

Grupo de capacidades de Definity g3 del Avaya al mapeo de servicio y a la Configuración de la extensión

Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Analice la relación](#)

[Mantenga el ID de destino de habilidad](#)

[Número de servicio en la traza OPC](#)

[ID de destino de habilidad del grupo de capacidades](#)

[Localice el ID de destino de habilidad del grupo de capacidades por el ID de destino de habilidad del servicio](#)

[Relación entre el ID de destino de habilidad del servicio y el ID de destino de habilidad del grupo de capacidades](#)

[Extensión en la traza OPC](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe la relación entre el periférico, el servicio, el grupo de capacidades, y el agente basado en la salida de la [utilidad Procmon](#). Se centra en el grupo de capacidades al mapeo de servicio en la plataforma de Definity g3 del Avaya. Una blanco de la habilidad es un agente, un grupo de agentes, o una abstracción para cualquier cosa que puede manejar una llamada en un periférico. Los agentes se pueden clasificar en los grupos basados en las habilidades que tienen. Estos grupos de capacidades pueden ser clasificados sobre la base de qué servicios proporcionan a los clientes.

Nota: Si uno o más de los elementos abajo no se configuran correctamente, la tabla del miembro del servicio puede ser datos que falta. Los Síntomas posibles pueden incluir:

- Los stats del agente para un servicio son incorrectos
- El Longest Available Agent (LAA) no está trabajando o los datos es incorrecto
- Los datos del Minimum Expected Delay (MED) son incorrectos

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

[prerrequisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- El resolver problemas de Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- El resolver problemas de Definity g3 del Avaya

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las versiones de software y hardware indicadas a continuación.

- Versiones 4.6.2 del Cisco ICM y posterior

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de 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 un comando antes de ejecutarlo.

[Analice la relación](#)

Funcione con la [utilidad Procmon](#) y utilice el comando del **pim_list_services (ls)**. El resultado es el siguiente:

```
>>>>ls SkillTargetID Periph# C SerMem Pri SerTH SLType PSLType Ext# 7273 111111 Y -1 -1 30 1 4
10168 201 Y 61 1 30 1 4 8852 9999 Y -1 -1 30 1 4 7467 240 Y 66 1 30 1 4 8645 241 Y 65 1 30 1 4
8874 242 Y 67 1 30 1 4
```

Entonces funcione con el comando del **pim_list_skill_groups (lsg)** contra el grupo de capacidades número **66** que está bajo la columna SerMem en la salida antedicha. El resultado es el siguiente:

```
>>>>lsg /skillgroup 66 Periph# Pri C SkillTargetID Ext# 66 0 Y 7399 3909
```

[Mantenga el ID de destino de habilidad](#)

El ID de destino de habilidad del servicio es generado por el Cisco ICM, al configurar el servicio. Para los detalles, refiera a la tabla del servicio. Se asocia al grupo de capacidades que usa la tabla del Service_Member. Es la primera columna en el **pim_list_services** hecho salir tal y como se muestra en del [cuadro 1](#).

Figura 1: Mantenga el ID de destino de habilidad

```

C:\>procmon trav pg8b pim1
>>>>ls
SkillTargetID      Periph#  C      SerMem  Pri    SerTH  SLType  PSLType
Ext#
7273                111111  Y      -1      -1     30     1       4
10168               201     Y      61      1     30     1       4
8852                9999   Y      -1      -1     30     1       4
7467                240    Y      66      1     30     1       4
8645                241    Y      65      1     30     1       4
8874                242    Y      67      1     30     1       4

```

Service skill target id is configured in Service table and mapped to skill group via Service_Member table.

Número de servicio en la traza OPC

El número de servicio se conoce como número periférico en el periférico en la tabla del servicio. Mantenga para una llamada determinada se toma de la traza OPC con el **cstaecr** dado vuelta para arriba en la [utilidad opctest](#). El servicio compara para vector el número de directorio (VDN) o al grupo Hunt en el Avaya Definity g3. La relación se muestra en el [cuadro 2](#). verifica la relación entre 240 bajo la columna **Periph#** y 240 en la traza de Open Peripheral Controller (OPC). Representan el mismo número periférico del servicio.

