

Fehlerbehebung beim Cisco Outbound-Optionswähler, wenn er nicht wählt

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[SkillGroup.OutboundControl Set](#)

[SkillGroup.OutboundPercent Set](#)

[Kampagnen zugewiesene Fähigkeiten](#)

[Für die Kompetenz konfigurierter Dienstenerweiterungswert](#)

[Stimmt eine gewählte Nummer mit dem Dienstenerweiterungswert überein?](#)

[Wurde dem DN ein Routing-Skript zugewiesen?](#)

[Wurden Telefonnummern von Kunden importiert?](#)

[Wurde dem Import eine Abfrageregeln zugewiesen?](#)

[Wird der Kampagne die Abfrageregeln zugewiesen?](#)

[Sind Agenten angemeldet und in der richtigen Qualifikation verfügbar?](#)

[Bestätigen Sie, dass alle Prozesse in der Dialer-Titelleiste aktiv sind.](#)

[Bestätigen Sie die Zeit der Wählsystemoptionen und die Wahlkampfzeit.](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

In diesem Dokument wird die schrittweise Vorgehensweise beschrieben, mit der Sie eine Fehlerbehebung beim Cisco Outbound Option Dialer durchführen, wenn der Dialer nicht wählt.

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Ausgehende Anrufe mit kombinierten Agenten
- Vertrautheit mit Dialogic-Karten und Software/Treibern

[Verwendete Komponenten](#)

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco ICM Version 5.0 und höher.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

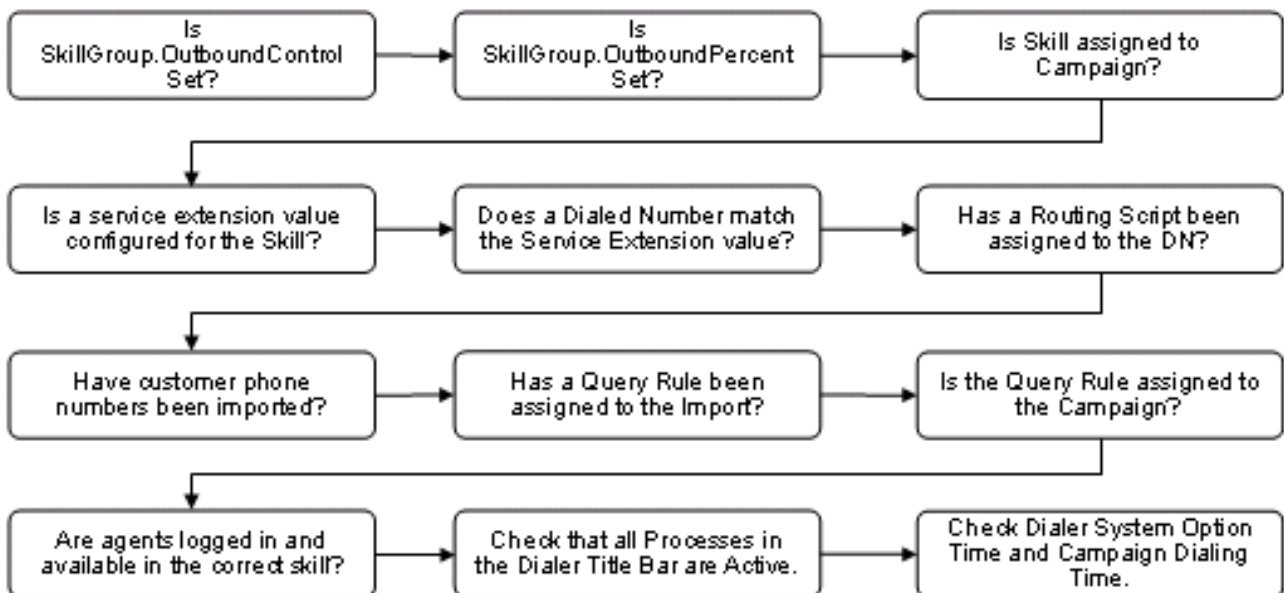
Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie in den [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Fehlerbehebung

Wenn der Wähler nicht wählt, müssen Sie zwölf Schritte befolgen, um eine Fehlerbehebung beim Cisco Outbound Option Dialer durchzuführen.

Abbildung 1: Zwölf Schritte zur Fehlerbehebung beim Cisco Outbound-Optionswähler



SkillGroup.OutboundControl Set

Die Contact Center-Manager steuern den Agentenmodus, indem sie eine klar definierte Qualifikationsgruppenvariable, "Outbound Control", auf einen der Werte in [Tabelle 1](#) festlegen.

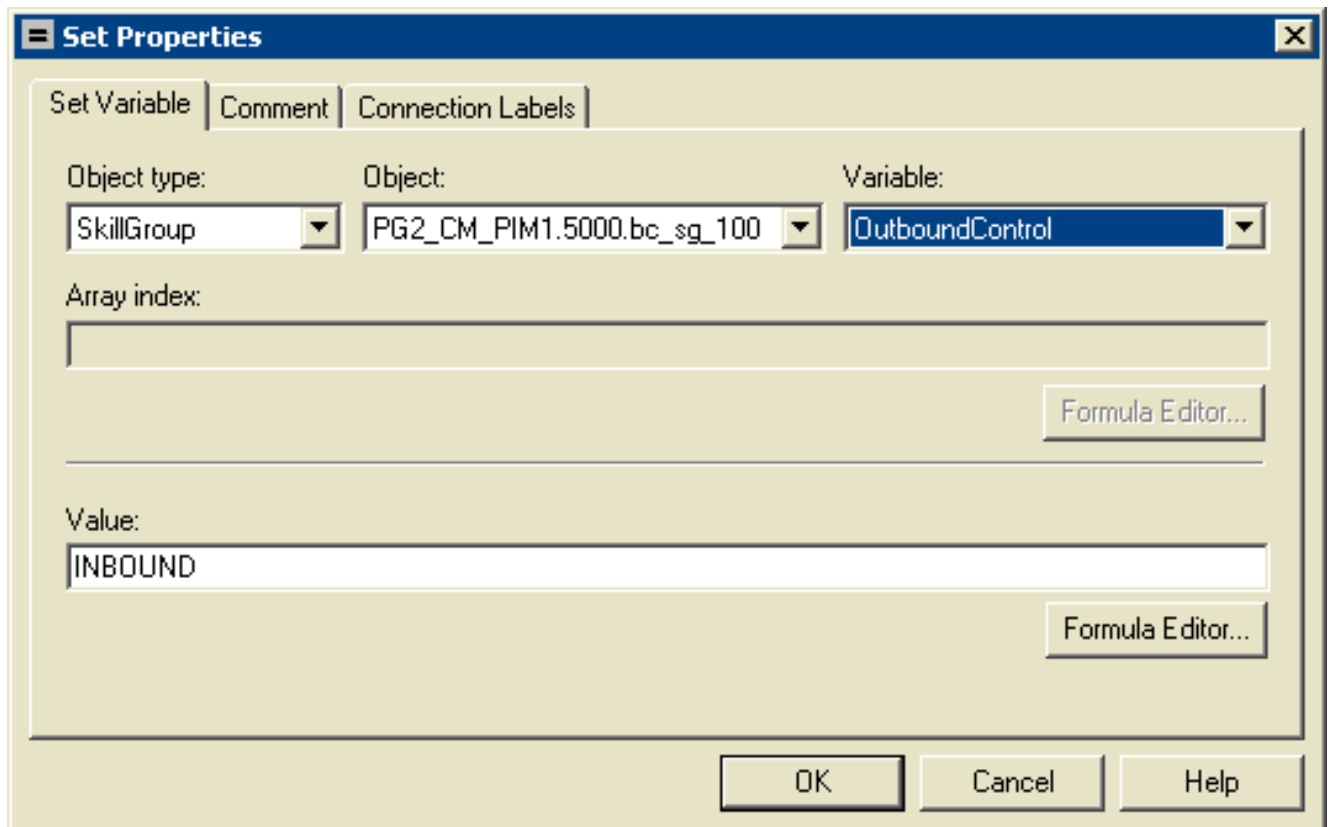
Tabelle 1: Variable "Kompetenzgruppe"

| Wertstring | Entsprechender numerischer Wert | Beschreibung |
|------------|---------------------------------|-------------------------------|
| EINGEHEND | 0 | Dedizierter eingehender Modus |

| | | |
|------------------------------|---|-------------------------------------|
| NUR VORHERSEHEND | 1 | Dedizierter ausgehender Modus |
| PRÄDIKTIV | 2 | Anruf durch Kombination von Anrufen |
| NUR VORHERSEHEN | 1 | Dedizierter ausgehender Modus |
| VORSICHT_ZUSAMMENGESCHLOSSEN | 4 | Anruf durch Kombination von Anrufen |
| PROGRESSIVE_ONLY | 5 | Dedizierter ausgehender Modus |
| PROGRESSIV_VERBUNDEN | 6 | Anruf durch Kombination von Anrufen |

