

# 在IPCC企业中实时和历史代理程序数据是不可用的

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[原因](#)

[Admin站点名不匹配分销商站点名字](#)

[您未启用显示座席报告](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

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

**Note:** 此问题在新的安装或升级能出现Cisco智能联络管理(ICM) 6.0。

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM配置
- Cisco IPCC

**Note:** CRS 3.x和及早有实时的兼容性报告何处以Java运行时的环境(JRE)版本1.3.1只运行。如果遇到错误信息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有除1.3.1之外安装的一Java plug in。卸载JRE的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。

### [Components Used](#)

本文的信息根据Cisco ICM版本6.x。

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.

## 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数据 and 历史代理程序数据。

## 原因

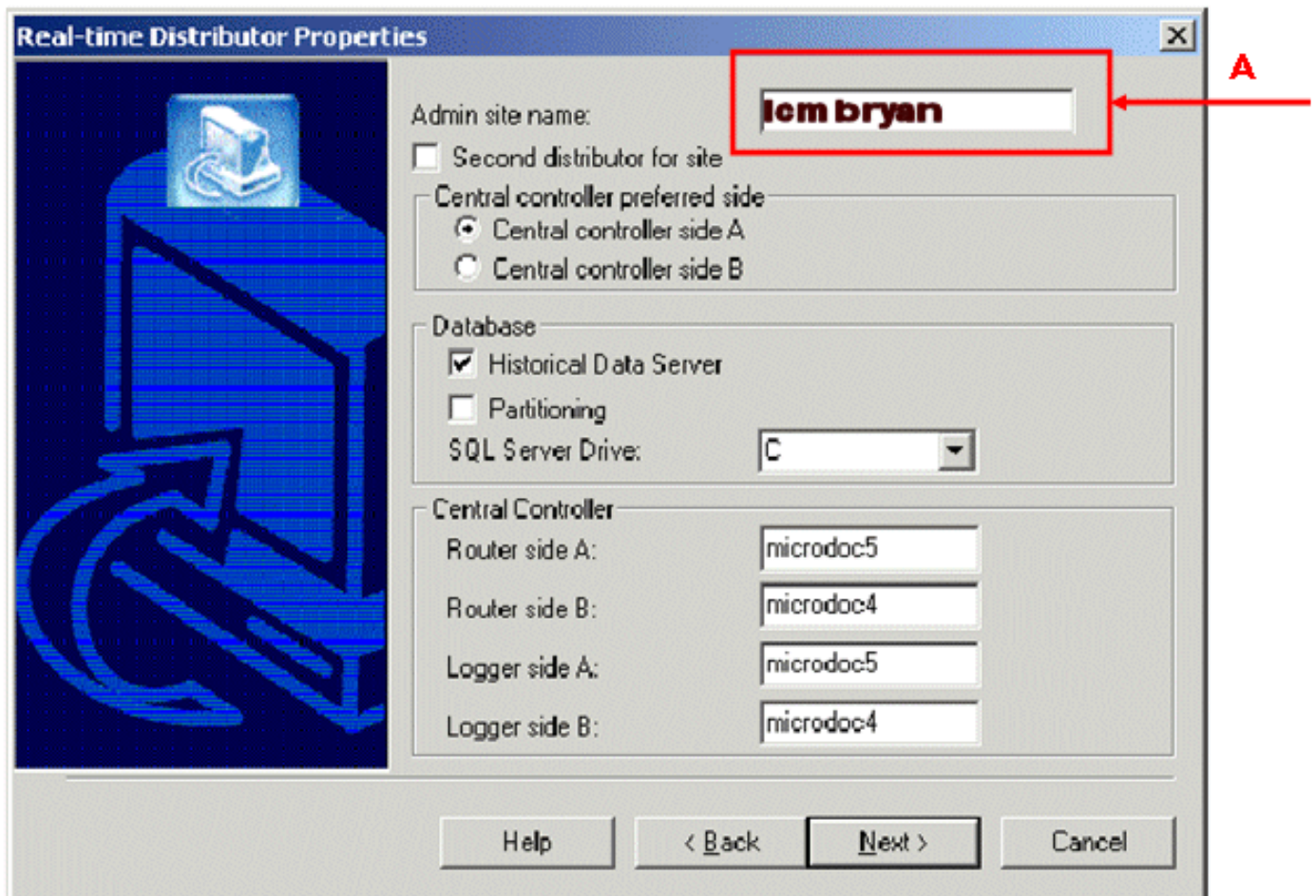
这是此问题的可能的原因：

- [Admin站点名不匹配分销商站点名字](#)。
- [您未启用显示座席报告](#)。

## Admin站点名不匹配分销商站点名字

当您运行管理工作站(AW)设置程序时，您需要配置实时分销商属性。Admin站点名是您必须为实时分销商配置的其中一个属性(请参阅箭头A在表1)。

图1 –配置Admin站点名对于实时分销商



您也需要配置在外围网关(PG) Explorer的分销商站点名字。

如果输入不同的名字对于管理站点和分销商站点，此问题能发生。在ICM版本中早于6.x，您不需要检查在Admin站点名和分销商站点名字之间的案件一致性。然而，在ICM 6.x和以后，这些名字区分大小写。

