

Grupo de habilidades do Definity G3 de Avaya ao mapeamento de serviço e à Configuração da Extensão

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Análise o relacionamento](#)

[Preste serviços de manutenção ao ID de destino da habilidade](#)

[Número do serviço no traço OPC](#)

[ID de destino da habilidade do grupo de habilidades](#)

[Encontre o ID de destino da habilidade do grupo de habilidades pelo ID de destino da habilidade do serviço](#)

[Relacionamento entre o ID de destino da habilidade do serviço e o ID de destino da habilidade do grupo de habilidades](#)

[Extensão no traço OPC](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve o relacionamento entre o peripheral, o serviço, o grupo de habilidades, e o agente baseado na saída do [utilitário procmon](#). Centra-se sobre o grupo de habilidades ao mapeamento de serviço na plataforma do Definity G3 de Avaya. Um alvo da habilidade é um agente, um grupo de agentes, ou uma abstração para qualquer coisa que pode segurar um atendimento em um peripheral. Os agentes podem ser classificados nos grupos baseados nas habilidades que têm. Estes grupos de habilidades podem ser classificados com base em que serviços fornecem clientes.

Note: Se uns ou vários dos artigos abaixo não são configurados corretamente, a tabela do membro do serviço pode ser dados faltantes. Os sintomas possíveis podem incluir:

- Os stats do agente para um serviço estão incorretos
- O Longest Available Agent (LAA) não está trabalhando ou o dados está incorreto
- Os dados do Minimum Expected Delay (MED) estão incorretos

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Pré-requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes da seguinte informação:

- Pesquisa de defeitos de Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Pesquisa de defeitos do Definity G3 de Avaya

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware abaixo.

- Versões do ICM 4.6.2 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 você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

[Análise o relacionamento](#)

Execute o [utilitário procmon](#) e use o comando dos **pim_list_services (ls)**. A saída é a seguinte:

```
>>>>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
```

Execute então o **pim_list_skill_groups (lsg)** comandam contra o **grupo de habilidades número 66** que está sob o SerMem da coluna na saída acima. A saída é a seguinte:

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

[Preste serviços de manutenção ao ID de destino da habilidade](#)

O ID de destino da habilidade do serviço é gerado por Cisco ICM, ao configurar o serviço. Para detalhes, refira a tabela do serviço. É traçada ao grupo de habilidades que usa a tabela do Service_Member. É a primeira coluna nos **pim_list_services** output segundo as indicações de [figura 1](#).

Figura 1: Preste serviços de manutenção ao ID de destino da habilidade

```

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 do serviço no traço OPC

O número do serviço é sabido como o número periférico no peripheral na tabela do serviço. Preste serviços de manutenção para um atendimento particular é tomado do traço OPC com o **cstaecr** girado acima no [utilitário OPCtest](#). O serviço iguala para vetora o número de diretório (VDN) ou o grupo de buscas no Definity G3 de Avaya. O relacionamento é mostrado em [figura 2](#). verifica o relacionamento entre 240 sob a coluna **Periph#** e 240 no traço de Open Peripheral Controller (OPC). Representam o mesmo número periférico do serviço.

Figura 2: Preste serviços de manutenção ao número periférico no traço 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

```

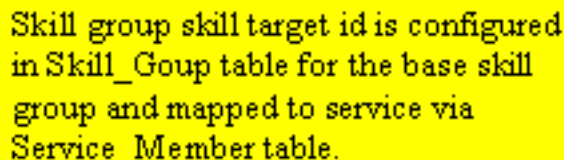
ID de destino da habilidade do grupo de habilidades

O ID de destino da habilidade do grupo de habilidades é gerado por Cisco ICM, ao configurar o grupo de habilidades. Para detalhes, refira a tabela do Skill_Group. É traçada para prestar serviços de manutenção usando a tabela do Service_Member. É a quarta coluna no

`pim_list_skill_groups` output segundo as indicações de [figura 3](#). O SkillTargetID 7399, representa a identificação baixa do alvo da habilidade do grupo de habilidades.

