

Pesquisa defeitos o discador da Opção Cisco Outbound quando não disca

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Pesquisa defeitos o problema](#)

[Grupo SkillGroup.OutboundControl](#)

[Grupo SkillGroup.OutboundPercent](#)

[Habilidade atribuída para fazer campanha](#)

[Valor da extensão de serviço configurado para a habilidade](#)

[Um número discado combina o valor da extensão de serviço?](#)

[Um script de roteamento foi atribuído ao DN?](#)

[Os números de telefone do cliente foram importados?](#)

[Uma regra da pergunta foi atribuída à importação?](#)

[A regra da pergunta é atribuída à campanha?](#)

[Os agentes são entrados e disponível na habilidade correta?](#)

[Confirme todos os processos na barra de títulos do discador são ativo](#)

[Confirme o tempo da opção de sistema do discador e faça campanha discando o tempo](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este original descreve o procedimento passo a passo que você se usa para pesquisar defeitos o discador da Opção Cisco Outbound quando o discador não disca.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você conheça estes tópicos:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Discagem de saída do Blended Agent
- Familiar com placas dialogic e software/direcionadores

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão do ICM 5.0 de Cisco e mais atrasado.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

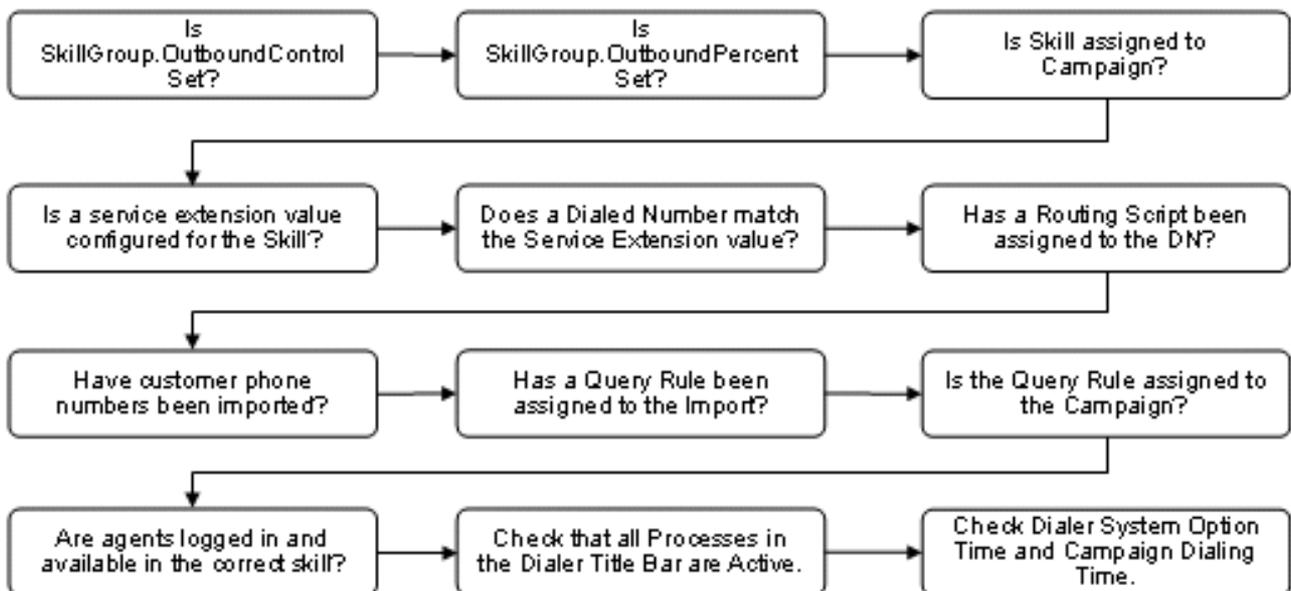
Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Pesquisa defeitos o problema

Há doze etapas a seguir quando você pesquisa defeitos o discador da Opção Cisco Outbound quando o discador não disca.

Figura 1: Doze pisam você uso pesquisar defeitos o discador da Opção Cisco Outbound



Grupo SkillGroup.OutboundControl

As gerentes da central de contato controlam o modo de agente ajustando uma variável bem definida do grupo de habilidades, “controle de partida,” a um dos valores na [tabela 1](#).

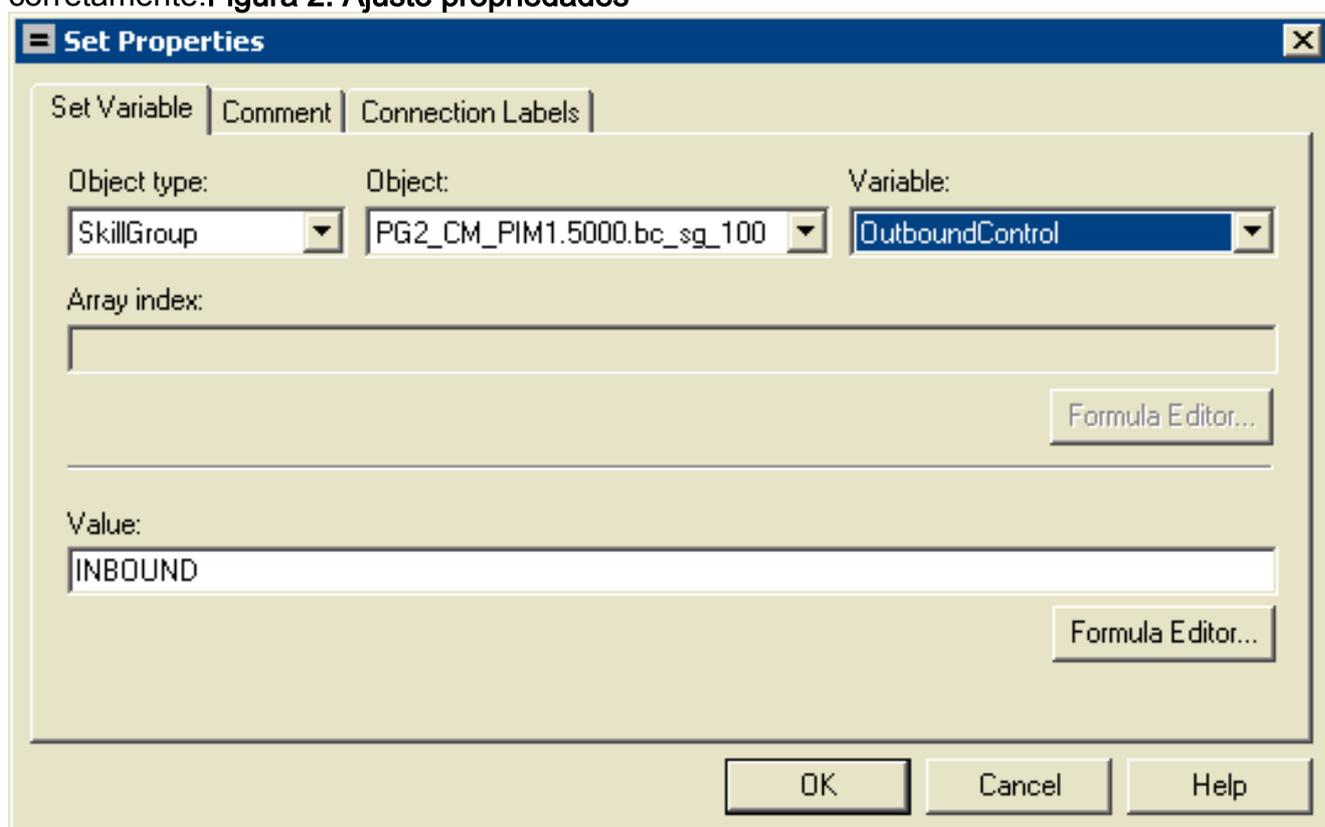
Tabela 1: Variável do grupo de habilidades

