

当Cisco Outbound Option Dialer不拨号时的故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[排查问题](#)

[设置的SkillGroup.OutboundControl](#)

[设置的SkillGroup.OutboundPercent](#)

[分配的技能竞选](#)

[为技能配置的服务扩展值](#)

[呼叫号码是否匹配服务扩展值？](#)

[路由脚本分配到DN？](#)

[客户电话号码导入？](#)

[查询规则分配到导入？](#)

[查询规则分配到活动？](#)

[代理程序登陆和在正确技能的联机？](#)

[确认所有进程在拨号程序标题栏是活跃的](#)

[确认拨号程序系统选项时间并且竞选正在拨号时间](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述您使用排除故障思科呼出选项拨号程序的逐步程序，当拨号器不拨号时。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- 混合座席出站拨号
- 熟悉对对话卡和软件/驱动程序

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco ICM版本5.0及以上版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

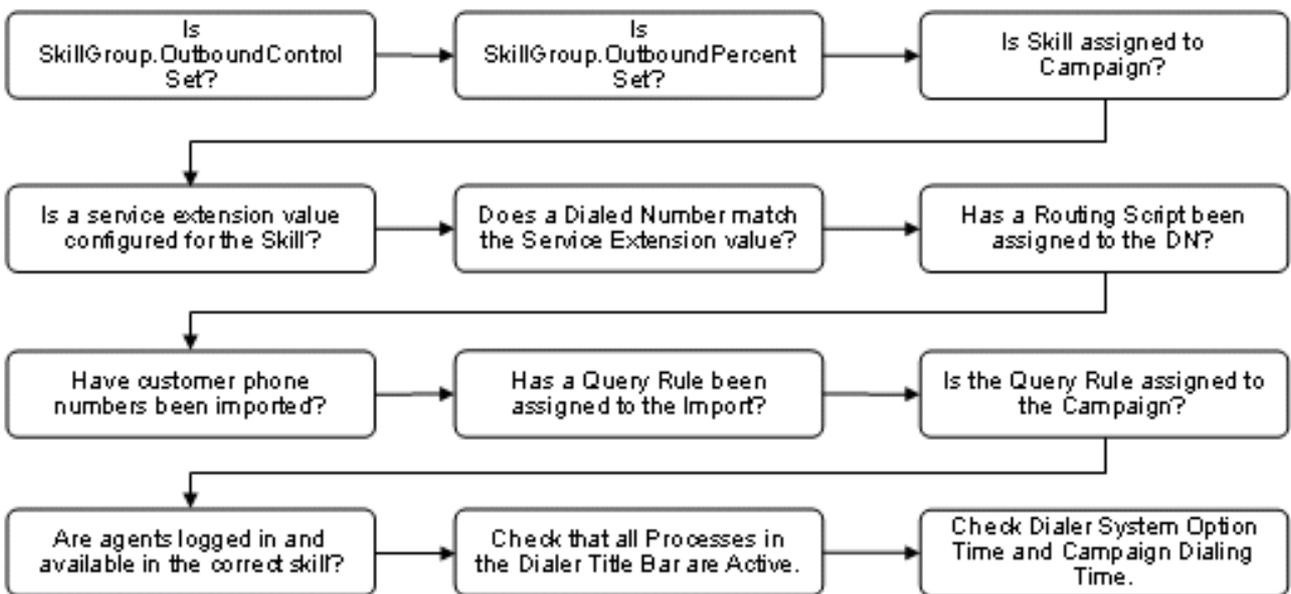
规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

