

Resuelva problemas el marcador del Cisco Outbound Option cuando no marca

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Resuelva problemas el problema](#)

[Conjunto SkillGroup.OutboundControl](#)

[Conjunto SkillGroup.OutboundPercent](#)

[Habilidad asignada para hacer campaña](#)

[Valor de la extensión del servicio configurado para la habilidad](#)

[¿Un Número marcado hace juego el valor de la extensión del servicio?](#)

[¿Un Script de ruteo se ha asignado al DN?](#)

[¿Se han importado los números de teléfono del cliente?](#)

[¿Una regla de la interrogación se ha asignado a la importación?](#)

[¿La regla de la interrogación se asigna a la campaña?](#)

[¿Se abren una sesión los agentes y disponible en la habilidad correcta?](#)

[Confirme todos los procesos en la barra de título del marcador son activo](#)

[Confirme el tiempo de la opción del sistema del marcador y haga campaña tiempo de marca](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe el procedimiento paso a paso que usted utiliza para resolver problemas el marcador del Cisco Outbound Option cuando el marcador no marca.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda tener conocimientos de estos temas:

- Administración inteligente de contactos de Cisco (ICM)
- Marcación saliente del Blended Agent
- Familiar con las placas dialógicas y el software/los drivers

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión 5.0 y posterior del Cisco ICM.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

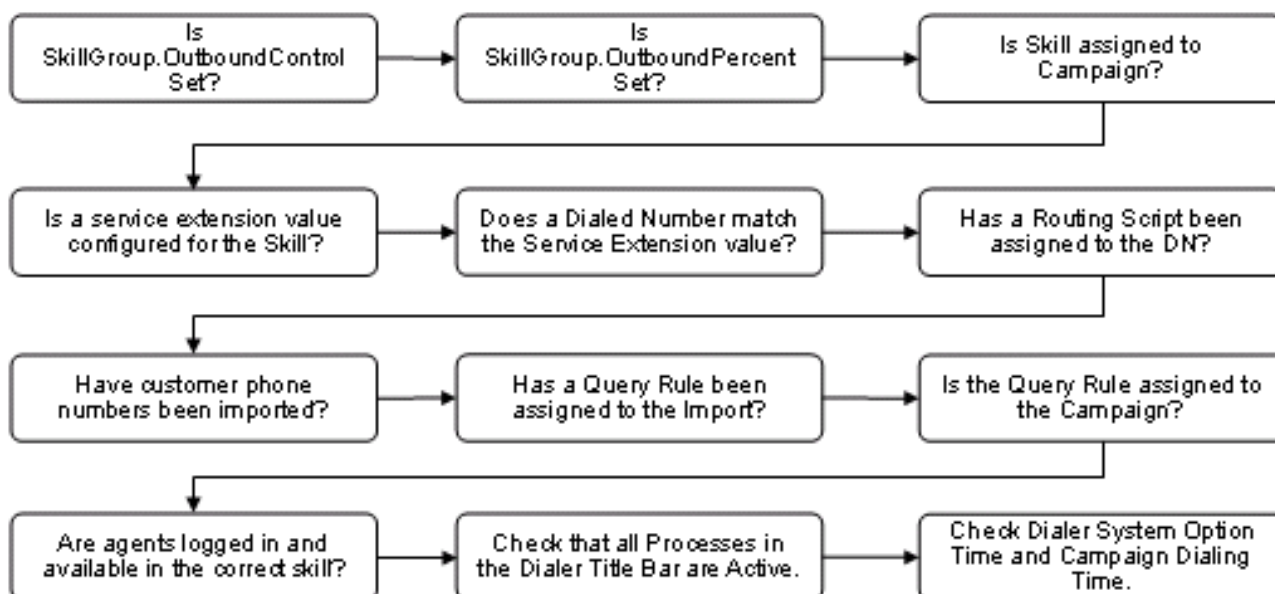
Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

Resuelva problemas el problema

Hay doce pasos a seguir cuando usted resuelve problemas el marcador del Cisco Outbound Option cuando el marcador no marca.

Figura 1: Doce camina usted uso de resolver problemas el marcador del Cisco Outbound Option



Conjunto SkillGroup.OutboundControl

Los Administradores del centro de contacto controlan al modo de agente fijando una variable bien definida del grupo de capacidades, “control saliente,” a uno de los valores en el [cuadro 1](#).

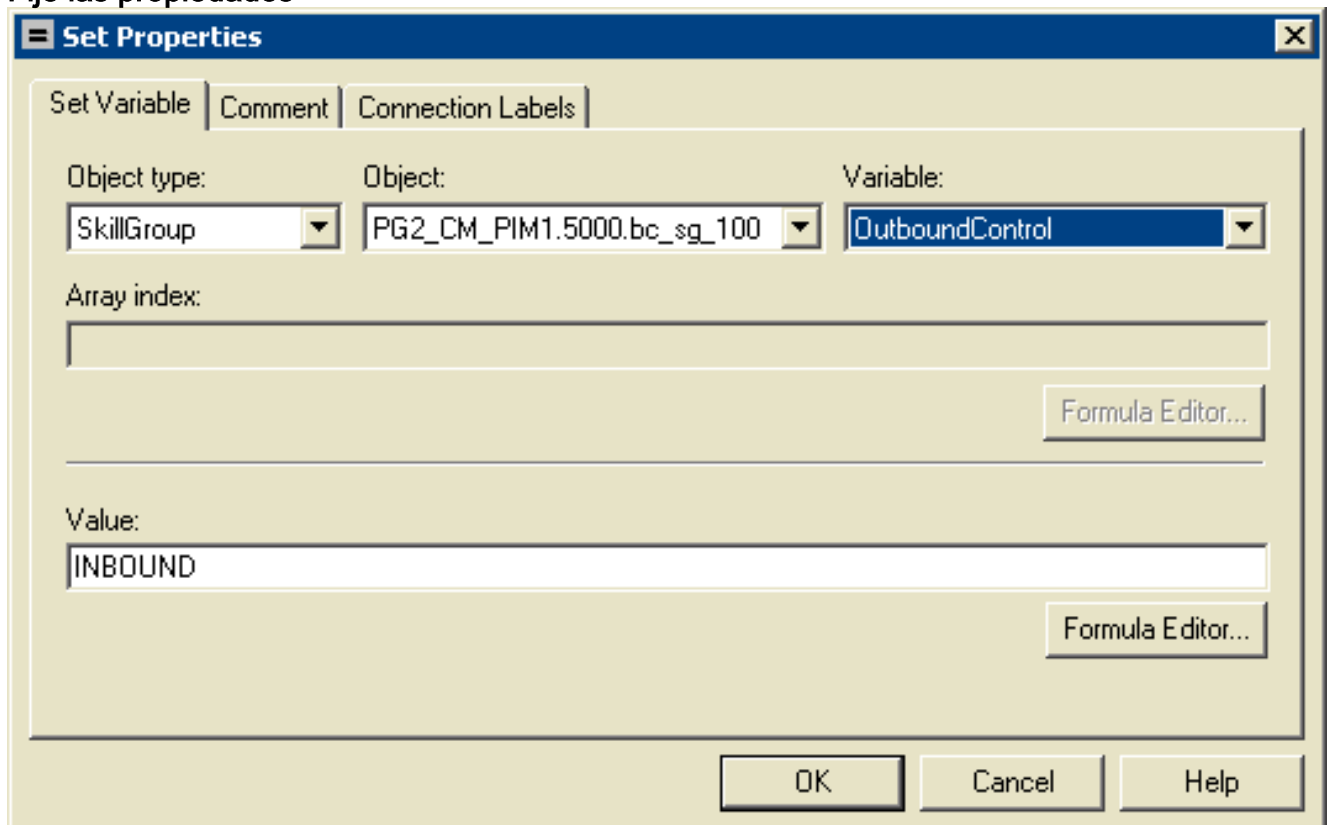
Tabla 1: Variable del grupo de capacidades