Führen Sie diese Schritte aus, um zu überprüfen, ob die Konfiguration korrekt ist.

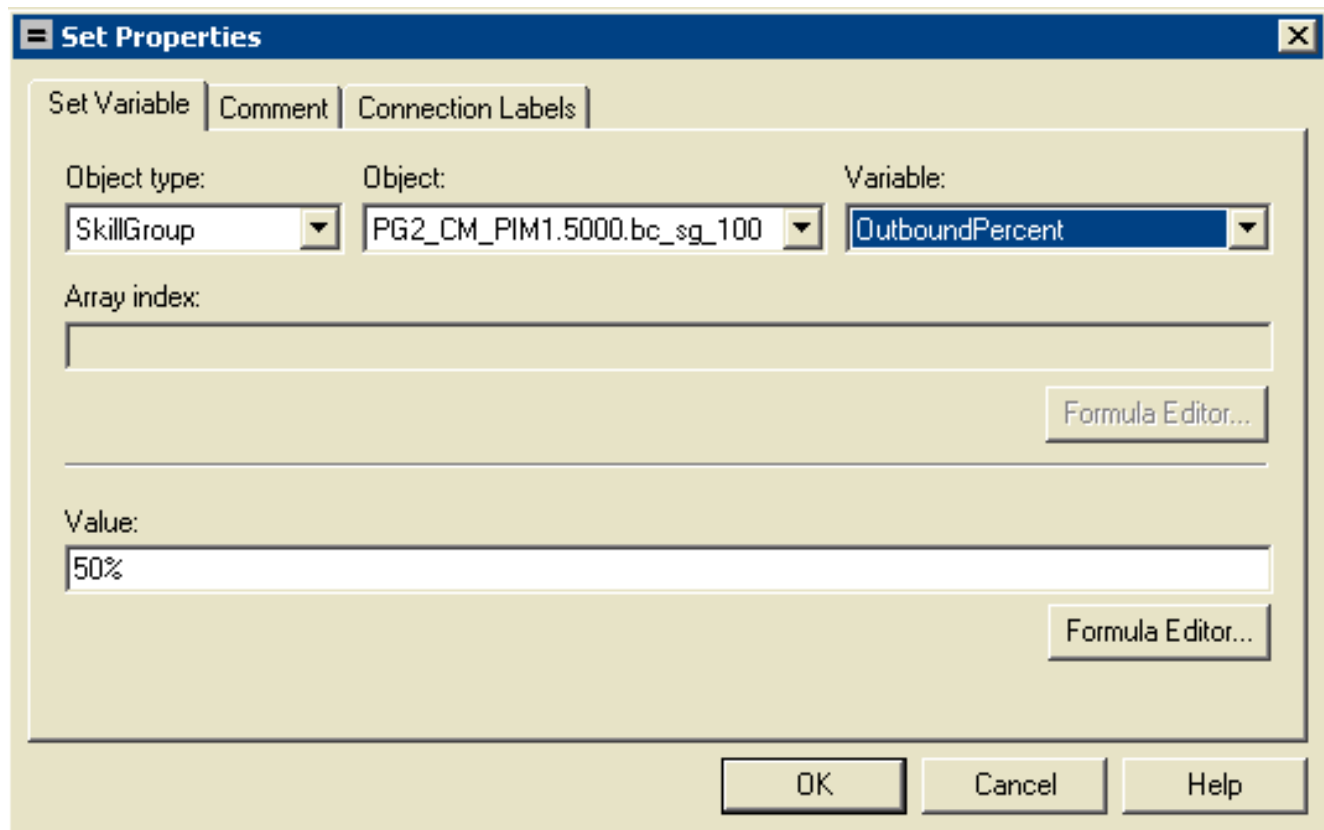
1. Doppelklicken Sie in der Gruppe Cisco ICM Admin Workstation (AW) auf das Symbol **Skripteditor**. Das Fenster Skripteditor wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Skripteditor **Datei > Öffnen aus**.
3. Wählen Sie das Administratorskript aus, das die spezielle Qualifikationsgruppe steuert, bei der das Problem aufgetreten ist.
4. Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Doppelklicken Sie auf den Knoten **Festlegen von Variablen**, der die OutboundControl-Variable für die spezifische Skill-Gruppe definiert, die das Problem hat. Das Dialogfeld Eigenschaften festlegen wird geöffnet, wie [Abbildung 2](#) zeigt.
6. Überprüfen Sie, ob der **Objektyp**, **Object**, **Variable** und **Wert** korrekt konfiguriert sind. **Abbildung 2: Eigenschaften festlegen**



SkillGroup.OutboundPercent Set

Die OutboundPercent-Variable steuert den Prozentsatz der Agenten, die in einer bestimmten Kompetenzgruppe angemeldet sind und zum Wählen von ausgehenden Anrufen verwendet werden sollen. Diese Variable weist keine bestimmten Agenten für ausgehende Anrufe zu, sondern nur einen Gesamtprozentsatz.

1. Doppelklicken Sie in der Cisco ICM AW-Gruppe auf das Symbol **Skripteditor**. Das Fenster Skripteditor wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Skripteditor in der Menüleiste **Datei > Öffnen** aus. Das Dialogfeld Öffnen wird geöffnet.
3. Wählen Sie das Administratorskript aus, das die spezielle Qualifikationsgruppe steuert, bei der das Problem aufgetreten ist. Klicken Sie auf **Öffnen**.
4. Doppelklicken Sie auf den Knoten **Variable festlegen**, der die OutboundPercent-Variable für die spezifische Skill-Gruppe definiert, die das Problem hat. Das Dialogfeld Eigenschaften festlegen wird geöffnet, wie [Abbildung 3](#) zeigt.
5. Überprüfen Sie, ob der **Objektyp**, **Object**, **Variable** und **Wert** korrekt konfiguriert sind. **Abbildung 3: Eigenschaften festlegen**



