

Cisco Outbound Option ダイヤラでダイヤルできない場合のトラブルシューティング

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題のトラブルシューティング](#)

[SkillGroup.OutboundControl Set](#)

[SkillGroup.OutboundPercent Set](#)

[キャンペーンに割り当てられるスキル](#)

[スキルに設定されているサービス内線番号](#)

[着信番号がサービス内線番号と一致しているか](#)

[ルーティング スクリプトが DN に割り当てられているか](#)

[お客様の電話番号がインポートされているか](#)

[クエリ規則がインポートに割り当てられているか](#)

[クエリ規則がキャンペーンに割り当てられているか](#)

[エージェントが正しいスキルにログインし、利用可能であるか](#)

[ダイヤラのタイトル バーにあるプロセスがすべてアクティブであることの確認](#)

[Dialer System Option Time と Campaign Dialing Time の確認](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Outbound Option ダイヤラでダイヤリングができない場合のトラブルシューティング手順について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることを推奨しています。

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- ブレンディッド エージェント アウトバウンド ダイヤリング
- Dialogic カードとソフトウェアおよびドライバについて理解していること

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco ICM バージョン 5.0 以降に基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題のトラブルシューティング

Cisco Outbound Option ダイアラでダイヤリングができない場合のトラブルシューティングには、12 のステップがあります。

図 1：Cisco Outbound Option ダイアラのトラブルシューティングに使用する 12 のステップ

[SkillGroup.OutboundControl Set](#)

Contact Center Managers は、明確に定義されたスキルグループ変数「Outbound Control」を[表 1](#)のいずれかの値に設定することにより、エージェントモードを制御します。

表 1：スキルグループ変数

値文字列	対応する数値	説明
着信	0	専用着信モード
PREDICTIVE_ONLY	1	専用発信モード
PREDICTIVE_BLENDED	2	コールブレンディングによるコール
PREVIEW_ONLY	3	専用発信モード
PREVIEW_BLENDED	4	コールブレンディングによるコール
PROGRESSIVE_ONLY	5	専用発信モード
PROGRESSIVE_BLENDED	6	コールブレンディングによるコール

正しく設定されているかどうかを確認するには、次の手順を実行します。

1. Cisco ICM Admin Workstation (AW) グループで、Script Editor アイコンをダブルクリックします。Script Editor ウィンドウが表示されます。
2. スクリプトエディタでは、File > Open の順に選択して下さい。
3. 問題の発生しているスキルグループを管理する管理スクリプトを選択します。
4. [Open] をクリックします。
5. 問題の発生しているスキルグループの OutboundControl 変数を定義する Set Variable ノードをダブルクリックします。[図 2](#) が示すように、Set Properties ダイアログメニューが表示されます。

6. Object type、Object、Variable、および Value が正しく設定されていることを確認します。

図 2 : Set Properties

SkillGroup.OutboundPercent Set

OutboundPercent 変数は、特定のスキル グループにログインするエージェントのパーセンテージを管理するもので、ダイヤル発信に使用します。この変数で割り当てられるのは、発信ダイヤルについての特定のエージェントではなく、合計のパーセンテージだけです。

1. Cisco ICM AW グループで、Script Editor アイコンをダブルクリックします。Script Editor ウィンドウが表示されます。
2. スクリプト エディタでは、メニューバーから File > Open の順に選択して下さい。Open ダイアログボックスが表示されます。
3. 問題の発生しているスキル グループを管理する管理スクリプトを選択します。[Open] をクリックします。
4. 問題の発生しているスキル グループの OutboundPercent 変数を定義する Set Variable ノードをダブルクリックします。図 3 が示すように、Set Properties ダイアログ メニューが表示されます。
5. Object type、Object、Variable、および Value が正しく設定されていることを確認します。

図 3 : Set Properties

キャンペーンに割り当てられるスキル

ブレンディッド エージェントはキャンペーンとクエリ規則を、複数のコンタクトを 1 つにまとめた論理的なエンティティとしてとらえます。スキルグループとキャンペーンの関係を構築するには、Blended Agent - Campaign ツールを使用します。