Cadena del valor	Valor numérico correspondiente	Descripción
ENTRANTE	0	Modo entrante dedicado
PREDICTIVE_ON	1	Modo saliente

LY		dedicado
PREDICTIVE_BLENDED	2	Llamada mezclando de la llamada
PREVIEW_ONLY	3	Modo saliente dedicado
PREVIEW_BLENDED	4	Llamada mezclando de la llamada
PROGRESSIVE_ONLY	5	Modo saliente dedicado
PROGRESSIVE_BLENDED	6	Llamada mezclando de la llamada

Complete estos pasos para verificar si se configura correctamente.

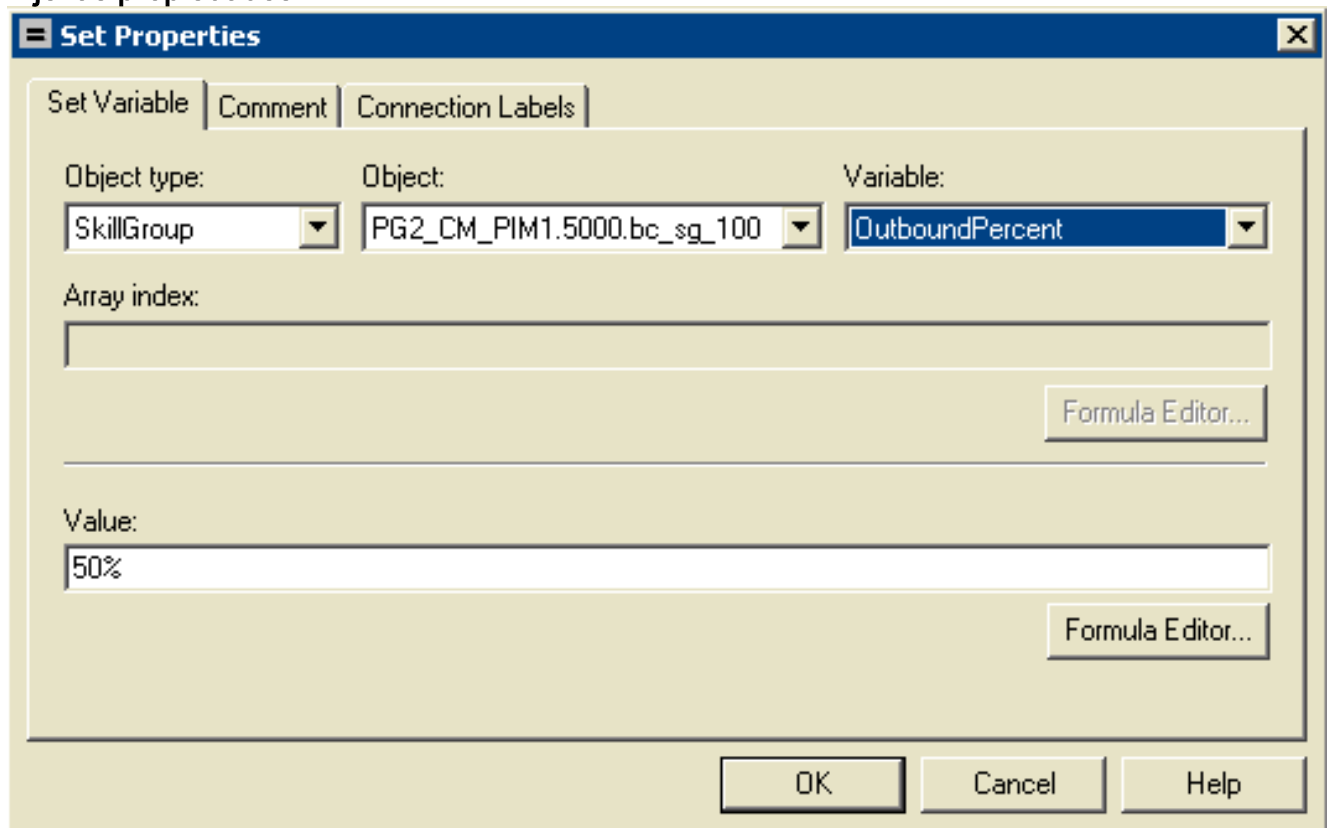
1. Haga doble clic el icono del **editor de secuencia de comandos** en el grupo del Admin Workstation del Cisco ICM (AW). La ventana del editor de secuencia de comandos se abre.
2. En el editor de secuencia de comandos, elija el **File > Open**.
3. Seleccione el script administrativo que controla al grupo de capacidades específico que tiene el problema.
4. Haga clic **abierto**.
5. Haga doble clic el nodo **variable del conjunto** que define la variable OutboundControl para el grupo de capacidades específico que tiene el problema. El menú del diálogo de las propiedades del conjunto se abre, como [cuadro 2](#) demostraciones.
6. Verifique ese **tipo de objeto, objeto, variable**, y el **valor** se configura correctamente. **Figura 2: Fije las propiedades**



[Conjunto SkillGroup.OutboundPercent](#)

La variable de OutboundPercent controla el porcentaje de agentes, que se registran en un grupo de capacidades determinado, y se debe utilizar para marcar saliente. Esta variable no afecta un aparato los agentes específicos para la marcación saliente, apenas un porcentaje total.

1. Haga doble clic el icono del **editor de secuencia de comandos** en el grupo del Cisco ICM AW. La ventana del editor de secuencia de comandos se abre.
2. En el editor de secuencia de comandos, elija el **File (Archivo) > Open from the menu bar (Abrir desde la barra de menú)**. El cuadro de diálogo abierto se abre.
3. Seleccione el script administrativo que controla al grupo de capacidades específico que tiene el problema. Haga clic **abierto**.
4. Haga doble clic el nodo **variable del conjunto** que define la variable de OutboundPercent para el grupo de capacidades específico que tiene el problema. El menú del diálogo de las propiedades del conjunto se abre, como [cuadro 3](#) demostraciones.
5. Verifique ese **tipo de objeto, objeto, variable**, y el **valor** se configura correctamente. **Figura 3: Fije las propiedades**



Habilidad asignada para hacer campaña

El Blended Agent ve las campañas y las reglas de la interrogación como entidades lógicas que agrupen un conjunto de los contactos juntos. Utilice el Blended Agent - Herramienta de la campaña para construir una relación entre los grupos de capacidades y las campañas.

