

Cisco Outbound Option Dialer未撥號時排除故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[疑難排解](#)

[SkillGroup.OutboundControl集](#)

[SkillGroup.OutboundPercent集](#)

[分配給市場活動的技能](#)

[為技能配置的服務擴展值](#)

[撥出號碼是否與服務分機值匹配？](#)

[是否已將路由指令碼分配給DN？](#)

[是否已匯入客戶電話號碼？](#)

[是否已將查詢規則分配給匯入？](#)

[查詢規則是否已分配給市場活動？](#)

[座席是否以正確的技能登入並可用？](#)

[確認撥號器標題欄中的所有進程都處於活動狀態](#)

[確認撥號器系統選項時間和活動撥號時間](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹在撥號器不撥號時對Cisco Outbound Option撥號器進行故障排除的逐步過程。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科智慧客服管理(ICM)
- 混合座席撥出撥號
- 熟悉Dialogic卡和軟體/驅動程式

採用元件

本檔案中的資訊是根據Cisco ICM 5.0版及更新版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

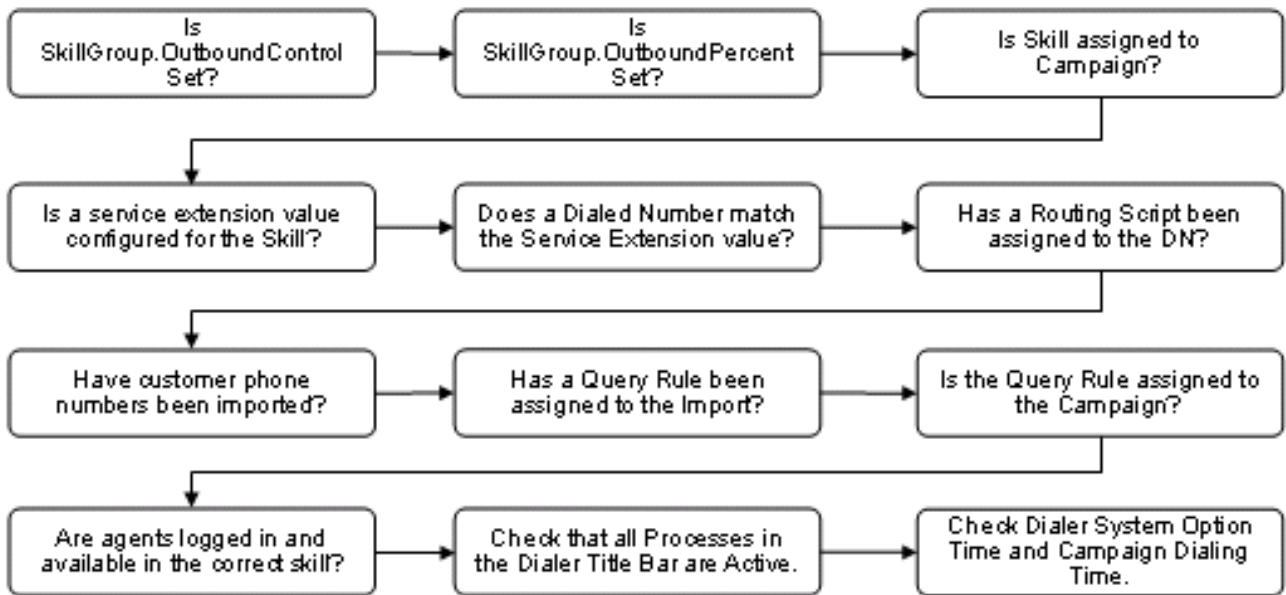
慣例

請參閱[思科技術提示慣例](#)以瞭解更多有關文件慣例的資訊。

疑難排解

當撥號器不撥號時，對Cisco Outbound Option Dialer進行故障排除時需要遵循十二個步驟。

圖1:用於對Cisco Outbound Option撥號器進行故障排除的12個步驟



SkillGroup.OutboundControl集

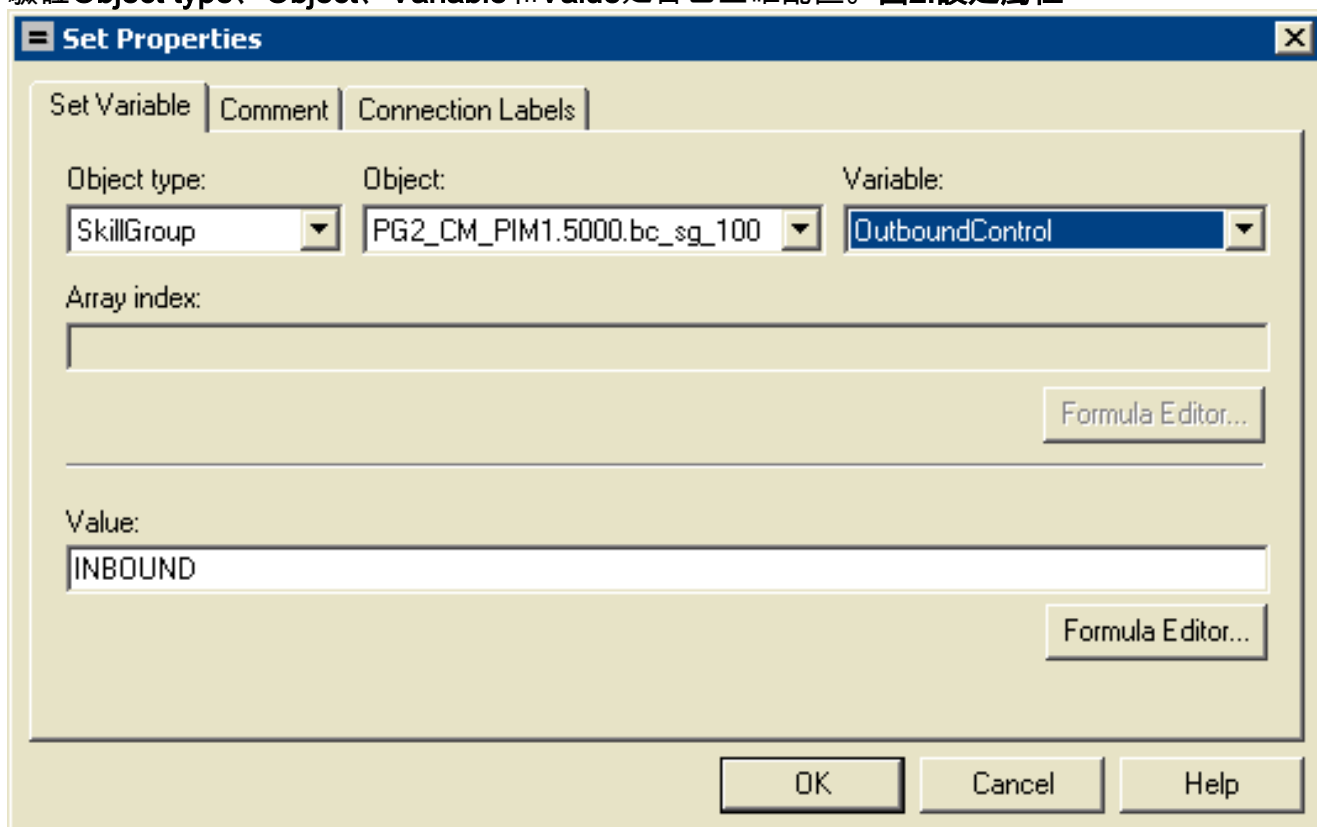
「聯絡中心經理」通過將明確定義的技能組變數「去話控制」設定為[表1中的值之一](#)來控制座席模式。