排查问题

有跟随的十二个步骤，当您排除故障思科呼出选项拨号程序时，当拨号器不拨号时。

图 1：您使用排除故障思科呼出选项拨号程序的十二个步骤



设置的SkillGroup.OutboundControl

Contact Center管理器通过设置一明确定义的技能组变量控制代理程序模式，“出站控制”，到其中一个值在[表1](#)。

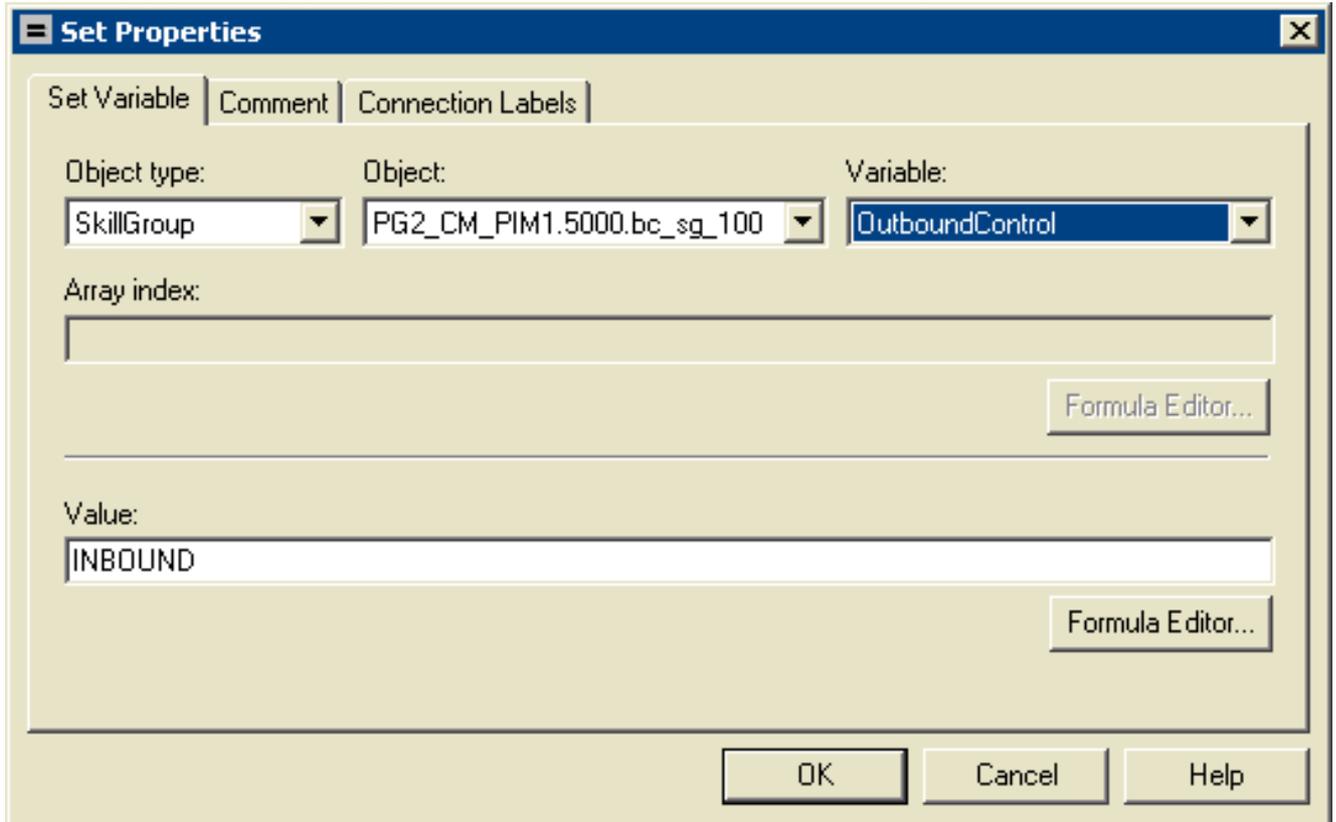
表 1：技能组变量

值字符串	对应的数值	说明
入站	0	专用的入站模式
PREDICTIVE_ONLY	1	专用的出站模式
PREDICTIVE_BLENDED	2	呼叫通过呼叫混和
PREVIEW_ONLY	3	专用的出站模式
PREVIEW_BLENDED	4	呼叫通过呼叫混和
PROGRESSIVE_	5	专用的出站模式

