

当Cisco Outbound Option Dialer不拨号时的故障排除

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[排除问题故障](#)

[设置的SkillGroup.OutboundControl](#)

[设置的SkillGroup.OutboundPercent](#)

[分配的技能竞选](#)

[为技能配置的服务扩展名值](#)

[拨号号码是否匹配服务扩展名值？](#)

[路由脚本分配到DN？](#)

[用户导入了电话号码？](#)

[查询规则分配到导入？](#)

[查询规则分配到活动？](#)

[代理程序登陆和可用在正确的技能？](#)

[确认所有进程在拨号程序标题栏是活跃的](#)

[确认拨号程序系统选项时间并且竞选拨打的时间](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述您使用排除思科呼出选项拨号程序故障的逐步程序，当拨号器不拨号时。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco推荐您有这些题目知识：

- Cisco智能联络管理(ICM)
- 被混和的代理程序出局拨号
- 熟悉对对话卡和软件/驱动程序

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco ICM版本5.0及以上版本。

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.

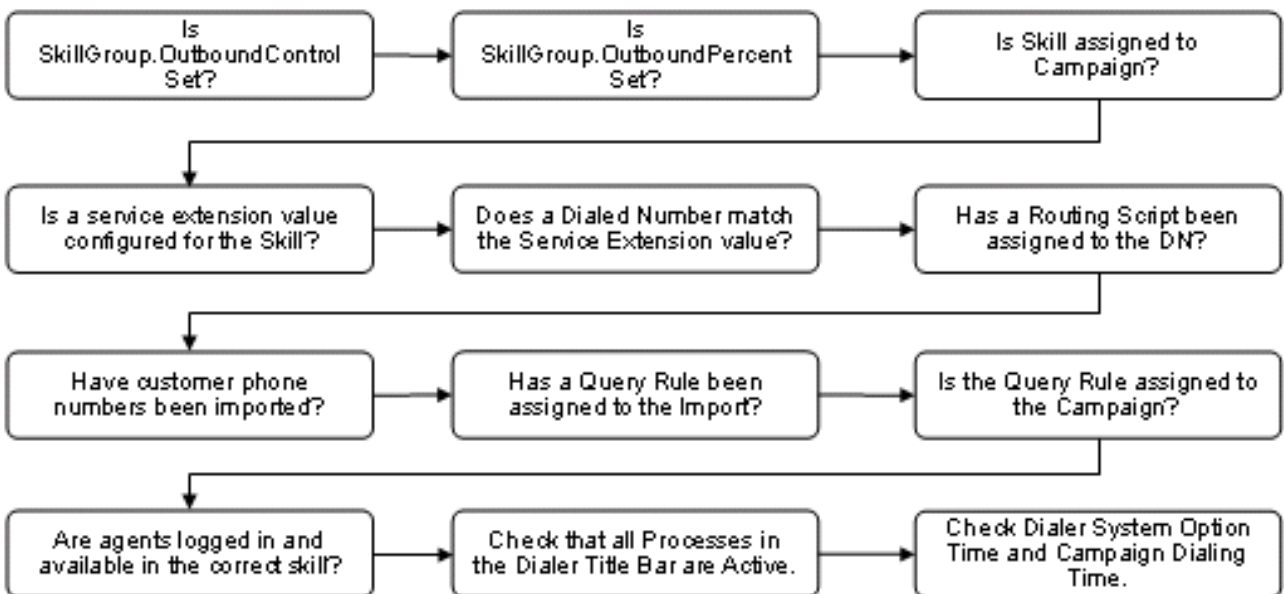
Conventions

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

排除问题故障

有跟随的十二个步骤，当您排除思科呼出选项拨号程序故障时，当拨号器不拨号时。

图 1：您使用排除思科呼出选项拨号程序故障的十二个步骤



设置的SkillGroup.OutboundControl

联系中心管理器通过设置一个明确定义的技术组变量控制代理程序模式，“outbound控制”，到其中一值在[表1](#)。

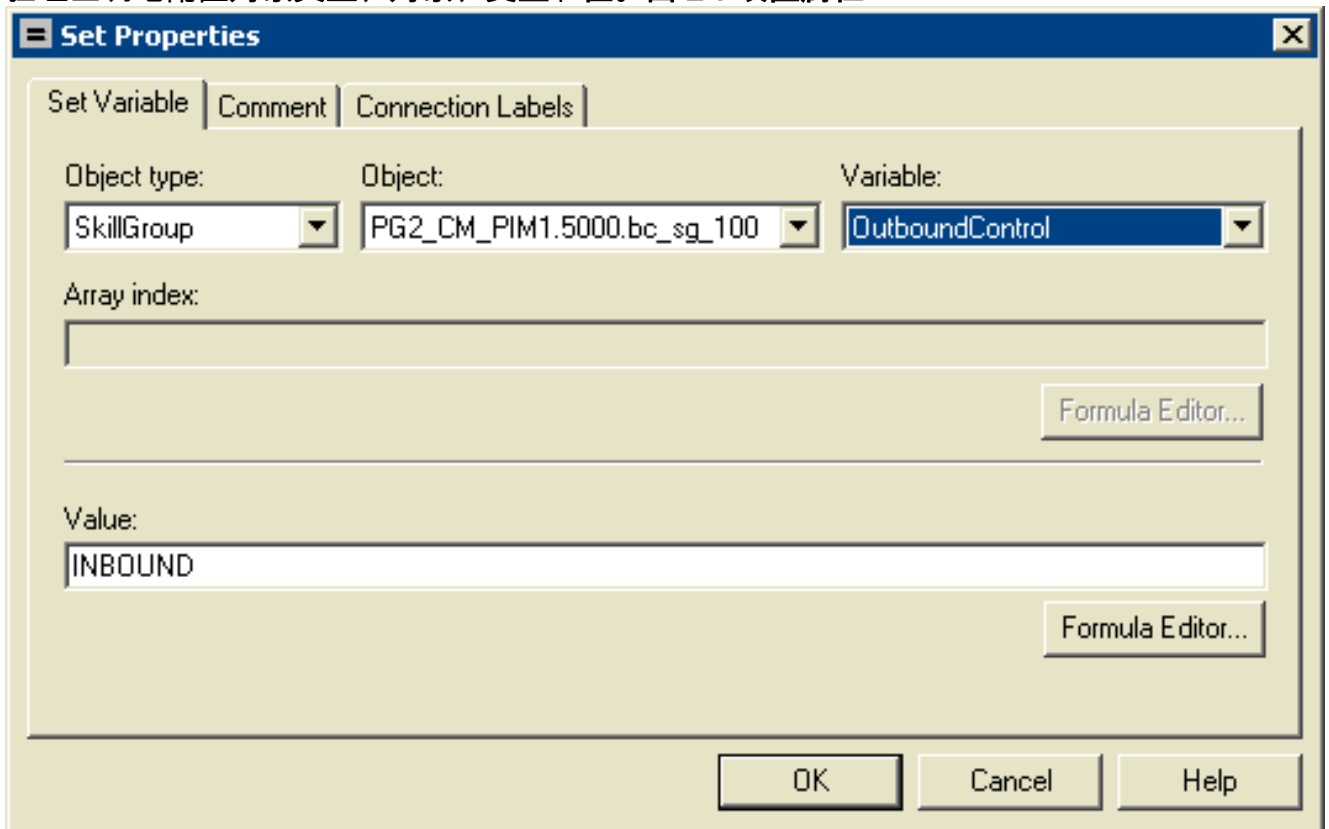
表1：技术组变量

值字符串	对应的数值	说明
入站	0	专用的入站模式
PREDICTIVE_ONLY	1	专用的outbound模式
PREDICTIVE_BLENDED	2	呼叫通过呼叫混和
PREVIEW_ONLY	3	专用的outbound模式
PREVIEW_BLENDED	4	呼叫通过呼叫混和