表 1：技能組變數

| 值字串 | 對應數值 | 說明 |
|-------------------|------|---------|
| 入站 | 0 | 專用入站模式 |
| PREDICTIVE_ONLY | 1 | 專用出站模式 |
| 預測混合 | 2 | 按呼叫混合呼叫 |
| 僅預覽 | 3 | 專用出站模式 |
| 預覽混合 | 4 | 按呼叫混合呼叫 |
| PROGRESSIV E_ONLY | 5 | 專用出站模式 |
| 逐行混合 | 6 | 按呼叫混合呼叫 |

完成以下步驟，確認是否正確設定。

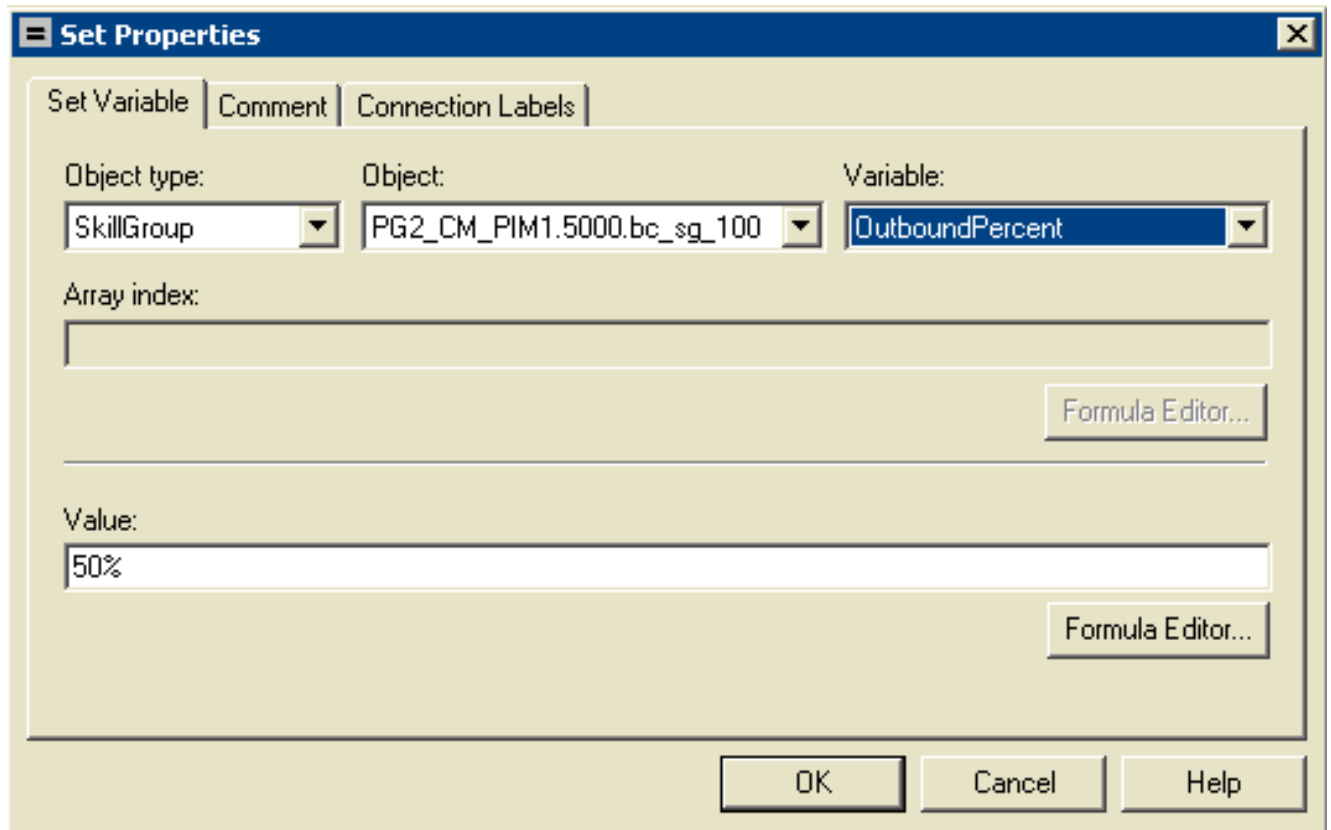
1. 按兩下Cisco ICM Admin Workstation(AW)組中的**Script Editor**圖示。將開啟「指令碼編輯器」視窗。
2. 在指令碼編輯器中，選擇**檔案 > 開啟**。
3. 選擇控制有問題的特定技能組的管理指令碼。
4. 按一下「**Open**」。
5. 按兩下為有問題的特定技能組定義OutboundControl變數的**Set Variable**節點。「設定適當性」(Set Privilities)對話方塊開啟，[如圖2](#)所示。
6. 驗證**Object type**、**Object**、**Variable**和**Value**是否已正確配置。**圖2:設定屬性**



[SkillGroup.OutboundPercent](#)集

OutboundPercent變數控制登入到特定技能組的座席百分比，這些座席應用於撥打出站。此變數不會為出站撥號分配特定代理，僅分配總百分比。

1. 按兩下Cisco ICM AW組中的**指令碼編輯器**圖示。將開啟「指令碼編輯器」視窗。
2. 在指令碼編輯器中，從選單欄中選擇**檔案 > 開啟**。「開啟」(Open)對話方塊開啟。
3. 選擇控制有問題的特定技能組的管理指令碼。按一下「**Open**」。
4. 按兩下為有問題的特定技能組定義OutboundPercent變數的**設定變數**節點。「設定適當性」(Set Privilities)對話方塊開啟，[如圖3](#)所示。
5. 驗證**Object type**、**Object**、**Variable**和**Value**是否已正確配置。**圖3:設定屬性**