ONLY		
PROGRESSIVE_BLENDED	6	呼叫通过呼叫混和

如果它正确地，配置请完成这些步骤为了验证。

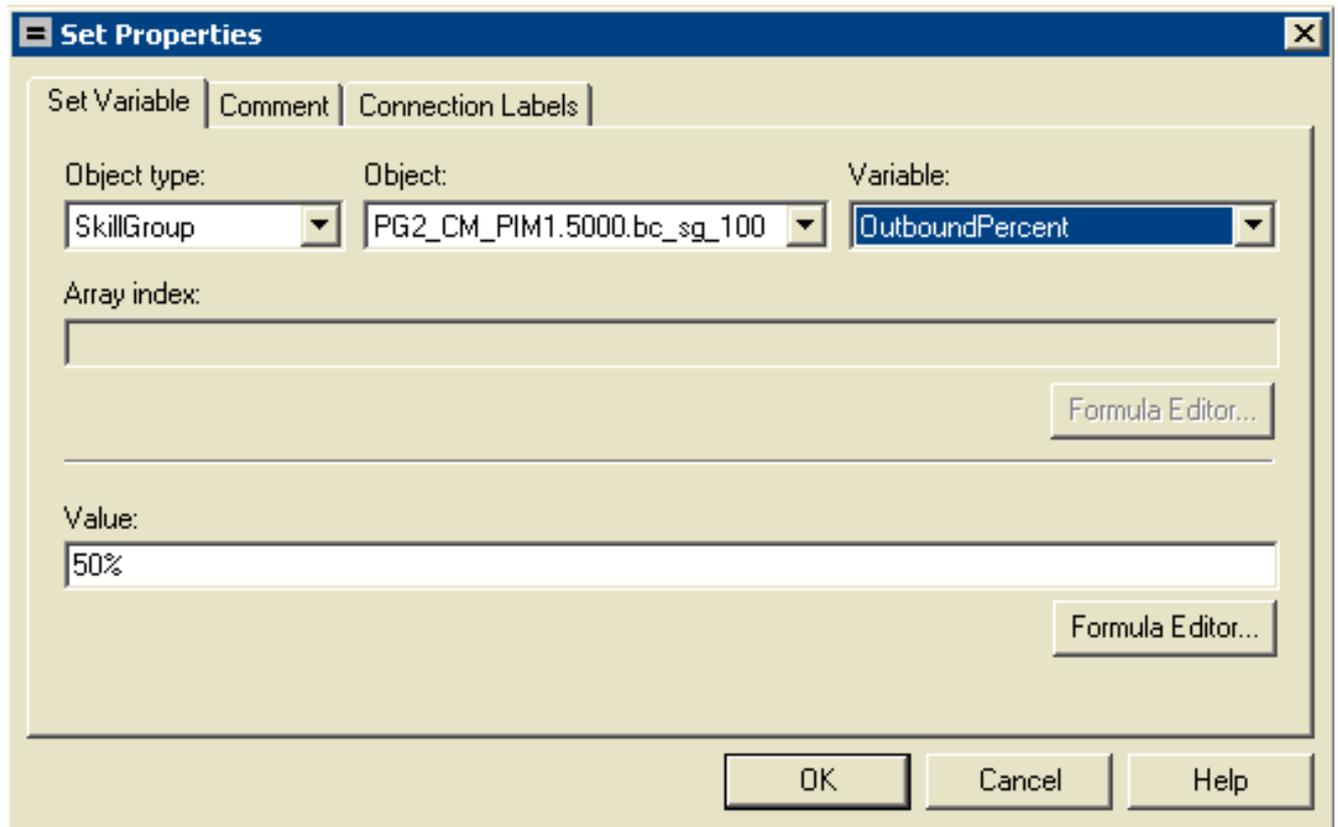
1. 在Cisco ICM管理工作站(AW)组中双击**Script Editor**图标。Script Editor窗口打开。
2. 在脚本编辑器，请选择**File > Open**。
3. 选择控制特定技能组有问题的管理脚本。
4. 单击 **Open** (打开)。
5. 双击定义了特定技能组的OutboundControl变量有问题的**Set Variable**节点。因为 [图2](#)显示，集合适当对话框打开。
6. 验证该**对象类型**，**对象**，**变量**，并且**值**正确地配置。图 2：设置属性