Corda do valor	Valor numérico correspondente	Descrição
ENTRADA	0	Modo de entrada dedicado
PREDICTIVE_ON	1	Modo de partida

LY		dedicado
PREDICTIVE_BLENDED	2	Atendimento pela mistura do atendimento
PREVIEW_ONLY	3	Modo de partida dedicado
PREVIEW_BLENDED	4	Atendimento pela mistura do atendimento
PROGRESSIVE_ONLY	5	Modo de partida dedicado
PROGRESSIVE_BLENDED	6	Atendimento pela mistura do atendimento

Termine estas etapas a fim verificar se é configurado corretamente.

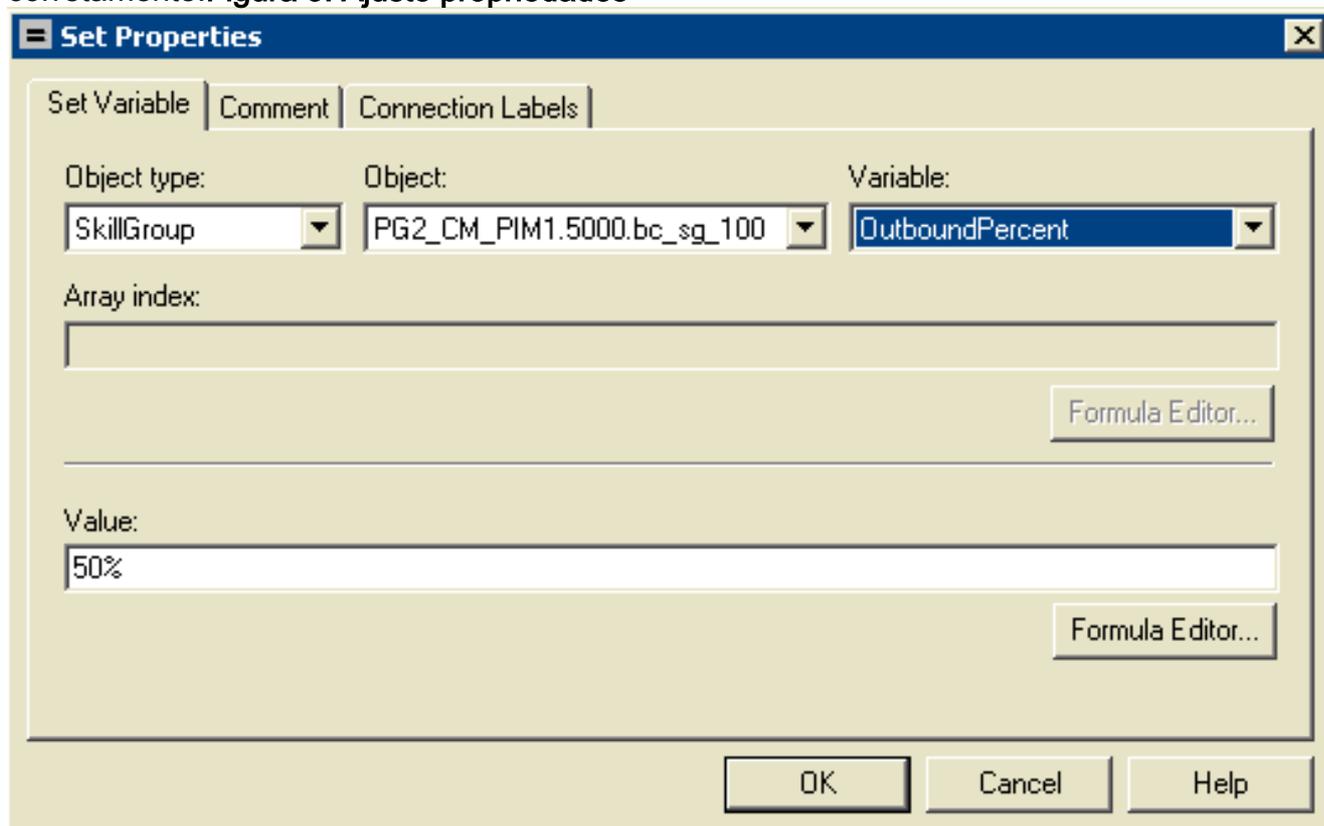
1. Fazer duplo clique o ícone do **editor de script** no grupo do Admin Workstation de Cisco ICM (AW). O indicador do editor de script abre.
2. No editor de script, escolha o **File > Open**.
3. Selecione o script administrativo que controla o grupo de habilidades específico que tem o problema.
4. Clique **aberto**.
5. Fazer duplo clique o nó **variável do grupo** que define o variável OutboundControl para o grupo de habilidades específico que tem o problema. O menu do diálogo dos adequações do grupo abre, como a [figura 2](#) mostra.
6. Verifique que o **tipo de objeto**, o **objeto**, a **variável**, e o **valor** estão configurados corretamente. **Figura 2: Ajuste propriedades**



Grupo SkillGroup.OutboundPercent

O variável OutboundPercent controla o porcentagem de agentes, que são registradas em um grupo de habilidades particular, e deve ser usado para discar de partida. Esta variável não atribui agentes específicos para o discagem de saída, apenas uma porcentagem total.