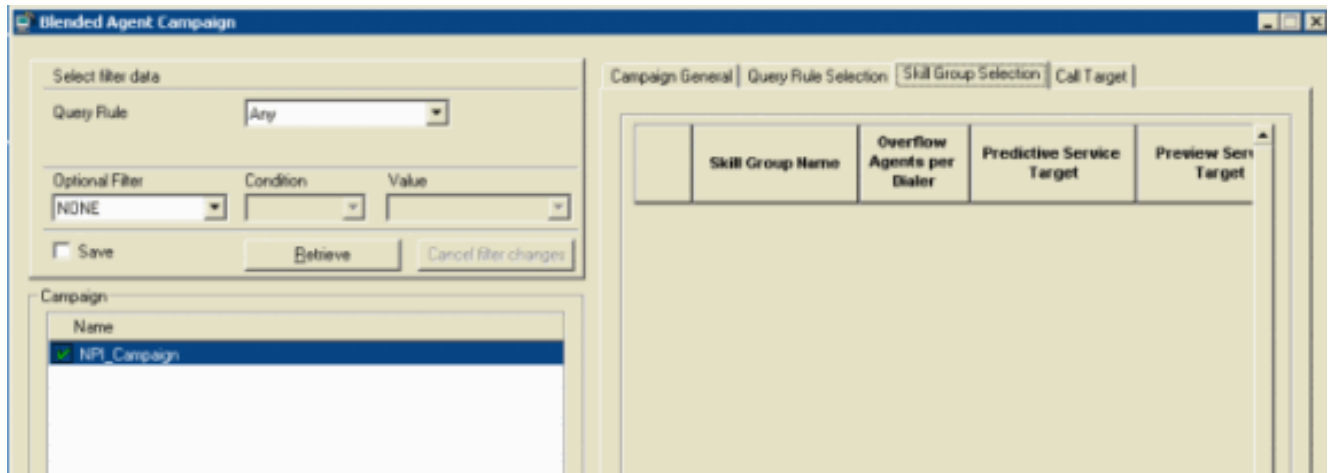
Kampagnen zugewiesene Fähigkeiten

Blended Agent betrachtet Kampagnen und Abfrageregeln als logische Einheiten, die eine Gruppe von Kontakten zusammenfassen. Verwenden Sie das Tool "Blended Agent - Kampagne", um eine Beziehung zwischen Kompetenzgruppen und Kampagnen aufzubauen.

Hinweis: Die maximale Anzahl an Qualifikationsgruppen pro Kampagne beträgt 20.

1. Wählen Sie im Menü Configuration Manager die Option **Blended Agent > Blended Agent - Kampagne aus**. Das Fenster "Blended Agent Campaign" wird geöffnet, wie [Abbildung 4](#) zeigt.
2. Wählen Sie im Feld Filterdaten auswählen die gewünschten Filter aus.
3. Klicken Sie auf **Abrufen**. Es wird eine Liste der abgerufenen kombinierten Agentenkampagnen in einem Listenfeld angezeigt.
4. Wählen Sie im Listenfeld die Kampagne für kombinierte Agenten aus, deren Datensätze Sie anzeigen möchten. Die Konfigurationsinformationen der ausgewählten Kampagne für kombinierte Agenten werden in den Feldern auf der rechten Seite mit Registerkarten angezeigt.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Qualifikationsgruppenauswahl**.
6. Überprüfen Sie die Informationen in den Registerkarten "Kompetenzgruppenauswahl".

Abbildung 4: Blended Agent-Kampagne

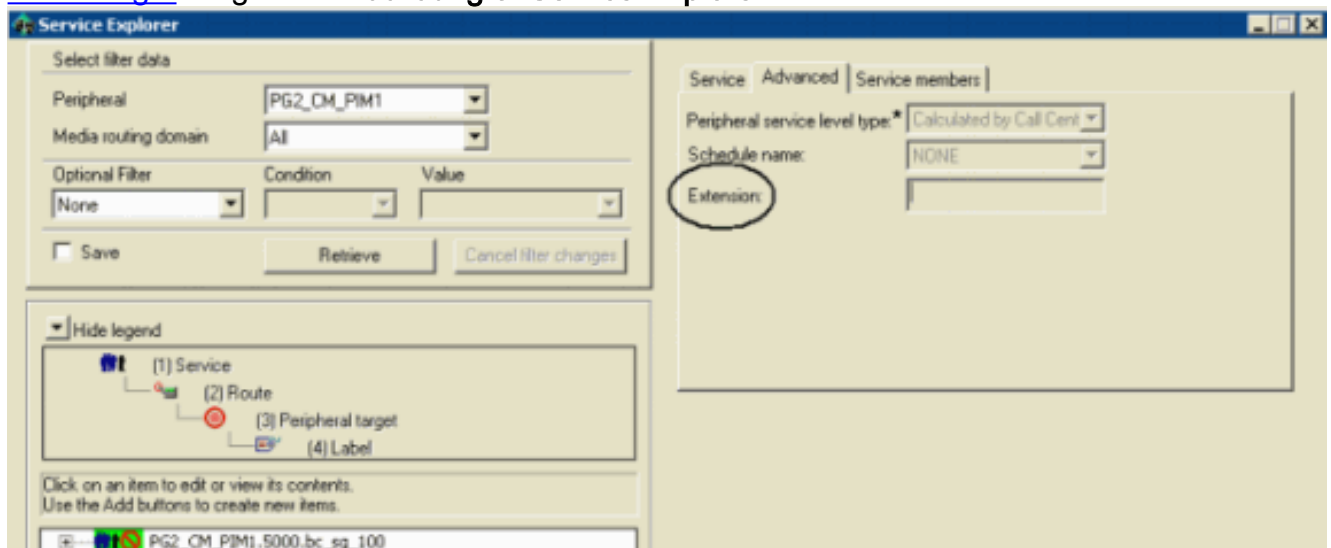


Für die Kompetenz konfigurierter Dienstenerweiterungswert

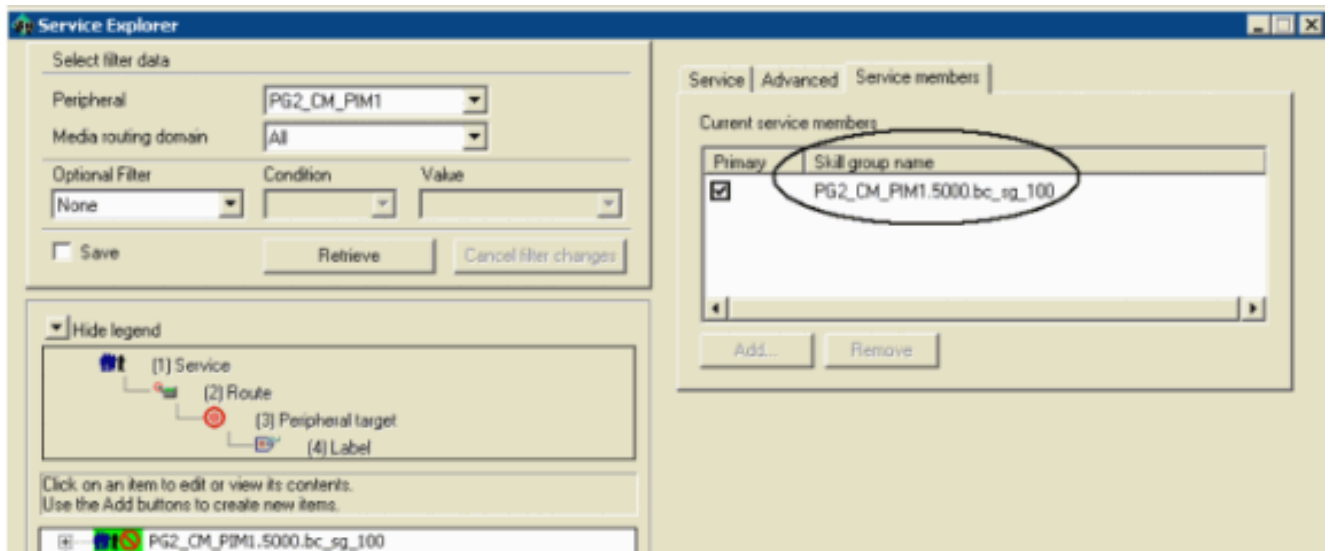
Führen Sie diese Schritte aus, um zu überprüfen, ob ein Service-Erweiterungswert für die Qualifikation konfiguriert ist.

Wählen Sie den Zieldienst im linken Bereich aus.

