

# Устранение неполадки, когда номеронабиратель Cisco Outbound Option не набирает номер

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Диагностика неисправности](#)

[SkillGroup. Набор OutboundControl](#)

[SkillGroup. Набор OutboundPercent](#)

[Навык, назначенный для проведения кампании](#)

[Значение расширения сервиса, настроенное для навыка](#)

[Набранный номер совпадает со значением расширения сервиса?](#)

[Сценарий маршрутизации был назначен на DN?](#)

[Телефонные номера клиента были Импортированы?](#)

[Правило Запроса было Назначено на Импорт?](#)

[Правило запроса назначено на кампанию?](#)

[В агентов входят и доступны в корректном навыке?](#)

[Подтвердите, что Все Процессы в Заголовке окна Номеронабирателя Активны](#)

[Подтвердите время набора номера времени и кампании параметра системы номеронабирателя](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ описывает пошаговую процедуру, которую вы используете для устранения проблем Номеронабирателя Cisco Outbound Option, когда Номеронабиратель не набирает.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Корпорация Cisco рекомендует ознакомиться со следующими темами:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Установление исходящего соединения Blended Agent

- Знакомый с Картами Dialogic и программным обеспечением/драйверами

## Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco ICM Version 5.0 и позже.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

## Диагностика неисправности

Когда Номерабираетел не набирает, существует двенадцать шагов для придержаний при устранении проблем Номерабираетеля Cisco Outbound Option.

**Рисунок 1: Двенадцать шагов вы используете для устранения проблем номерабираетеля Cisco Outbound Option**

## SkillGroup. Набор OutboundControl

Менеджеры Contact Center управляют режимом агента путем установки четко определенной переменной группы умений, "Исходящий Контроль", к одному из значений в [Таблице 1](#).

**Таблица 1: Переменная группы умений**

Строка значения	Соответствующее целочисленное значение	Описание
ВХОДЯЩИЙ	0	Специализированный входящий режим
PREDICTIVE_ONLY	1	Специализированный исходящий режим
PREDICTIVE_BLENDED	2	Вызов смешивания вызова
PREVIEW_ONLY	3	Специализированный исходящий режим
PREVIEW_BLENDED	4	Вызов смешивания вызова
PROGRESSIVE_ONLY	5	Специализированный исходящий режим
PROGRESSIVE_BLENDED	6	Вызов смешивания вызова

Выполните эти шаги, чтобы проверить, настроено ли это правильно.

1. Дважды нажмите значок **Редактора сценариев** в группе рабочей станции администратора ICM (AW) Cisco. Окно Script Editor открывается.
2. В Редакторе сценариев выберите **File> Open**.
3. Выберите Administrative Script, который управляет определенной группой умений, которая имеет проблему.
4. **Нажмите кнопку Open**.
5. Дважды нажмите **Set Variable node**, который определяет переменное контроля на выходе для определенной группы умений, которая имеет проблему. Меню диалога Правил приличия Набора открывается, поскольку [рисунок 2](#) показывает.
6. Проверьте, что **Тип объекта, Объект, Переменная и Значение** настроены правильно. **Рис. 2: Свойства набора**

## [SkillGroup. Набор OutboundPercent](#)

Переменные OutboundPercent средства управления процент агентов, которые зарегистрированы в определенную группу умений и должны использоваться для набора номера исходящий. Эта переменная не выделяет определенных агентов для установления исходящего соединения, просто общий процент.

1. Дважды нажмите значок **Редактора сценариев** в ICM Cisco AW группа. Окно Script Editor открывается.
2. В Редакторе сценариев выберите **File> Open из панели меню**. Диалоговое окно Open открывается.
3. Выберите Administrative Script, который управляет определенной группой умений, которая имеет проблему. **Нажмите кнопку Open**.
4. Дважды нажмите **Set Variable node**, который определяет переменное OutboundPercent для определенной группы умений, которая имеет проблему. Меню диалога Правил приличия Набора открывается, поскольку [рисунок 3](#) показывает.
5. Проверьте, что **Тип объекта, Объект, Переменная и Значение** настроены правильно. **Рис. 3: Свойства набора**

## [Навык, назначенный для проведения кампании](#)

Blended Agent просматривает кампании и правила запроса как логические объекты, которые собирают в группу ряд контактов. Используйте Blended Agent - программное средство Кампании для построения отношений между группами умений и кампаниями.