[设置的SkillGroup.OutboundPercent](#)

OutboundPercent变量控制代理程序的百分比，登录一特定的技能组，并且应该使用拨号出站。此变量不分配出站拨号的特定代理程序，总百分比。

1. 在Cisco ICM AW组中双击**Script Editor**图标。Script Editor窗口打开。
2. 在脚本编辑器，请选择**File > Open from the menu bar**。Open对话框打开。
3. 选择控制特定技能组有问题的管理脚本。单击 **Open** (打开)。
4. 双击定义了特定技能组的OutboundPercent变量有问题的**Set Variable**节点。因为 [图3](#)显示，集合适当对话框打开。
5. 验证该**对象类型**，**对象**，**变量**，并且**值**正确地配置。图 3：设置属性

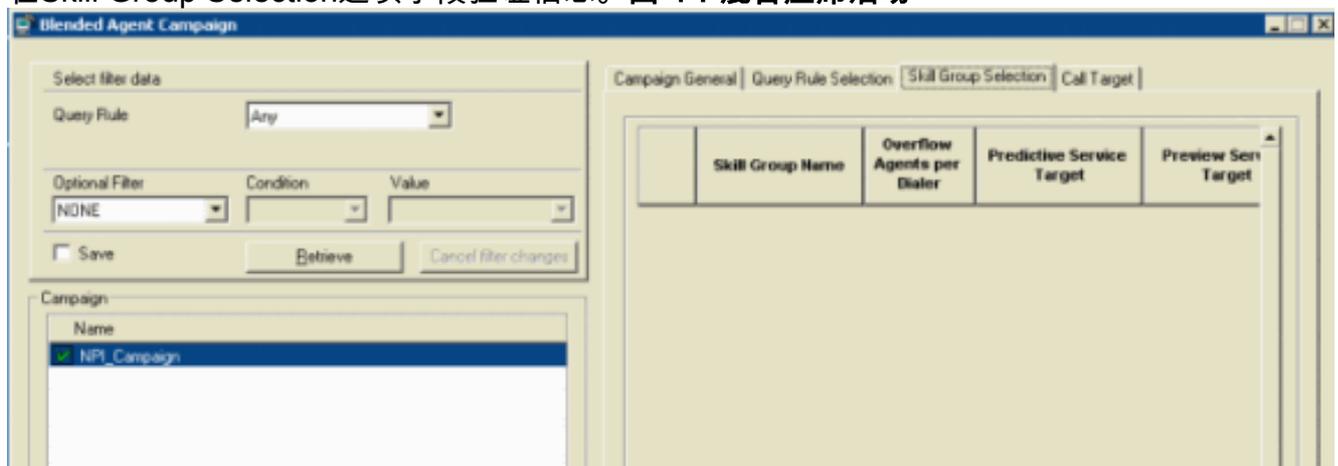


分配的技能竞选

混合座席观看市场活动和查询规则作为组合一套联系方式的逻辑实体。请使用混合座席-活动工具为了建立技能组和市场活动之间的一关系。

注意： 技能组最大每活动是20。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择**混合座席>混合座席-活动**。因为图4显示，Blended Agent Campaign窗口打开。
2. 在 Select filter data (选择过滤器数据) 方框中，选择所需的过滤器。
3. 单击 Retrieve (检索) 。这显示获取的混合座席活动的列表在列表框的。
4. 在列表框中，请选择记录您要查看的混合座席活动。选定混合座席活动显示的配置信息在右边的被选中的字段。
5. 点击**Skill Group Selection**选项。
6. 在Skill Group Selection选项字段验证信息。图 4：混合座席活动