1. Wählen Sie auf einem AW im Menü Configuration Manager Tools > Explore Tools > Service Explorer aus, wie in [Abbildung 5](#) dargestellt.
2. Wählen Sie im Feld Filterdaten auswählen die gewünschten Filter aus.
3. Klicken Sie auf **Abrufen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**, um die Durchwahl zu überprüfen, wie in [Abbildung 5](#) dargestellt. **Abbildung 5: Service-Explorer**



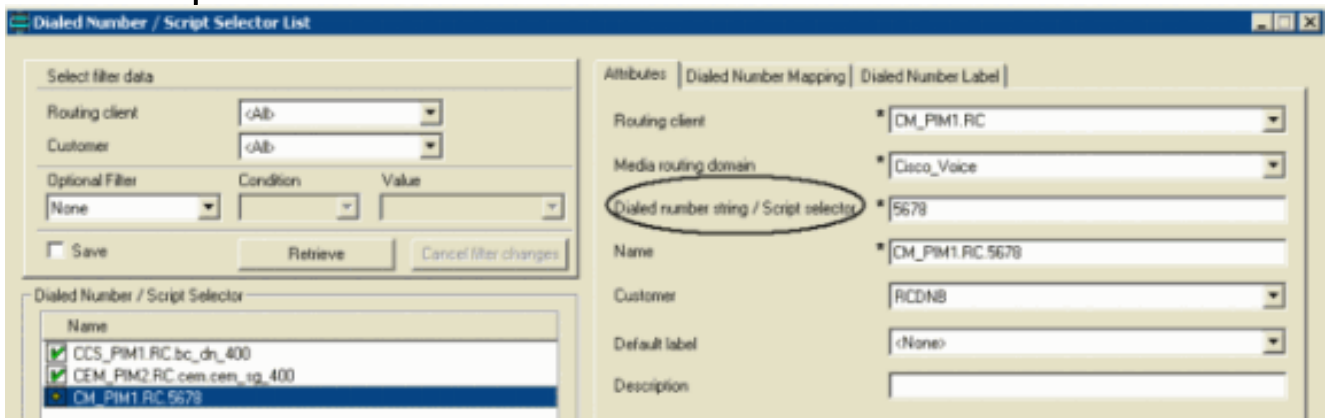
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Service Member** (Serviceteilnehmer), um den Namen der Skill-Gruppe zu überprüfen, wie in [Abbildung 6](#) dargestellt. **Abbildung 6: Service-Explorer**



Stimmt eine gewählte Nummer mit dem Diensternweiterungswert überein?

Die Diensternweiterung wird vom Dialer verwendet, um Agenten zu reservieren. Diese Durchwahl muss mit der gewählten Nummer übereinstimmen, die im Media Routing (MR) Peripheral Gateway (PG) konfiguriert ist. Führen Sie diese Schritte aus, um zu überprüfen, ob eine gewählte Nummer mit dem Diensternweiterungswert übereinstimmt.

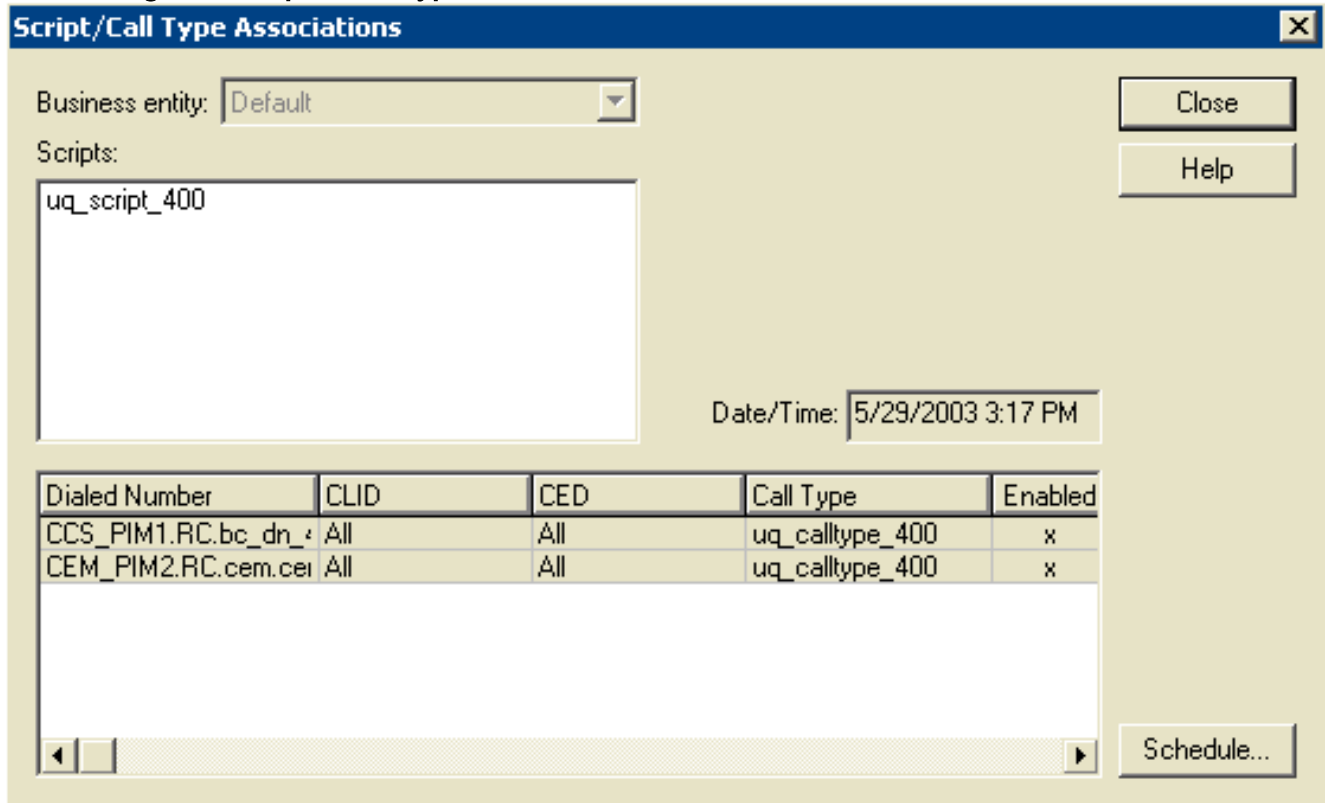
1. Wählen Sie im Menü Configuration Manager **Service Explorer Tools > Explorer Tools** aus.
2. Wählen Sie im Feld **Filterdaten auswählen** die gewünschten Filter aus.
3. Klicken Sie auf **Abrufen**.
4. Wählen Sie den Zieldienst im linken Bereich aus.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**, um die Durchwahl zu überprüfen, wie in [Abbildung 5](#) dargestellt.
6. Wählen Sie im Menü Configuration Manager **Tools > List Tools > Dialed Number/Script Selector List (Werkzeuge > List Tools > Dialed Number/Script Selector List)** aus.
7. Klicken Sie auf **Abrufen**.
8. Wählen Sie den Zielnamen im Abschnitt "**Gewählte Nummer/Skriptauswahl**" aus.
9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Attribute**, um die Zeichenfolge bzw. das Skript mit der gewählten Nummer zu überprüfen, wie in [Abbildung 7](#) dargestellt. **Abbildung 7: Gewählte Nummer/Skript-Auswahlliste**



Wurde dem DN ein Routing-Skript zugewiesen?

Gehen Sie wie folgt vor, um zu überprüfen, ob der gewählten Nummer (DN) ein Routing-Skript zugewiesen ist:

1. Starten Sie den Skripteditor aus dem AW, das Menü Skripteditor wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Skript > Anruftyp-Zuordnungen aus**. Das Menü Script/Call Type Association (Zuordnung von Skript/Anruftyp) wird angezeigt, wie [Abbildung 8](#) zeigt. **Abbildung 8: Zuordnung von Skript-/Anruftyp**



3. Skripts, gewählte Nummer und andere zugehörige Informationen überprüfen.

Wurden Telefonnummern von Kunden importiert?

Die BA Import-Komponente, die sich auf der Cisco ICM-Protokollierung befindet, importiert eine Kundenkontakliste. BA Import import two types of lists:

- **contact_list**: Enthält die BA-Telefonnummern.
- **do_not_call_list**: Enthält eine Liste von Kunden, die nicht aufgerufen werden möchten.