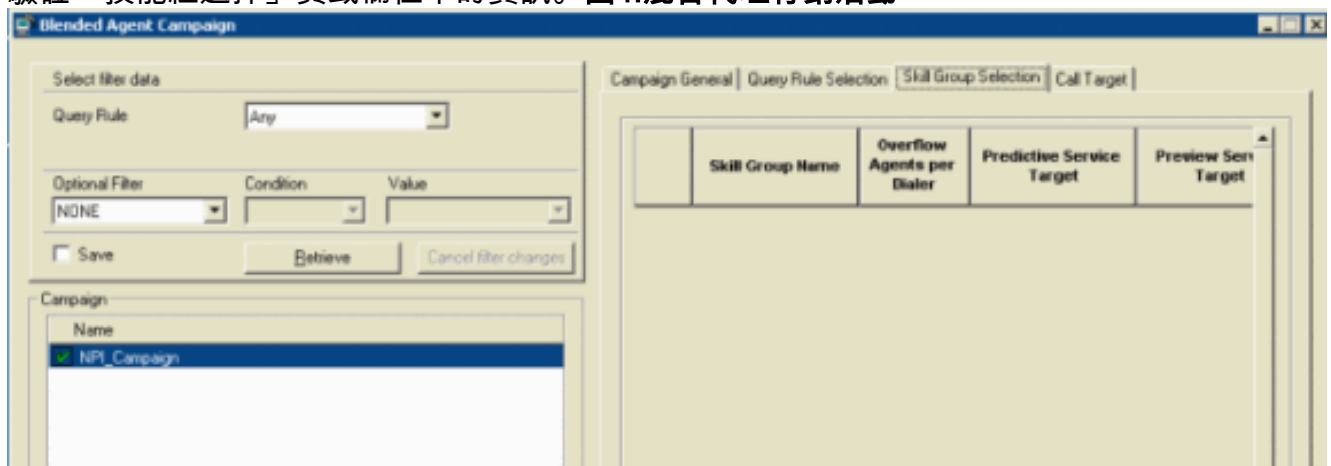


分配給市場活動的技能

混合座席將活動和查詢規則視為將一組聯絡人分組在一起的邏輯實體。使用混合座席 — 活動工具在技能組和活動之間建立關係。

注意：每個市場活動中的技能組最大數量為20。

1. 從Configuration Manager選單中，選擇Blended Agent > Blended Agent - Campaign。將開啟「混合座席活動」視窗，如圖4所示。
2. 在選擇篩選器資料框中，選擇所需的篩選器。
3. 按一下「Retrieve」。這將顯示清單框中檢索到的混合座席活動的清單。
4. 在清單框中，選擇要檢視其記錄的混合座席市場活動。選定的混合座席活動的配置資訊顯示在右側的標籤欄位中。
5. 按一下Skill Group Selection選項卡。
6. 驗證「技能組選擇」頁籤欄位中的資訊。圖4:混合代理行銷活動

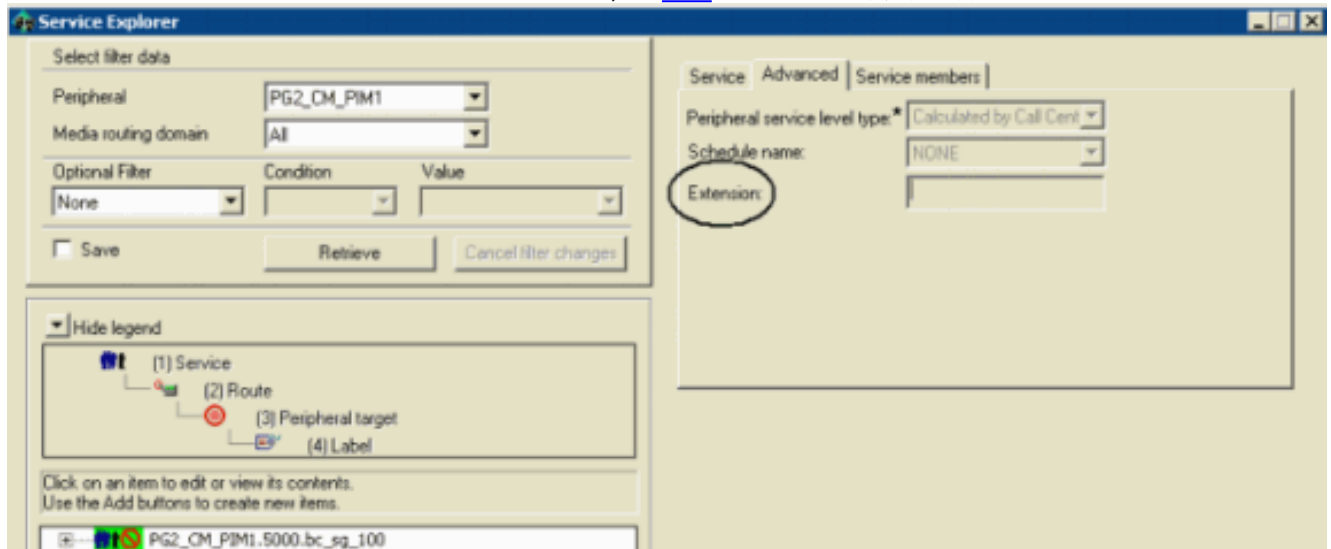


為技能配置的服務擴展值

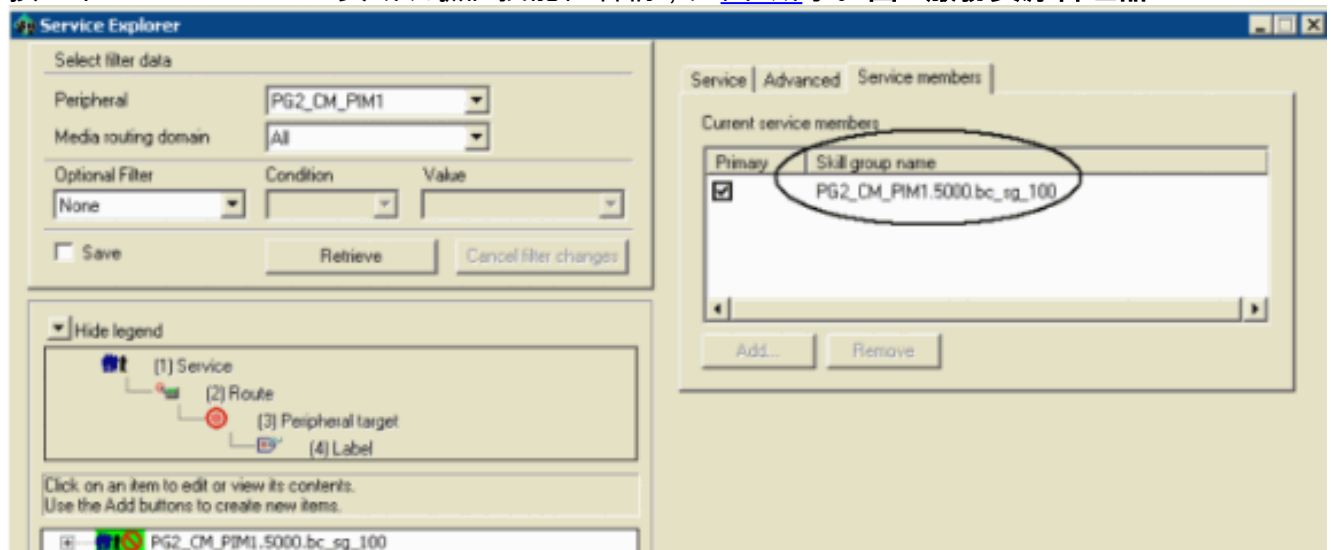
完成以下步驟，確認是否已為該技能設定服務擴充值。

在左窗格中選擇目標服務。

1. 在AW上，從Configuration Manager選單中選擇Tools > Explore Tools > Service Explorer，如圖5所示。
2. 在選擇篩選器資料框中，選擇所需的篩選器。
3. 按一下「Retrieve」。
4. 按一下Advanced索引標籤以驗證擴充模組，如圖5所示。圖5:服務資源管理器