Figura 3: ID de destino da habilidade do grupo de habilidades

```
>>>>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.

[Encontre o ID de destino da habilidade do grupo de habilidades pelo ID de destino da habilidade do serviço](#)

Encontre o ID de destino da habilidade do grupo de habilidades pelo ID de destino da habilidade do serviço na saída dos `pim_list_services`. O procedimento passo a passo segue:

1. Execute o comando `pim_list_services` do [procmon](#).
2. Selecione o ID de destino da habilidade do serviço sob o **SkillTargetID** da coluna. O ID de destino da habilidade selecionado do serviço é 7467 no texto em negrito.
3. Execute o comando `pim_list_skill_groups` do [procmon](#) baseado no número de grupo de habilidades correspondente sob o SerMem da coluna na mesma linha com o ID de destino da habilidade selecionado do serviço. O número de grupo de habilidades selecionado é 66 no texto em negrito vermelho.

Verifique o resultado, segundo as indicações de [figura 4](#). O texto em negrito **7467** e **66** nos `pim_list_services (ls)` output representa o ID de destino da habilidade de serviço e o número de grupo de habilidades correspondente respectivamente, e o texto em negrito **7399** no `pim_list_skill_groups (lsg)` é o grupo de habilidades correspondente a identificação do alvo que da habilidade verifica que a extensão associada está configurada. Neste caso, é 3909.

Figura 4: Grupo de habilidades nos `pim_list_services` e ID de destino da habilidade do grupo de habilidades no `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