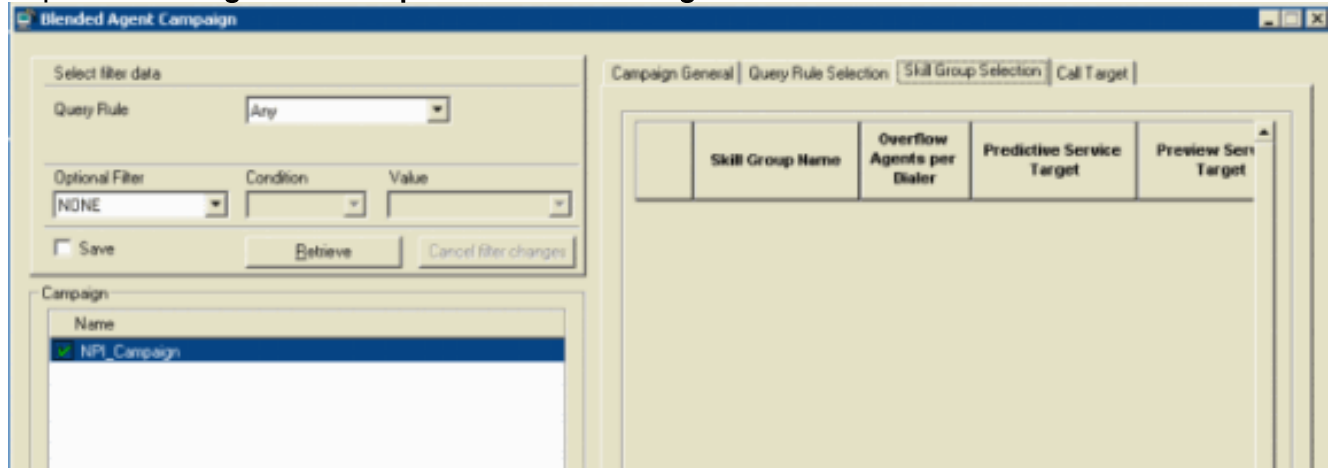
Nota: El número máximo de grupos de capacidades por la campaña es 20.

1. Del menú del administrador de configuración, seleccione el **Blended Agent > el Blended Agent - campaña**. La ventana de la campaña del Blended Agent se abre, como [cuadro 4](#) demostraciones.
2. En los datos selectos del filtro encajone, seleccione los filtros que usted quiere.
3. El tecleo **extrae**. Esto visualiza una lista de las campañas extraídas del Blended Agent en un

cuadro de lista.

4. En el cuadro de lista, seleccione la campaña del Blended Agent cuyos expedientes usted quiere ver. La información de la configuración de las visualizaciones seleccionadas de la campaña del Blended Agent en los campos tabulados a la derecha.
5. Haga clic la lengüeta de la **selección de grupo de capacidades**.
6. Verifique la información en los campos de la lengüeta de la selección de grupo de capacidades.

Figura 4: Campaña del Blended Agent



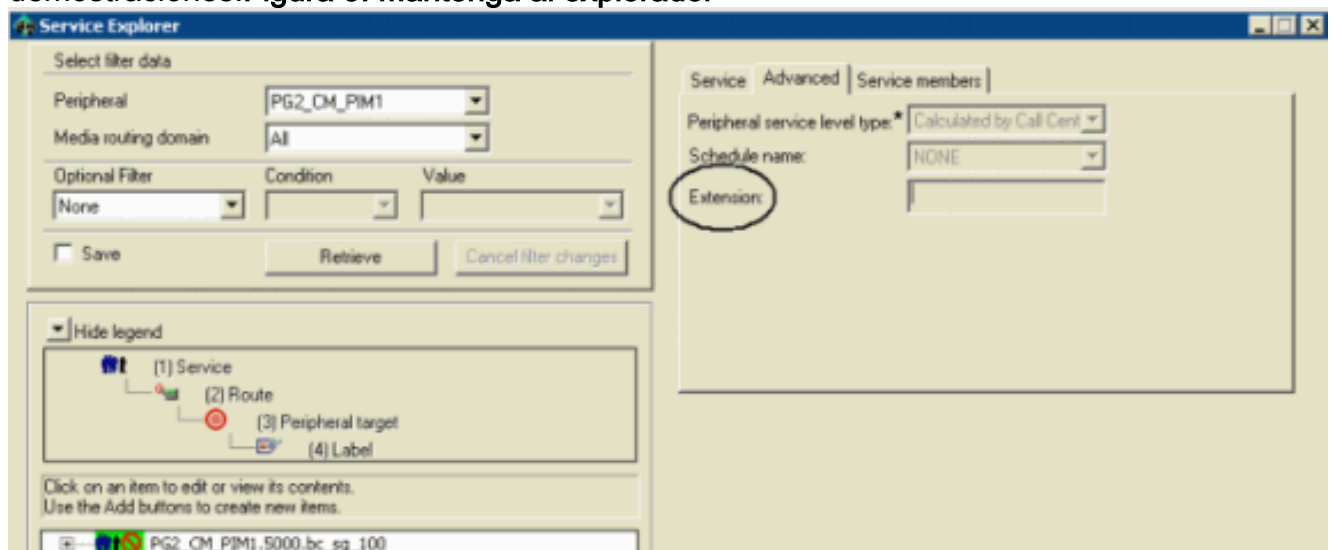
Valor de la extensión del servicio configurado para la habilidad

Complete estos pasos para verificar un valor de la extensión del servicio se configura para la habilidad.

Seleccione el servicio de destino en el panel izquierdo.

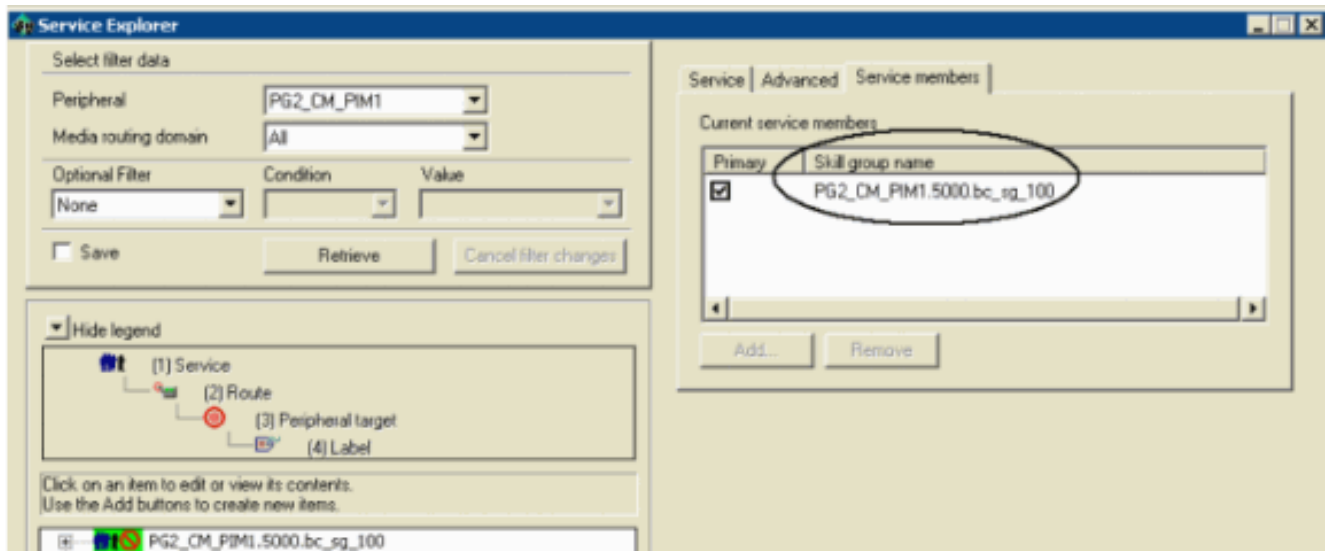
1. En un AW, del menú del administrador de configuración, elija las **herramientas > exploran las herramientas > al explorador del servicio**, como [cuadro 5](#) muestra.
2. En los datos selectos del filtro encajone, seleccione los filtros que usted quiere.
3. El tecleo **extrae**.
4. Haga clic la **ficha Avanzadas** para verificar la extensión, como [cuadro 5](#) demostraciones.