Figura 2: Mantenga el número periférico en la traza OPC

```

C:\>procmon trav pg8b pim1
>>>>ls
SkillTargetID      Periph#  C      SerMem  Pri    SerTH  SLType  PSLType
7273                111111  Y      -1      -1     30     1       4
10168               201     Y      61      1     30     1       4
8852                9999   Y      -1      -1     30     1       4
7467                240    Y      66      1     30     1       4
8645                241    Y      65      1     30     1       4
8874                242    Y      67      1     30     1       4

```

“Service” for a particular call is taken from the OPC traces with cstaecr turned up in opctest. Service equates to VDN or hunt group on Avaya G3

OPC trace with cstaecr truned up:

```

11:03:15 pg8A-opc Trace: Call::AssignTarget - CallID=260 Service=240
OldState=NONE Incoming=1 Maintain=0

```

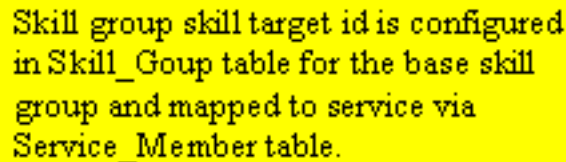
ID de destino de habilidad del grupo de capacidades

El ID de destino de habilidad del grupo de capacidades es generado por el Cisco ICM, al configurar al grupo de capacidades. Para los detalles, refiera a la tabla del Skill_Group. Se asocia para mantener usando la tabla del Service_Member. Es la cuarta columna en el

`pim_list_skill_groups` hecho salir tal y como se muestra en del [cuadro 3](#). El SkillTargetID 7399, representa el ID de destino de habilidad bajo del grupo de capacidades.

Figura 3: ID de destino de habilidad del grupo de capacidades

```
>>>>lsg /skillgroup 66
  Periph#  Pri  C  SkillTargetID  Ext#
      66    0  Y      7399         3909
```



Skill group skill target id is configured in Skill_Group table for the base skill group and mapped to service via Service_Member table.

[Localice el ID de destino de habilidad del grupo de capacidades por el ID de destino de habilidad del servicio](#)

Localice el ID de destino de habilidad del grupo de capacidades por el ID de destino de habilidad del servicio en la salida del `pim_list_services`. El procedimiento paso a paso sigue:

1. Funcione con el **comando `pim_list_services`** del [procmon](#).
2. Seleccione el ID de destino de habilidad del servicio bajo el **SkillTargetID** de la columna. El ID de destino de habilidad seleccionado del servicio es 7467 en el texto en negrita.
3. Funcione con el **comando `pim_list_skill_groups`** del [procmon](#) basado en el número de grupo de capacidades correspondiente bajo la columna SerMem en la misma línea con el ID de destino de habilidad seleccionado del servicio. El número de grupo de capacidades seleccionado es 66 en el texto rojo en negrita.

Verifique el resultado, tal y como se muestra en del [cuadro 4](#). El texto en negrita **7467** y **66** en el `pim_list_services (ls)` hecho salir representa el ID de destino de habilidad de servicio y el número de grupo de capacidades correspondiente respectivamente, y el texto en negrita **7399** en el `pim_list_skill_groups (lsg)` es el grupo de capacidades correspondiente que se configura la identificación de la blanco de la habilidad verifica la extensión asociada. En este caso, es 3909.

Figura 4: Grupo de capacidades en el `pim_list_services` y ID de destino de habilidad del grupo de capacidades en el `pim_list_skill_groups`

```

C:\>>procmon trav pg8b pim1
>>>>ls
SkillTargetID      Periph#  C    SerMem  Pri   SerTH  SLType  PSLType
Ext#
    7273           111111  Y     -1     -1    30     1       4
   10168            201    Y     61     1    30     1       4
    8852            9999   Y     -1     -1    30     1       4
   7467            240    Y     66    1    30     1       4
    8645            241    Y     65     1    30     1       4
    8874            242    Y     67     1    30     1       4