5. 按一下Service Member頁籤以驗證技能組名稱，如圖6所示。圖6:服務資源管理器

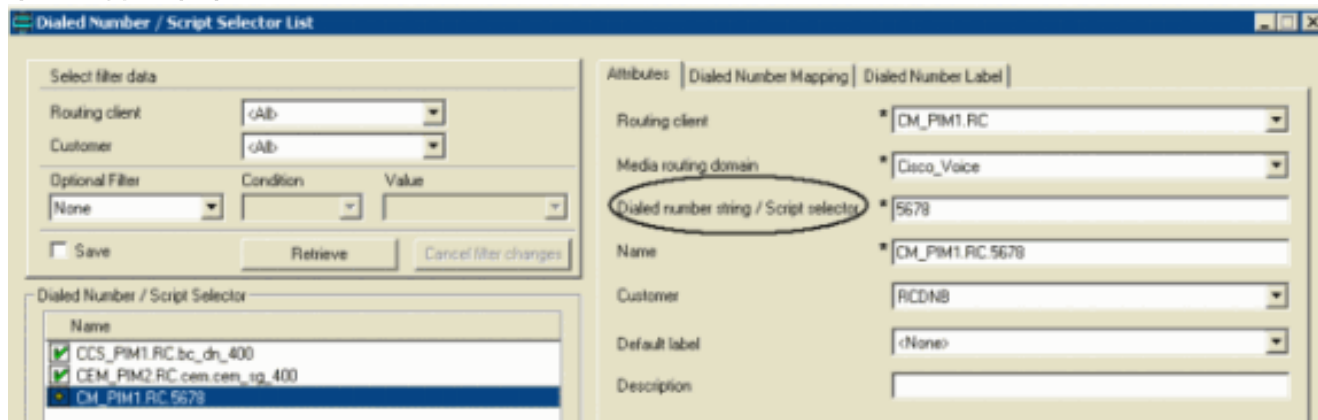


撥出號碼是否與服務分機值匹配？

撥號器使用「服務擴展」來保留代理。此分機必須與媒體路由(MR)外圍裝置網關(PG)中配置的撥號號碼匹配。完成這些步驟，確認撥出號碼與服務分機值相符。

1. 在Configuration Manager選單中，選擇Service Explorer Tools > Explore Tools。
2. 在「Select filter data」框中，選擇所需的篩選器。
3. 按一下「Retrieve」。

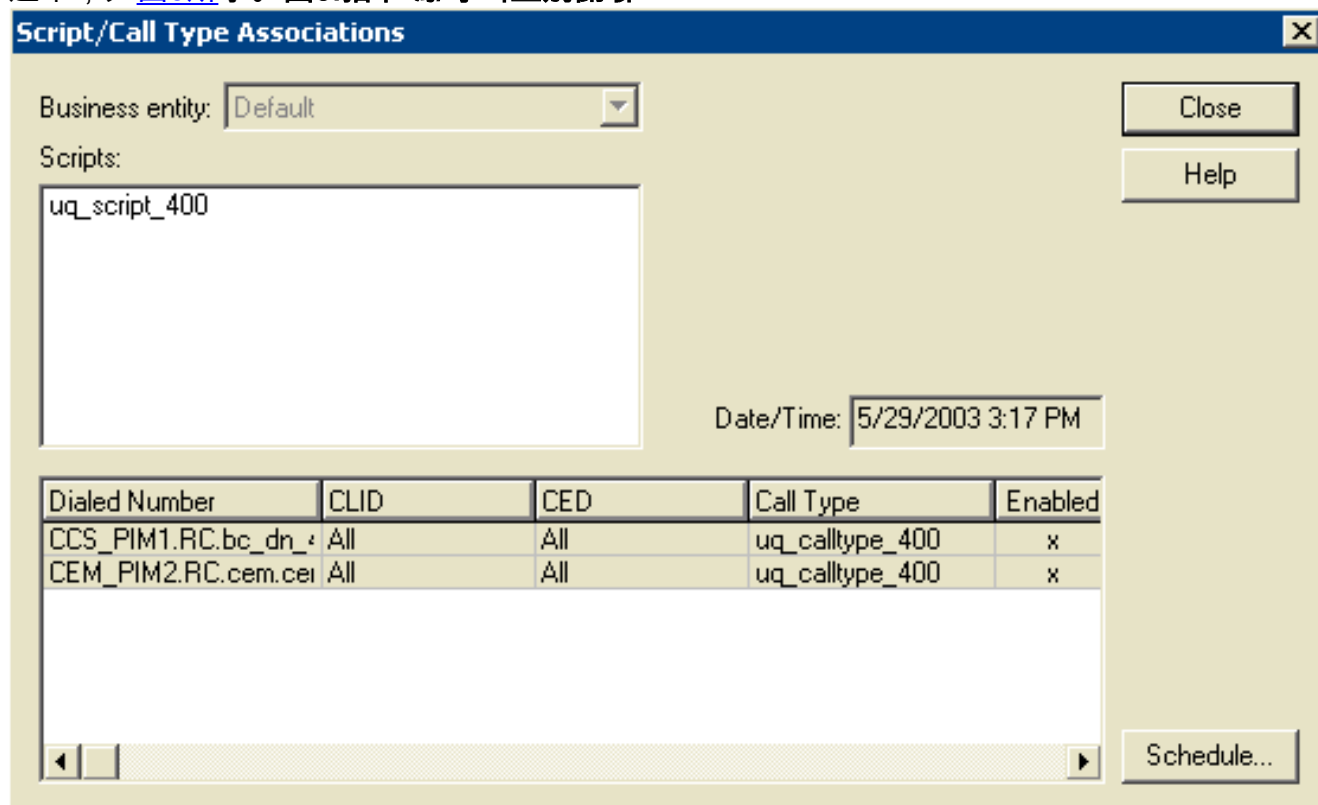
4. 在左窗格中選擇目標服務。
5. 按一下**Advanced**索引標籤以驗證擴充模組，如圖5所示。
6. 在Configuration Manager選單中，選擇**Tools > List Tools > Dialed Number/Script Selector List**。
7. 按一下「**Retrieve**」。
8. 在**Dialed Number/Script Selector**部分中選擇目標名稱。
9. 按一下**Attributes**頁籤以驗證Dialed number string/Script選擇器，如圖7所示。圖7:撥出號碼/指令碼選擇器清單



是否已將路由指令碼分配給DN?