Gehen Sie wie folgt vor, um zu überprüfen, ob die Telefonnummern der Kunden importiert werden:

1. Wählen Sie im Menü Configuration Manager die Option **Blended Agent > Blended Agent - Import aus**. Das Fenster Blended Agent Import Rule (Blended Agent-Importregel) wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Abrufen**. Im linken Fenster wird eine Liste der abgerufenen Namen von Regeln importieren angezeigt.
3. Wählen Sie den Namen der Ziel-Importregel aus, und das Fenster Blended Agent Import Rule (Blended Agent-Importregel) wird aktualisiert.
4. Klicken Sie auf **Regel importieren, Definition und Zeitplan**. [Abbildung 9](#), [Abbildung 10](#) und [Abbildung 11](#) werden angezeigt. **Abbildung 9: Blended Agent Import Rule**

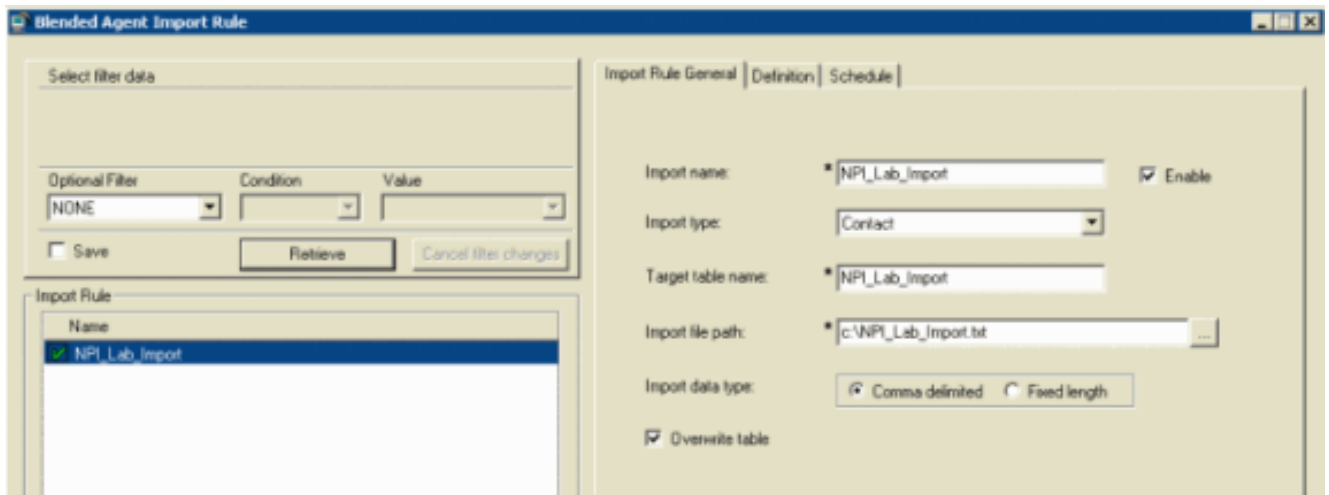


Abbildung 10: Blended Agent Import Rule

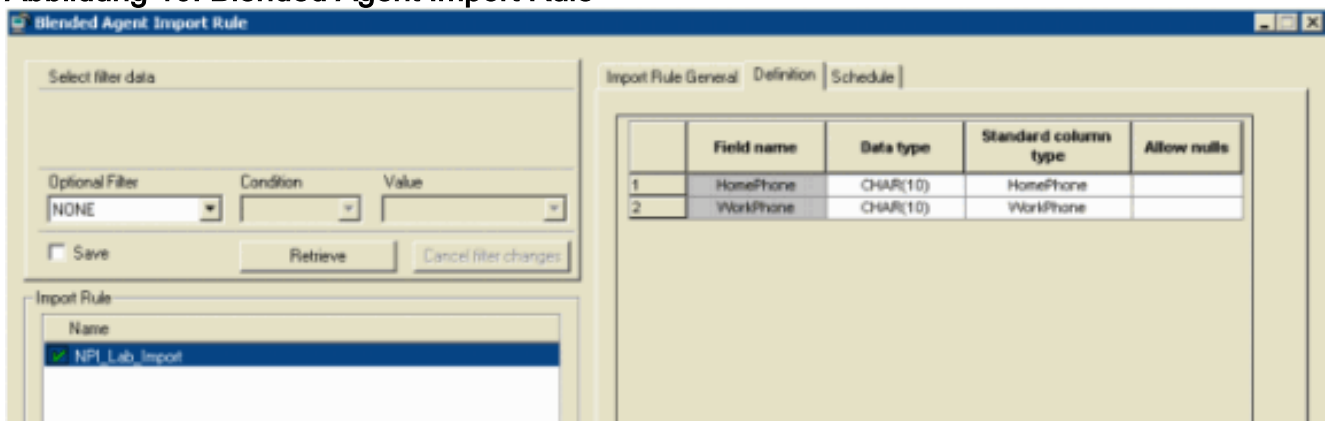
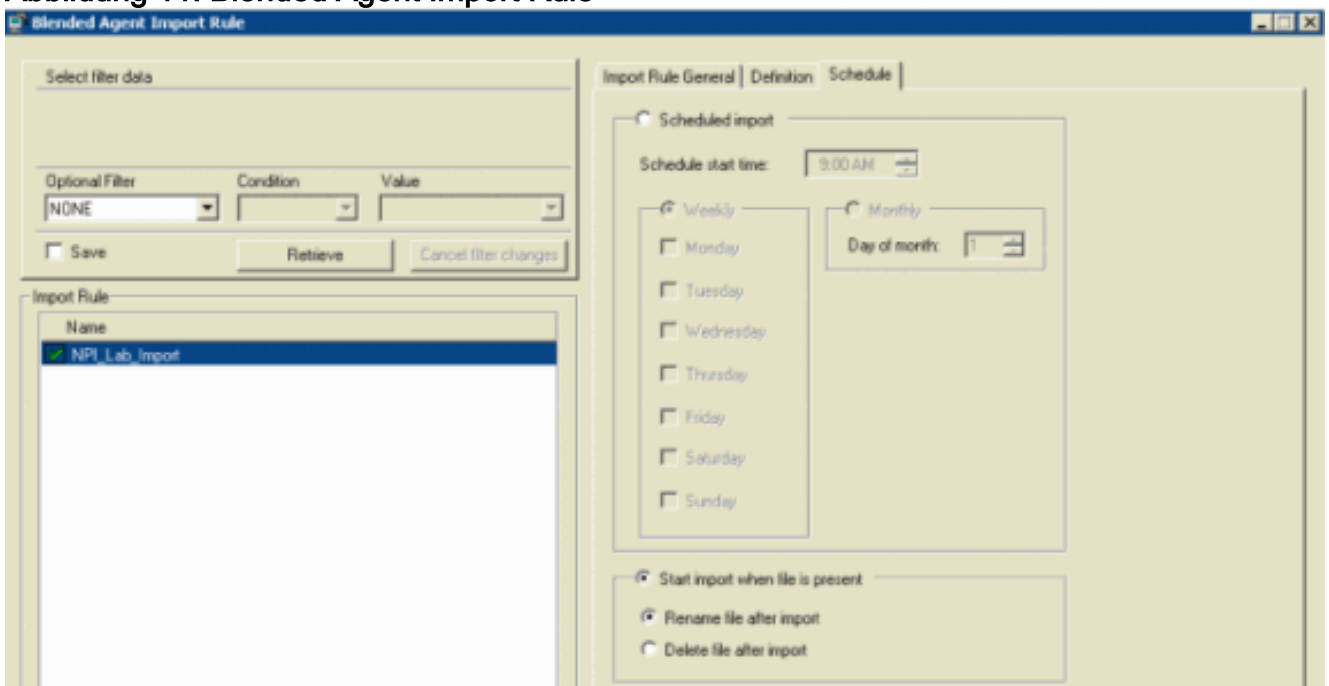