1. Fazer duplo clique o ícone do **editor de script** no grupo de Cisco ICM AW. O indicador do editor de script abre.
2. No editor de script, escolha o **arquivo > abrir da barra de menu**. A caixa de diálogo aberta abre.
3. Selecione o script administrativo que controla o grupo de habilidades específico que tem o problema. Clique **aberto**.
4. Fazer duplo clique o nó **variável do grupo** que define o variável OutboundPercent para o grupo de habilidades específico que tem o problema. O menu do diálogo dos adequações do grupo abre, como a [figura 3](#) mostra.
5. Verifique que o **tipo de objeto**, o **objeto**, a **variável**, e o **valor** estão configurados corretamente. **Figura 3: Ajuste propriedades**



Habilidade atribuída para fazer campanha

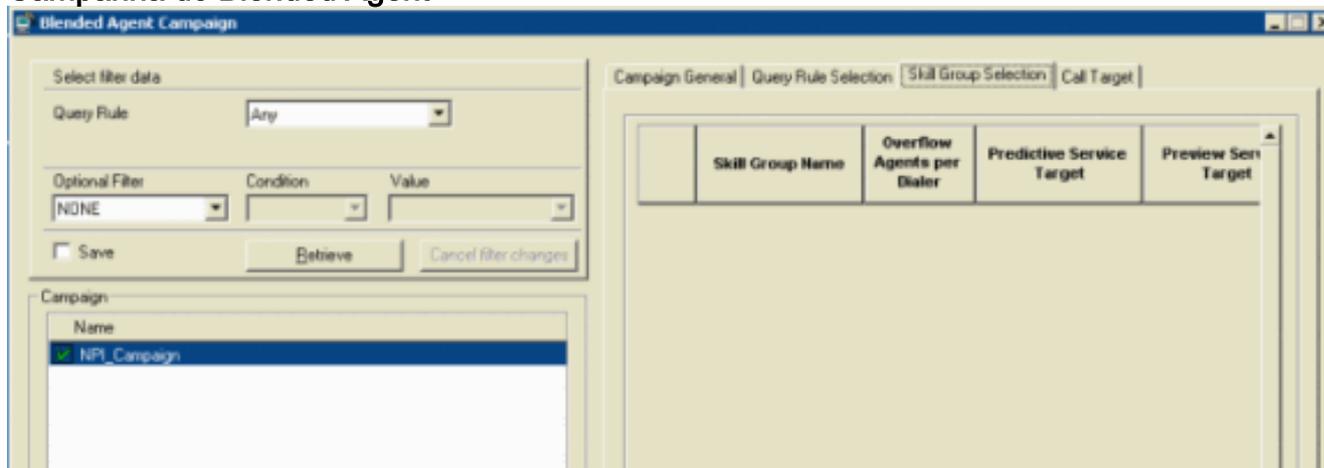
O Blended Agent vê campanhas e regras da pergunta como as entidades lógica que agrupam um grupo de contatos junto. Use o Blended Agent - Ferramenta da campanha a fim construir um relacionamento entre grupos de habilidades e campanhas.

Nota: O número máximo de grupos de habilidades pela campanha é 20.

1. Do menu do gerenciador de configuração, selecione o **Blended Agent > o Blended Agent - campanha**. O indicador da campanha do Blended Agent abre, como a [figura 4](#) mostra.

2. Nos dados seletos do filtro encaixote, selecione os filtros que você quer.
3. O clique **recupera**. Isto indica uma lista das campanhas recuperadas do Blended Agent em uma caixa de lista.
4. Na caixa de lista, selecione a campanha do Blended Agent cujos registros você quer ver. A informação de configuração dos indicadores selecionados da campanha do Blended Agent nos campos catalogados à direita.
5. Clique a aba da **seleção de grupo de habilidades**.
6. Verifique a informação nos campos de tab de seleção de grupo capacitado.

Figura 4: Campanha do Blended Agent

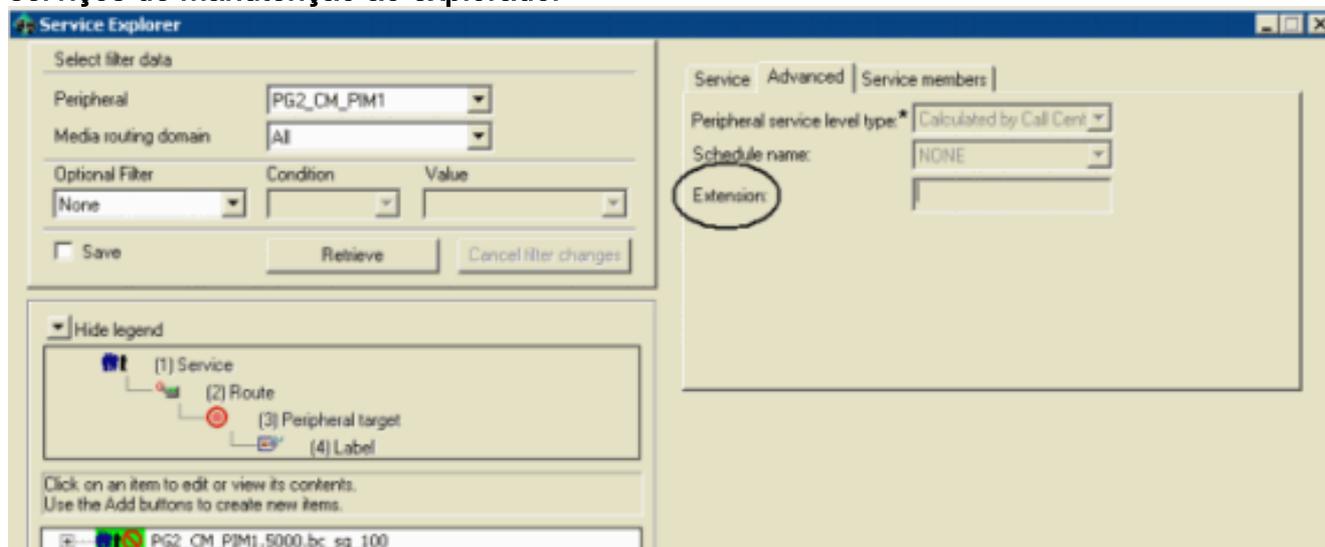


Valor da extensão de serviço configurado para a habilidade

Termine estas etapas a fim verificar que um valor da extensão de serviço está configurado para a habilidade.