PROGRESSIVE_ONLY	5	专用的outbound模式
PROGRESSIVE_BLENDED	6	呼叫通过呼叫混和

完成这些步骤为了验证是否正确地配置它。

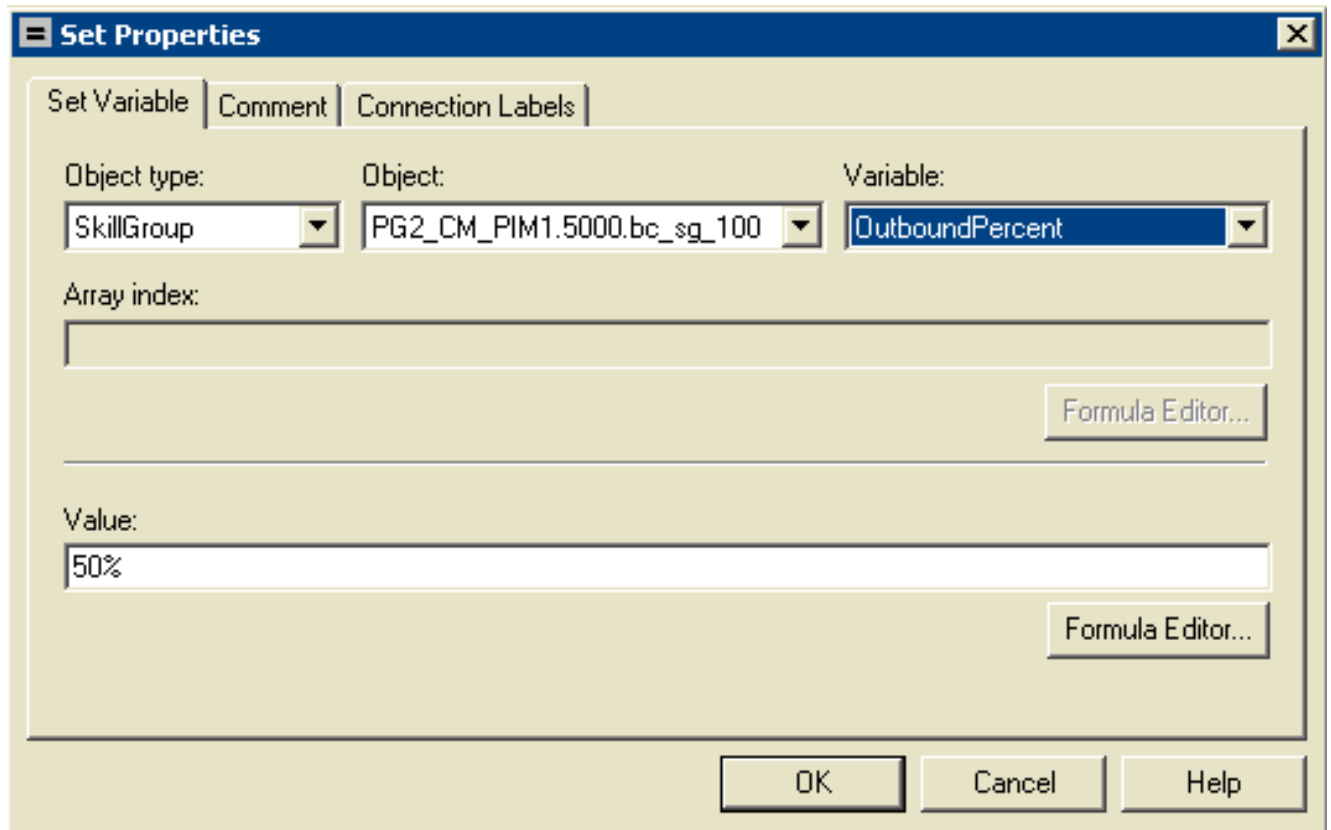
1. 双击在Cisco ICM管理工作站(AW)组的**Script Editor**图标。Script Editor窗口打开。
2. 在脚本编辑器，请选择**File > Open**。
3. 选择控制特定技术组有问题的管理脚本。
4. 点击**开放**。
5. 双击定义了特定技术组的OutboundControl变量有问题的**Set Variable**节点。因为图2显示，集适当对话框打开。
6. 验证正确地配置对象类型、对象、变量和值。图 2：设置属性



设置的SkillGroup.OutboundPercent

OutboundPercent变量控制代理程序的百分比，被记录到一个特定的技术组，并且应该使用拨打outbound。此变量不分配出局拨号的特定代理程序，总百分比。

1. 双击在Cisco ICM AW组的**Script Editor**图标。Script Editor窗口打开。
2. 在脚本编辑器，请选择**File > Open from the menu bar**。Open对话框打开。
3. 选择控制特定技术组有问题的管理脚本。点击**开放**。
4. 双击定义了特定技术组的OutboundPercent变量有问题的**Set Variable**节点。因为图3显示，集适当对话框打开。
5. 验证正确地配置对象类型、对象、变量和值。图 3：设置属性