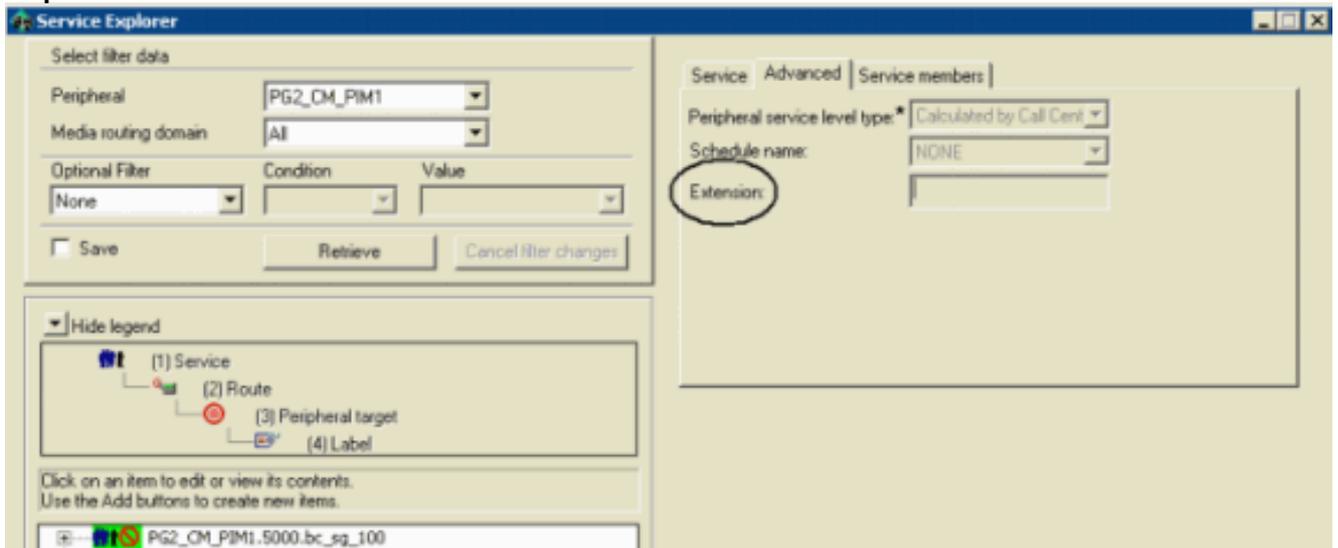


为技能配置的服务扩展值

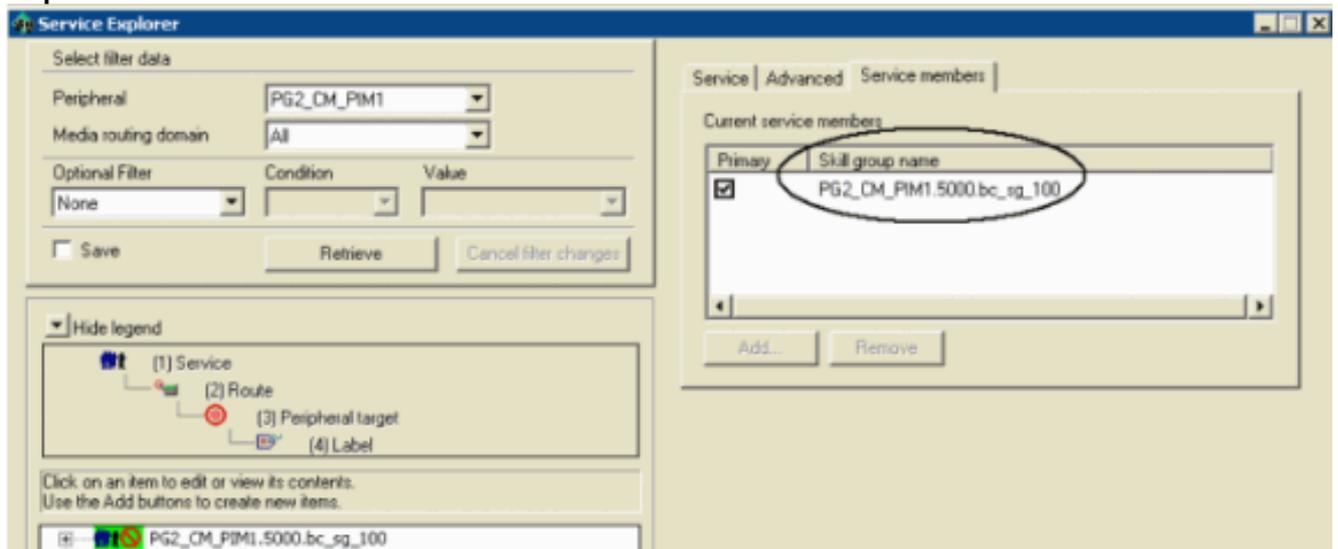
完成这些步骤为了验证服务扩展值为技能配置。

选择在左窗格的目标服务。

1. 在AW，从Configuration Manager菜单，请选择Tools>测试Tools > Service Explorer，图5显示。
2. 在 Select filter data (选择过滤器数据) 方框中，选择所需的过滤器。
3. 单击 Retrieve (检索)。