完成以下步驟，驗證是否已向撥出號碼(DN)指派路由指令碼：

1. 從AW啟動指令碼編輯器，此時將顯示指令碼編輯器選單。
2. 選擇**指令碼 > 呼叫型別關聯**。出現「Script/Call Type Association (指令碼/呼叫型別關聯)」選單，如圖8所示。圖8:指令碼/呼叫型別關聯



3. 驗證指令碼、撥出號碼和其他相關資訊。

是否已匯入客戶電話號碼？

BA匯入元件（位於Cisco ICM記錄器上）匯入客戶的聯絡人清單。BA Import匯入兩種型別的清單：

- **contact_list**: 包含電話號碼BA撥號。
- **do_not_call_list**: 包含不想呼叫的客戶清單。

完成以下步驟，檢查是否已匯入客戶電話號碼：

1. 在Configuration Manager選單中，選擇**Blended Agent > Blended Agent - Import**。「混合代理匯入規則」(Blended Agent Import Rule)視窗開啟。
2. 按一下「**Retrieve**」。這將在左側視窗中顯示檢索到的匯入規則名稱的清單。
3. 選擇目標匯入規則名稱，然後刷新「混合代理匯入規則」視窗。
4. 按一下**Import Rule General**、**Definition**和**Schedule**。[圖9](#)、[圖10](#)和[圖11](#)分別顯示。**圖9:混合代理匯入規則**

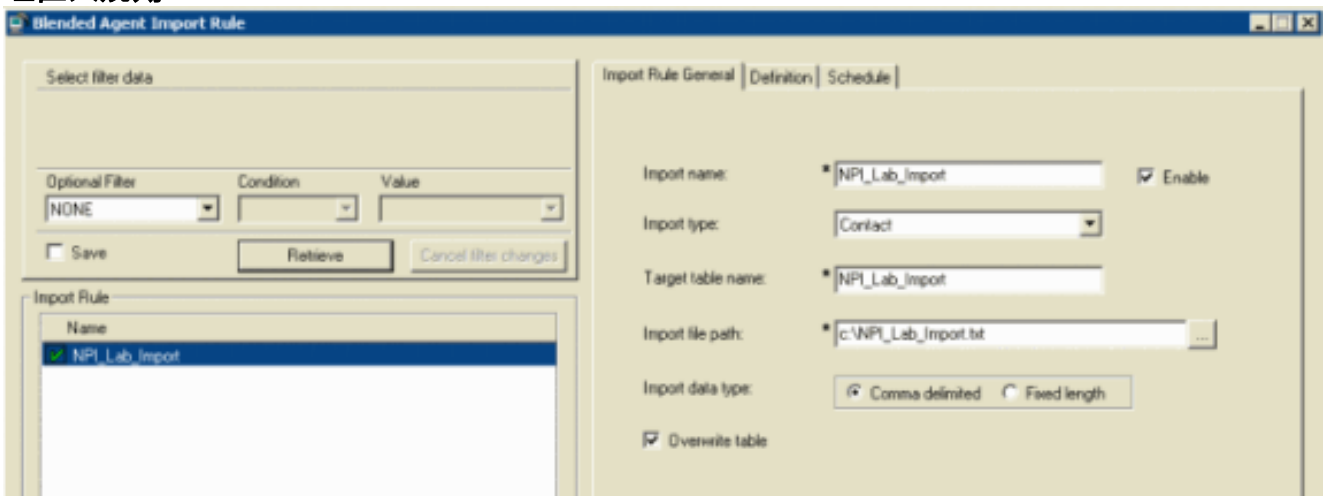


圖10:混合代理匯入規則

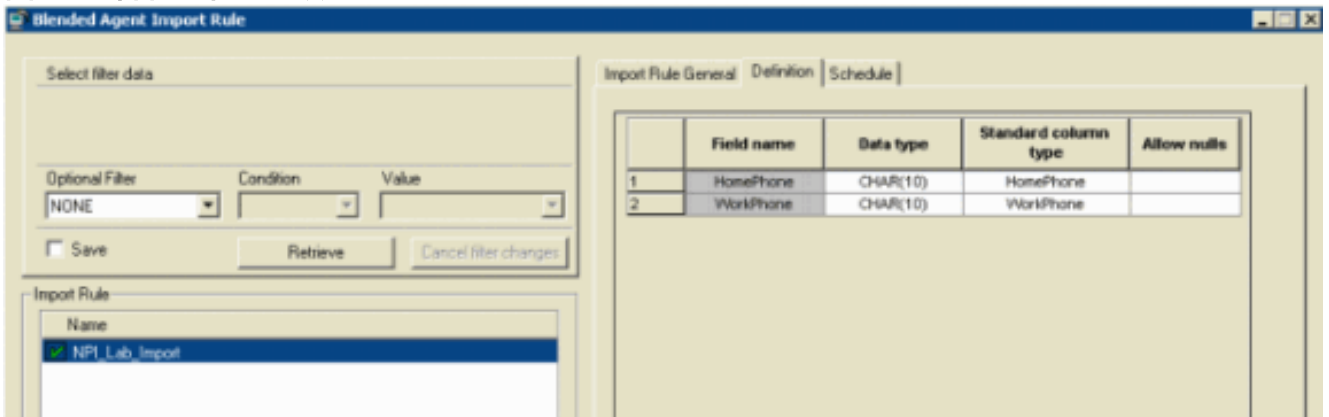
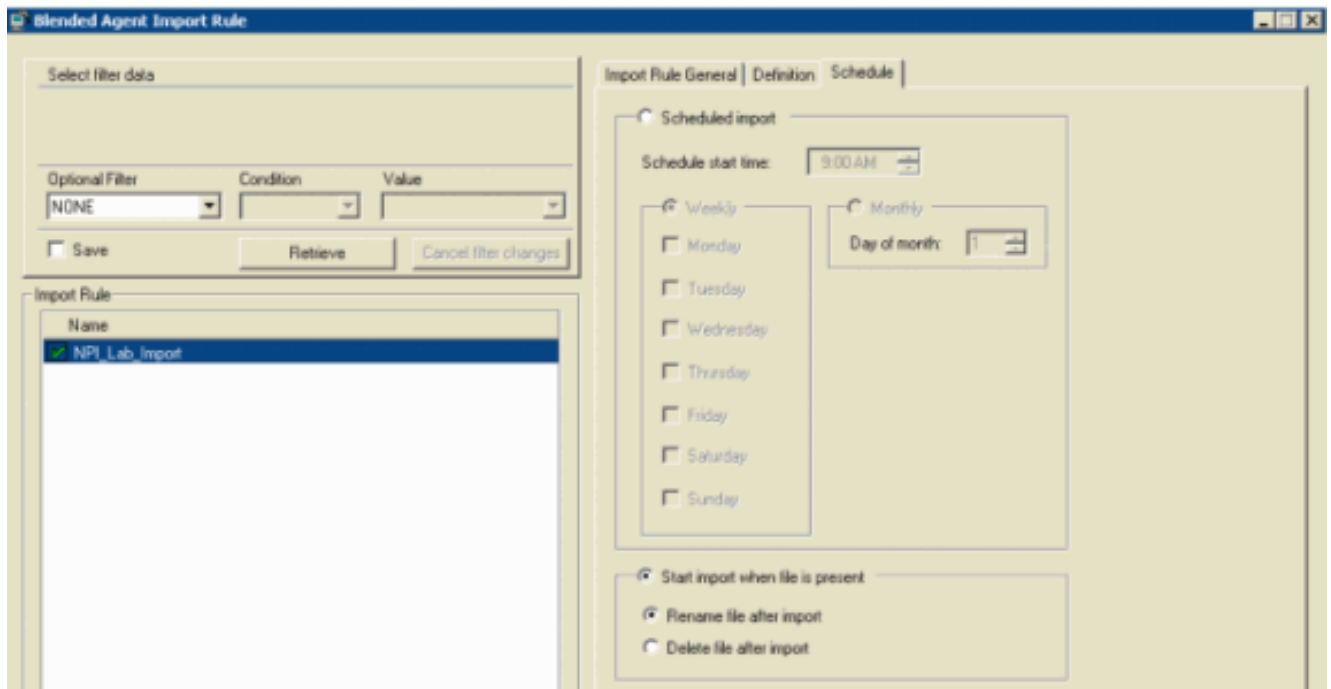


