

Настройка сопоставления и расширения группы умений Avaya Definity G3 службе

Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проанализируйте отношение](#)

[Сервисный идентификатор квалифицированного объекта](#)

[Служебное число в трассировке OPC](#)

[Идентификатор квалифицированного объекта группы умений](#)

[Найдите идентификатор квалифицированного объекта группы умений сервисным идентификатором квалифицированного объекта](#)

[Отношение между сервисным идентификатором квалифицированного объекта идентификатора квалифицированного объекта и группы умений](#)

[Расширение в трассировке OPC](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает отношение среди периферийного устройства, сервиса, группы умений и агента на основе выходных данных [служебной программы Procmom](#). Это фокусируется на группе умений к сопоставлению сервисов на Avaya Definity платформу G3. Цель навыка является агентом, группой агентов или абстракцией для чего-либо, что может обработать вызов в периферийном устройстве. Агенты могут быть классифицированы в группы на основе навыков, которые они имеют. Эти группы умений могут быть классифицированы, на основе каких сервисов они предоставляют клиентов.

Примечание: Если один или больше элементов ниже не настроены правильно, Таблица Военнослужащего может пропускать данные. Возможные симптомы могут включать:

- Stats агента для сервиса является неправильным
- Longest Available Agent (LAA) не работает, или данные являются неправильными
- Данные Minimum Expected Delay (MED) являются неправильными

Перед началом работы

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

Предварительные условия

Ознакомление с этим документом требует наличия следующих знаний:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM) устранение проблем
- Avaya Definity устранение проблем G3

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основаны на версиях оборудования и программного обеспечения, указанных ниже.

- Cisco ICM Version 4.6.2 и позже

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

Проанализируйте отношение

Выполните [служебную программу Procmon](#) и используйте **pim_list_services (ls)** команда. Выходные данные выглядят следующим образом:

```
>>>>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
```

Затем выполните **pim_list_skill_groups (lsg)** команда против **группы умений номер 66**, который находится под **столбцом SerMem** в вышеупомянутых выходных данных. Выходные данные выглядят следующим образом:

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

Сервисный идентификатор квалифицированного объекта

Сервисный идентификатор квалифицированного объекта генерируется ICM Cisco при настройке сервиса. Для получения дополнительной информации обратитесь к Сервисной таблице. Это сопоставлено с группой умений с помощью таблицы Service_Member. Это - первый столбец в **выходных данных pim_list_services** как показано на [рисунке 1](#).

Рисунок 1: Сервисный идентификатор квалифицированного объекта

```

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

```

Service skill target id is configured in Service table and mapped to skill group via Service_Member table.

Службное число в трассировке OPC

Службное число известно как периферийный номер в периферийном устройстве в Сервисной таблице. Сервис для определенного вызова взят от трассировки OPC с **cstaecr**, включенным в [утилите opctest](#). Сервис приравнивает к Векторному номеру каталога (VDN) или группе последовательного поиска на Avaya Definity G3. Отношение показывают на [рисунке 2](#). Проверьте отношение между 240 под **столбцом Periph#** и 240 в трассировке Открытого контроллера периферийного оборудования (OPC). Они представляют тот же сервисный периферийный номер.