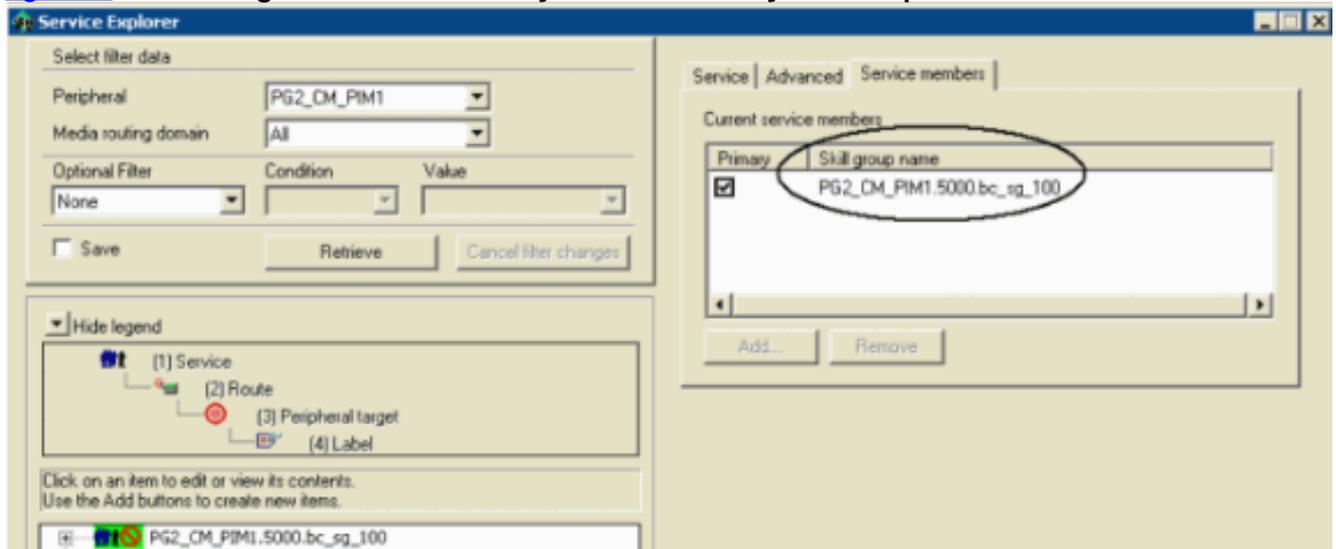
Selecione o serviço de destino no painel esquerdo.

1. Em um AW, do menu do gerenciador de configuração, escolha **ferramentas > exploram ferramentas > explorador do serviço**, como a [figura 5](#) mostra.
 2. Nos dados seletos do filtro encaixote, selecione os filtros que você quer.
 3. O clique **recupera**.
 4. Clique o **guia avançada** a fim verificar a extensão, como a [figura 5](#) mostra.
- Figura 5: Preste serviços de manutenção ao explorador**



5. Clique a aba do **membro do serviço** a fim verificar o nome de grupo de habilidades, como a

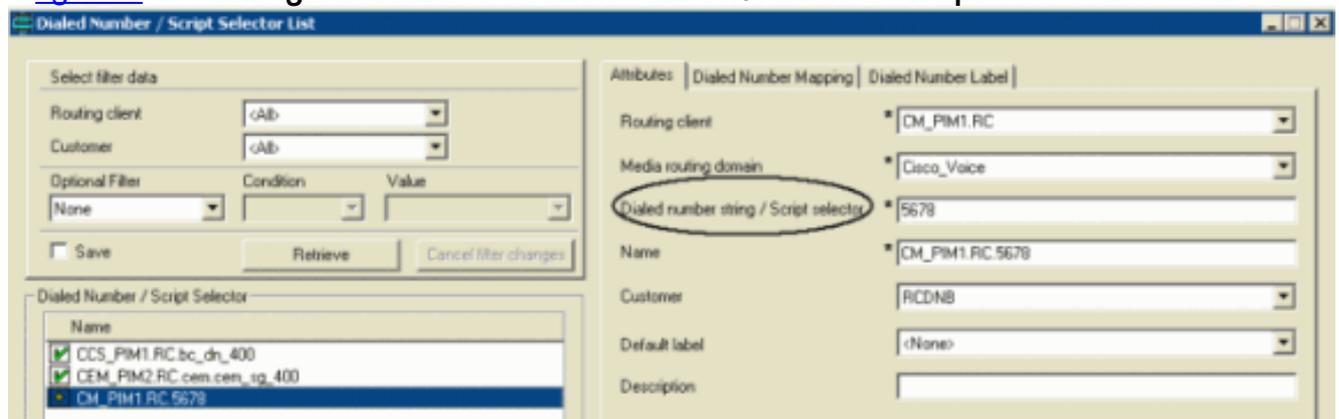
figura 6 mostra. Figura 6: Preste serviços de manutenção ao explorador



Um número discado combina o valor da extensão de serviço?

A extensão de serviço é usada pelo discador aos agentes de reserva. Esta extensão deve combinar o número discado que é configurado no roteamento de mídia (MR) Peripheral Gateway (PG). Termine estas etapas a fim verificar que um número discado combina o valor da extensão de serviço.