Figura 5: Mantenga al explorador



5. Haga clic la lengüeta del **miembro del servicio** para verificar el nombre de grupo de capacidades, como [cuadro 6](#) demostraciones.

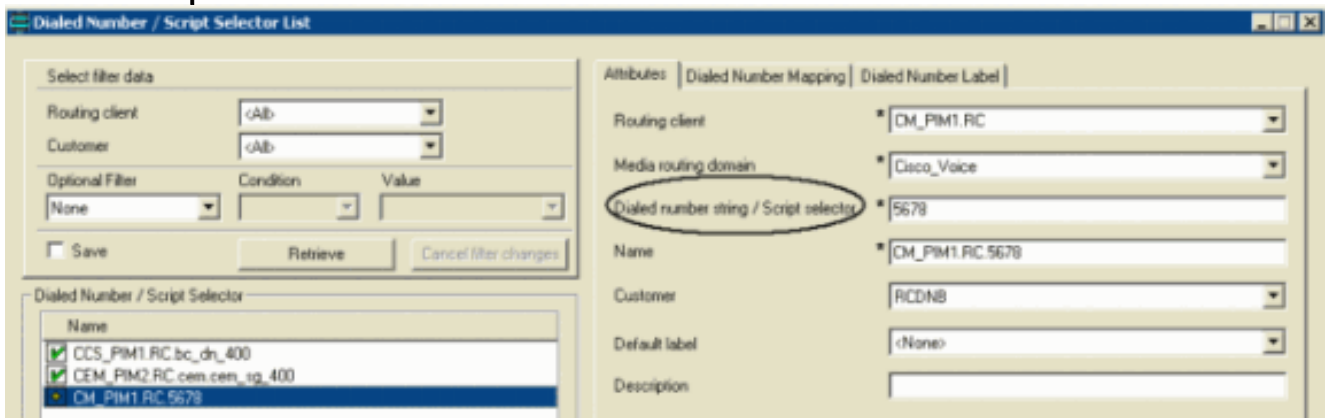
Figura 6: Mantenga al explorador



¿Un Número marcado hace juego el valor de la extensión del servicio?

La extensión del servicio es utilizada por el marcador a los agentes reservados. Esta extensión debe hacer juego el Número marcado que se configura en el ruteo de medios (MR) Peripheral Gateway (PG). Complete estos pasos para verificar que un Número marcado hace juego el valor de la extensión del servicio.

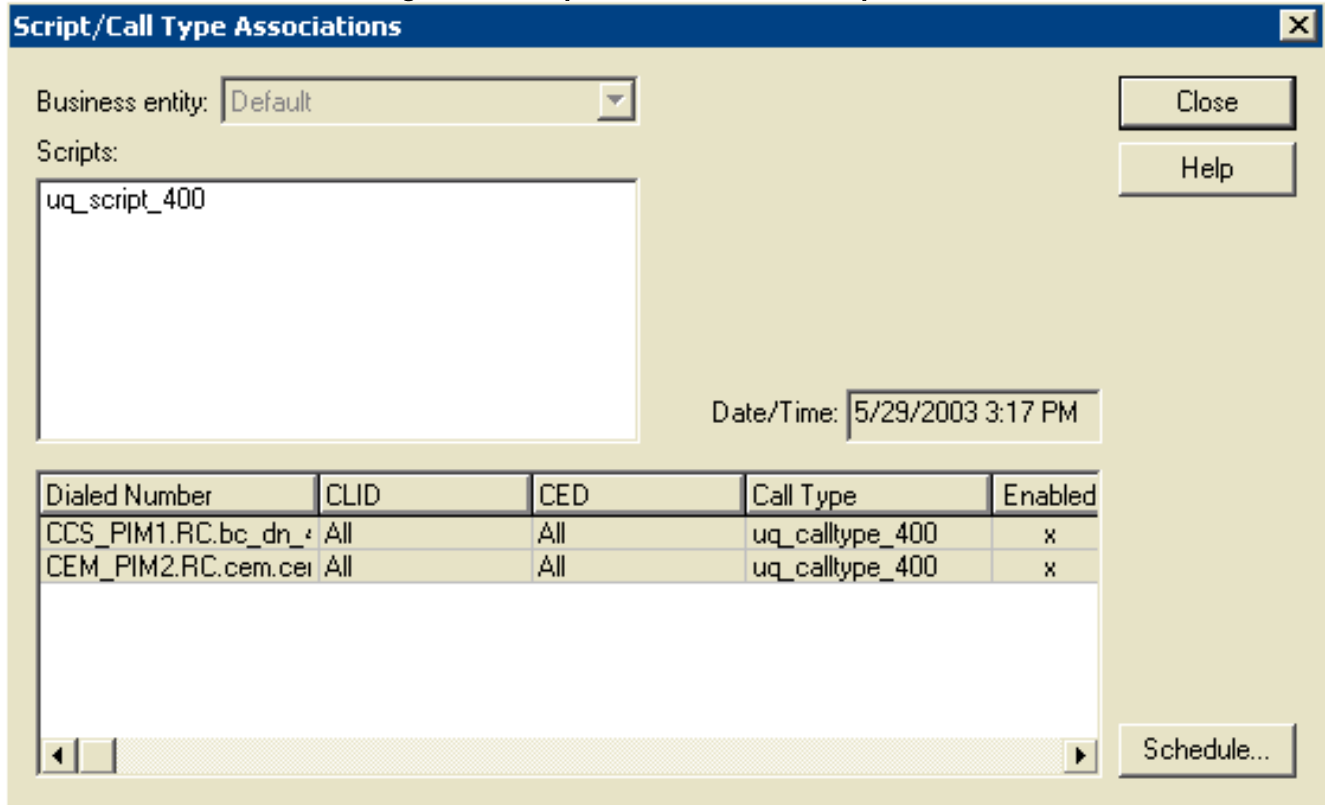
1. Del menú del administrador de configuración, elija las **herramientas del explorador del servicio > exploran las herramientas**.
2. En los **datos selectos del filtro** encajone, seleccione los filtros que usted quiere.
3. El tecleo **extrae**.
4. Seleccione el servicio de destino en el panel izquierdo.
5. Haga clic la **ficha Avanzadas** para verificar la extensión, como [cuadro 5](#) demostraciones.
6. Del menú del administrador de configuración, elija las **herramientas > la lista equipa > lista del selector del Número marcado/script**.
7. El tecleo **extrae**.
8. Seleccione el nombre objetivo en la sección del **selector del Número marcado/script**.
9. Haga clic la lengüeta de los **atributos** para verificar la cadena del Número marcado/el selector del script, como [cuadro 7](#) demostraciones.



¿Un Script de ruteo se ha asignado al DN?