注: キャンペーンごとのスキル グループ数の上限は 20 です。

1. Configuration Manager メニューから、Blended Agent > Blended Agent - Campaign の順に選択して下さい。図 4 が示すように、Blended Agent Campaign ウィンドウが表示されます。
2. Select filter data ボックスでフィルタを選択します。
3. [Retrieve] をクリックします。これはリスト ボックスの取得された Blended Agent キャンペーンのリストを表示する。
4. リスト ボックスで、表示するブレンディッド エージェント キャンペーンを選択します。選択したブレンディッド エージェント キャンペーンの設定情報が、右側のタブ付きのフィールドに表示されます。
5. Skill Group Selection タブをクリックします。
6. Skill Group Selection タブ フィールドの情報を確認します。図 4 : Blended Agent Campaign

スキルに設定されているサービス内線番号

スキルにサービス内線番号が設定されていることを確認するには、次の手順を実行します。

左側のペインで対象サービスを選択します。

1. AW で、Configuration Manager メニューから、Tools > Service エクスプローラを、ように [図 5](#) 示します『Tools』を選択して下さい > 探索して下さい。
2. Select filter data ボックスでフィルタを選択します。
3. [Retrieve] をクリックします。
4. [図 5](#) が示すように、Advanced タブをクリックして内線番号を確認します。 **図 5 : Service Explorer**
5. [図 6](#) が示すように、Service Member タブをクリックしてスキル グループ名を確認します。 **図 6 : Service Explorer**

着信番号がサービス内線番号と一致しているか

サービス内線は、ダイヤラがエージェントを予約するために使用するものです。この内線は、Media Routing (MR) Peripheral Gateway (PG; ペリフェラル ゲートウェイ) に設定されている着信番号と一致する必要があります。着信番号がサービス内線番号と一致することを確認するには、次の手順を実行します。

1. Configuration Manager メニューから、Service Explorer Tools > Explore Tools の順に選択して下さい。
2. Select filter data ボックスでフィルタを選択します。
3. [Retrieve] をクリックします。
4. 左側のペインで対象サービスを選択します。
5. [図 5](#) が示すように、Advanced タブをクリックして内線番号を確認します。
6. Configuration Manager メニューから、> リスト ツール > ダイヤル番号/スクリプト セレクタ リスト 『Tools』を選択して下さい。
7. [Retrieve] をクリックします。
8. Dialed Number/Script Selector セクションでターゲット名を選択します。
9. [図 7](#) が示すように、Attributes タブをクリックして着信番号の文字列とスクリプト セレクタを確認します。 **図 7 : Dialed Number/Script Selector List**

ルーティング スクリプトが DN に割り当てられているか

ルーティング スクリプトが着信番号 (DN) に割り当てられていることを確認するには、次の手順を実行します。

1. AW から Script Editor を起動します。Script Editor のメニューが表示されます。
2. Script > Call Type Associations の順に選択して下さい。 [図 8](#) が示すように、Script/Call Type Association メニューが表示されます。 **図 8 : Script/Call Type Associations**
3. スクリプト、着信番号、その他の関連情報を確認します。

お客様の電話番号がインポートされているか

Cisco ICM Logger に含まれている BA Import コンポーネントにより、お客様のコンタクト リストがインポートされます。BA Import がインポートするのは、次の 2 種類のリストです。

- contact_list : BA がダイヤルする電話番号が含まれています。
- do_not_call_list : 着信を希望しないお客様のリストが含まれています。

お客様の電話番号がインポートされていることを確認するには、次の手順を実行します。

1. Configuration Manager メニューから、Blended Agent > Blended Agent - Import の順に選択して下さい。Blended Agent Import Rule ウィンドウが表示されます。
2. [Retrieve] をクリックします。取得されたインポート ルールの名前が左側のウィンドウに表示されます。
3. 目的のインポート ルール名を選択すると、Blended Agent Import Rule ウィンドウがリフレッシュされます。
4. Import Rule General、Definition、および Schedule をクリックします。図 9、図 10、および図 11 がそれぞれ表示されます。図 9 : Blended Agent Import Rule 図 10 : Blended Agent Import Rule 図 11 : Blended Agent Import Rule
5. 図 9、図 10、および図 11 で、関連するすべての情報を確認します。