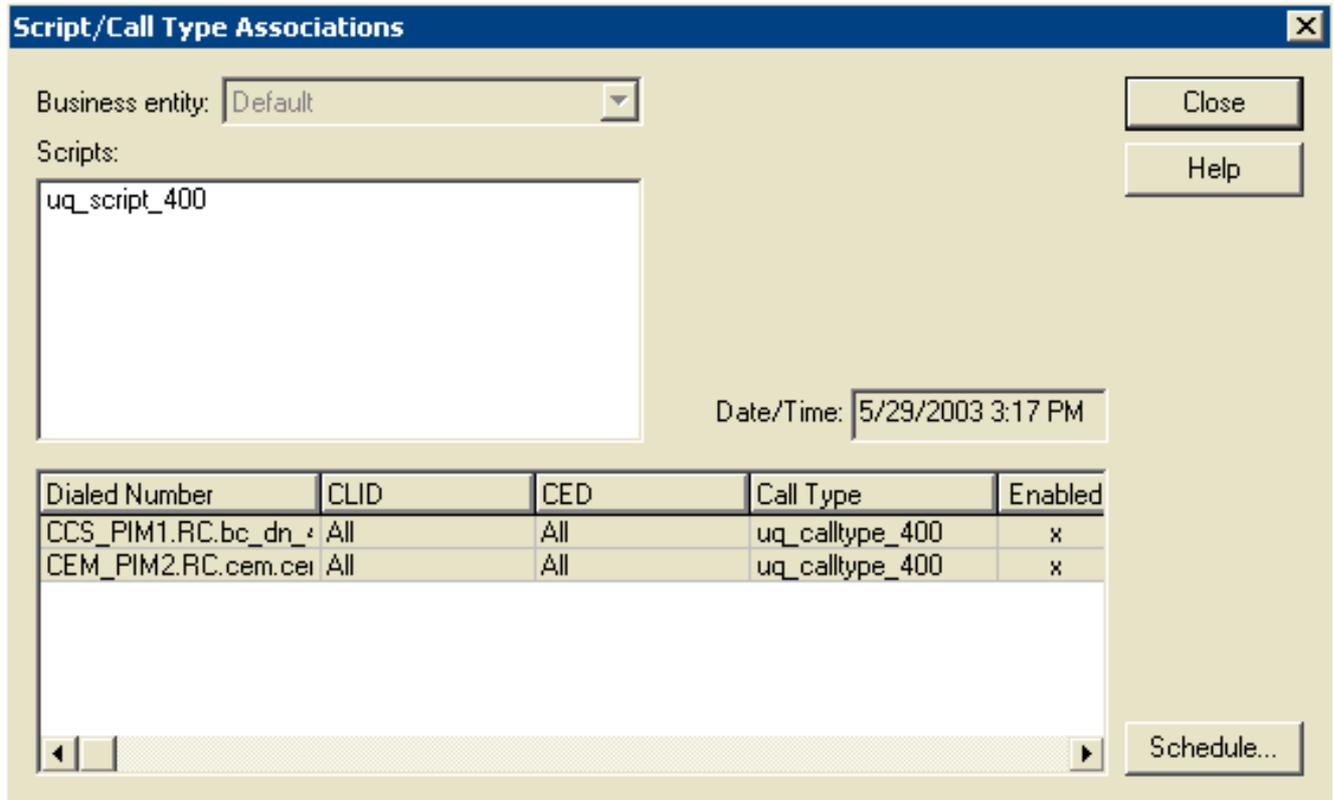
1. Do menu do gerenciador de configuração, escolha **ferramentas do explorador do serviço > exploram ferramentas**.
2. **Nos dados seletos do filtro** encaixote, selecione os filtros que você quer.
3. O clique **recupera**.
4. Selecione o serviço de destino no painel esquerdo.
5. Clique o **guia avançada** a fim verificar a extensão, como a [figura 5](#) mostra.
6. Do menu do gerenciador de configuração, escolha **ferramentas > lista utiliza ferramentas > lista do número discado/seletor do script**.
7. O clique **recupera**.
8. Selecione o nome de destino na seção do **número discado/seletor do script**.
9. Clique a aba dos **atributos** a fim verificar a corda do número discado/seletor do script, como a [figura 7](#) mostra.



Um script de roteamento foi atribuído ao DN?

Termine estas etapas a fim verificar que um script de roteamento está atribuído ao número discado (DN):

1. Lance o editor de script do AW, o editor de script que o menu aparece.
2. Selecione o **script** > as **associações do tipo de chamada**. O script/menu de associação do tipo de chamada aparece, como a [figura 8](#) mostra. **Figura 8: Script/associações do tipo de chamada**



3. Verifique scripts, número discado, e a outra informação relacionada.

Os números de telefone do cliente foram importados?

O componente da importação BA, que reside em Cisco ICM Logger, importa a lista de contato de um cliente. A importação BA importa dois tipos de lista:

- **contact_list**: Contém os seletores do número de telefone BA.
- **do_not_call_list**: Contém uma lista de clientes que não querem ser chamados.

Termine estas etapas a fim certificar-se dos números de telefone do cliente estejam importados:

1. Do menu do gerenciador de configuração, escolha o **blended agent** > **blended agent-importar**. O indicador da regra de importação do Blended Agent abre.
2. O clique **recupera**. Isto indica uma lista dos nomes recuperados da regra de importação na janela esquerda.
3. Selecione o nome da regra de importação do alvo e o indicador da regra de importação do Blended Agent refresca.
4. **General**, **definição**, e **programação da regra de importação** do clique. [Figure 9](#), [figura 10](#), e [figura 11](#) aparecem respectivamente. **Figura 9: Regra de importação do Blended Agent**