Complete estos pasos para verificar que un Script de ruteo está asignado al Número marcado (DN):

1. Inicie el editor de secuencia de comandos del AW, el editor de secuencia de comandos que aparece el menú.
2. Seleccione el **Script (Secuencia de comandos) > Call Type Associations (Asociaciones de tipo de llamada)**. El script/tipo de llamada menú Association (Asociación) aparece, como [cuadro 8](#) demostraciones. **Figura 8: Script/asociaciones del tipo de llamada**



3. Verifique los scripts, el Número marcado, y la otra información relacionada.

[¿Se han importado los números de teléfono del cliente?](#)

Los VAGOS importan el componente, que reside en el Cisco ICM Logger, importan la lista de contactos de un cliente. La importación de los VAGOS importa dos tipos de listas:

- **contact_list**: Contiene los diales de los VAGOS del número de teléfono.
- **do_not_call_list**: Contiene una lista de clientes que no quieran ser llamados.

Complete estos pasos para marcar que los números de teléfono del cliente están importados:

1. Del menú del administrador de configuración, elija el **Blended Agent > Blended Agent - Import (Importar)**. La ventana de la Regla de importación del Blended Agent se abre.
2. El teclado **extrae**. Esto visualiza una lista de los nombres extraídos de la Regla de importación en la ventana izquierda.
3. Seleccione el nombre de la Regla de importación de la blanco y la ventana de la Regla de importación del Blended Agent restaura.
4. **General, definición, y horario de la Regla de importación del teclado**. [El cuadro 9](#), el [cuadro 10](#), y el [cuadro 11](#) aparecen respectivamente. **Figura 9: Regla de importación del Blended Agent**

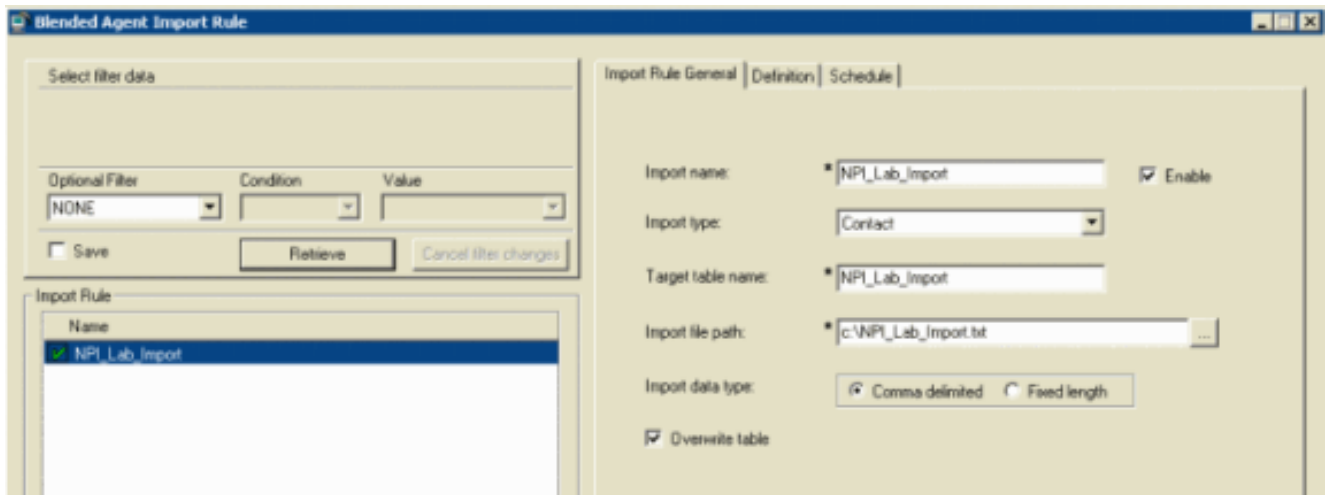
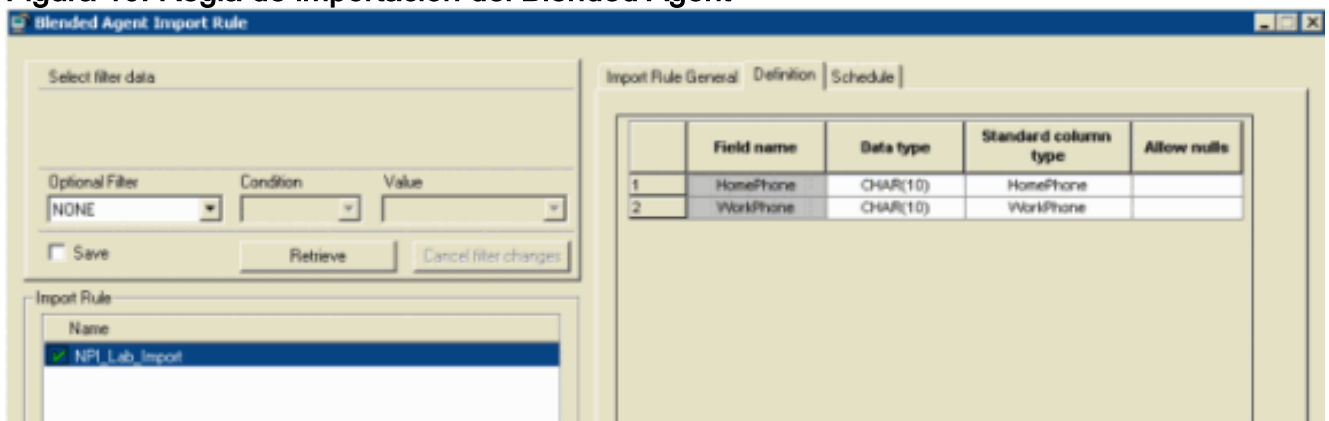
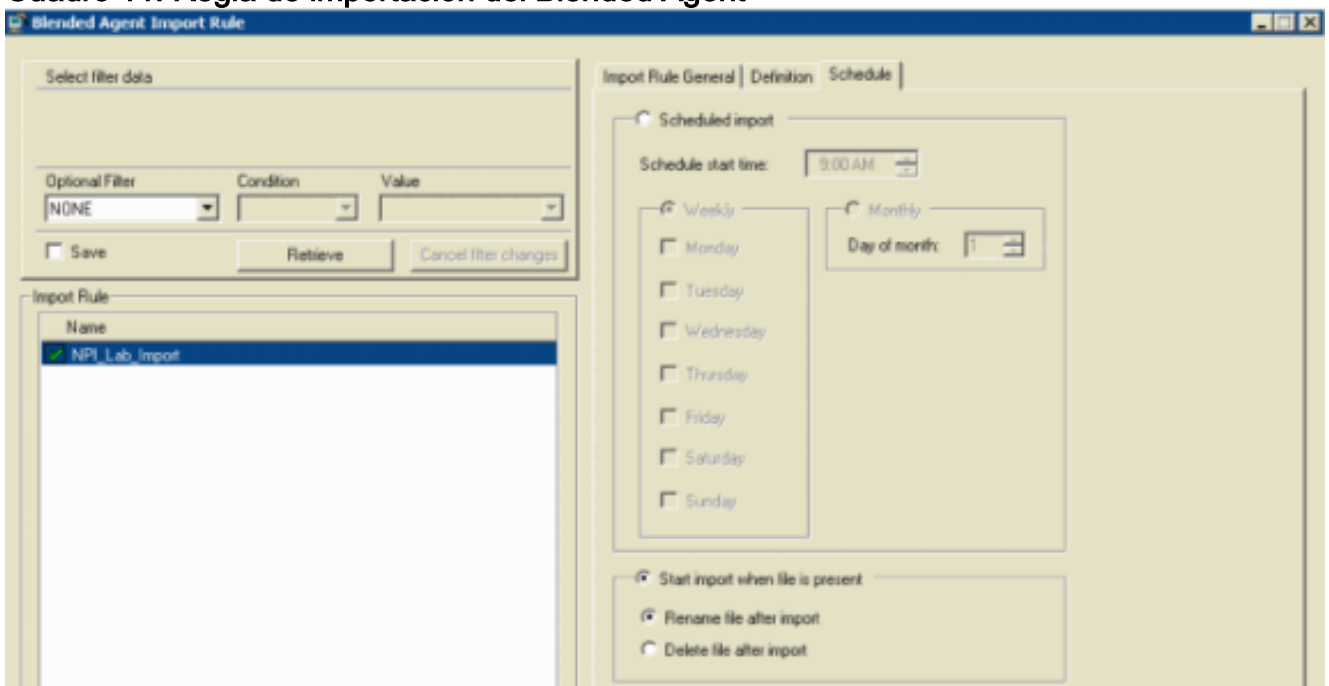