Abbildung 11: Blended Agent Import Rule

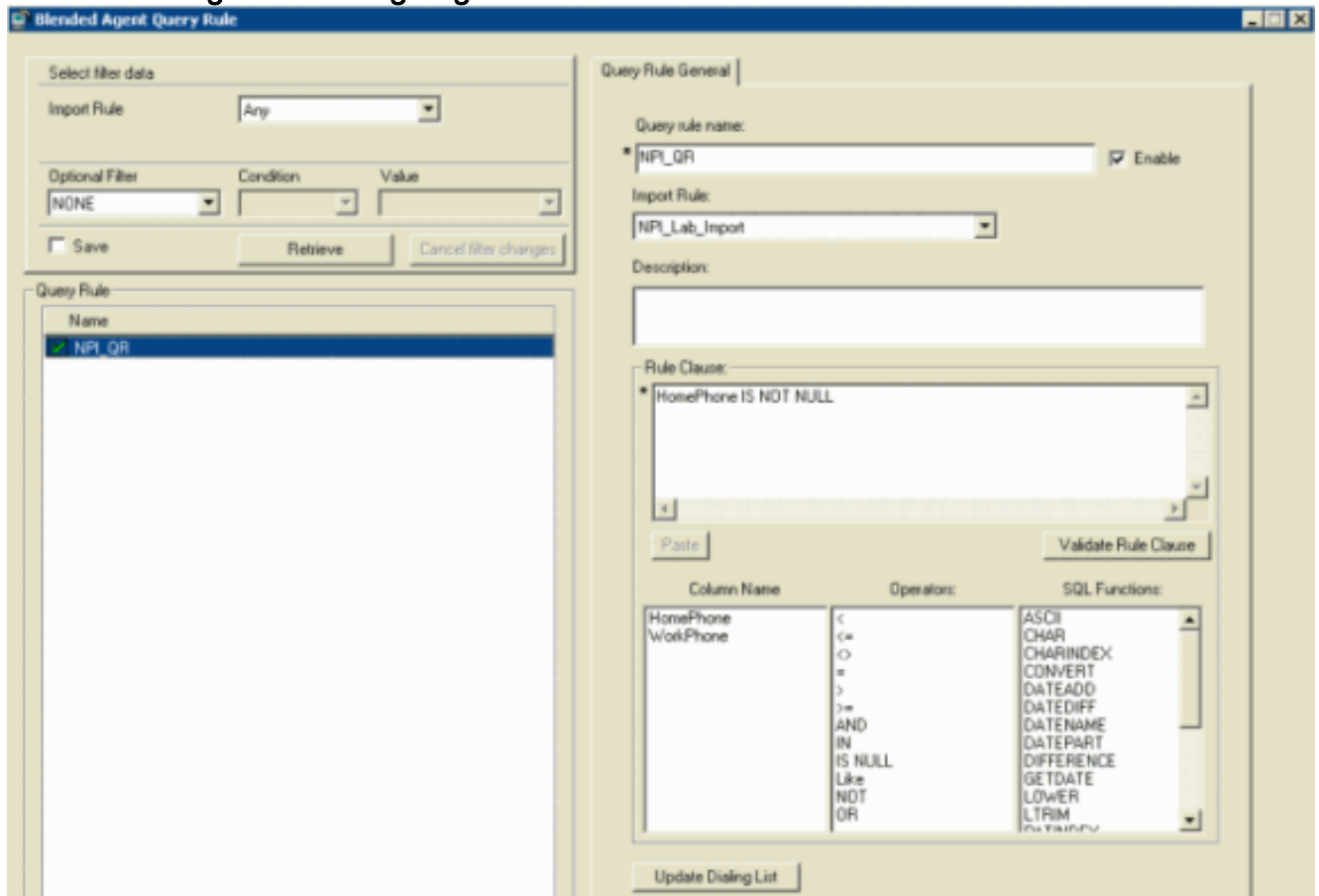


5. Überprüfen Sie alle zugehörigen Informationen in [Abbildung 9](#), [Abbildung 10](#) und [Abbildung 11](#).

Wurde dem Import eine Abfragerregel zugewiesen?

Führen Sie diese Schritte aus, um zu überprüfen, ob dem Import eine Abfragerregel zugewiesen ist.

1. Wählen Sie im Menü Configuration Manager die Option **Blended Agent > Blended Agent - Query Rule (Kombinierter Agent - Abfrageregel)**. Das Fenster Blended Agent Query Rule (Kombinierte Agenten-Abfrageregel) wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Feld **Filterdaten auswählen** die gewünschten Filter aus.
3. Klicken Sie auf **Abrufen**. Auf dieser Seite wird links im Fenster eine Liste der abgerufenen Abfrage-Regel angezeigt.
4. Wählen Sie den Namen der Ziel-Abfrage-Regel aus, und das Fenster Blended Agent Query Rule (Blended Agent-Abfrage-Regel) wird aktualisiert, wie [Abbildung 12](#) zeigt. **Abbildung 12: Kombinierte Agenten-Abfrageregel**



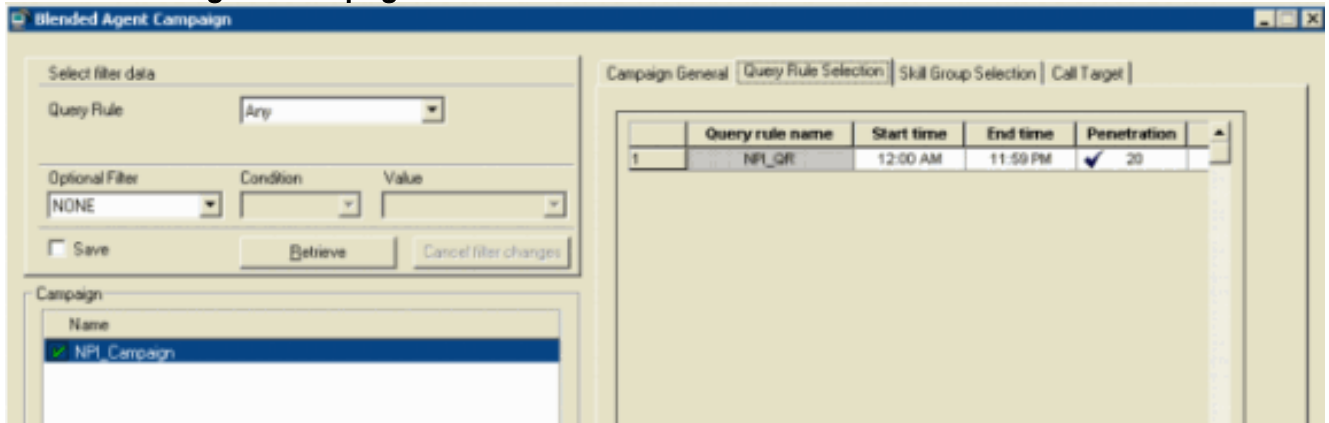
5. Überprüfen Sie alle zugehörigen Informationen in [Abbildung 12](#).

Wird der Kampagne die Abfrageregel zugewiesen?

Blended Agent betrachtet Kampagnen und Abfrageregeln als logische Einheiten, die eine Gruppe von Kontakten zusammenfassen. Verwenden Sie das Tool "Blended Agent - Kampagne", um eine Beziehung zwischen Abfrageregeln und Kampagnen aufzubauen.