圖11:混合代理匯入規則

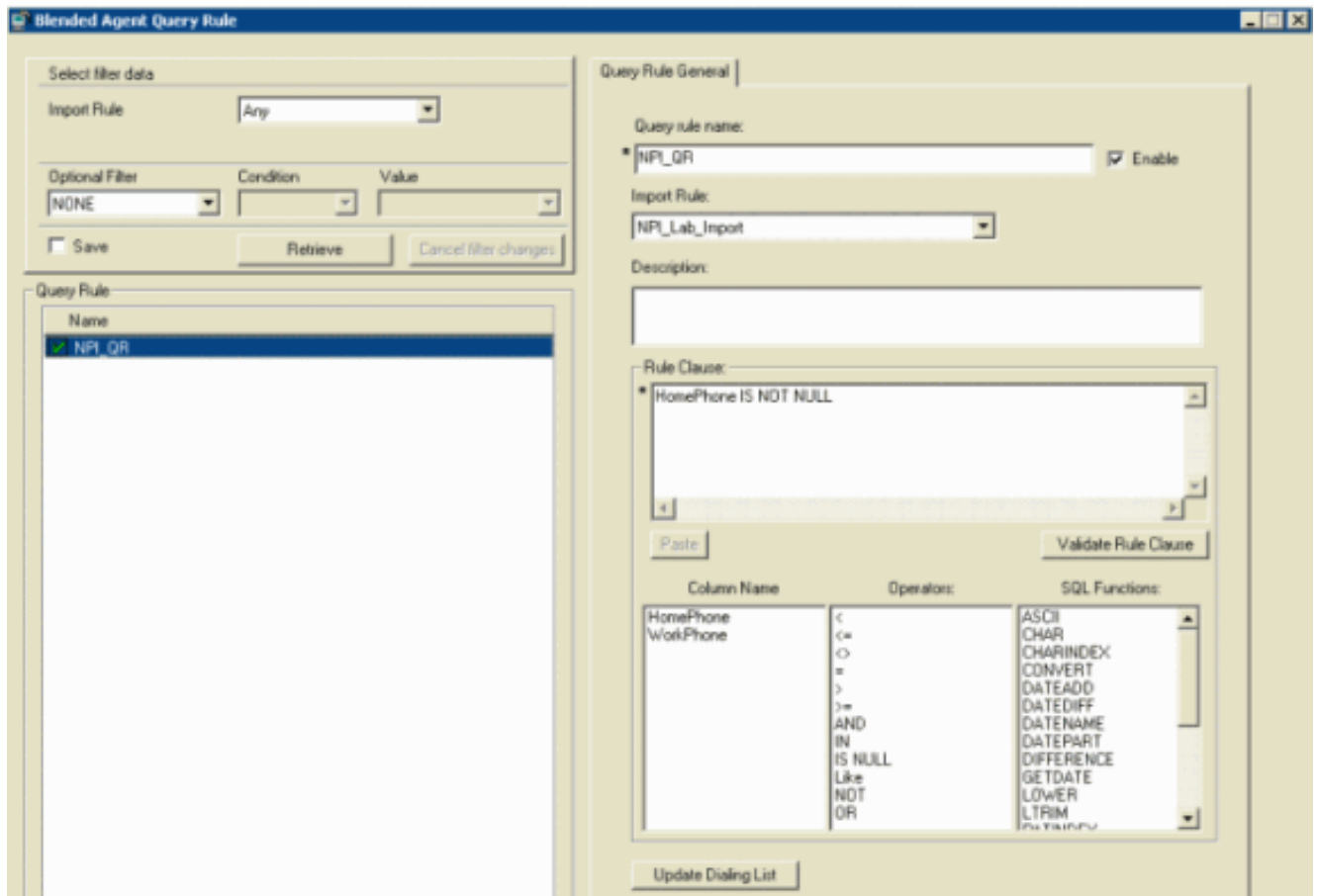


5. 驗證圖9、圖10和圖11中的所有相關資訊。

是否已將查詢規則分配給匯入？

完成這些步驟，檢查是否已將查詢規則分配給「匯入」。

1. 在Configuration Manager選單中，選擇Blended Agent > Blended Agent - Query Rule。「混合代理查詢規則」(Blended Agent Query Rule)視窗開啟。
2. 在「Select filter data」框中，選擇所需的篩選器。
3. 按一下「Retrieve」。這將在視窗的左側顯示檢索到的查詢規則名稱的清單。
4. 選擇目標查詢規則名稱，並刷新「混合代理查詢規則」視窗，如圖12所示。圖12:混合代理查詢規則