```

Skill group per Service and Service_Membertable. Check with procmon lsg (for extension

```

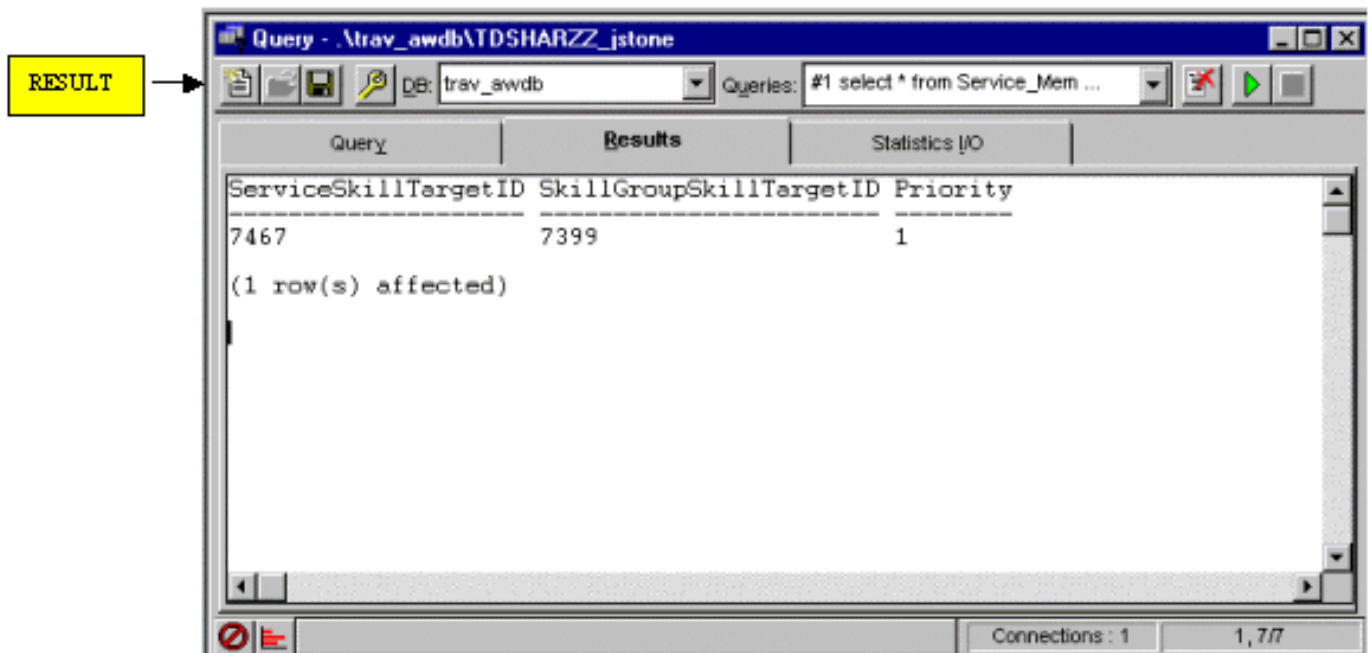
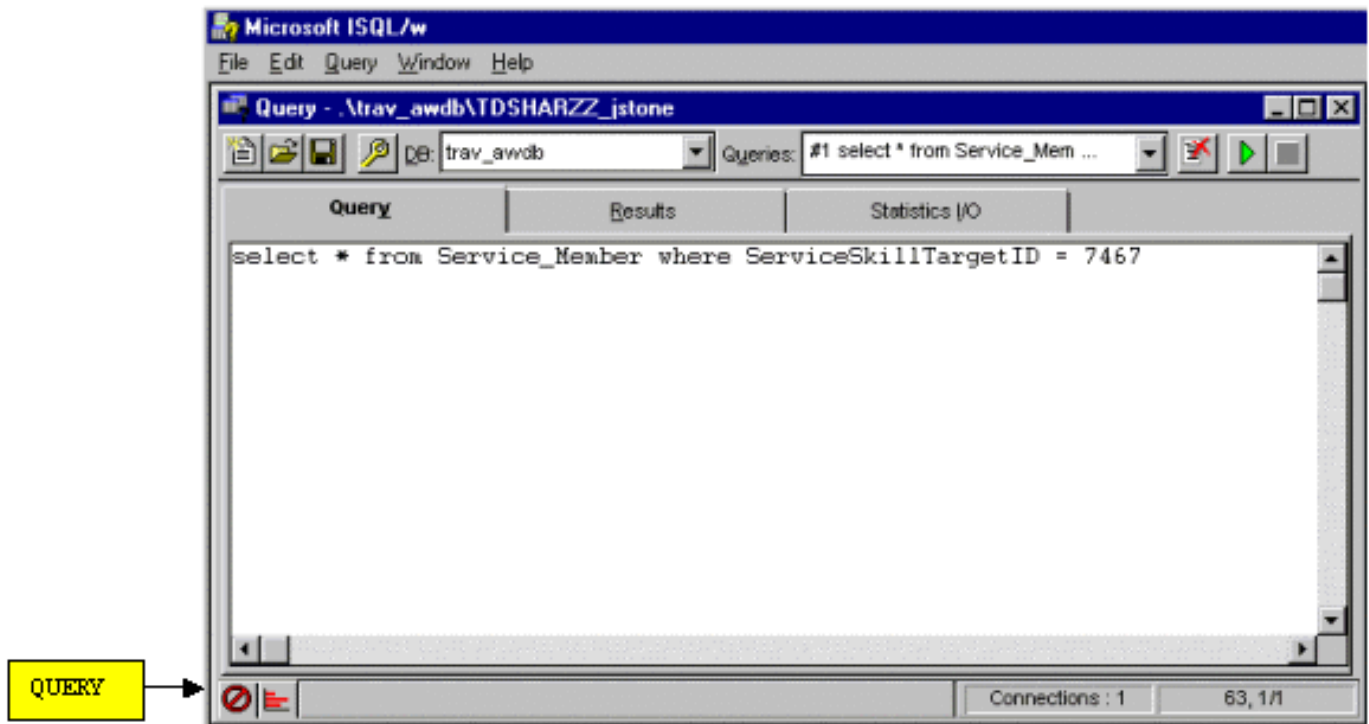
>>>>lsg /skillgroup 66
  Periph#  Pri  C  SkillTargetID  Ext#
    66    0  Y    7399       3909