```

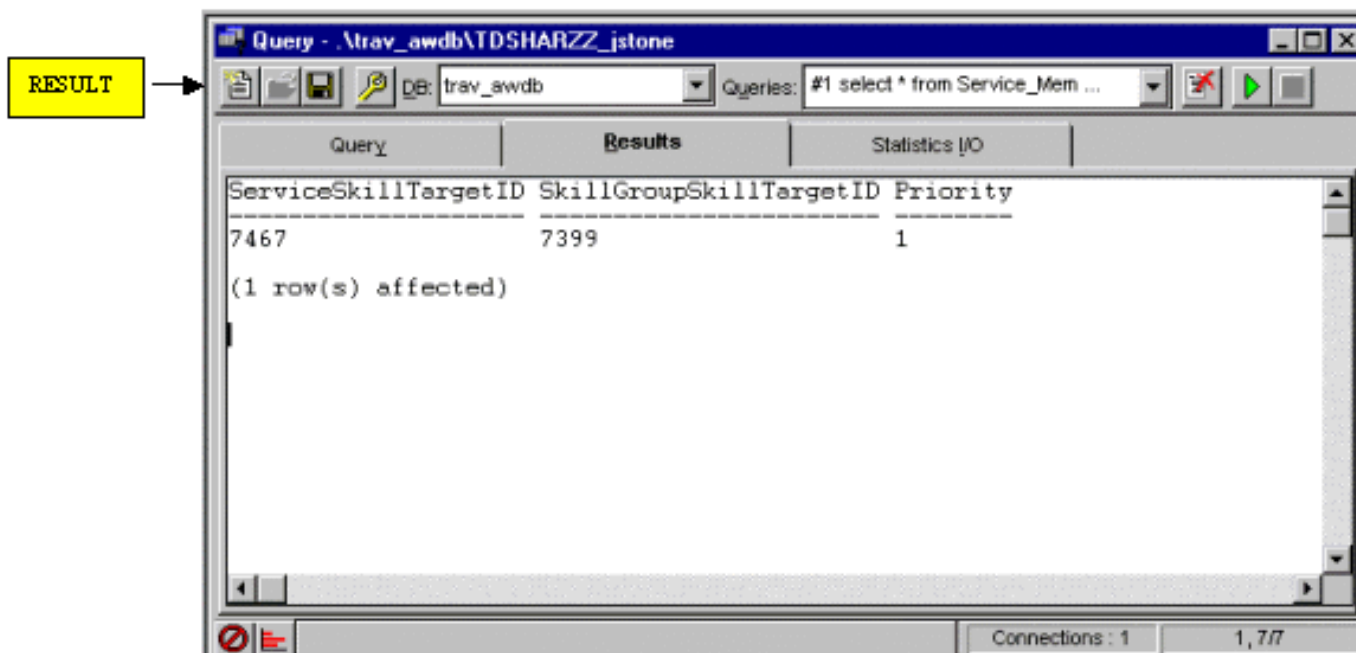
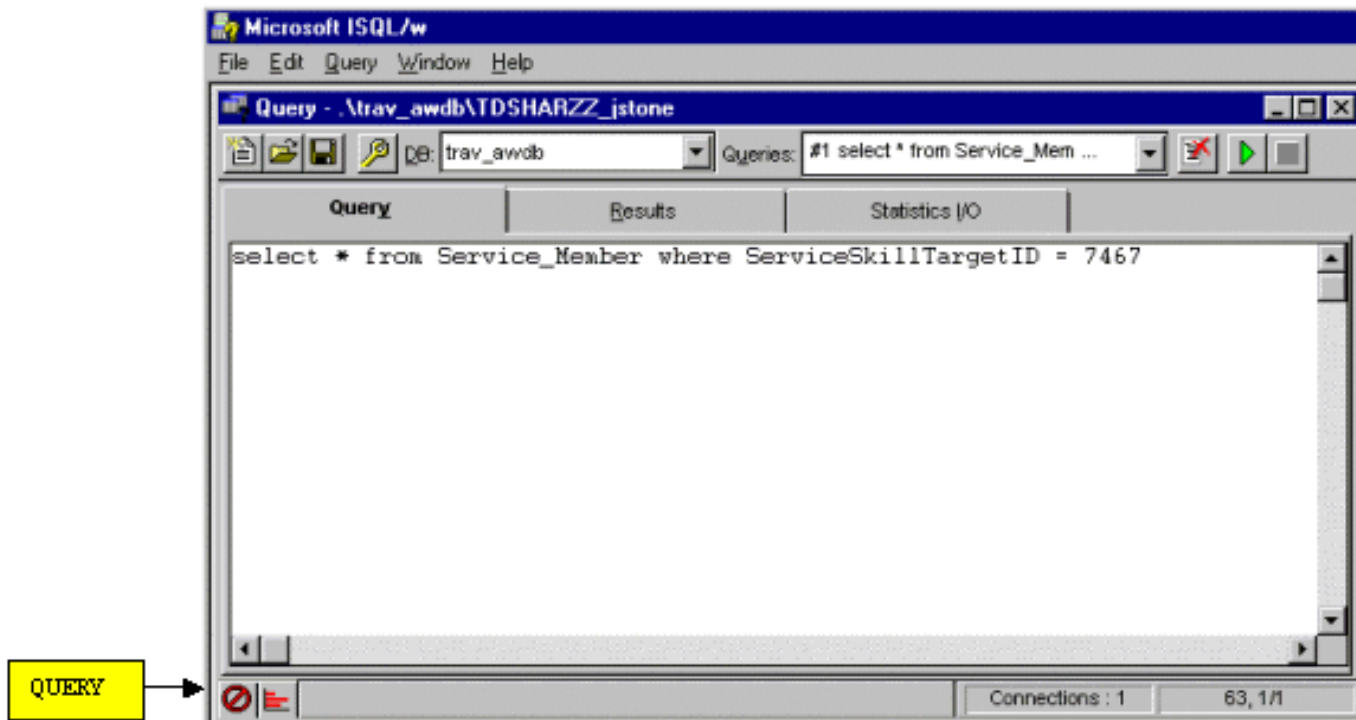
>>>>lsg /skillgroup 66
  Periph#  Pri  C  SkillTargetID  Ext#
    66    0  Y    7399        3909

```

Relacionamento entre o ID de destino da habilidade do serviço e o ID de destino da habilidade do grupo de habilidades

Consultando [para figurar 4](#), ID de destino da habilidade do serviço - 7467 são relacionados ao ID de destino da habilidade do grupo de habilidades - 7399 grupos de habilidades de utilização - 66. Perguntando a tabela do Service_Member, o resultado prova o mapa linear entre o ID de destino da habilidade do grupo de habilidades (7399) e o ID de destino da habilidade do serviço (7467), segundo as indicações da [figura 5](#).

Figura 5: Pergunta da tabela do Service_Member de Microsoft SQL



Extensão no traço OPC

Ao configurar o serviço ou o grupo de habilidades, a extensão tem que ser configurada para o Definity G3 de Avaya. O número de extensão aparece no log OPC como o “dispositivo”, segundo as indicações da [figura 6](#).

Figura 6: Extensão no traço 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
```

[Informações Relacionadas](#)

- [Usando o Procmon \(console de monitor de processo remoto\)](#)
- [Usando o utilitário OPC Test Command Line](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)