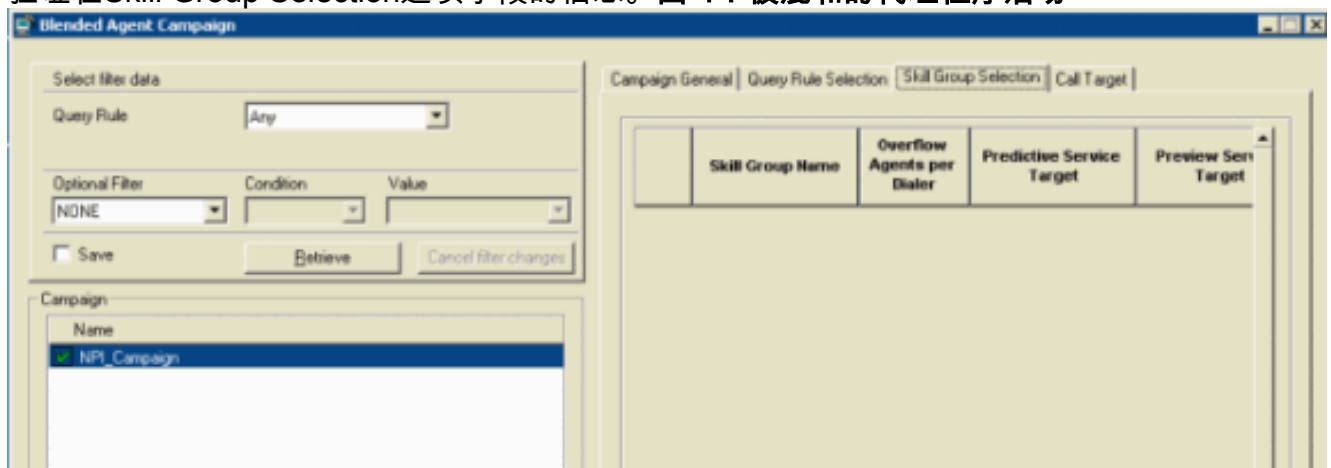


分配的技能竞选

被混和的代理程序观看市场活动和查询规则作为组合一套联系的逻辑实体。请使用被混和的代理程序-活动工具为了建立技术组和市场活动之间的一个关系。

Note: 技术组的最大数量每活动是20。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择被混和的代理程序>被混和的代理程序-活动。因为图 4显示， Blended Agent Campaign窗口打开。
2. 在Select filter data方框，请选择您希望的过滤器。
3. 点击**检索**。这显示在列表框的被检索的被混和的代理程序活动列表。
4. 在列表框中，请选择记录您要查看的被混和的代理程序活动。所选的被混和的代理程序活动的配置信息在右边的被选中的字段显示。
5. 点击**Skill Group Selection**选项。
6. 验证在Skill Group Selection选项字段的信息。图 4：被混和的代理程序活动

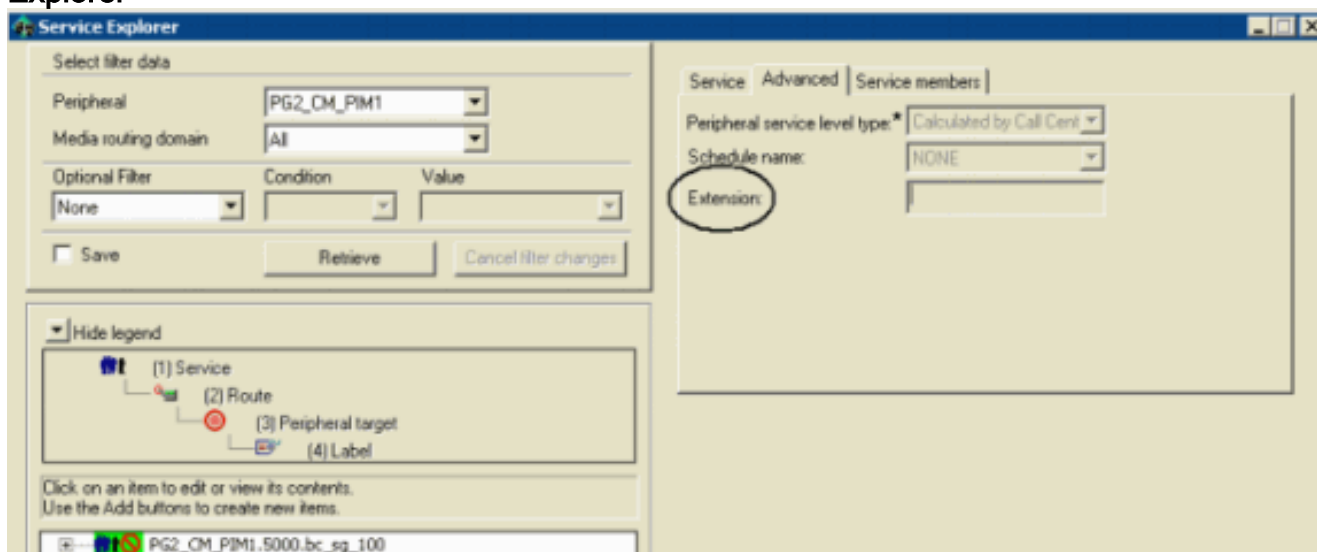


为技能配置的服务扩展名值

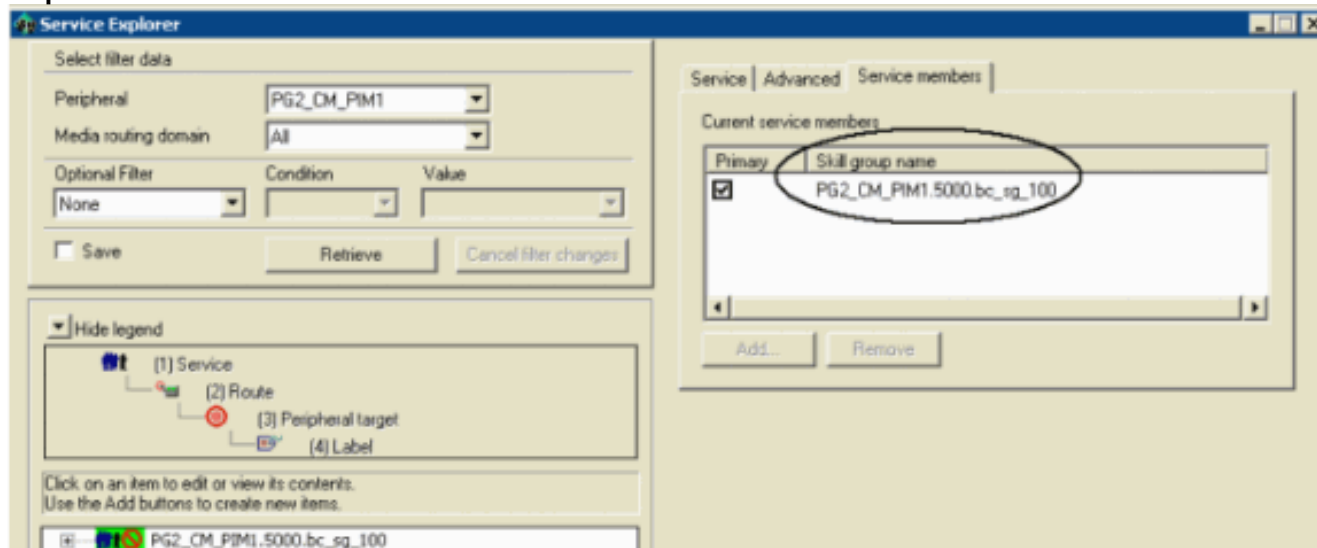
完成这些步骤为了验证服务扩展名值为技能被配置。

选择在左窗格的目标服务。

1. 在AW，从Configuration Manager菜单，请选择Tools>测试Tools > Service Explorer，图5显示。
2. 在Select filter data方框，请选择您希望的过滤器。
3. 点击检索。
4. 点击Advanced选项为了验证扩展名，图5显示。图 5：服务 Explorer