1. Wählen Sie im Menü Configuration Manager die Option **Blended Agent > Blended Agent - Kampagne aus**. Das Fenster "Blended Agent Campaign" wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Feld Filterdaten auswählen die gewünschten Filter aus.
3. Klicken Sie auf **Abrufen**. Es wird eine Liste der abgerufenen kombinierten Agentenkampagnen in einem Listenfeld im linken Fensterbereich angezeigt.
4. Wählen Sie im Listenfeld die Datensätze für kombinierte Agentenkampagnen aus, die Sie anzeigen möchten. Die Konfigurationsinformationen der ausgewählten Kampagne für kombinierte Agenten werden in den Feldern auf der rechten Seite in der Tabelle angezeigt, wie [Abbildung 13](#) zeigt.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Abfrageregelauswahl**.
6. Überprüfen Sie die Informationen in den Registerkarten Auswahl der Abfrageregel. **Abbildung 13: Blended Agent-Kampagne**



Sind Agenten angemeldet und in der richtigen Qualifikation verfügbar?

Führen Sie diese Schritte aus, um zu überprüfen, ob Agenten angemeldet und mit den richtigen Fähigkeiten verfügbar sind.

1. Verbinden Sie **Procmon** mit den Wählern.
2. Mit dem **Dumalloc**-Befehl können Sie anzeigen, wie viele Datensätze für das Wählen verfügbar sind, wie viele Agenten angemeldet sind und wie viele Agenten für das Wählen verfügbar sind.
3. Der Befehl **Dumalloc** enthält Informationen zu Qualifikationsgruppen in Echtzeit, wie in **Abbildung 14** und **Abbildung 15** dargestellt. **Abbildung 14: Informationen zum Wählen von Qualifikationsgruppen in Echtzeit**

| Campaign | Skill ID | E | M | T | H-RT | Err | Abnd | R-Idle/Used | PreR | PPA | SG-Ports | LogIn | Av-Skl | Av-DTr | Resrv | Resrvd | Max | Dial | Talk | Agnt % |
|----------|----------|-------|---|---|------|-----|------|-------------|------|-----|----------|-------|--------|--------|-------|--------|-----|------|------|--------|
| Campaign | 00300 | 05508 | N | R | O | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Campaign | 00100 | 05003 | N | R | O | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Campaign | 00200 | 05009 | N | R | O | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| CallBack | 00000 | -0000 | N | A | O | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% |

- **Column Description**
 - **Campaign:** campaign name associated with skill
 - **Skill:** peripheral skill number
 - **ID:** ICM skill id
 - **E:** enabled (Y or N)
 - **M:** mode (N-None, P-Preview, R-Predictive/Progressive, A-Callback)
 - **T:** type or direction (N-None, I-Inbound, O-Outbound, B-Blended)
 - **H-RT:** call hit rate
 - **Err:** call error rate
 - **Abnd:** call abandon rate
 - **R-Idle:** cached records available for dialing
 - **Used:** cached records being used for dialing
 - **PreR:** records reserved for future calls (should be 0 most of the time)

Abbildung 15: Informationen zum Wählen von Qualifikationsgruppen in Echtzeit

| Campaign | Skill ID | E | T | H-RT | Err | Abnd | R-Idle/used | PreR | PPA | SG-Ports | LogIn | Av-Skl | Av-Dlr | Rsrve | Rsrvd/Max | Dial | Talk | Agnt % | |
|------------|----------|-------|---|------|-----|------|-------------|------|-----|----------|-------|--------|--------|-------|-----------|------|------|--------|------|
| Campa: grd | 00300 | 05108 | N | 0 | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.00 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0/0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Campa: grd | 00100 | 05003 | N | 0 | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.00 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0/0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Campa: grd | 00200 | 05009 | N | 0 | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.00 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0/0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Callback | 00000 | -0000 | N | 0 | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.50 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0/0 | 0 | 0 | 0 | 100% |

- **Column Description Continued**

- **PPA**: ports allocated per agent in current skill
- **SG-Ports**: ports allocated for skill group
- **LogIn**: logged in agents
- **Av-Skl**: "available" agents in skill group
- **Av-Dlr**: agents the dialer considers available to receive reservation call
- **Rsrve**: active reservation calls
- **Rsrvd**: reserved agents
- **Max**: maximum agents the dialer will reserve at any one time
- **Dial**: customer calls in progress
- **Talk**: agents talking with customers dialed by the dialer
- **Agnt %**: this value is configured via the script editor and indicates what % of agents within the current skill group are available for outbound dialing

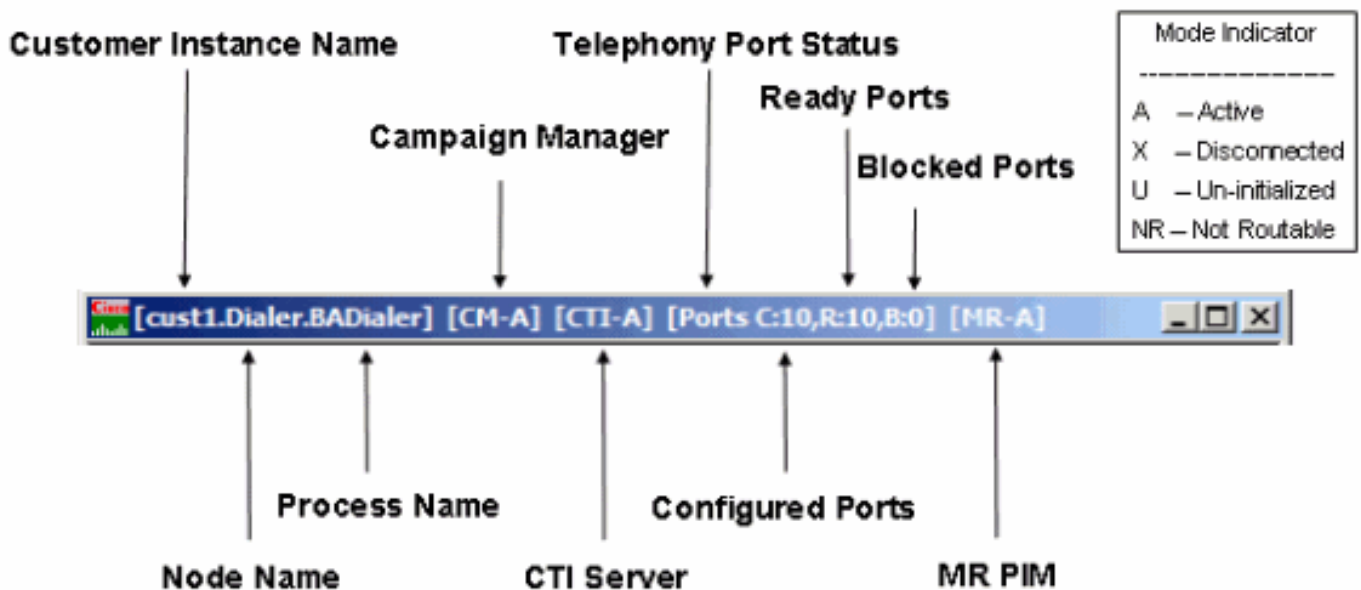
4. Überprüfen Sie die Spalten Kampagnen, Know-how, Anmeldung und Av-Skl.

Bestätigen Sie, dass alle Prozesse in der Dialer-Titelleiste aktiv sind.

