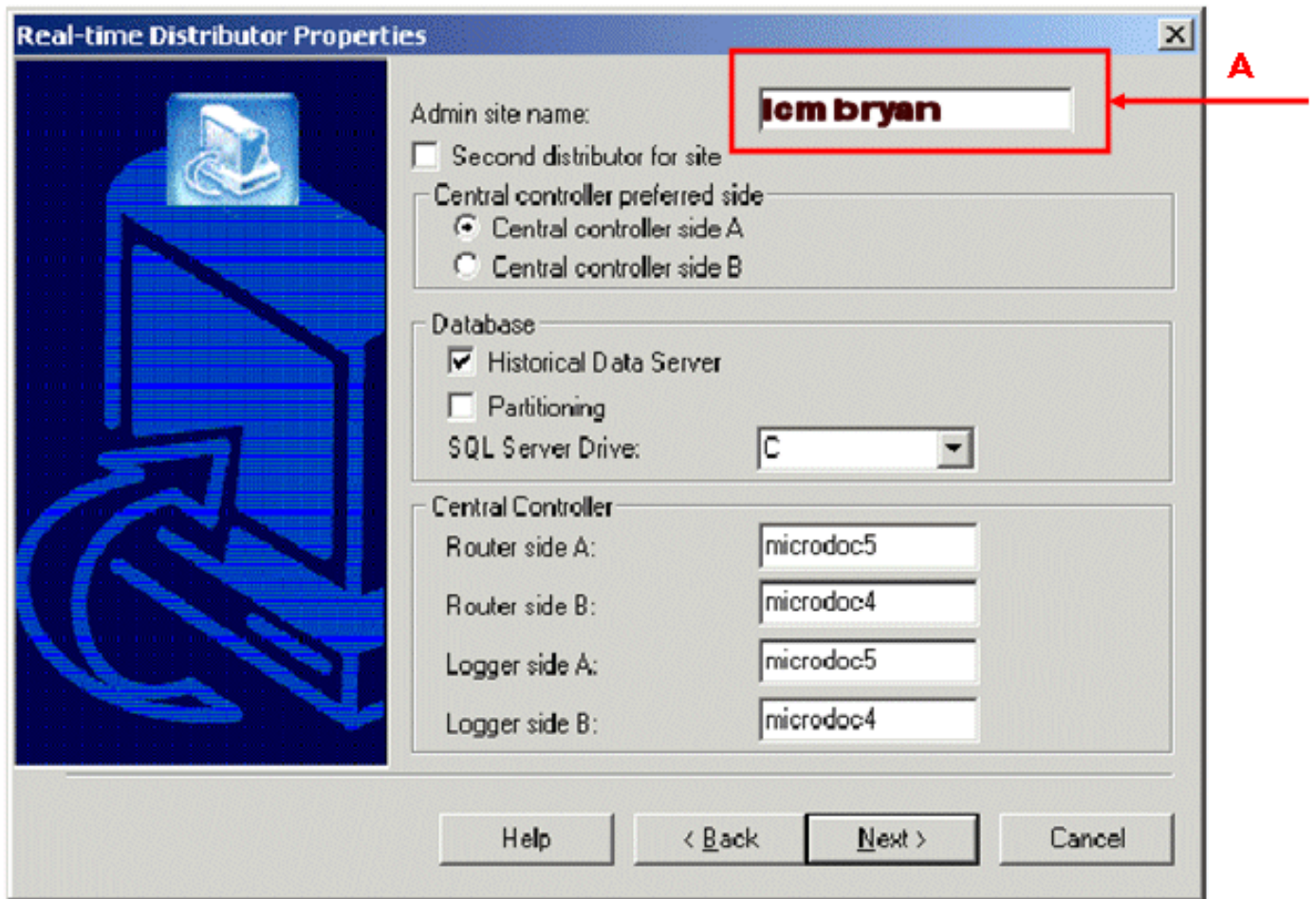
这是此问题的可能的原因：

- [Admin站点名不匹配总代理站点名称。](#)
- [您未启用显示座席报告。](#)

[Admin站点名不匹配总代理站点名称](#)

当您运行管理工作站(AW)设置程序时，您需要配置实时分发器属性。Admin站点名是您必须为实时分发器配置的其中一属性(请参阅箭头A在[表1](#))。

图1 ? 配置Admin站点名对于实时分发器



您也需要配置在外围网关(PG) Explorer的总代理站点名称。

如果输入不同的名称对于管理站点和总代理站点，此问题能发生。在ICM版本中早于6.x，您不需要检查在Admin站点名和总代理站点名称之间的案件一致性。然而，在ICM 6.x和以后，这些名称区分大小写。

[您未启用显示座席报告](#)