Рис. 2: Сервисный периферийный номер в трассировке 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

```

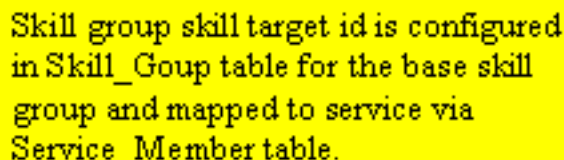
Идентификатор квалифицированного объекта группы умений

Идентификатор квалифицированного объекта группы умений генерируется ICM Cisco при настройке группы умений. Для получения дополнительной информации обратитесь к

таблице Skill_Group. Это сопоставлено с сервисом с помощью таблицы Service_Member. Это - четвертый столбец в **выходных данных pim_list_skill_groups** как показано на [рисунке 3](#). SkillTargetID 7399, представляет основной идентификатор квалифицированного объекта группы умений.

Рис. 3: Идентификатор квалифицированного объекта группы умений

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



Skill group skill target id is configured in Skill_Group table for the base skill group and mapped to service via Service_Member table.

[Найдите идентификатор квалифицированного объекта группы умений сервисным идентификатором квалифицированного объекта](#)

Найдите идентификатор квалифицированного объекта группы умений сервисным идентификатором квалифицированного объекта в **выходных данных pim_list_services**. Пошаговая процедура придерживается:

1. Выполните команду **pim_list_services** [procmon](#).
2. Выберите сервисный идентификатор квалифицированного объекта под столбцом **SkillTargetID**. Выбранный сервисный идентификатор квалифицированного объекта 7467 полужирным текст.
3. Выполните команду **pim_list_skill_groups** [procmon](#) на основе соответствующего номера группы умений под столбцом **SerMem** в той же линии с выбранным сервисным идентификатором квалифицированного объекта. Выбранный номер группы умений 66 в полужирном тексте красного цвета.

Проверьте результат, как показано на [рисунке 4](#). Полужирный текст **7467** и **66** в **pim_list_services (ls)** выходные данные представляет сервисный идентификатор квалифицированного объекта и соответствующий номер группы умений соответственно, и полужирный текст **7399** в **pim_list_skill_groups (lsg)** является соответствующим идентификатором квалифицированного объекта группы умений. Проверьте, что настроено связанное расширение. В этом случае это 3909.

Рис. 4: Группа умений в pim_list_services и Идентификатор квалифицированного объекта Группы умений в 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