**Примечание:** Максимальное число групп умений на кампанию равняется 20.

1. Из меню Configuration Manager выберите **Blended Agent> Blended Agent - Кампания**. Окно Blended Agent Campaign открывается, поскольку [рисунок 4](#) показывает.
2. В Избранной коробке данных фильтра выберите фильтры, которые вы хотите.
3. Нажмите **Retrieve**. Это отображает список полученной кампании (кампаний) Blended Agent в поле со списком..
4. В поле со списком выберите кампанию Blended Agent, записи которой вы хотите просмотреть. Сведения о конфигурации выбранной кампании Blended Agent

отображаются в табулированных полях справа.

5. Нажмите вкладку **Skill Group Selection**.
6. Проверьте информацию в Полях вкладки выбора группы знаний. **Рис. 4: Кампания Blended Agent**

## Значение расширения сервиса, настроенное для навыка

Выполните эти шаги, чтобы проверить, что значение расширения сервиса настроено для навыка.

Выберите конечный сервис в левой панели.

1. На AW, из меню Configuration Manager, выбирают **Tools> Explore Tools> Service Explorer**, поскольку [рисунок 5](#) показывает.
2. В Избранной коробке данных фильтра выберите фильтры, которые вы хотите.
3. Нажмите **Retrieve**.
4. Нажмите **Вкладку Дополнительно** для проверки расширения, поскольку [рисунок 5](#) показывает. **Рис. 5: Сервисный проводник**
5. Нажмите вкладку **Service Member** для проверки названия Группы умений, поскольку [рисунок 6](#) показывает. **Рис. 6: Сервисный проводник**

## Набранный номер совпадает со значением расширения сервиса?

Расширение сервиса используется Номеронабирателем к резервным агентам. Это расширение должно совпасть с набранным номером, который настроен в Периферийном шлюзе (PG) Маршрутизации медиа-трафика (MR). Выполните эти шаги, чтобы проверить, что набранный номер совпадает со значением расширения сервиса.

1. Из меню Configuration Manager выберите **Service Explorer Tools> Explore Tools**.
2. В **Избранной** коробке **данных фильтра** выберите фильтры, которые вы хотите.
3. Нажмите **Retrieve**.
4. Выберите конечный сервис в левой панели.
5. Нажмите **Вкладку Дополнительно** для проверки расширения, поскольку [рисунок 5](#) показывает.
6. Из меню Configuration Manager выберите **Tools> List Tools> Dialed Number / Список Селектора Сценария**.
7. Нажмите **Retrieve**.
8. Выберите целевое имя в **Набранном номере / раздел Селектора Сценария**.
9. Нажмите вкладку **Attributes**, чтобы проверить, что Набранный номер натягивает/Пишет сценарий селектор, поскольку [рисунок 7](#) показывает. **Рисунок 7: Набранный номер / Список Селектора Сценария**

## Сценарий маршрутизации был назначен на DN?

Выполните эти шаги, чтобы проверить, что сценарий маршрутизации назначен на набранный номер (DN):

1. Запустите Редактор сценариев от AW, меню Script Editor появляется.
2. Выберите **Script> Call Type Associations**. Меню Association Сценария/Типа вызова появляется, поскольку [рисунок 8](#) показывает. **Рис. 8: Ассоциации Сценария/Типа вызова**
3. Проверьте Сценарии, Набранный номер и другие дополнительные сведения.

## Телефонные номера клиента были Импортированы?

Компонент Импорта ВА, который находится на Cisco ICM Logger, импортирует список контактов клиента. Импорт ВА импортирует два типа списков:

- **contact\_list**: Содержит диски ВА номера телефона.
- **do\_not\_call\_list**: Содержит список клиентов, которые не хотят быть вызванными.

Выполните эти шаги, чтобы проверить, что импортированы телефонные номера клиента:

1. Из меню Configuration Manager выберите **Blended Agent> Blended Agent - Импорт**. Окно Blended Agent Import Rule открывается.
2. Нажмите **Retrieve**. Это отображает список полученных названий Правила импорта в левом окне.
3. Выберите целевое название Правила импорта и обновления окна Blended Agent Import Rule.
4. Нажмите **Import Rule General, Definition** и **Schedule**. [Рисунок 9](#), [рисунок 10](#) и [рисунок 11](#) появляются соответственно. **Рис. 9: Правило импорта Blended Agent** **Рис. 10: Правило импорта Blended Agent** **Рис. 1-1: Правило импорта Blended Agent**
5. Проверьте все дополнительные сведения на [рисунок 9](#), [рисунок 10](#) и [рисунок 11](#).