Figura 10: Regla de importación del Blended Agent



Cuadro 11: Regla de importación del Blended Agent



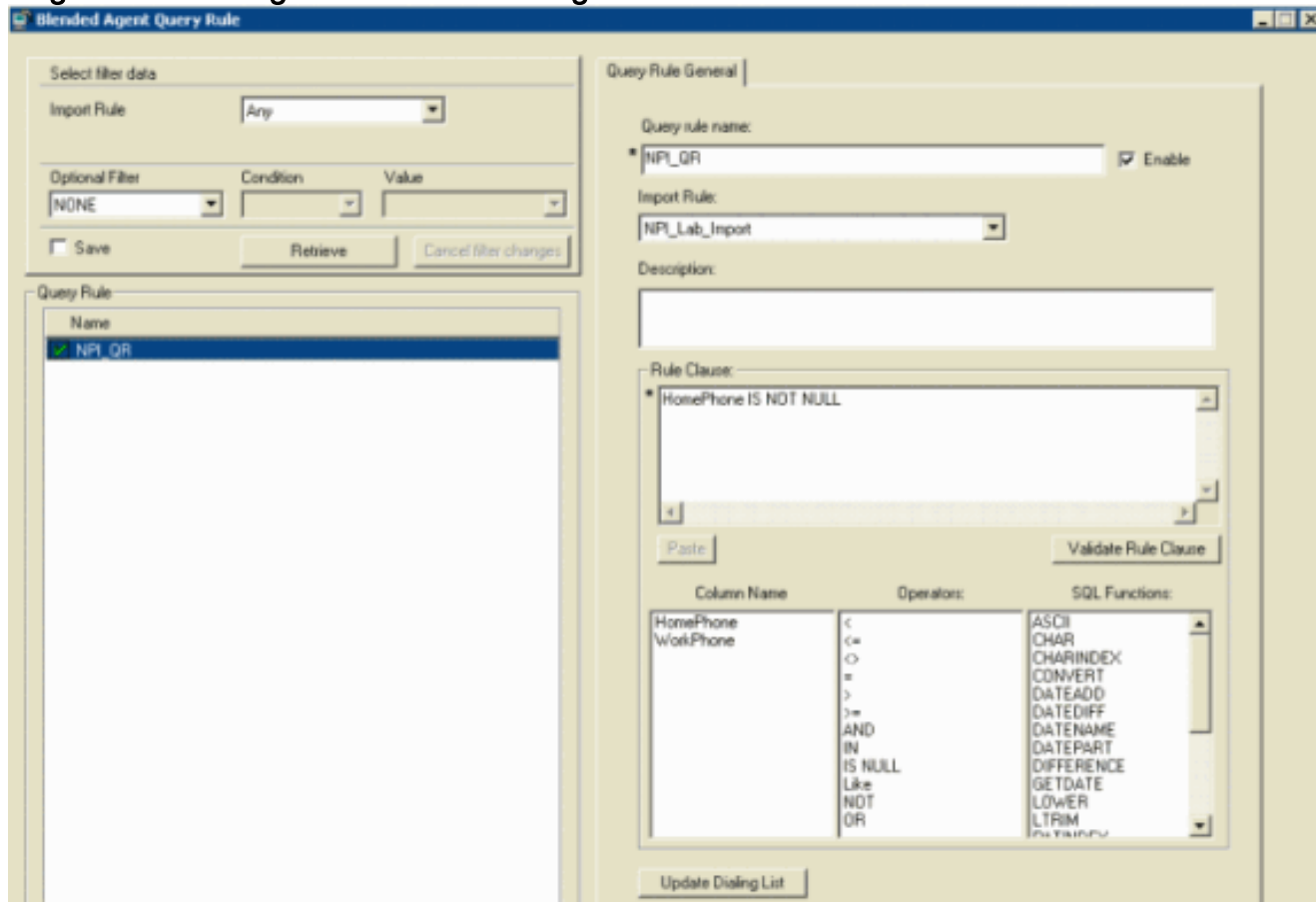
5. Verifique toda la información relacionada en el [cuadro 9](#), el [cuadro 10](#), y el [cuadro 11](#).

¿Una regla de la interrogación se ha asignado a la importación?

Complete estos pasos para marcar que una regla de la interrogación está asignada a la importación.

1. Del menú del administrador de configuración, elija el **Blended Agent > Blended Agent -**

1. **Regla de consulta.** La ventana de la regla de la interrogación del Blended Agent se abre.
2. En los **datos selectos del filtro** encajone, seleccione los filtros que usted quiere.
3. El tecleo **extrae**. Esto visualiza una lista del nombre extraído de la regla de la interrogación en el lado izquierdo de la ventana.
4. Seleccione el nombre de la regla de la interrogación de la blanco y la ventana de la regla de la interrogación del Blended Agent restaura, como [cuadro 12](#) demostraciones. **Cuadro 12: Regla de la interrogación del Blended Agent**

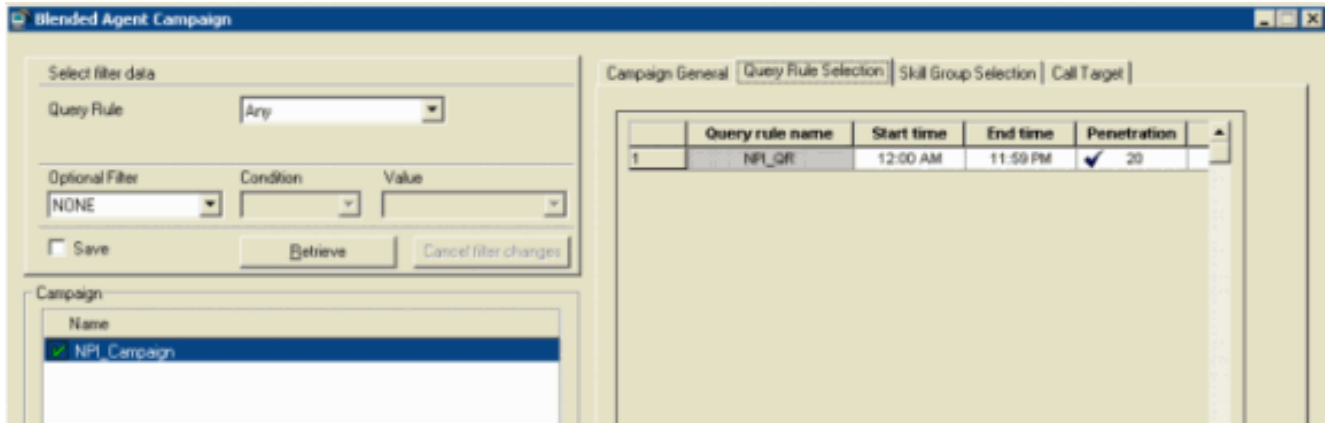


5. Verifique toda la información relacionada en el [cuadro 12](#).

[¿La regla de la interrogación se asigna a la campaña?](#)