Bestätigen Sie, dass alle Prozesse in der Dialer-Titelleiste aktiv sind. Die Details zur Dialer-Titelleiste finden Sie in [Abbildung 16](#). Diese Liste zeigt die gültigen Status an:

- Antwort: Aktiv
- X: Trennen
- U: Nicht initialisiert
- NR: Nicht routbar

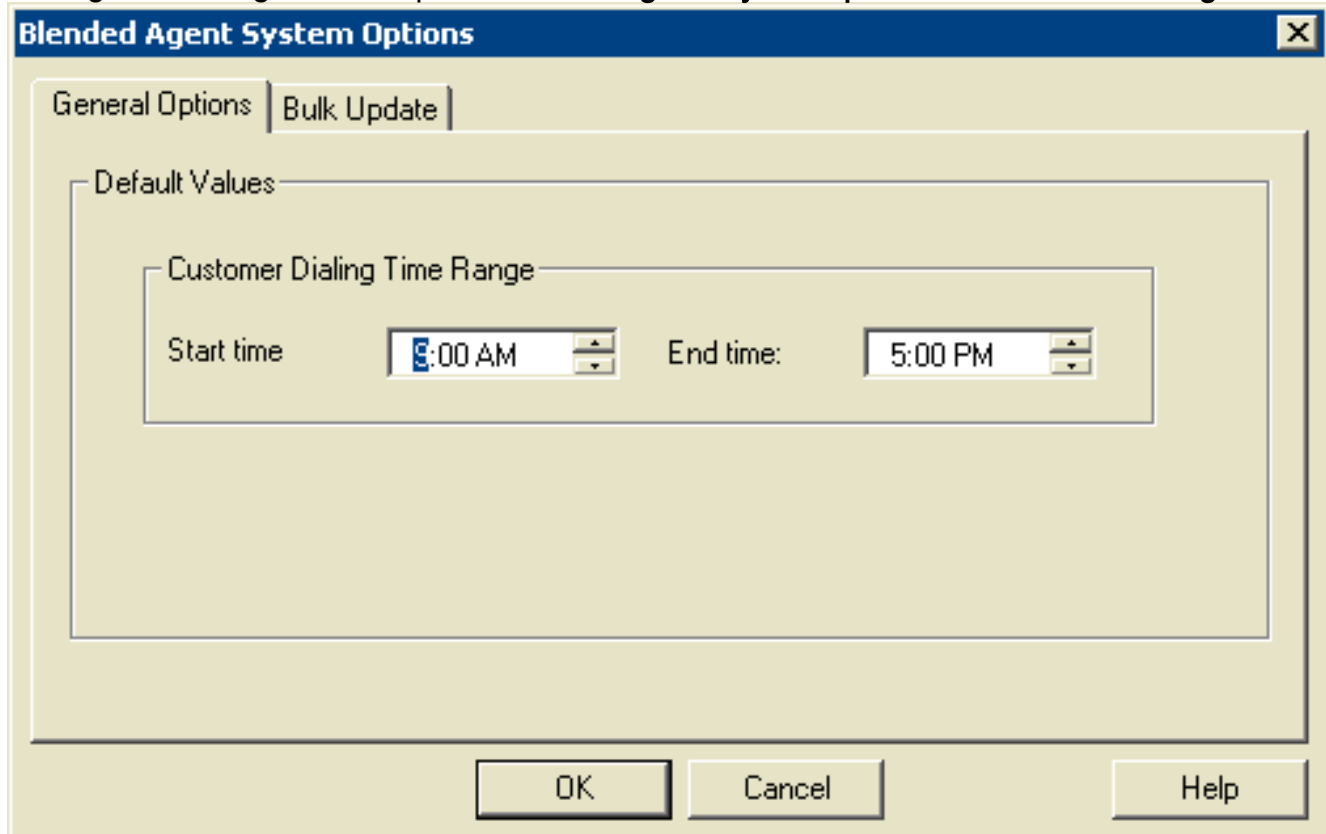
Abbildung 16: Dialer-Titelleiste



Bestätigen Sie die Zeit der Wähloptionen und die Wahlkampfzeit.

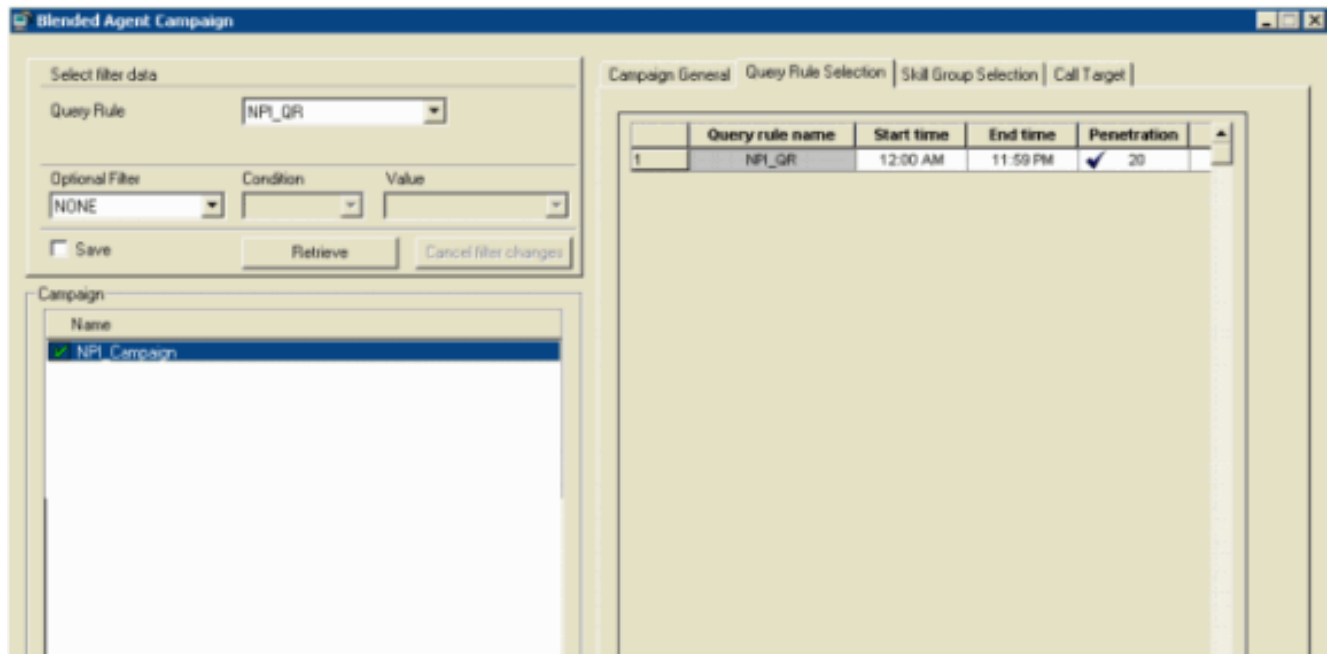
Bei Optionen für allgemeine Systemzeitoptionen gilt dieser Zeitraum für alle Kampagnen, die vom BA-System ausgeführt werden, und ersetzt alle einzelnen Kampagnenzeitbereiche. Führen Sie diese Schritte aus, um die Optionen für die allgemeine Systemzeit zu überprüfen.

1. Wählen Sie im Menü Configuration Manager **Blended Agent > Blended Agent - Systemoptionen aus**, wie in [Abbildung 17](#) dargestellt.
2. Klicken Sie auf **Allgemeine Optionen**, um die Startzeit und Endzeit im Abschnitt "Customer Dialing Time Range" zu überprüfen. **Abbildung 17: Systemoptionen für kombinierte Agenten**



Führen Sie diese Schritte aus, um die einzelne Option "Campaign Dialing Time" zu aktivieren.

1. Wählen Sie im Menü Configuration Manager die Option **Blended Agent > Blended Agent - Kampagne aus**. Das Fenster "Blended Agent Campaign" wird geöffnet.
2. Wählen Sie die Abfragerregel aus der Dropdown-Liste Abfragerregel im Abschnitt Filterdaten auswählen aus.
3. Klicken Sie auf **Abrufen**. Hier werden alle vorhandenen Kampagnen im linken Fenster im Bereich "Kampagne" aufgelistet.
4. Wählen Sie den Namen der Ziel-Kampagne aus.
5. Klicken Sie im rechten Fenster auf die Registerkarte **Query Rule Selection (Abfragerregelauswahl)**, und das Fenster Blended Agent Campaign (Kampagne für kombinierten Agenten) wird aktualisiert, wie [Abbildung 18](#) zeigt. **Abbildung 18: Blended Agent-Kampagne**



6. Überprüfen Sie die Startzeit und Endzeit in der entsprechenden Zeile mit dem Namen der Abfragerregel.

Zugehörige Informationen

- [Verwenden der Remote Process Monitor-Konsole \(Procmon\)](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)