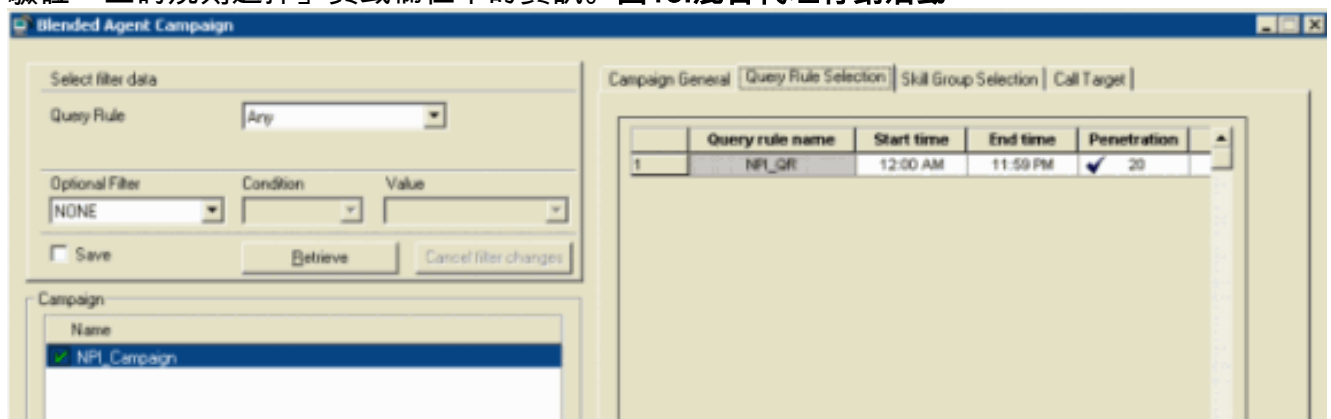


5. 驗證圖12中的所有相關資訊。

查詢規則是否已分配給市場活動？

混合座席將活動和查詢規則視為將一組聯絡人分組在一起的邏輯實體。使用「混合座席 — 市場活動」工具建立查詢規則和市場活動之間的關係。

1. 在Configuration Manager選單中，選擇Blended Agent > Blended Agent - Campaign。「混合座席活動」視窗開啟。
2. 在選擇篩選器資料框中，選擇所需的篩選器。
3. 按一下「Retrieve」。這將在視窗左側窗格中的清單框中顯示檢索到的混合座席市場活動的清單。
4. 在清單框中，選擇要檢視的混合座席活動記錄。所選混合座席活動的配置資訊顯示在右側的頁籤欄位中，如圖13所示。
5. 按一下Query Rule Selection選項卡。
6. 驗證「查詢規則選擇」頁籤欄位中的資訊。圖13:混合代理行銷活動



座席是否以正確的技能登入並可用？

完成這些步驟，確認座席已登入且可用技能正確。

1. 將Procmon連線到撥號程式。
2. 使用dumpalloc命令可檢視可用於撥號的記錄數、已登入的座席數以及可用於撥號的座席數。
3. dumpalloc命令提供即時技能組撥號資訊，如圖14和圖15所示。圖14:即時技能組撥號資訊

| 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 | 0 | 1.00 | 0 (0%) | 0 | 0 | 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 | 0/0 | 0 | 0 | 0 100% |
| Campaign | 00200 | 05009 | N | R | O | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.00 | 0 (0%) | 0 | 0 | 0 | 0/0 | 0 | 0 | 0 50% |
| callback | 00000 | -0001 | N | A | O | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.10 | 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)

圖15:即時技能組撥號資訊

| 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 | 0 | 1.00 | 0 (0%) | 0 | 0 | 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 | 0/0 | 0 | 0 | 0 100% |
| Campaign | 00200 | 05009 | N | R | O | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.00 | 0 (0%) | 0 | 0 | 0 | 0/0 | 0 | 0 | 0 50% |
| callback | 00000 | -0001 | N | A | O | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.10 | 0 (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