El Blended Agent ve las campañas y las reglas de la interrogación como entidades lógicas que agrupen un conjunto de los contactos juntos. Utilice el Blended Agent - Herramienta de la campaña para construir la relación entre las reglas de la interrogación y las campañas.

1. Del menú del administrador de configuración, elija el **Blended Agent** > el **Blended Agent - campaña**. La ventana de la campaña del Blended Agent se abre.
2. En los datos selectos del filtro encajone, seleccione los filtros que usted quiere.
3. El tecleo **extrae**. Esto visualiza una lista de las campañas extraídas del Blended Agent en un cuadro de lista en el panel izquierdo de la ventana.
4. En el cuadro de lista, seleccione la campaña del Blended Agent le registra quieren ver. La información de la configuración de las visualizaciones seleccionadas de la campaña del Blended Agent en los campos tabulados en la derecha, como [cuadro 13](#) muestra.
5. Haga clic la lengüeta de la **selección de la regla de la interrogación**.
6. Verifique la información en los campos de la lengüeta de la selección de la regla de la interrogación. **Cuadro 13: Campaña del Blended Agent**



¿Se abren una sesión los agentes y disponible en la habilidad correcta?

Complete estos pasos para verificar que los agentes están abiertos una sesión y disponibles en la habilidad correcta.

1. Conecte [Procmon](#) con los marcadores.
2. Utilice el **comando dumpalloc** de ver cuántos expedientes están disponibles para marcar, se abren una sesión cuántos agentes, y cuántos agentes están disponibles para marcar.
3. El **comando dumpalloc** proporciona la Información de marcado en tiempo real del grupo de capacidades, como el [cuadro 14](#) y [cuadro 15](#) demostración. **Figura 14: Información de marcado en tiempo real del grupo de capacidades**

Campaign	Skill ID	E	M	T	H-RT	Err	Abnd	R-Idle/Used	PreR	PPA	SG-Ports	LogIn	Av-Skl	Av-DTr	Rsvr	Rsvrd/Max	Dial	Talk	Agnt %
Campaign	00200	05508	N	R	O	0%	0%	0/0	0	0	1.00	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	0 100%
Campaign	00200	05009	N	R	O	0%	0%	0/0	0	0	1.00	0	0	0	0	0/0	0	0	0 100%
Callb	00000	-0000	N	A	O	0%	0%	0/0	0	0	1.00	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)

Figura 15: Información de marcado en tiempo real del grupo de capacidades

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

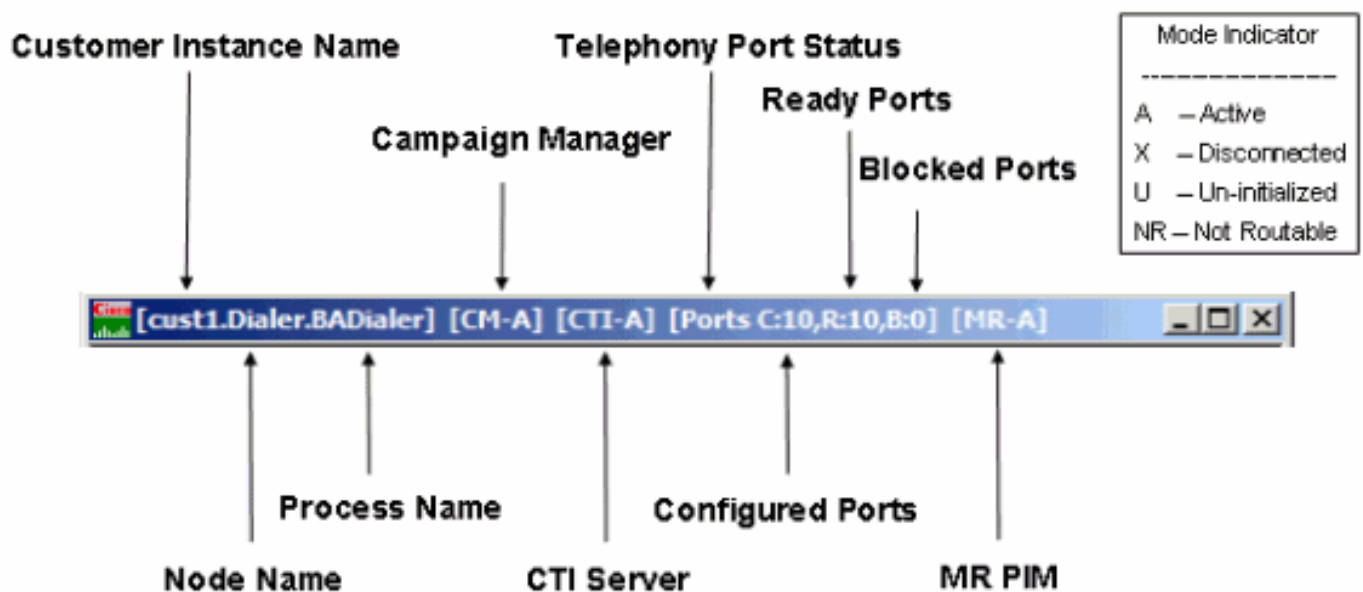
4. Marque la campaña, la habilidad, el login, y las columnas AV-Skl.

Confirme todos los procesos en la barra de título del marcador son activo

Confirme todos los procesos en la barra de título del marcador son activo. El detalle de la barra de título del marcador se muestra en el [cuadro 16](#). Esta lista muestra los estados válidos:

- R: Activo
- X : Desconecte
- U: O.N.U-inicializado
- NR: No routable

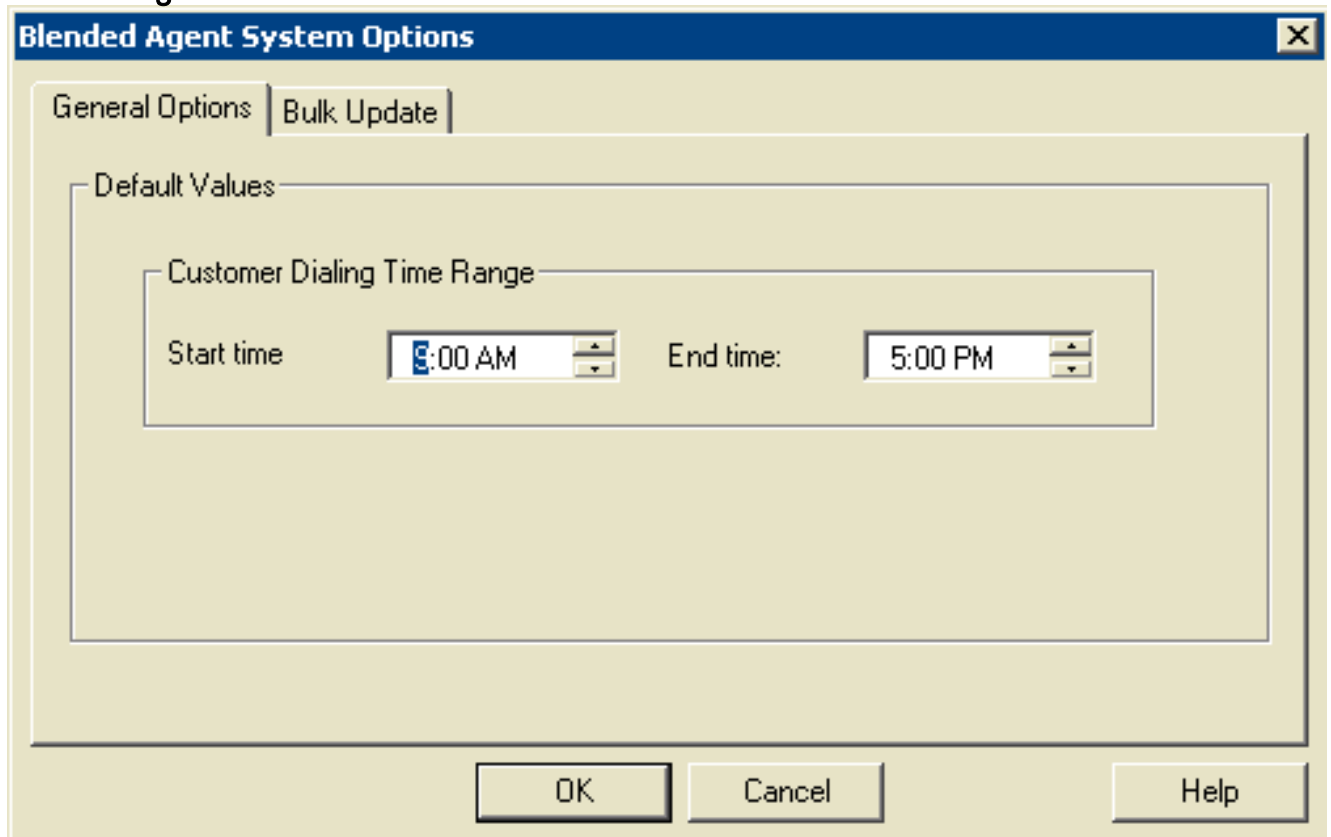
Figura 16: Barra de título del marcador



Confirme el tiempo de la opción del sistema del marcador y haga campaña tiempo de marca

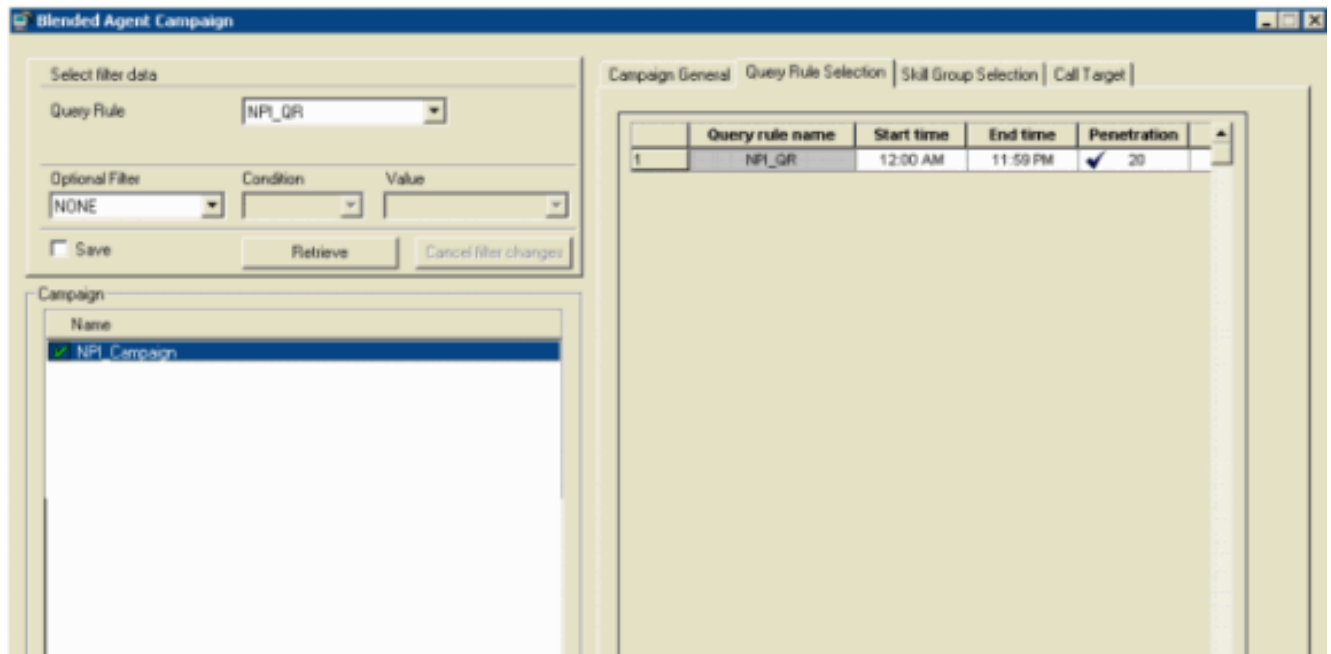
Para las opciones de tiempo del sistema general, este rango de tiempo se aplica a todas las campañas que el sistema de los VAGOS funcione con, y reemplaza cualquier rango de tiempo individual de la campaña. Complete estos pasos para marcar las opciones de tiempo del sistema general.

1. Del menú del administrador de configuración, elija el **Blended Agent** > el **Blended Agent - las opciones del sistema**, como [cuadro 17](#) muestran.
2. Haga clic las **opciones generales** para verificar el tiempo de la hora de inicio y del final en la sección de rango de tiempo de marca del cliente. **Figura 17: Opciones del sistema del Blended Agent**



Complete estos pasos para marcar la opción de tiempo de marca de la campaña individual.

1. Del menú del administrador de configuración, elija el **Blended Agent** > el **Blended Agent - campaña**. La ventana de la campaña del Blended Agent se abre.
2. Seleccione la regla de la interrogación de la lista desplegable de la regla de la interrogación en la sección de datos selecta del filtro.
3. El tecleo **extrae**. Esto enumera todas las campañas existentes en la ventana izquierda bajo sección de la campaña.
4. Seleccione el nombre de la **campaña de la blanco**.
5. Haga clic la lengüeta de la **selección de la regla de la interrogación** en la ventana de la derecha y la ventana de la campaña del Blended Agent restaura, como [cuadro 18](#) demostraciones. **Figura 18: Campaña del Blended Agent**



6. Verifique la hora de inicio y el tiempo del final en la fila correspondiente con el nombre de la regla de la interrogación.

[Información Relacionada](#)

- [Uso de consola de monitor de proceso remoto \(Procmon\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)