5. 点击Service Member选项为了验证技能组名称，图6显示。图 6：服务 Explorer

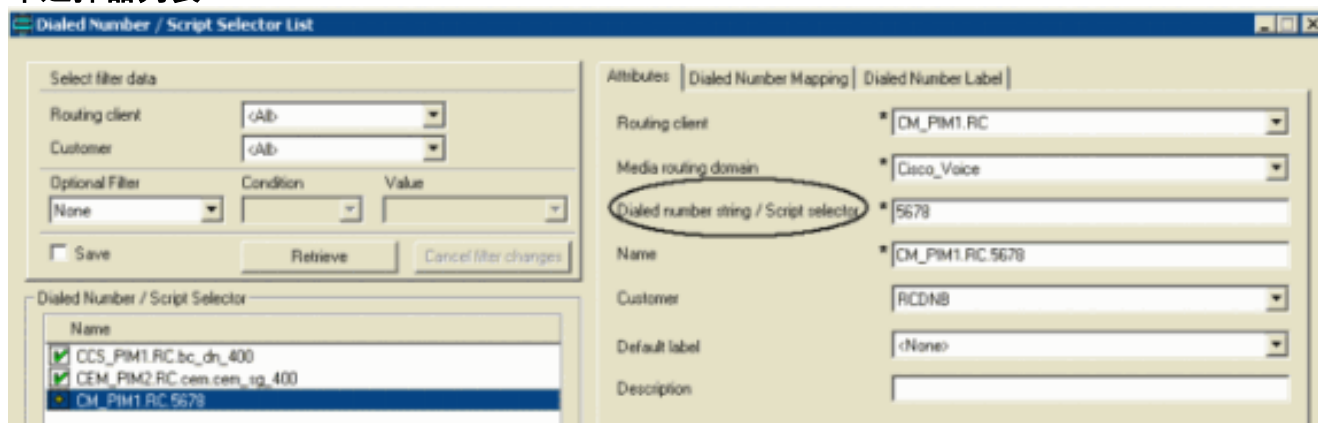


拨号号码是否匹配服务扩展名值？

服务扩展名由对保留代理程序的拨号程序使用。此扩展名必须匹配在Media Routing (MR)外围网关的拨号号码(PG)被配置。完成这些步骤为了验证拨号号码匹配服务扩展名值。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择Tools>测试工具的服务Explorer。

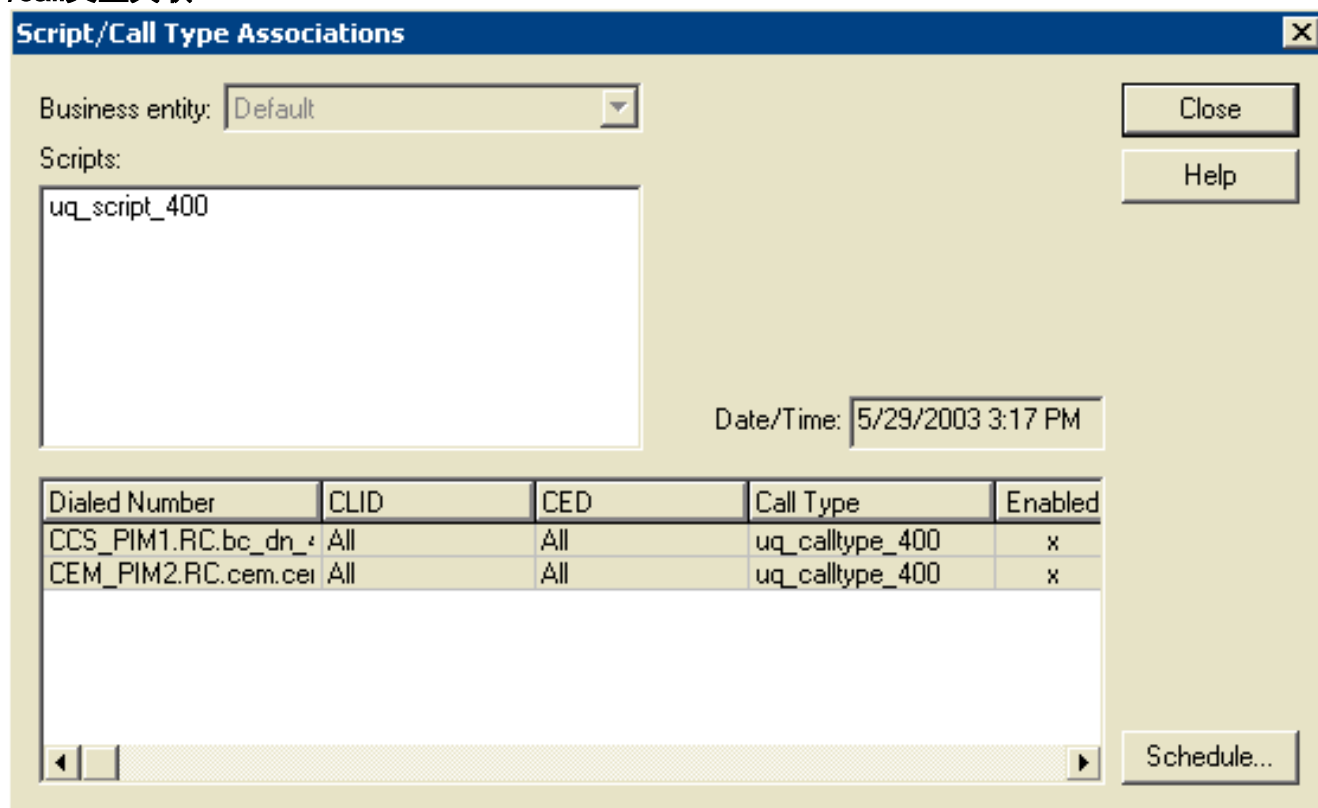
2. 在Select filter data方框，请选择您希望的过滤器。
3. 点击**检索**。
4. 选择在左窗格的目标服务。
5. 点击**Advanced**选项为了验证扩展名，[图5](#)显示。
6. 从Configuration Manager菜单，请选择Tools>列表Tools>拨号号码/脚本选择器列表。
7. 点击**检索**。
8. 选择在拨号号码/脚本选择器部分的目标名称。
9. 点击**Attributes**选项为了验证拨号号码字符串/脚本选择器，[Figure7](#)显示。**图7：拨号号码/脚本选择器列表**



