

# Pesquise defeitos o discador da Opção Cisco Outbound quando não disca

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Pesquise defeitos o problema](#)

[Grupo SkillGroup.OutboundControl](#)

[Grupo SkillGroup.OutboundPercent](#)

[Habilidade atribuída para fazer campanha](#)

[Valor da extensão de serviço configurado para a habilidade](#)

[Um número discado combina o valor da extensão de serviço?](#)

[Um script de roteamento foi atribuído ao DN?](#)

[Os números de telefone do cliente foram importados?](#)

[Uma regra da pergunta foi atribuída à importação?](#)

[A regra da pergunta é atribuída à campanha?](#)

[Os agentes são entrados e disponível na habilidade correta?](#)

[Confirme todos os processos na barra de títulos do discador são ativo](#)

[Confirme o tempo da opção de sistema do discador e faça campanha discando o tempo](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento descreve o procedimento passo a passo que você se usa para pesquisar defeitos o discador da Opção Cisco Outbound quando o discador não disca.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você conheça estes tópicos:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Discagem de saída do Blended Agent
- Familiar com placas dialogic e software/direcionadores

### [Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão do ICM 5.0 de Cisco e mais atrasado.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Pesquise defeitos o problema

Há doze etapas a seguir quando você pesquisa defeitos o discador da Opção Cisco Outbound quando o discador não disca.

Figura 1: Doze pisam você uso pesquisar defeitos o discador da Opção Cisco Outbound

## Grupo SkillGroup.OutboundControl

As gerentes da central de contato controlam o modo de agente ajustando uma variável bem definida do grupo de habilidades, “controle de partida,” a um dos valores na [tabela 1](#).

Tabela 1: Variável do grupo de habilidades

Corda do valor	Valor numérico correspondente	Descrição
ENTRADA	0	Modo de entrada dedicado
PREDICTIVE_ONLY	1	Modo de partida dedicado
PREDICTIVE_BLENDED	2	Atendimento pela mistura do atendimento
PREVIEW_ONLY	3	Modo de partida dedicado
PREVIEW_BLENDED	4	Atendimento pela mistura do atendimento
PROGRESSIVE_ONLY	5	Modo de partida dedicado
PROGRESSIVE_BLENDED	6	Atendimento pela mistura do atendimento

Termine estas etapas a fim verificar se é configurado corretamente.

1. Fazer duplo clique o ícone do **editor de script** no grupo do Admin Workstation de Cisco ICM (AW). O indicador do editor de script abre.
2. No editor de script, escolha o **File > Open**.
3. Selecione o script administrativo que controla o grupo de habilidades específico que tem o problema.
4. Clique **aberto**.
5. Fazer duplo clique o nó **variável do grupo** que define o variável OutboundControl para o grupo de habilidades específico que tem o problema. O menu do diálogo dos adequações do grupo abre, como a [figura 2](#) mostras.
6. Verifique que o **tipo de objeto**, o **objeto**, a **variável**, e o **valor** estão configurados corretamente.**Figura 2: Ajuste propriedades**

## Grupo SkillGroup.OutboundPercent

O variável OutboundPercent controla o porcentagem de agentes, que são registradas em um grupo de habilidades particular, e deve ser usado para discar de partida. Esta variável não atribui agentes específicos para o discagem de saída, apenas uma porcentagem total.

1. Fazer duplo clique o ícone do **editor de script** no grupo de Cisco ICM AW. O indicador do editor de script abre.
2. No editor de script, escolha o **arquivo > abrir da barra de menu**. A caixa de diálogo aberta abre.
3. Selecione o script administrativo que controla o grupo de habilidades específico que tem o problema. Clique **aberto**.
4. Fazer duplo clique o nó **variável do grupo** que define o variável OutboundPercent para o grupo de habilidades específico que tem o problema. O menu do diálogo dos adequações do grupo abre, como a [figura 3](#) mostras.
5. Verifique que o **tipo de objeto**, o **objeto**, a **variável**, e o **valor** estão configurados corretamente.**Figura 3: Ajuste propriedades**

## Habilidade atribuída para fazer campanha

O Blended Agent vê campanhas e regras da pergunta como as entidades lógica que agrupam um grupo de contatos junto. Use o Blended Agent - Ferramenta da campanha a fim construir um relacionamento entre grupos de habilidades e campanhas.