クエリ規則がインポートに割り当てられているか

クエリ規則がインポートに割り当てられていることを確認するには、次の手順を実行します。

1. Configuration Manager メニューから、Blended Agent > Blended Agent - Query Rule の順に選択して下さい。Blended Agent Query Rule ウィンドウが表示されます。
2. Select filter data ボックスでフィルタを選択します。
3. [Retrieve] をクリックします。取得されたクエリ規則名が、ウィンドウの左側に表示されます。
4. 図 12 が示すように、目的のクエリ規則名を選択すると、Blended Agent Query Rule ウィンドウが更新表示されます。図 12 : Blended Agent Query Rule
5. 図 12 で関連するすべての情報を確認します。

クエリ規則がキャンペーンに割り当てられているか

ブレンディッド エージェントはキャンペーンとクエリ規則を、複数のコンタクトを 1 つにまとめた論理的なエンティティとしてとらえます。クエリ規則とキャンペーンの間の関係を構築するには Blended Agent - Campaign ツールを使用します。

1. Configuration Manager メニューから、Blended Agent > Blended Agent - Campaign の順に選択して下さい。Blended Agent Campaign ウィンドウが表示されます。
2. Select filter data ボックスでフィルタを選択します。
3. [Retrieve] をクリックします。これはウィンドウの左ペインのリスト ボックスの取得された Blended Agent キャンペーンのリストを表示する。
4. リスト ボックスで、表示するブレンディッド エージェント キャンペーンのレコードを選択します。図 13 が示すように、選択したブレンディッド エージェント キャンペーンの設定情報が、右側のタブ付きのフィールドに表示されます。
5. Query Rule Selection タブをクリックします。
6. Query Rule Selection タブ フィールドの情報を確認します。図 13 : Blended Agent Campaign

エージェントが正しいスキルにログインし、利用可能であるか

エージェントが正しいスキルにログインしていて利用可能であることを確認するには、次の手順を実行します。

1. [Procmon をダイヤラに接続します。](#)
2. dumpalloc コマンドを使用して、いくつかのレコードをダイヤリングに使用できるか、何人のエージェントがログインしているか、および何人のエージェントがダイヤリングに対応できるかを表示します。
3. [図 14](#) および [図 15](#) が示すように、dumpalloc コマンドによって、リアルタイムのスキルグループダイヤリング情報が提供されます。[図 14：リアルタイムのスキルグループダイヤリング情報](#) [図 15：リアルタイムのスキルグループダイヤリング情報](#)
4. Campaign、Skill、Login、および Av-Skl カラムを確認します。

[ダイヤラのタイトルバーにあるプロセスがすべてアクティブであることの確認](#)

ダイヤラのタイトルバーにあるプロセスがすべてアクティブであることを確認します。ダイヤラのタイトルバーの詳細を [図 16](#) に示します。次の表に、有効なステータスを示します。

- A：Active（アクティブ）
- X が 切断
- U：未初期化
- NR：ルーティング不可能

図 16：ダイヤラのタイトルバー

[Dialer System Option Time と Campaign Dialing Time の確認](#)

General System Time のオプションでは、この時間帯が BA システムの実行するすべてのキャンペーンに適用され、個々のキャンペーンの時間帯は無効にされます。General System Time オプションを確認するには、次の手順を実行します。

1. Configuration Manager メニューから、ように [図 17](#) 示します Blended Agent > Blended Agent - System Options の順に選択して下さい。
2. General Options をクリックして、Customer Dialing Time Range セクションで Start time と End time を確認します。[図 17：Blended Agent System Options](#)

個々の Campaign Dialing Time オプションを確認するには、次の手順を実行してます。

1. Configuration Manager メニューから、Blended Agent > Blended Agent - Campaign の順に選択して下さい。Blended Agent Campaign ウィンドウが表示されます。
2. Select filter data セクションの Query Rule ドロップダウン リストからクエリ規則を選択します。
3. [Retrieve] をクリックします。Campaign セクションの左側のウィンドウに、既存のすべてのキャンペーンが表示されます。
4. 目的の Campaign 名を選択します。
5. [図 18](#) のように、右側のウィンドウの Query Rule Selection タブをクリックすると、Blended Agent Campaign ウィンドウがリフレッシュされます。[図 18：Blended Agent Campaign](#)
6. 該当するクエリ規則名の行にある Start Time と End Time を確認します。

[関連情報](#)

- [Remote Process Monitor Console \(Procmon \) の使用](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)