路由脚本分配到DN？

完成这些步骤为了验证路由脚本分配到拨叫号码(DN)：

1. 启动从AW的脚本编辑器，Script Editor菜单出现。
2. 选择**Script > Call Type Associations**。因为[图8](#)显示，脚本/call类型关联菜单出现。**图8：脚本/call类型关联**



3. 验证脚本、拨号号码和其他相关信息。

用户导入了电话号码？

BA导入组件，在Cisco ICM Logger驻留，导入用户联系列表。BA导入导入列表的两种类型：

- **contact_list**：包含电话号码BA拨号。
- **do_not_call_list**：包含不要告诉用户的列表。

完成这些步骤为了检查用户导入电话号码：

1. 从Configuration Manager菜单，请选择被混和的代理程序>被混和的代理程序-导入。被混和的代理程序导入规则窗口打开。
2. 点击**检索**。这显示在左窗口的被检索的导入规则名字列表。
3. 选择目标导入规则名称和被混和的代理程序导入规则窗口刷新。
4. 点击导入规则常规、定义和日程表。[图9](#)，[图10](#)和[图11](#)分别出现。**图9**：被混和的代理程序导入规则

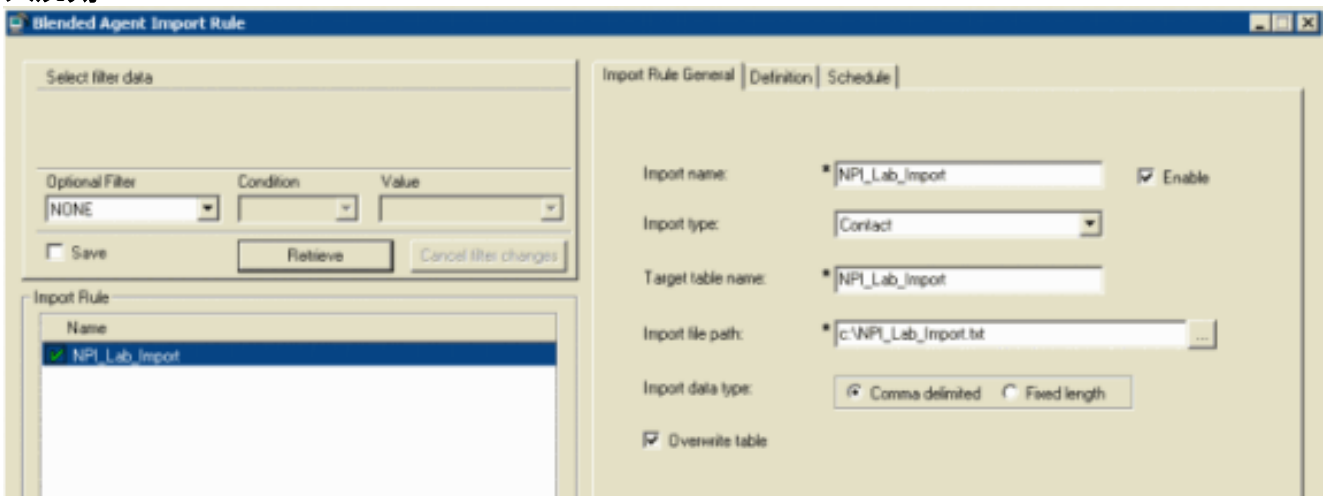


图 10：被混和的代理程序导入规则

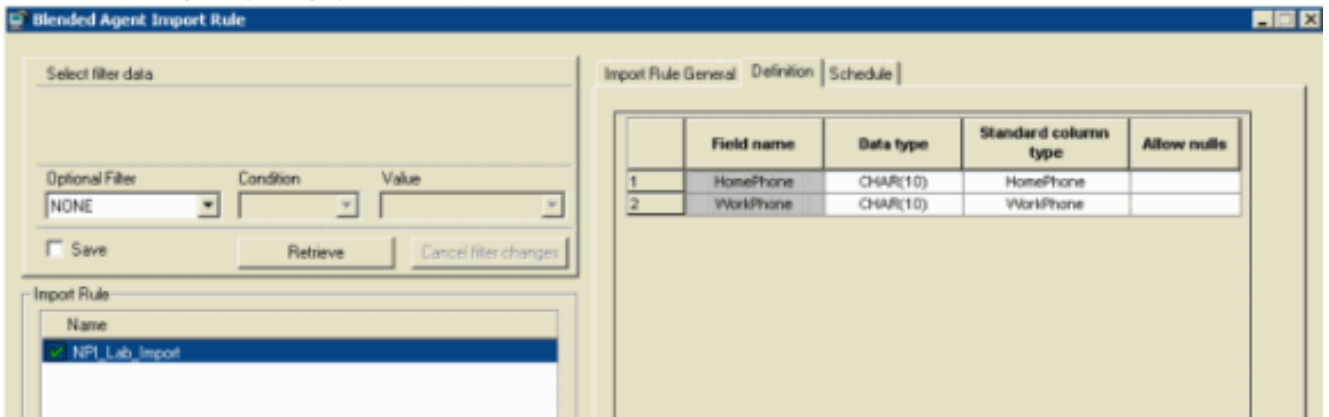
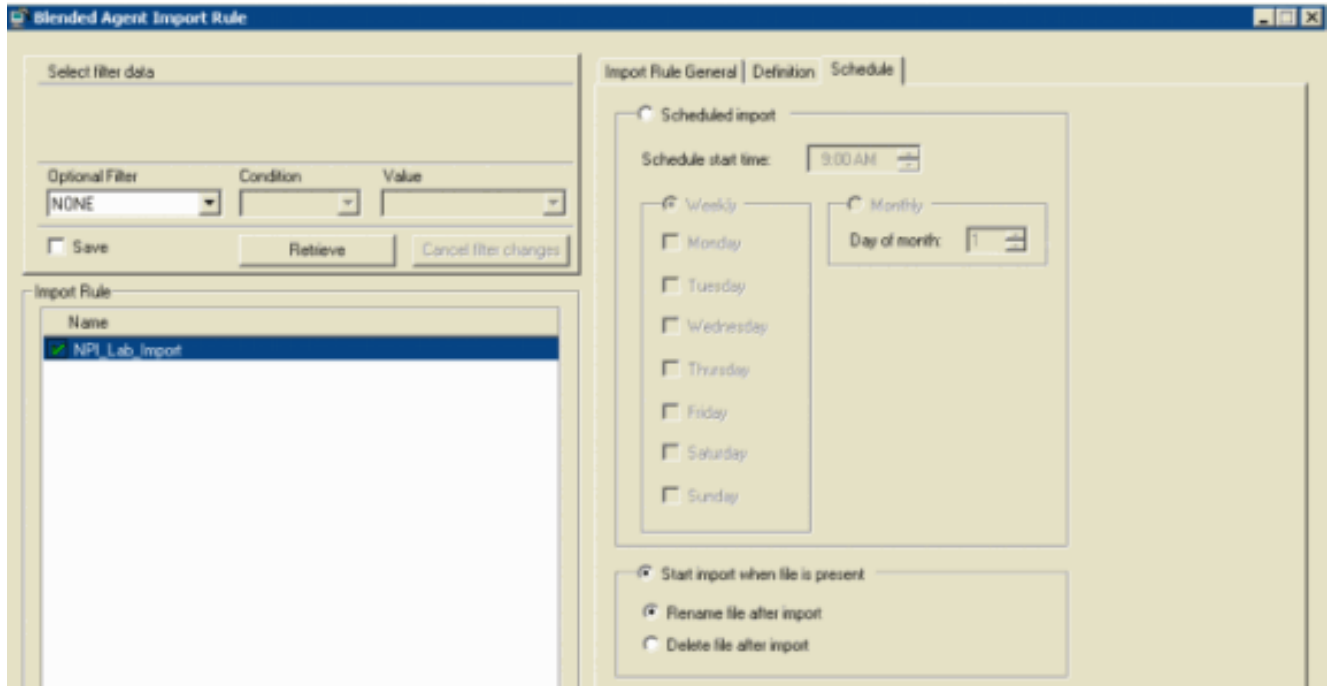