```

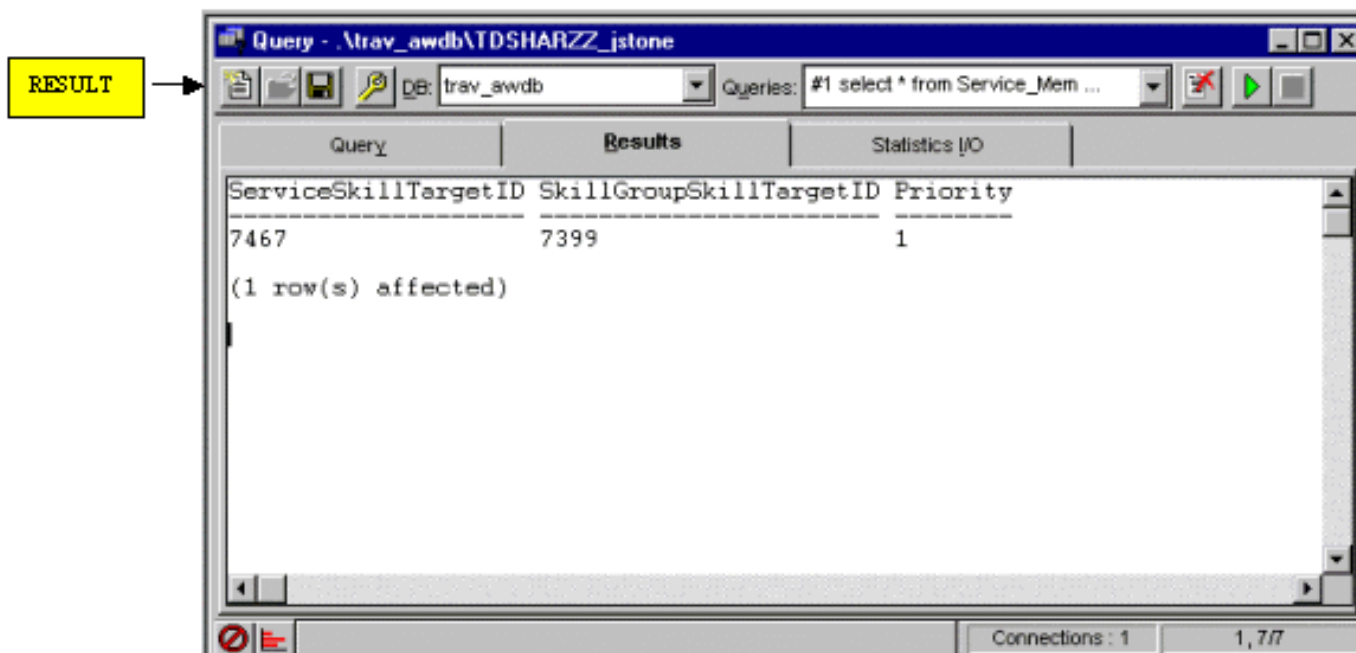
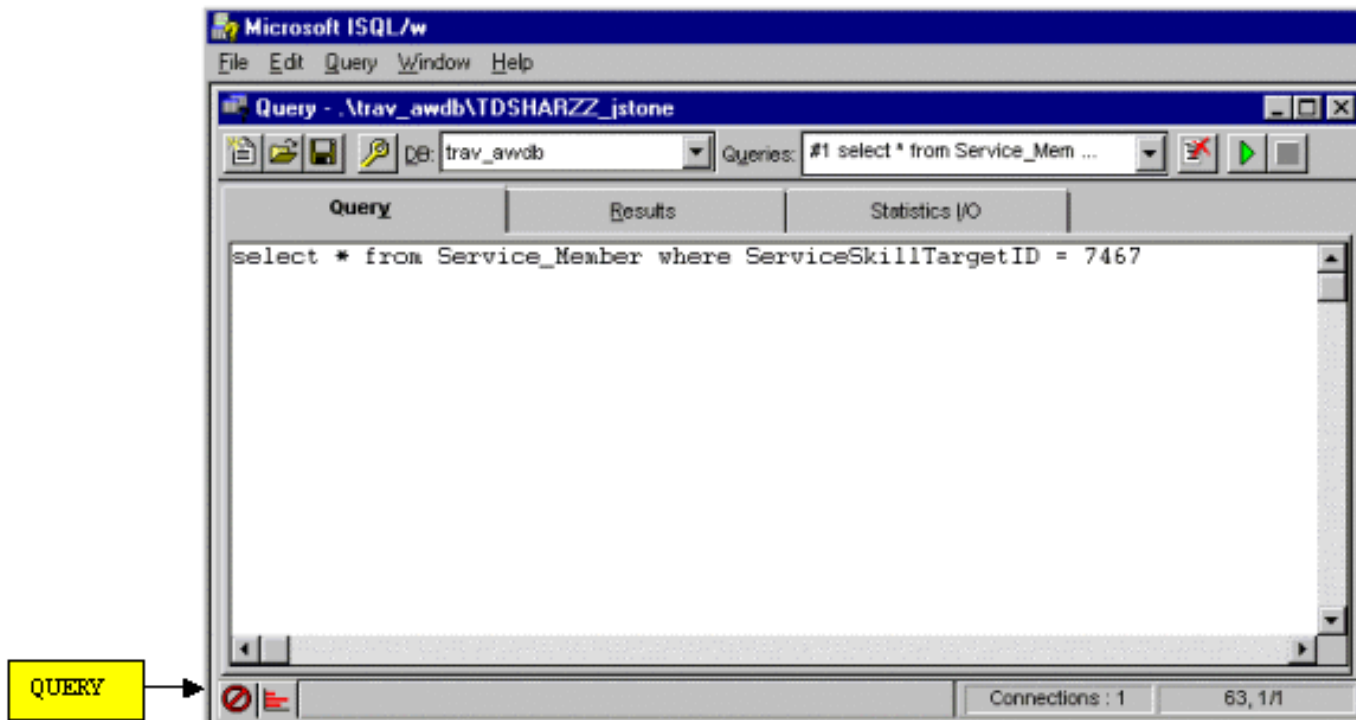
>>>>lsg /skillgroup 66
  Periph#  Pri  C  SkillTargetID  Ext#
    66    0  Y    7399        3909

```

Отношение между сервисным идентификатором квалифицированного объекта идентификатора квалифицированного объекта и группы умений

Что касается [рисунка 4](#), Сервисный Идентификатор квалифицированного объекта - 7467 отнесен к Идентификатору квалифицированного объекта Группы умений - 7399 Группам умений использования - 66. Путем запроса таблицы Service_Member результат доказывает непосредственную карту между идентификатором квалифицированного объекта группы умений (7399) и сервисным идентификатором квалифицированного объекта (7467), как показано на [рисунке 5](#).

Рис. 5: Запрос таблицы Service_Member Microsoft SQL



Расширение в трассировке OPC

При настройке сервиса или группы умений, расширение должно быть настроено для Avaya Definity G3. Добавочный номер появляется в журнале OPC как "устройство", как показано на [рисунке 6](#).

Рис. 6: Расширение в трассировке 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
```

Дополнительные сведения

- [Использование консоли управления удаленными процессами \(Procmon\)](#)
- [Использование служебной программы командной строки OPCtest](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)