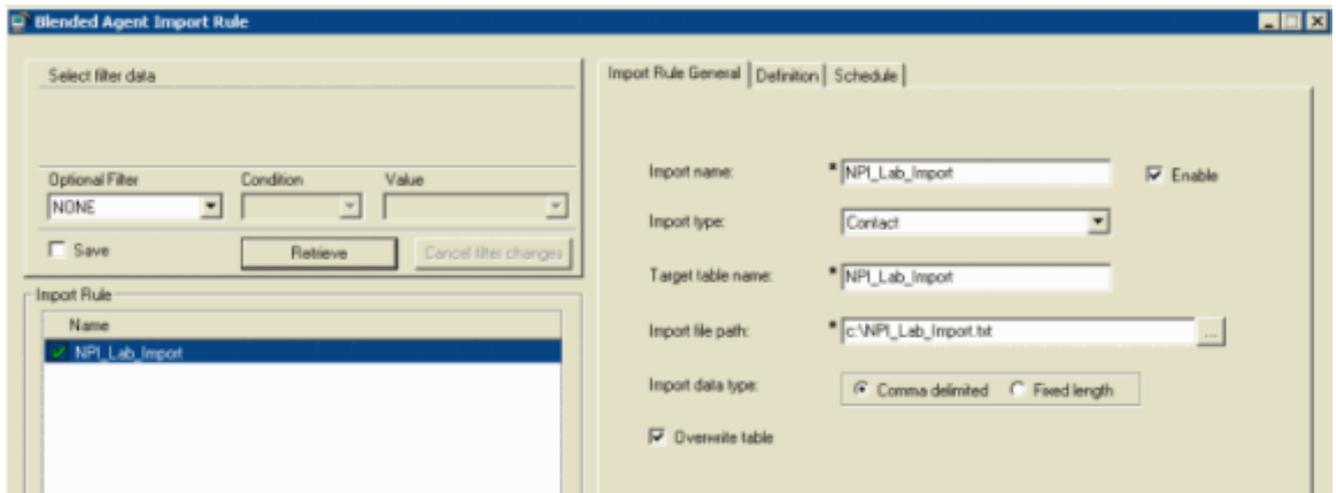


Figura 10: Regra de importação do Blended Agent

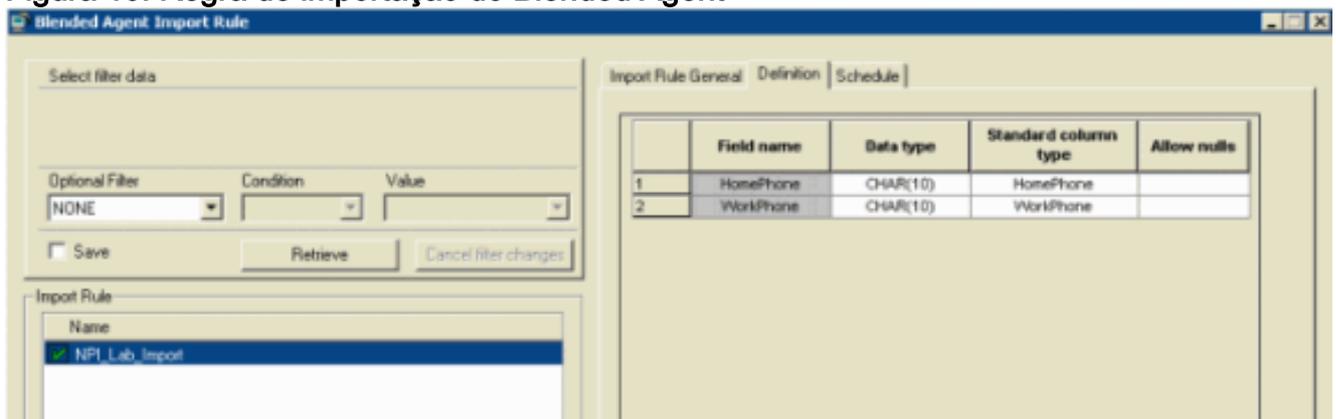
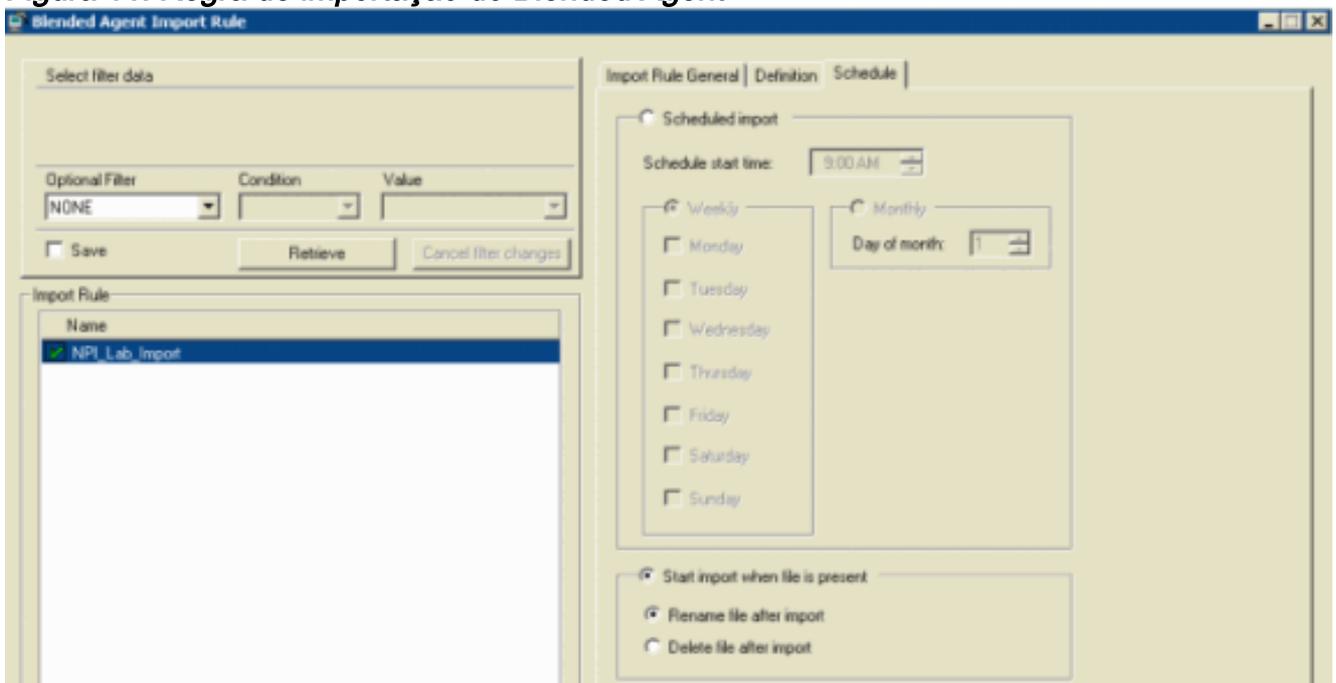


Figura 11: Regra de importação do Blended Agent

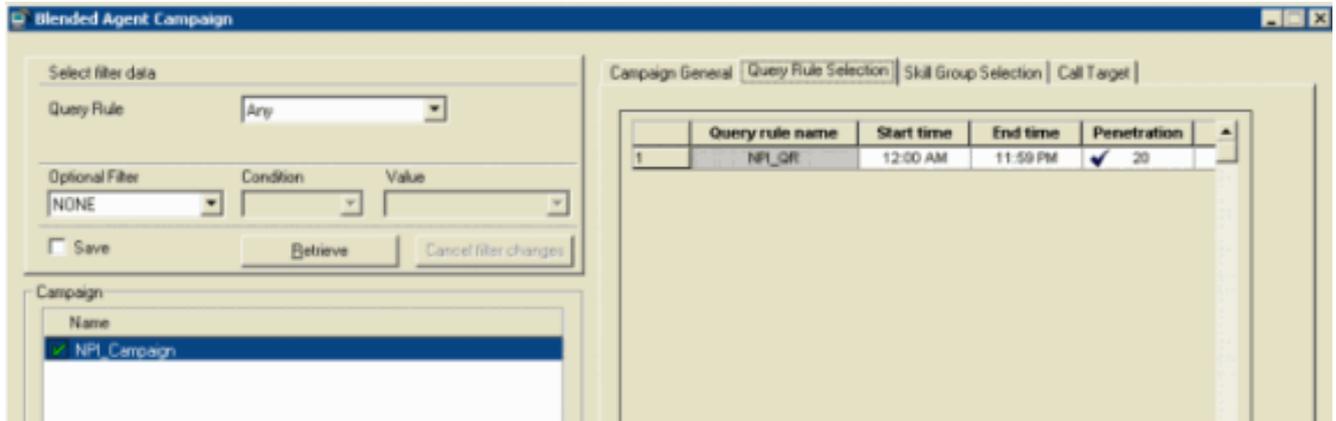


5. Verifique toda a informação relacionada na [figura 9](#), na [figura 10](#), e na [figura 11](#).

[Uma regra da pergunta foi atribuída à importação?](#)

Termine estas etapas a fim certificar-se de uma regra da pergunta esteja atribuída à importação.