图 11：被混和的代理程序导入规则

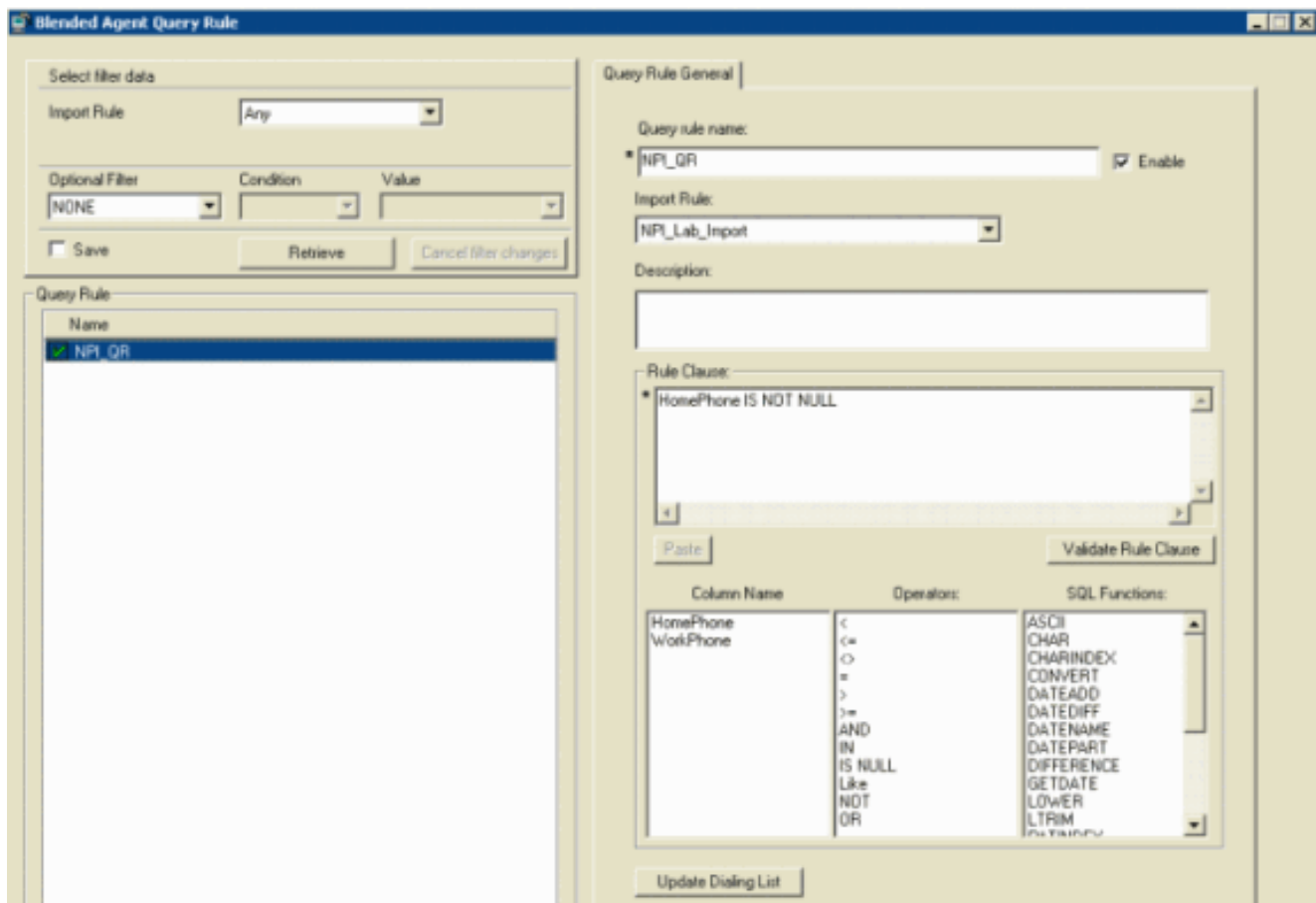


5. 验证所有相关信息在[图9](#)，[图10](#)和[表11](#)。

查询规则分配到导入？

完成这些步骤为了检查查询规则分配到导入。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择被混和的代理程序>被混和的代理程序-请查询规则。被混和的代理程序查询规则窗口打开。
2. 在**Select filter data**方框，请选择您希望的过滤器。
3. 点击**检索**。这显示在窗口的左侧的被检索的查询规则名称列表。
4. 选择目标查询规则名称和被混和的代理程序查询规则窗口刷新，[图12](#)显示。**图12：被混和的代理程序查询规则**