## Правило Запроса было Назначено на Импорт?

Выполните эти шаги, чтобы проверить, что правило запроса назначено на Импорт.

1. Из меню Configuration Manager выберите **Blended Agent> Blended Agent - Правило Запроса**. Окно Blended Agent Query Rule открывается.
2. В **Избранной** коробке **данных фильтра** выберите фильтры, которые вы хотите.
3. Нажмите **Retrieve**. Это отображает список полученного Имени правила Запроса в левой части окна.
4. Выберите целевое Имя правила Запроса и обновления окна Blended Agent Query Rule, поскольку [рисунок 12](#) показывает. **Рисунок 12: Правило запроса Blended Agent**
5. Проверьте все дополнительные сведения на [рисунок 12](#).

## Правило запроса назначено на кампанию?

Blended Agent просматривает кампании и правила запроса как логические объекты, которые собирают в группу ряд контактов. Используйте Blended Agent - программное средство Кампании для построения отношений между правилами запроса и кампаниями.

1. Из меню Configuration Manager выберите **Blended Agent> Blended Agent - Кампания**. Окно Blended Agent Campaign открывается.
2. В **Избранной** коробке **данных фильтра** выберите фильтры, которые вы хотите.

3. Нажмите **Retrieve**. Это отображает список полученной кампании (кампаний) Blended Agent в поле со списком на левой панели окна.
4. В поле со списком выберите записи кампании Blended Agent, которые вы хотите просмотреть. Сведения о конфигурации выбранных показов кампании Blended Agent в табулированных полях справа, поскольку [рисунок 13](#) показывает.
5. Нажмите вкладку **Query Rule Selection**.
6. Проверьте информацию в полях вкладки Query Rule Selection. **Рисунок 13: Кампания Blended Agent**

## [В агентов входят и доступны в корректном навыке?](#)

Выполните эти шаги, чтобы проверить, что в агентов входят и доступны в корректном навыке.

1. [Procmon](#) подключения к номеронабирателям.
2. Используйте команду **dumpalloc** для просмотра, сколько записей доступно для набора номера, в сколько агентов входят, и сколько агентов доступно для набора номера.
3. Команда **dumpalloc** предоставляет сведения для набора номера группы умений в реальном времени, поскольку [рисунок 14](#) и [рисунок 15](#) показывают. **Рисунок 14: Сведения для набора номера группы умений в реальном времени** **Рисунок 15: Сведения для набора номера группы умений в реальном времени**
4. Проверьте Кампанию, Навык, Вход в систему и столбцы Av-Skl.

## [Подтвердите, что Все Процессы в Заголовке окна Номеронабирателя Активны](#)

Подтвердите, что все процессы в заголовке окна номеронабирателя активны. Подробности заголовка окна Номеронабирателя показывают на [рисунок 16](#). Этот список показывает эффективные состояния:

- O: Активный
- X: Разъединение
- U: Неинициализированный
- Ng: не маршрутизуемый

**Рисунок 16: Заголовок окна номеронабирателя**

## [Подтвердите время набора номера времени и кампании параметра системы номеронабирателя](#)

Для Параметров времени Системных системных на этот раз расположитесь, применяется ко всем кампаниям, которые система ВА выполняет и заменяет любые отдельные временные диапазоны кампании. Выполните эти шаги для проверки Параметров времени Системных системных.

1. Из меню Configuration Manager выберите **Blended Agent > Blended Agent - Параметры системы**, поскольку [рисунок 17](#) показывает.

2. Нажмите **General Options** для проверки Времени начала и Времени окончания в Клиенте, Набирающем номер раздел Временного диапазона. **Рисунок 17: Параметры системы Blended Agent**

Выполните эти шаги для проверки отдельного Параметра времени Набора номера Кампании.

1. Из меню Configuration Manager выберите **Blended Agent > Blended Agent - Кампания**. Окно Blended Agent Campaign открывается.
2. Выберите правило запроса от выпадающего списка Правила Запроса в Избранном разделе данных фильтра.
3. Нажмите **Retrieve**. Это перечисляет все существующие кампании в левом окне под разделом Кампании.
4. Выберите целевое название **Кампании**.
5. Нажмите вкладку **Query Rule Selection** в правом окне и обновлениях окна Blended Agent Campaign, поскольку [рисунок 18](#) показывает. **Рисунок 18: Кампания Blended Agent**
6. Проверьте Время начала и Время окончания в соответствующей строке с Именем правила Запроса.

## [Дополнительные сведения](#)

- [Использование консоли управления удаленными процессами \(Procmon\)](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)