

# Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Analysez les relations](#)

[Entretenez l'ID de cible de compétences](#)

[Entretenez le nombre dans le suivi OPC](#)

[ID de cible de compétences de groupe de compétences](#)

[Localisez l'ID de cible de compétences de groupe de compétences près d'ID de cible de compétences de service](#)

[Relations entre l'ID de cible de compétences de service et l'ID de cible de compétences de groupe de compétences](#)

[Extension dans le suivi OPC](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce document décrit les relations parmi le périphérique, le service, le groupe de compétences, et l'agent basé sur la sortie de l'utilitaire de [procmon](#). Il se concentre sur le groupe de compétences pour entretenir le mappage sur la plate-forme d'Avaya Definity G3. Une cible de compétences est un agent, un groupe d'agents, ou une abstraction pour tout ce qui peut traiter un appel à un périphérique. Des agents peuvent être classifiés dans des groupes basés sur les qualifications qu'ils ont. Ces groupes de compétences peuvent être classifiés ont basé sur quels services ils fournissent des clients.

**Remarque:** Si un ou plusieurs des éléments ci-dessous ne sont pas configurés correctement, le Tableau de membre de service peut être des données manquantes. Les symptômes possibles peuvent inclure :

- Les stats de l'agent pour un service sont incorrects
- Le plus long agent disponible (LAA) ne fonctionne pas ou le donnée est incorrect
- Les données minimum de délai prévu (MED) sont incorrectes

## [Avant de commencer](#)

### [Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

### [Conditions préalables](#)

Les lecteurs de ce document doivent avoir une bonne connaissance de ce qui suit :

- Dépannage de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- Dépannage d'Avaya Definity G3

## Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de logiciel et de matériel ci-dessous.

- Versions 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

## Analysez les relations

Exécutez l'utilitaire de [procmon](#) et utilisez la commande des **pim\_list\_services (LS)**. La sortie est comme suit :

```
>>>>lsSkillTargetID      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
```

Exécutez alors les **pim\_list\_skill\_groups (lsg)** commandent contre le **groupe de compétences le numéro 66** qui est sous la colonne **SerMem** dans la sortie ci-dessus. La sortie est comme suit :

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

## Entretenez l'ID de cible de compétences

L'ID de cible de compétences de service est généré par le missile aux performances améliorées de Cisco, en configurant le service. Pour des détails, référez-vous à la table de service. Il est tracé au groupe de compétences utilisant la table de Service\_Member. C'est la première colonne dans les **pim\_list\_services** sortis suivant les indications de la [figure 1](#).

**Figure 1 : Entretenez l'ID de cible de compétences**

```
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.

## Entretenez le nombre dans le suivi OPC

Le nombre de service est connu en tant que nombre périphérique au périphérique dans la table de service. Entretenez pour un appel particulier est pris du suivi OPC avec le **cstaecr** tourné dans l'utilitaire [opctest](#). Le service égalise pour diriger le nombre de répertoire (VDN) ou le groupe de recherche sur Avaya Definity G3. Les relations sont affichées sur le [schéma 2](#), vérifient les relations entre 240 sous la colonne **Periph#** et 240 dans le suivi périphérique ouvert du contrôleur (OPC). Ils représentent le même nombre périphérique de service.

Figure 2 : Entretenez le nombre périphérique dans le suivi OPC

```
C:\>procmon trav pg8b piml
>>>>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 cible de compétences de groupe de compétences

L'ID de cible de compétences de groupe de compétences est généré par le missile aux performances améliorées de Cisco, en configurant le groupe de compétences. Pour des détails, référez-vous à la table de Skill\_Group. Il est tracé pour entretenir utilisant la table de Service\_Member. C'est la quatrième colonne dans les **pim\_list\_skill\_groups** sortis suivant les indications de la [figure 3](#). Le SkillTargetID 7399, représente l'id de cible de compétences de groupe de compétences de base.

Figure 3 : ID de cible de compétences de groupe de compétences

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

Skill group skill target id is configured in Skill\_Goup table for the base skill group and mapped to service via Service\_Member table.

## Localisez l'ID de cible de compétences de groupe de compétences près d'ID de cible de compétences de service

Localisez l'ID de cible de compétences de groupe de compétences près d'ID de cible de compétences de service dans la sortie de `pim_list_services`. La procédure pas à pas suit :

1. Exécutez la commande de `pim_list_services` de [procmon](#).
2. Sélectionnez l'ID de cible de compétences de service sous la colonne **SkillTargetID**. L'ID de cible de compétences de service sélectionné est 7467 en texte en gras.
3. Exécutez les `pim_list_skill_groups` de [procmon](#) commandent basé sur le nombre de groupe de compétences correspondant sous la colonne **SerMem** dans la même ligne avec l'ID de cible de compétences de service sélectionné. Le nombre de groupe de compétences sélectionné est 66 en texte en gras rouge.

Vérifiez le résultat, suivant les indications de la [figure 4](#). Le texte en gras **7467** et **66** dans les `pim_list_services` (LS) sortis représentent l'ID de cible de compétences de service et le nombre de groupe de compétences correspondant respectivement, et le texte en gras **7399** dans les `pim_list_skill_groups` (lsg) est le groupe de compétences correspondant que l'identification de cible de compétences vérifiant l'extension associée est configurée. Dans ce cas, il est 3909.

Figure 4 : Groupe de compétences dans les `pim_list_services` et ID de cible de compétences de groupe de compétences dans les `pim_list_skill_groups`

```
C:\>>procmon trav pg8b piml
>>>>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\_Member table. Check with procmon lsg (for extension)**

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

## Relations entre l'ID de cible de compétences de service et l'ID de cible de compétences de groupe de compétences

En référence à la [figure 4](#), ID de cible de compétences de service - 7467 est lié à l'ID de cible de compétences de groupe de compétences - 7399 utilisant le groupe de compétences - 66. En questionnant la table de `Service_Member`, le résultat prouve la carte linéaire entre l'ID de cible de compétences de groupe de compétences (7399) et l'ID de cible de compétences de service (7467), suivant les indications de la [figure 5](#).

Figure 5 : Requête de Tableau de Microsoft SQL `Service_Member`

## Extension dans le suivi OPC

En configurant le service ou le groupe de compétences, l'extension doit être configurée pour Avaya Definity G3. Le numéro de poste apparaît dans le log OPC en tant que « périphérique », suivant les indications de la [figure 6](#).

**Figure 6 : Extension dans le suivi 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
```

## Informations connexes

- [Utilisation de la console du moniteur de traitement à distance \(Procmon\)](#)
- [Utilisant l'utilitaire de ligne de commande de test OPC](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)