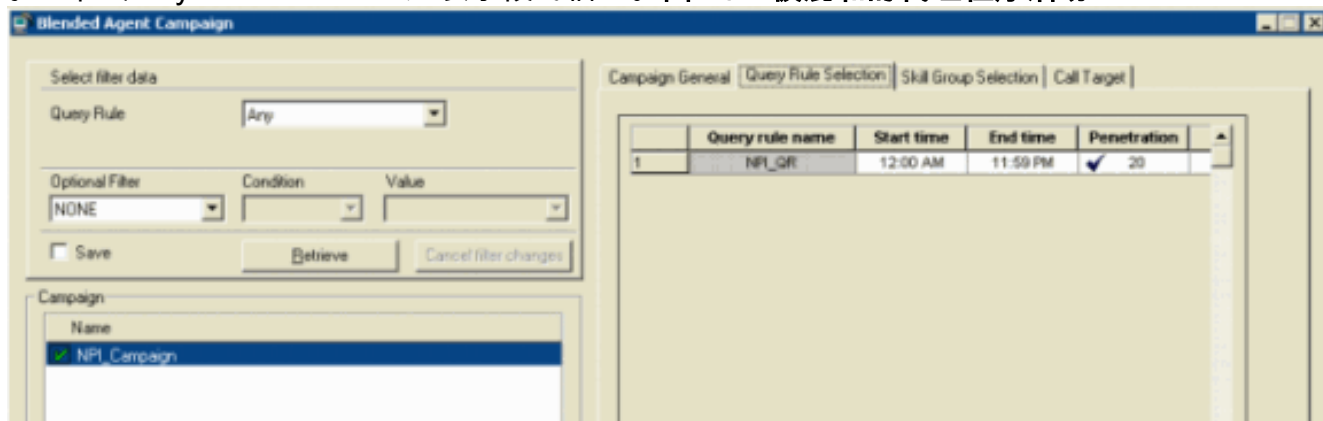


5. 验证所有相关信息在表12。

查询规则分配到活动？

被混和的代理程序观看市场活动和查询规则作为组合一套联系的逻辑实体。请使用被混和的代理程序-建立查询规则和市场活动之间的关系的活动工具。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择被混和的代理程序>被混和的代理程序-活动。Blended Agent Campaign窗口打开。
2. 在Select filter data方框，请选择您希望的过滤器。
3. 点击**检索**。这显示在一个列表框的被检索的被混和的代理程序活动列表在窗口的左窗格。
4. 在列表框中，请选择被混和的代理程序活动记录您要查看。因为图13显示，所选的被混和的代理程序活动的配置信息在右边的被选中的字段显示。
5. 点击**Query Rule Selection**选项。
6. 验证在Query Rule Selection选项字段的信息。图 13：被混和的代理程序活动



代理程序登陆和可用在正确的技能？

完成这些步骤为了验证代理程序是登陆和可用的在正确的技能。

1. 连接Procmon到拨号程序。
2. 请使用dumpalloc命令查看多少个记录为拨号是可用的，多少个代理程序登陆，并且多少个代理程序为拨号是可用的。
3. dumpalloc命令提供实时技术组拨号信息，作为图14和图15显示。图14：实时技术组拨号信息

Campaign	Skill ID	E	M	T	H-RT	Err	Abnd	R-Idle/Used	PreR	PPA	SG-Ports	LogIn	Av-Skl	Av-Dlr	Rsrve	Rsrvd/Max	Dial	Talk	Agnt %	
Campaign	00300	05508	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	100%
Campaign	00100	05003	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	100%
Campaign	00200	05009	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	50%
Callbck	00000	-0000	N	A	O	0%	0%	0%	0/	0	1.50	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)

图15：实时技术组拨号信息

Campaign	Skill ID	E	M	T	H-RT	Err	Abnd	R-Idle/Used	PreR	PPA	SG-Ports	LogIn	Av-Skl	Av-Dlr	Rsrve	Rsrvd/Max	Dial	Talk	Agnt %	
Campaign	00300	05508	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	100%
Campaign	00100	05003	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	100%
Campaign	00200	05009	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	50%
Callbck	00000	-0000	N	A	O	0%	0%	0%	0/	0	1.50	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