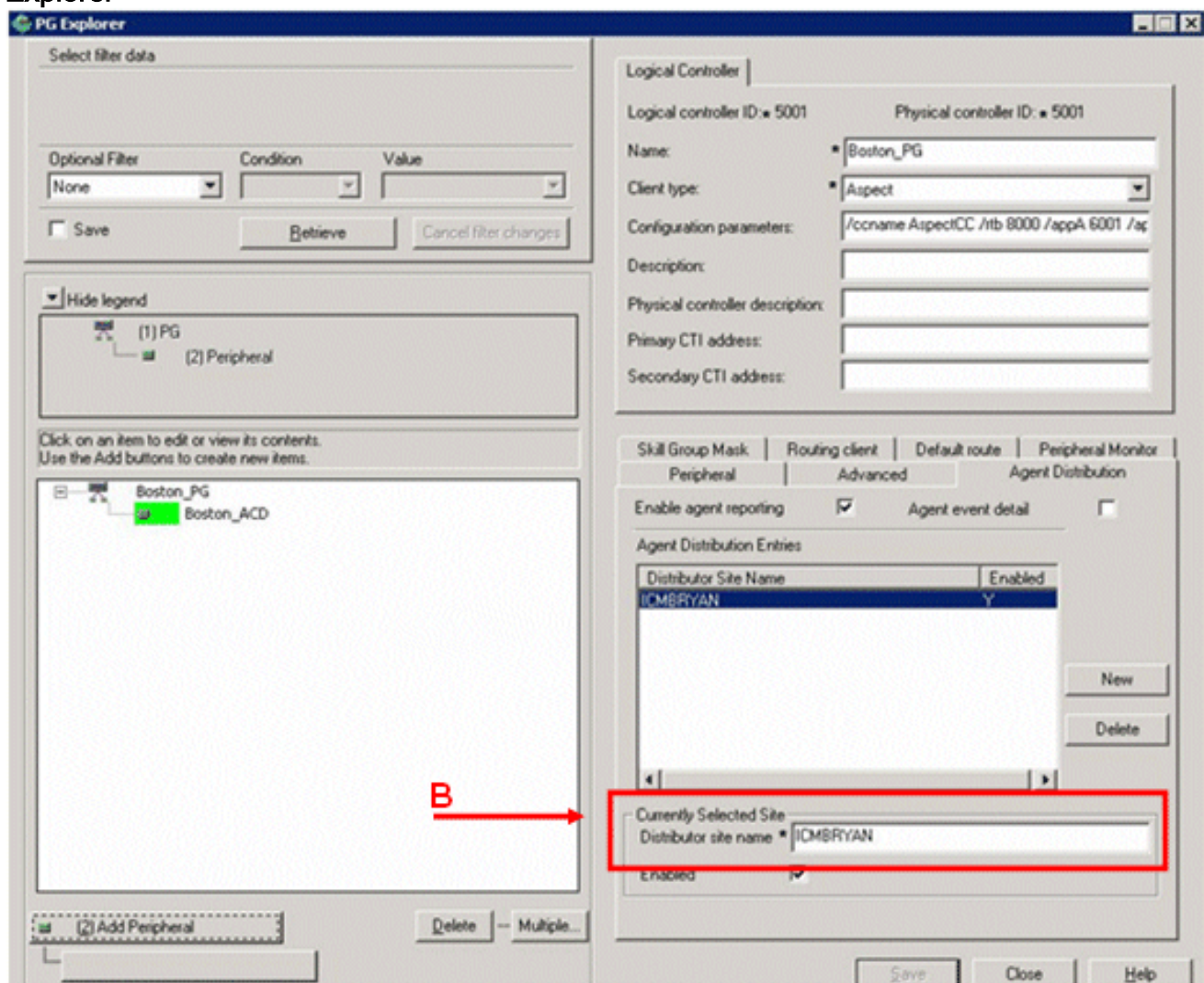
### 您未启用显示座席报告

当您不在PG Explorer时的enable (event)显示座席报告此问题能也发生。

## 解决方案

完成这些步骤为了解决此问题：

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. 验证出现于在当前所选的站点部分的分销商站点名字字段的的名字(请参阅箭头B在表2)。保证名字与您为实时分销商输入在实时分销商Properties对话框在AW设置期间的Admin站点名是相同的(请参阅箭头A在表1)。如果分销商站点名字是不同的或者使用一个不同的案件，您必须修改

名字匹配Admin站点名。**Note:** 如果需要更改分销商站点名字，您必须循环分销商的rtdist进程。  
。rtdist进程enable (event)发送实时数据的路由器。

5. 检查Enable (event)显示座席报告复选框。

6. Click **Save**.

7. 点击**接近**退出PG Explorer。

在您完成此程序后，相关实时和历史代理程序数据填充IPCC。

## [Related Information](#)

- [Cisco用户回应应用程序错误代码2.2\(5\)](#)
- [诊断和更正Cisco CRA问题](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)