1. Do menu do gerenciador de configuração, escolha o **blended agent > regra de consulta de blended agent**. O indicador da regra da pergunta do Blended Agent abre.



Os agentes são entrados e disponível na habilidade correta?

Termine estas etapas a fim verificar que os agentes estão entrados e disponíveis na habilidade correta.

1. Conecte [Procmon aos](#) discadores.
2. Use o comando `dumpalloc` ver quantos registros estão disponíveis para discar, quantos agentes são entrados, e quantos agentes estão disponíveis para discar.
3. O comando `dumpalloc` fornece a informação de discagem do grupo de habilidades do tempo real, como [figura 14](#) e a [figura 15](#) mostra. **Figura 14: Informação de discagem do grupo de habilidades do tempo real**

Campaign	Skill ID	E	M	T	H-RT	Err	Abnd	R-Idle/Used	PreR	PPA	SG-Ports	Login	Av-Skl	Av-Dir	Rsrve	Rsrvd	Max Dial	Talk	Agnt %	
Campaign	00200	05508	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	0	1.00	0	(0%	0	0	0	0	100%
Campaign	00100	05003	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	0	1.00	0	(0%	0	0	0	0	100%
Campaign	00200	05009	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	0	1.00	0	(0%	0	0	0	0	50%
Callback	00000	-0000	N	A	O	0%	0%	0%	0/	0	0	1.50	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)

Figura 15: Informação de discagem do grupo de habilidades do tempo real

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	A	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

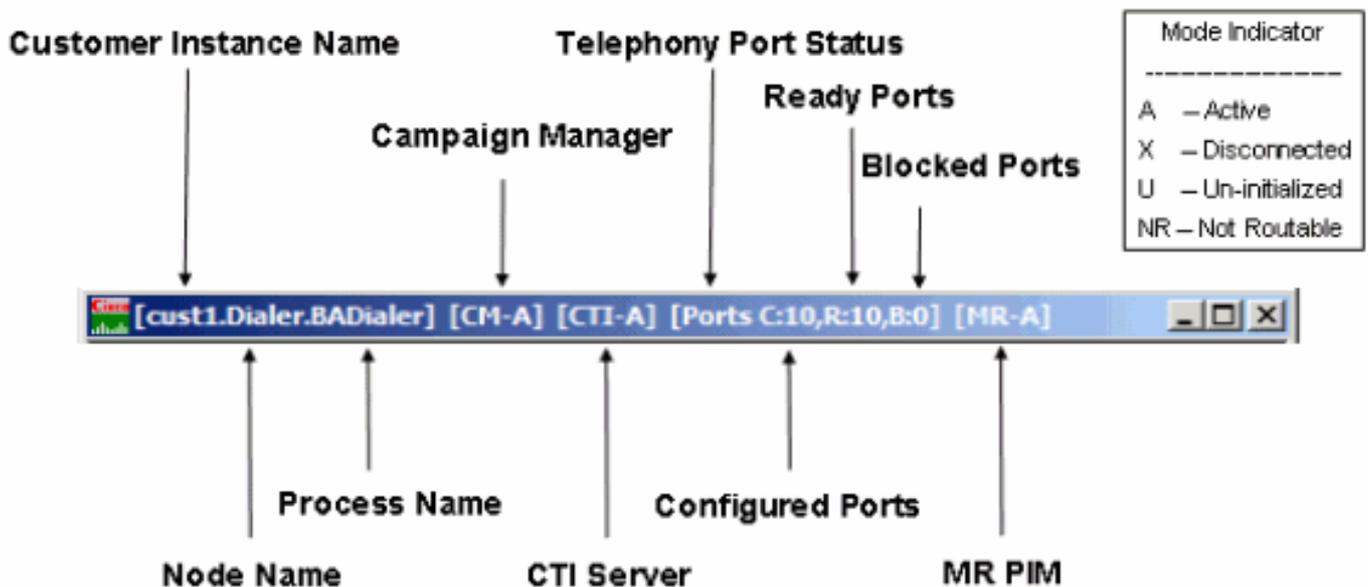
4. Verifique a campanha, a habilidade, o início de uma sessão, e as colunas AV-Skl.

Confirme todos os processos na barra de títulos do discador são ativo

Confirme todos os processos na barra de títulos do discador são ativo. O detalhe da barra de títulos do discador é mostrado em [figura 16](#). Esta lista mostra os status válidos:

- R: Ativo
- X : Desligue
- U: Un-inicializado
- NR: Não roteável

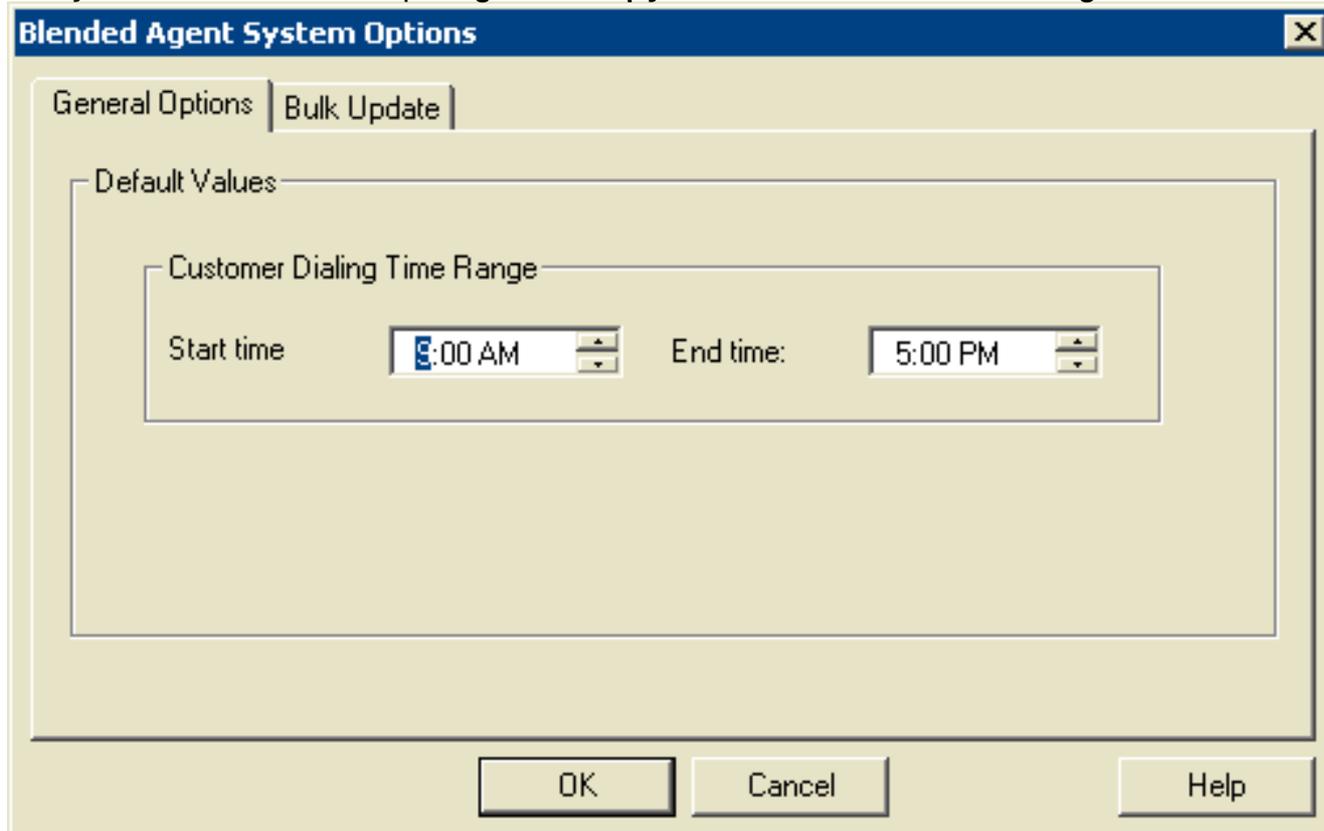
Figura 16: Barra de títulos do discador



Confirme o tempo da opção de sistema do discador e faça campanha discando o tempo

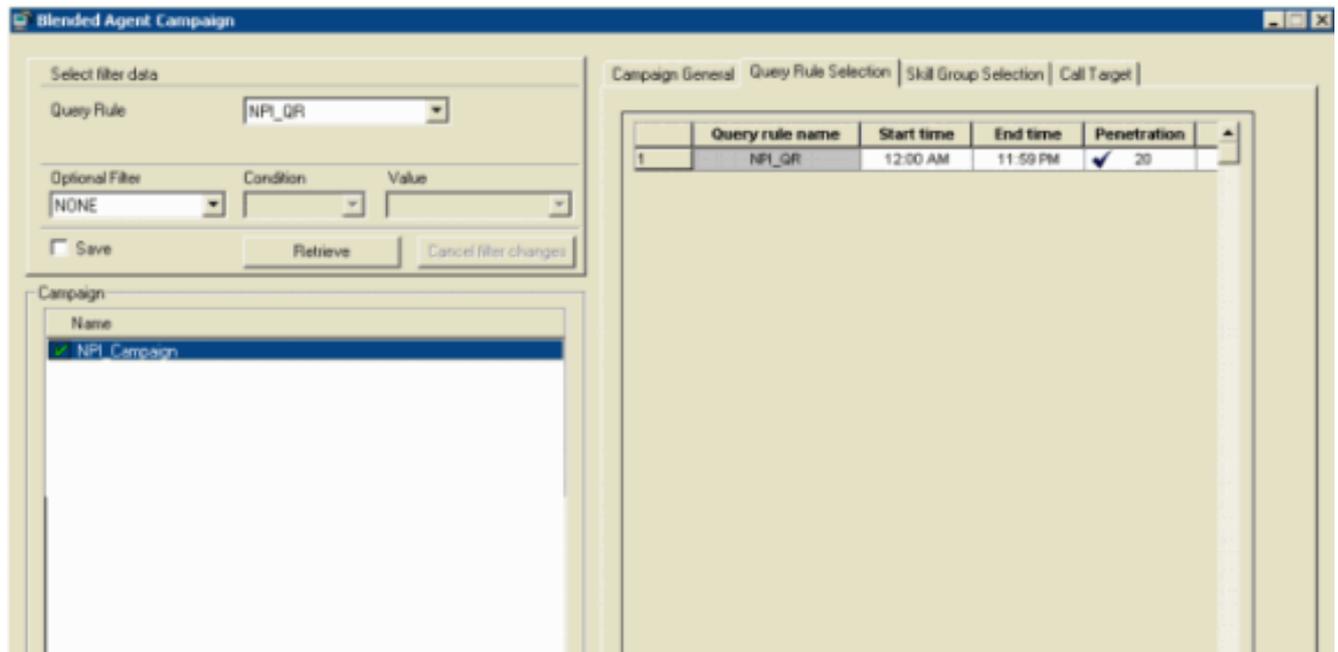
Para opções de tempo do sistema geral, este intervalo de tempo aplica-se a todas as campanhas que o sistema BA executa, e substitui-se todos os intervalos de tempo individuais da campanha. Termine estas etapas a fim verificar as opções de tempo do sistema geral.

1. Do menu do gerenciador de configuração, escolha o **Blended Agent** > o **Blended Agent - as opções de sistema**, como [figura 17](#) mostram.
2. Clique **opções gerais** a fim verificar as horas inicial e terminá-las tempo no cliente que disca a seção de intervalo de tempo. **Figura 17: Opções de sistema do Blended Agent**



Termine estas etapas a fim verificar a campanha individual que disca a opção de tempo.

1. Do menu do gerenciador de configuração, escolha o **Blended Agent** > o **Blended Agent - campanha**. O indicador da campanha do Blended Agent abre.
2. Selecione a regra da pergunta da lista de drop-down da regra da pergunta na seção de dados seleta do filtro.
3. O clique **recupera**. Isto alista todas as campanhas existentes na janela esquerda sob a seção da campanha.
4. Selecione o nome da **campanha do** alvo.
5. Clique a aba da **seleção da regra da pergunta** na janela direita e o indicador da campanha do Blended Agent refresca, como a [figura 18](#) mostras. **Figura 18: Campanha do Blended Agent**



6. Verifique horas inicial e termine-as tempo na fileira correspondente com nome da regra da pergunta.

Informações Relacionadas

- [Usando o Procmon \(console de monitor de processo remoto\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)