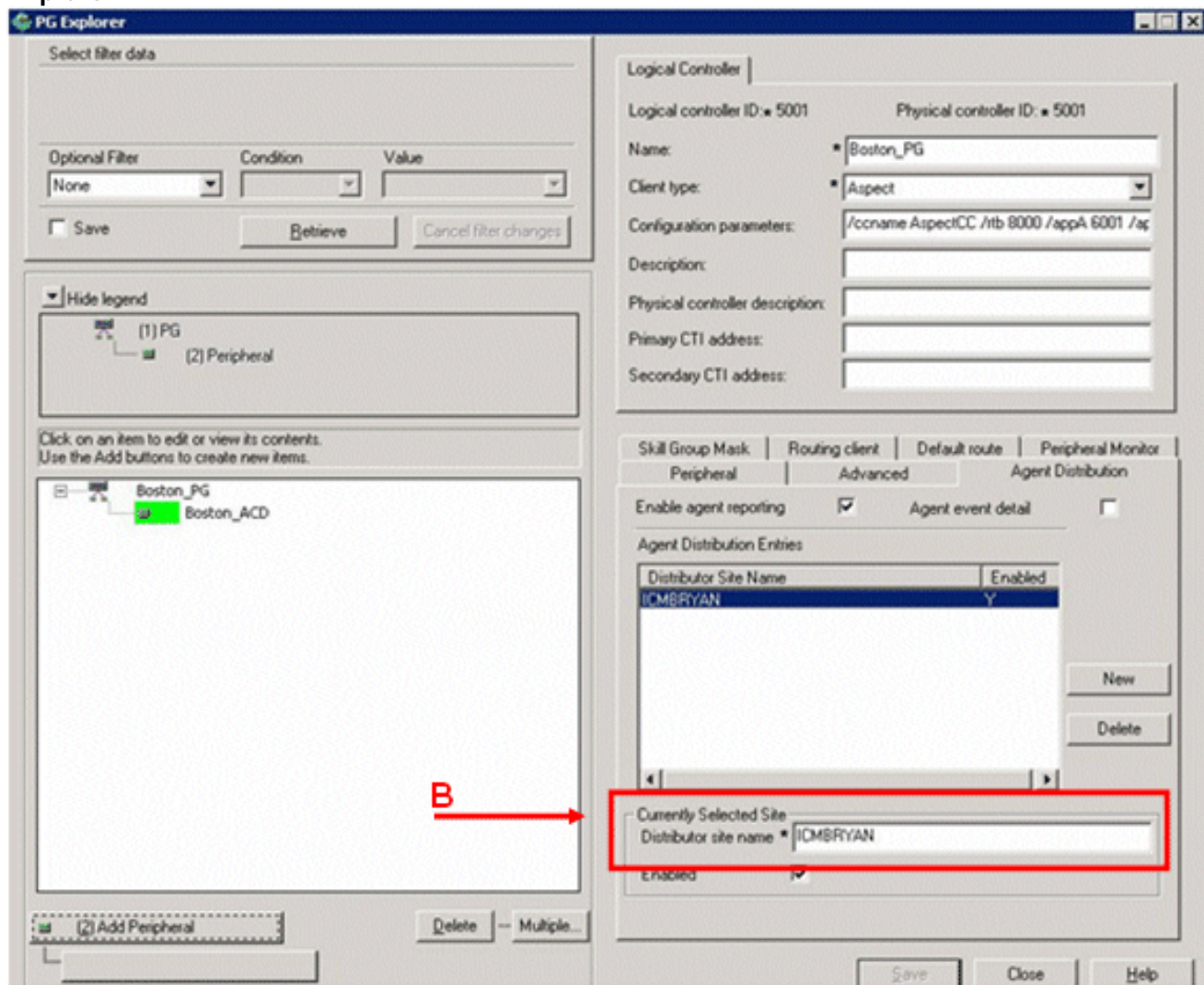
当您不启用在PG Explorer时的显示座席报告此问题能也发生。

解决方案

要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 选择Start > Programs > Cisco ICM管理工作站>配置管理器。Configuration管理窗口出现。
2. 选择Configure ICM > Peripherals > Peripheral > PG Explorer。PG Explorer窗口出现：图2

PG Explorer



3. 点击Agent Distribution选项。
4. 验证在当前选择的站点部分的总代理站点名称名称字段出现的名称(请参阅箭头B在表2)。保证名称与您为在实时分发器Properties对话框的实时分发器输入在AW设置期间的Admin站点名是相同的(请参阅箭头A在表1)。如果总代理站点名称不同的或者使用一个不同的案件，您必须修改名称匹配Admin站点名。**注意：**如果需要更改总代理站点名称，您必须循环总代理的 rtdist进程。rtdist进程使路由器发送实时数据。
5. 检查Enable (event)显示座席报告复选框。
6. 单击 Save。
7. 单击接近退出PG Explorer。

在您完成此步骤后，相关实时和历史代理程序数据填充IPCC。

相关信息

- [Cisco用户答复应用程序错误代码2.2\(5\)](#)
- [诊断和更正Cisco CRA问题](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)