**Nota:** O número máximo de grupos de habilidades pela campanha é 20.

1. Do menu do gerenciador de configuração, selecione o **Blended Agent > o Blended Agent - campanha**. O indicador da campanha do Blended Agent abre, como a [figura 4](#) mostras.
2. Nos dados seletos do filtro encaixote, selecione os filtros que você quer.
3. O clique **recupera**. Isto indica uma lista das campanhas recuperadas do Blended Agent em uma caixa de lista.
4. Na caixa de lista, selecione a campanha do Blended Agent cujos registros você quer ver. A informação de configuração dos indicadores selecionados da campanha do Blended Agent nos campos catalogados à direita.
5. Clique a aba da **seleção de grupo de habilidades**.

6. Verifique a informação nos campos de tab de seleção de grupo capacitado. **Figura 4: Campanha do Blended Agent**

## Valor da extensão de serviço configurado para a habilidade

Termine estas etapas a fim verificar que um valor da extensão de serviço está configurado para a habilidade.

Selecione o serviço de destino no painel esquerdo.

1. Em um AW, do menu do gerenciador de configuração, escolha **ferramentas > exploram ferramentas > explorador do serviço**, como a [figura 5](#) mostra.
2. Nos dados seletos do filtro encaixote, selecione os filtros que você quer.
3. O clique **recupera**.
4. Clique o **guia avançada** a fim verificar a extensão, como a [figura 5](#) mostra. **Figura 5: Preste serviços de manutenção ao explorador**
5. Clique a aba do **membro do serviço** a fim verificar o nome de grupo de habilidades, como a [figura 6](#) mostra. **Figura 6: Preste serviços de manutenção ao explorador**

## Um número discado combina o valor da extensão de serviço?

A extensão de serviço é usada pelo discador aos agentes de reserva. Esta extensão deve combinar o número discado que é configurado no roteamento de mídia (MR) Peripheral Gateway (PG). Termine estas etapas a fim verificar que um número discado combina o valor da extensão de serviço.

1. Do menu do gerenciador de configuração, escolha **ferramentas do explorador do serviço > exploram ferramentas**.
2. **Nos dados seletos do filtro** encaixote, selecione os filtros que você quer.
3. O clique **recupera**.
4. Selecione o serviço de destino no painel esquerdo.
5. Clique o **guia avançada** a fim verificar a extensão, como a [figura 5](#) mostra.
6. Do menu do gerenciador de configuração, escolha **ferramentas > lista utiliza ferramentas > lista do número discado/seletor do script**.
7. O clique **recupera**.
8. Selecione o nome de destino na seção do **número discado/seletor do script**.
9. Clique a aba dos **atributos** a fim verificar a corda do número discado/seletor do script, como a [figura 7](#) mostra. **Figura 7: Lista do número discado/seletor do script**

## Um script de roteamento foi atribuído ao DN?

Termine estas etapas a fim verificar que um script de roteamento está atribuído ao número discado (DN):

1. Lance o editor de script do AW, o editor de script que o menu aparece.
2. Selecione o **script > as associações do tipo de chamada**. O script/menu de associação do tipo de chamada aparece, como a [figura 8](#) mostras. **Figura 8: Script/associações do tipo de**

chamada

3. Verifique scripts, número discado, e a outra informação relacionada.

## Os números de telefone do cliente foram importados?

O componente da importação BA, que reside em Cisco ICM Logger, importa a lista de contato de um cliente. A importação BA importa dois tipos de lista:

- **contact\_list**: Contém os seletores do número de telefone BA.
- **do\_not\_call\_list**: Contém uma lista de clientes que não querem ser chamados.

Termine estas etapas a fim certificar-se dos números de telefone do cliente estejam importados:

1. Do menu do gerenciador de configuração, escolha o **blended agent > blended agent-importar**. O indicador da regra de importação do Blended Agent abre.
2. O clique **recupera**. Isto indica uma lista dos nomes recuperados da regra de importação na janela esquerda.
3. Selecione o nome da regra de importação do alvo e o indicador da regra de importação do Blended Agent refresca.
4. **General, definição, e programação da regra de importação** do clique. [Figure 9](#), [figura 10](#), e [figura 11](#) aparecem respectivamente. **Figura 9: Regra de importação do Blended Agent**  
**Figura 10: Regra de importação do Blended Agent** **Figura 11: Regra de importação do Blended Agent**
5. Verifique toda a informação relacionada na [figura 9](#), na [figura 10](#), e na [figura 11](#).

## Uma regra da pergunta foi atribuída à importação?

Termine estas etapas a fim certificar-se de uma regra da pergunta esteja atribuída à importação.