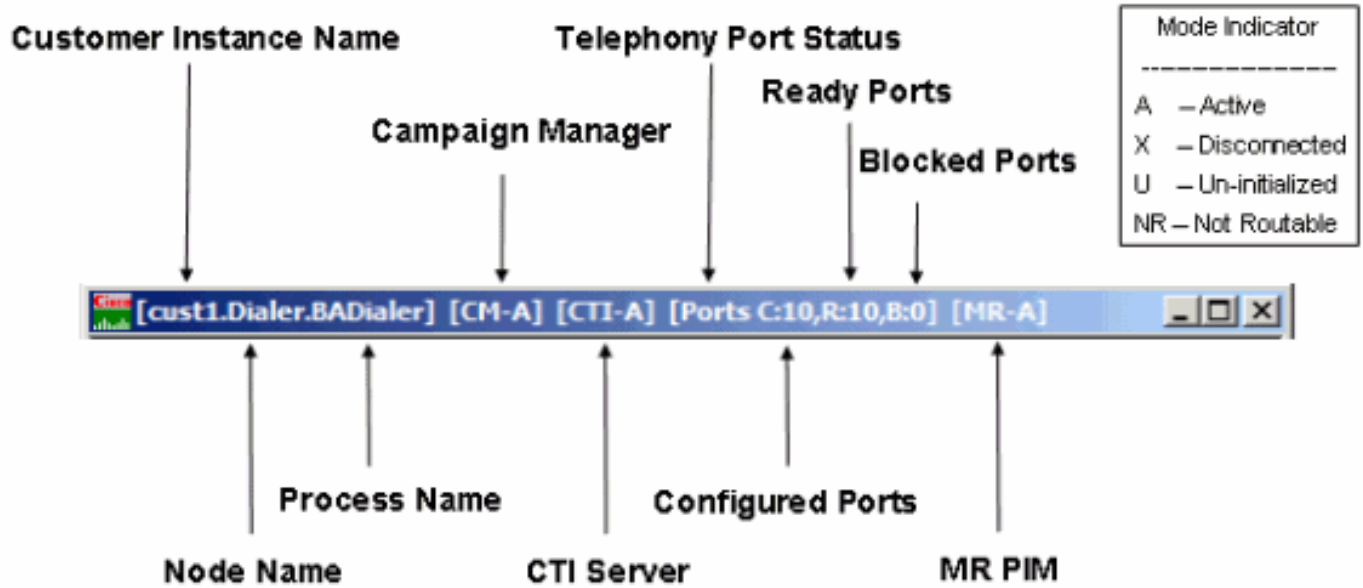
4. 檢查Campaign、Skill、Login和Av-Skl列。

確認撥號器標題欄中的所有進程都處於活動狀態

確認撥號器標題欄中的所有進程都處於活動狀態。圖16顯示了撥號器標題欄的詳細資訊。此清單顯示了有效的狀態：

- A:Active (作用中)
- X:斷開連線
- U:未初始化
- NR:不可路由

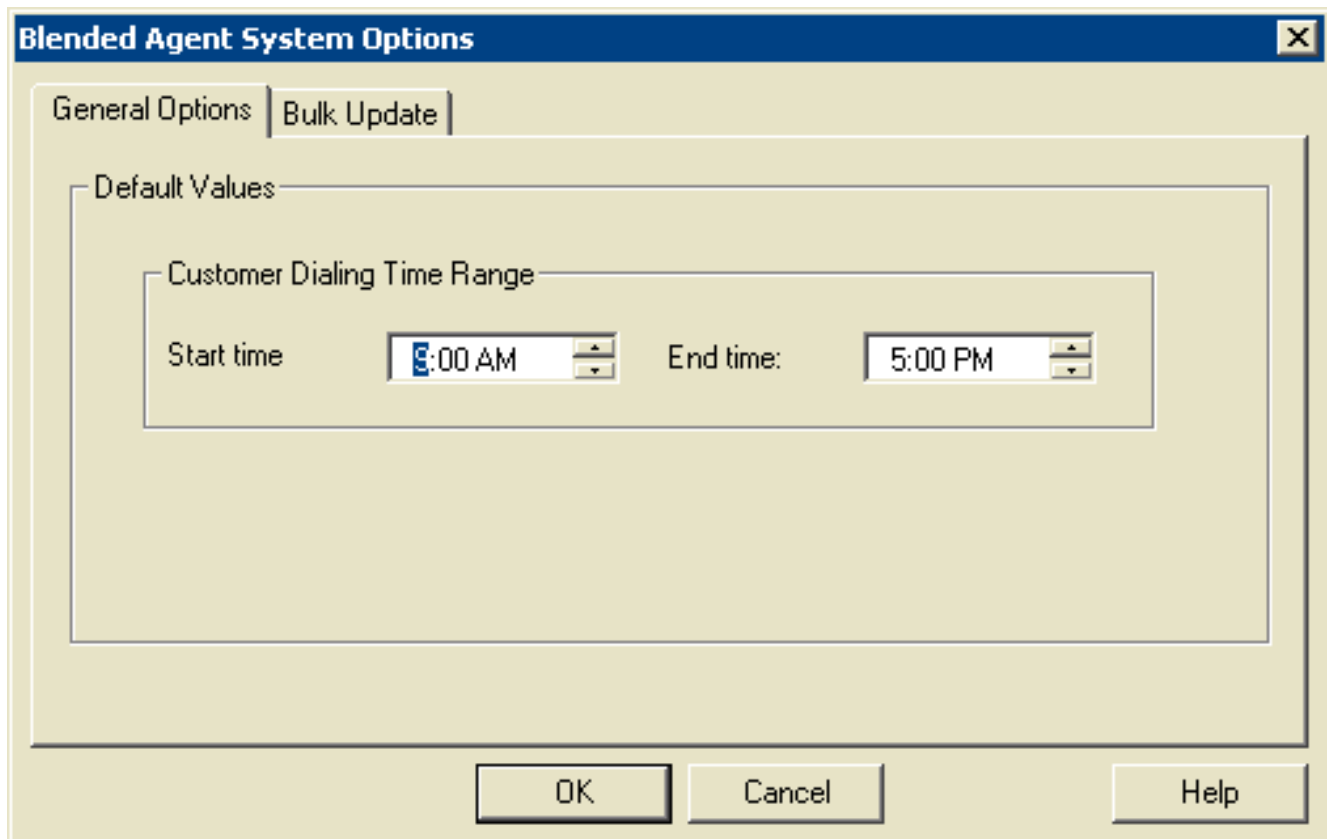
圖16:撥號器標題欄



確認撥號器系統選項時間和活動撥號時間

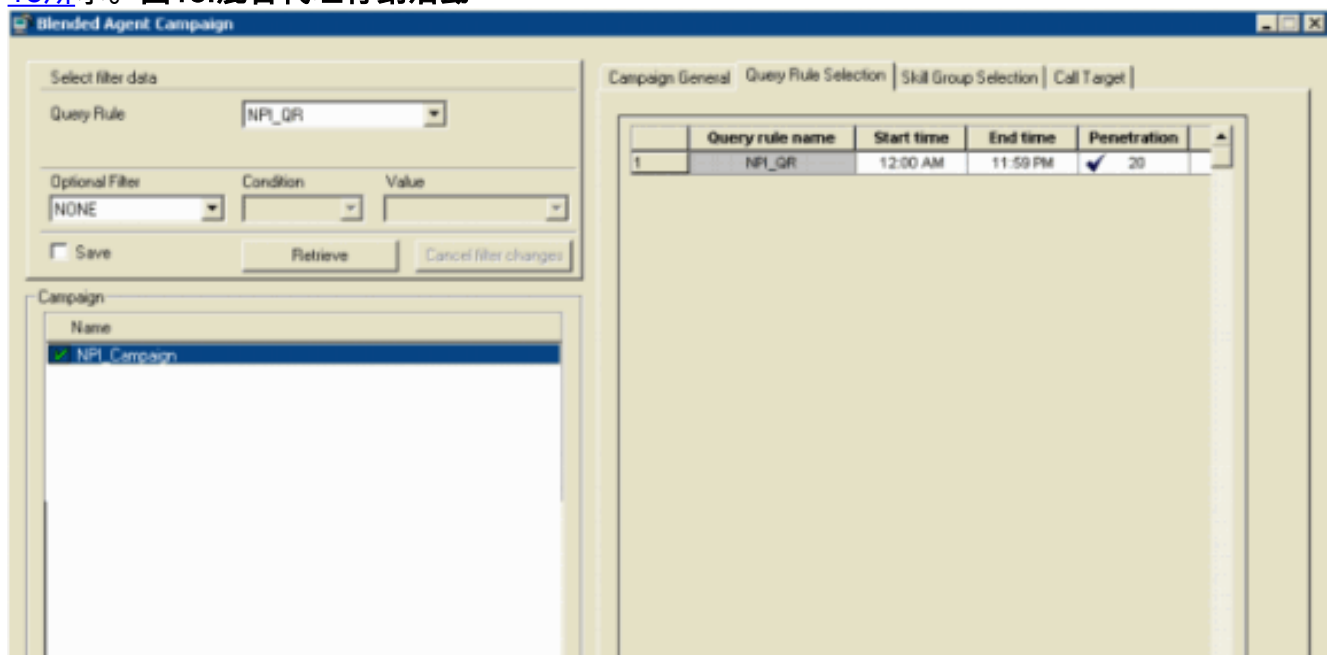
對於「常規系統時間」選項，此時間範圍適用於BA系統運行的所有市場活動，並取代任何單個市場活動時間範圍。完成這些步驟，檢查常規系統時間選項。

1. 從Configuration Manager選單中，選擇Blended Agent > Blended Agent - System Options，如圖17所示。
2. 按一下「General Options」，在「Customer Dialing Time Range」部分確認「Start time」和「End time」。圖17:混合代理系統選項



完成這些步驟，檢查各個活動撥號時間選項。

1. 在Configuration Manager選單中，選擇Blended Agent > Blended Agent - Campaign。「混合座席活動」視窗開啟。
2. 從「選擇篩選器資料」部分的「查詢規則」下拉選單中選擇查詢規則。
3. 按一下「Retrieve」。這將列出「市場活動」部分左側視窗中的所有現有市場活動。
4. 選擇目標活動名稱。
5. 按一下右視窗中的Query Rule Selection頁籤，然後刷新Blended Agent Campaign視窗，如圖18所示。圖18:混合代理行銷活動



6. 使用查詢規則名稱驗證相應行中的開始時間和結束時間。

相關資訊

- [使用遠端進程監控器控制檯\(Procmon\)](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)