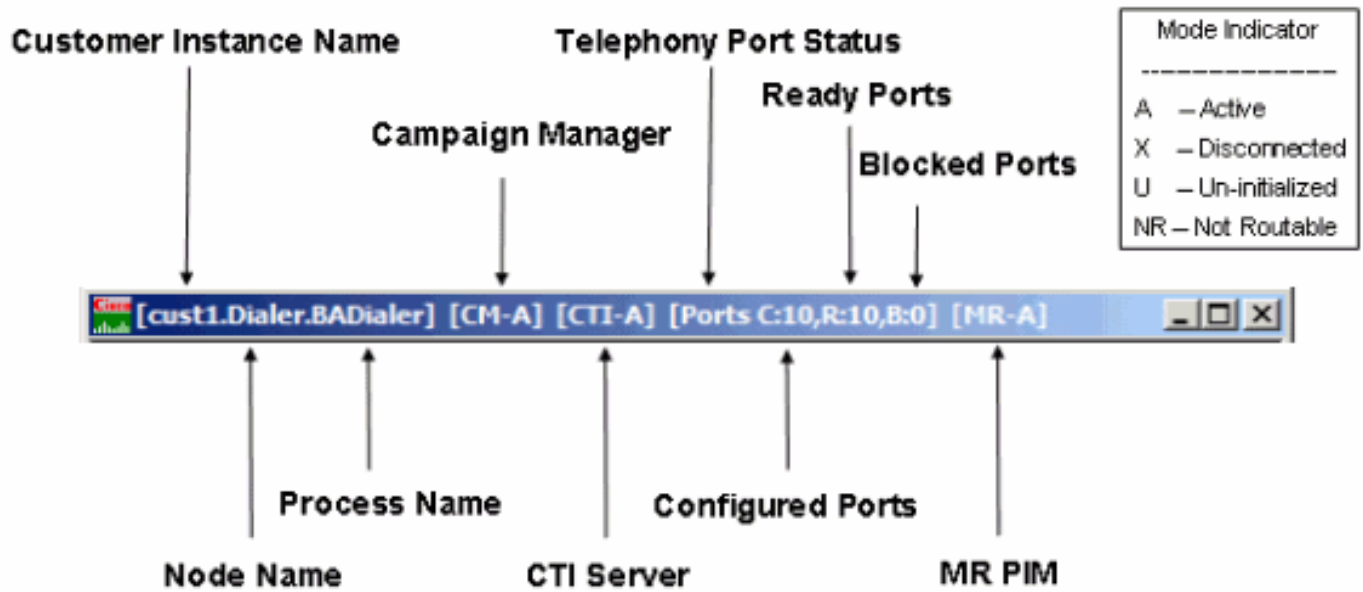
4. 检查活动、技能、洛金和Av-Skl列。

在拨号程序标题栏确认所有进程是活跃的

确认所有进程在拨号程序标题栏是活跃的。拨号程序标题栏的详细资料在表16显示。此列表显示有效状态：

- A : 活动
- x : 断开
- U : 未初始化
- NR : 不可路由的

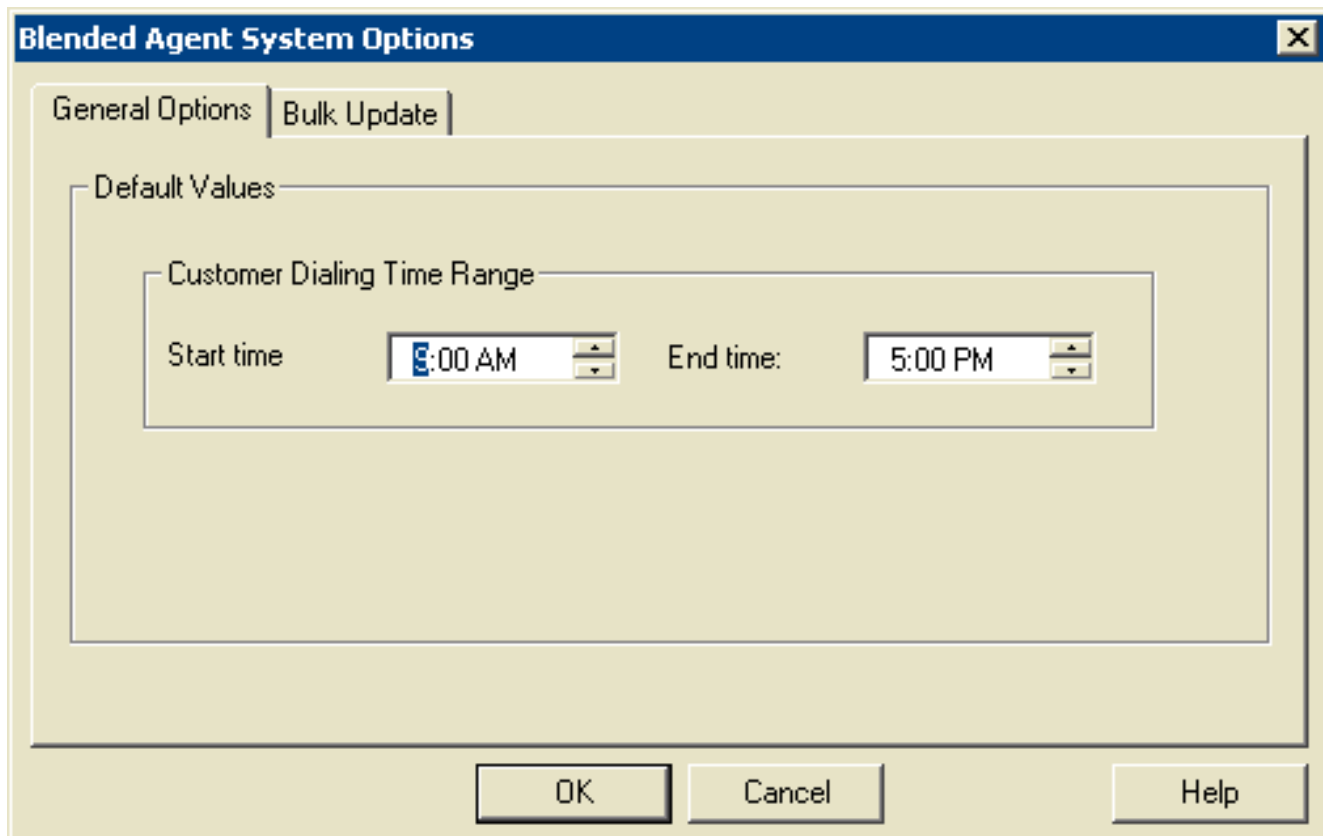
图16 : 拨号程序标题栏



确认拨号程序拨打时间的系统选项时间和活动

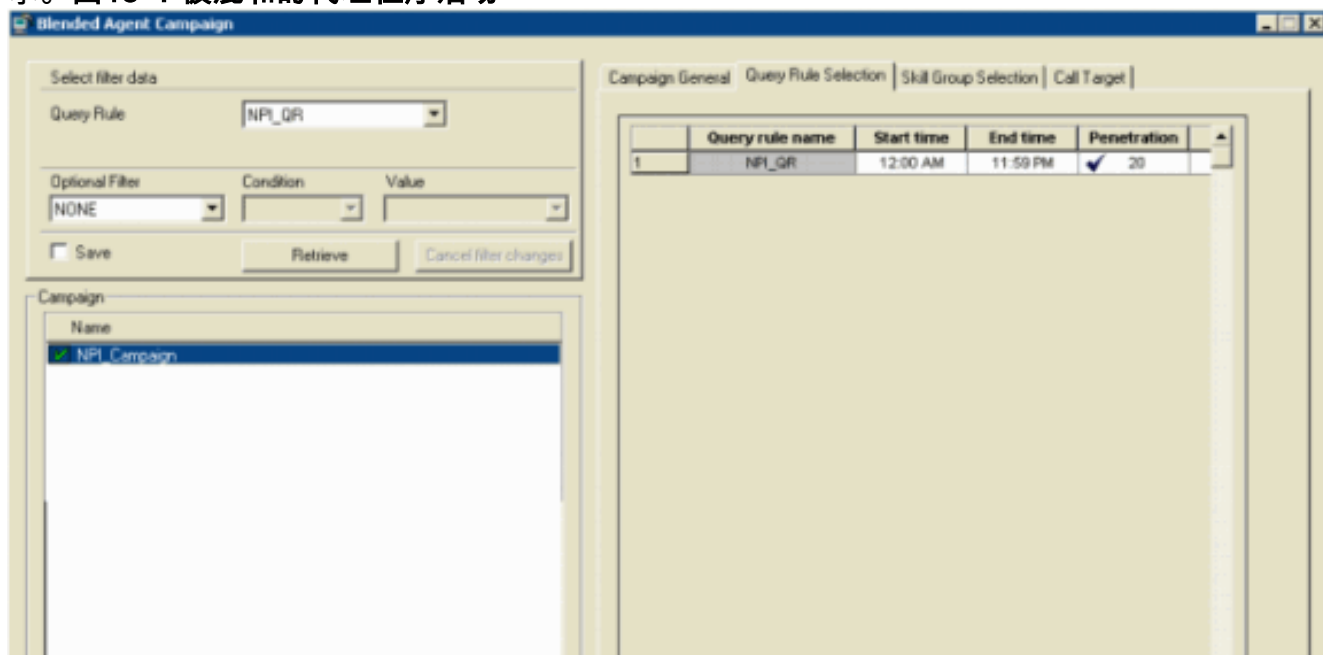
对于一般系统时间选项，此时间范围适用于BA系统运行的所有市场活动，并且取代所有各自的活动时间范围。完成这些步骤为了检查一般系统时间选项。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择被混和的代理程序>被混和的代理程序-系统选项，[图17](#)显示。
2. 点击**一般选项**为了验证启动时间和结束时间在Customer Dialing Time Range部分。[图17](#)：被混和的代理程序系统选项



完成这些步骤为了检查individual Campaign Dialing Time选项。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择被混和的代理程序>被混和的代理程序-活动。Blended Agent Campaign窗口打开。
2. 选择从查询规则下拉列表的查询规则在Select filter data部分。
3. 点击**检索**。这列出在左窗口的所有现有的市场活动在Campaign部分下。
4. 选择目标**活动**名字。
5. 点击在右侧的窗口和Blended Agent Campaign窗口刷新的**Query Rule Selection**选项，[图18](#)显示。**图18：被混和的代理程序活动**



6. 验证启动时间和结束时间在对应的行与查询规则名称。

[Related Information](#)

- [使用远程进程监控台\(Procmon\)](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)