1. Do menu do gerenciador de configuração, escolha o **blended agent > regra de consulta de blended agent**. O indicador da regra da pergunta do Blended Agent abre.
2. **Nos dados seletos do filtro** encaixote, selecione os filtros que você quer.
3. O clique **recupera**. Isto indica uma lista do nome recuperado da regra da pergunta no lado esquerdo do indicador.
4. Selecione o nome da regra da pergunta do alvo e o indicador da regra da pergunta do Blended Agent refresca, como a [figura 12](#) mostra. **Figura 12: Regra da pergunta do Blended Agent**
5. Verifique toda a informação relacionada em [figura 12](#).

## A regra da pergunta é atribuída à campanha?

O Blended Agent vê campanhas e regras da pergunta como as entidades lógicas que agrupam um grupo de contatos junto. Use o Blended Agent - Ferramenta da campanha para construir o relacionamento entre regras da pergunta e campanhas.

1. Do menu do gerenciador de configuração, escolha o **Blended Agent > o Blended Agent - campanha**. O indicador da campanha do Blended Agent abre.
2. Nos dados seletos do filtro encaixote, selecione os filtros que você quer.

3. O clique **recupera**. Isto indica uma lista das campanhas recuperadas do Blended Agent em uma caixa de lista no painel esquerdo do indicador.
4. Na caixa de lista, selecione a campanha do Blended Agent grava-o querem ver. A informação de configuração dos indicadores selecionados da campanha do Blended Agent nos campos catalogados no direito, como [figura 13](#) mostra.
5. Clique a aba da **seleção da regra da pergunta**.
6. Verifique a informação nos campos da aba da seleção da regra da pergunta.**Figura 13: Campanha do Blended Agent**

## Os agentes são entrados e disponível na habilidade correta?

Termine estas etapas a fim verificar que os agentes estão entrados e disponíveis na habilidade correta.

1. Conecte [Procmon aos](#) discadores.
2. Use o **comando dumpalloc** ver quantos registros estão disponíveis para discar, quantos agentes são entrados, e quantos agentes estão disponíveis para discar.
3. O **comando dumpalloc** fornece a informação de discagem do grupo de habilidades do tempo real, como [figura 14](#) e a [figura 15](#) mostra.**Figura 14: Informação de discagem do grupo de habilidades do tempo real** **Figura 15: Informação de discagem do grupo de habilidades do tempo real**
4. Verifique a campanha, a habilidade, o início de uma sessão, e as colunas AV-Skl.

## Confirme todos os processos na barra de títulos do discador são ativo

Confirme todos os processos na barra de títulos do discador são ativo. O detalhe da barra de títulos do discador é mostrado em [figura 16](#). Esta lista mostra os status válidos:

- R: Ativo
- X : Desligue
- U: Un-inicializado
- NR: Não roteável

**Figura 16: Barra de títulos do discador**

## Confirme o tempo da opção de sistema do discador e faça campanha discando o tempo

Para opções de tempo do sistema geral, este intervalo de tempo aplica-se a todas as campanhas que o sistema BA executa, e substitui-se todos os intervalos de tempo individuais da campanha. Termine estas etapas a fim verificar as opções de tempo do sistema geral.

1. Do menu do gerenciador de configuração, escolha o **Blended Agent > o Blended Agent - as opções de sistema**, como [figura 17](#) mostram.
2. Clique **opções gerais** a fim verificar as horas inicial e terminá-las tempo no cliente que disca a seção de intervalo de tempo.**Figura 17: Opções de sistema do Blended Agent**

Termine estas etapas a fim verificar a campanha individual que disca a opção de tempo.

1. Do menu do gerenciador de configuração, escolha o **Blended Agent** > o **Blended Agent - campanha**. O indicador da campanha do Blended Agent abre.
2. Selecione a regra da pergunta da lista de drop-down da regra da pergunta na seção de dados seleta do filtro.
3. O clique **recupera**. Isto alista todas as campanhas existentes na janela esquerda sob a seção da campanha.
4. Selecione o nome da **campanha do** alvo.
5. Clique a aba da **seleção da regra da pergunta** na janela direita e o indicador da campanha do Blended Agent refresca, como a [figura 18](#) mostras.**Figura 18: Campanha do Blended Agent**
6. Verifique horas inicial e termine-as tempo na fileira correspondente com nome da regra da pergunta.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Usando o Procmon \(console de monitor de processo remoto\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)