```

Relación entre el ID de destino de habilidad del servicio y el ID de destino de habilidad del grupo de capacidades

Refiriendo al [cuadro 4](#), ID de destino de habilidad del servicio - 7467 se relaciona con el ID de destino de habilidad del grupo de capacidades - 7399 usando el grupo de capacidades - 66. Preguntando la tabla del Service_Member, el resultado prueba la correspondencia una por una entre el ID de destino de habilidad del grupo de capacidades (7399) y el ID de destino de habilidad del servicio (7467), tal y como se muestra en el [cuadro 5](#).

Figura 5: Interrogación de la tabla del Service_Member de Microsoft SQL



Extensión en la traza OPC

Al configurar el servicio o al grupo de capacidades, la extensión tiene que ser configurada para el Avaya Definity g3. El número de interno aparece en el registro OPC como "dispositivo", tal y como se muestra en del [cuadro 6](#).

Figura 6: Extensión en la traza OPC

```
>>>lsg /skillgroup 66
  Periph#  Pri  C  SkillTargetID  Ext#
      66    0  Y      7399      3909
```

When configuring service or skill group, extension has to be configured for Avaya Definity G3. The extension number appears in the OPC log as "device"

```
11:12:00 pg8A-opc Trace: CSTA_TRANSFERRED (PID=5006) -
primaryOldCall=(CallID=393 Device=5084 Type=Static)
secondaryOldCall=(CallID=500 Device=5084 Type=Static)
  transferringDev=(DEV)5084 transferredDev=(DEV)3909
party=(CallID=500 Device=3909
```

[Información Relacionada](#)

- [Uso de consola de monitor de proceso remoto \(Procmon\)](#)
- [Uso de la utilidad de línea de comandos del test OPC \(Controlador periférico abierto\)](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)