4. 点击Advanced选项为了验证分机，图5显示。图 5：服务 Explorer



5. 点击Service Member选项为了验证技能组名称，图6显示。图 6：服务 Explorer

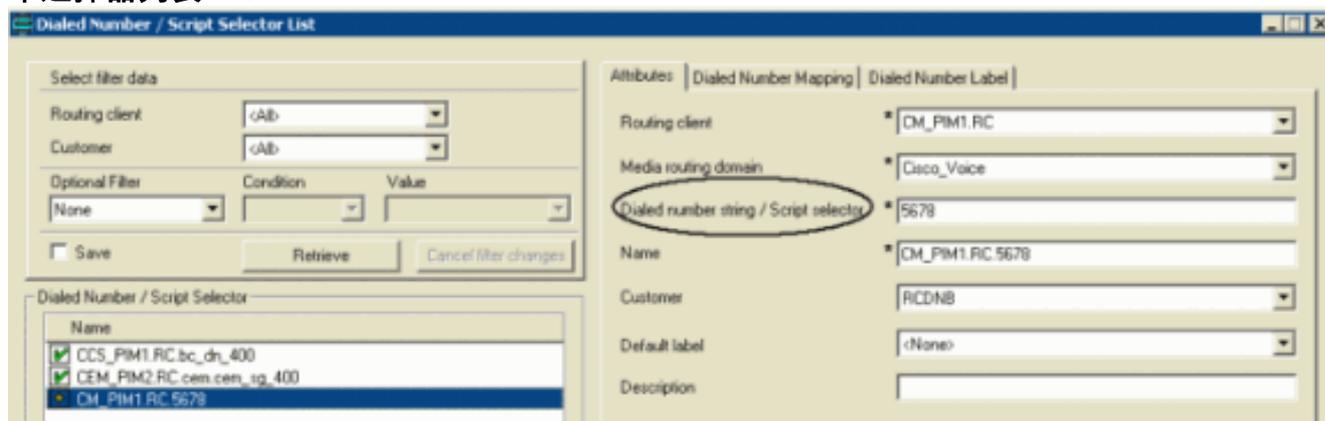


呼叫号码是否匹配服务扩展值？

服务扩展由对保留代理程序的拨号程序使用。此分机必须匹配在Media Routing (MR)外围网关的呼叫号码(PG)配置。完成这些步骤为了验证呼叫号码匹配服务扩展值。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择Tools>测试工具的服务Explorer。

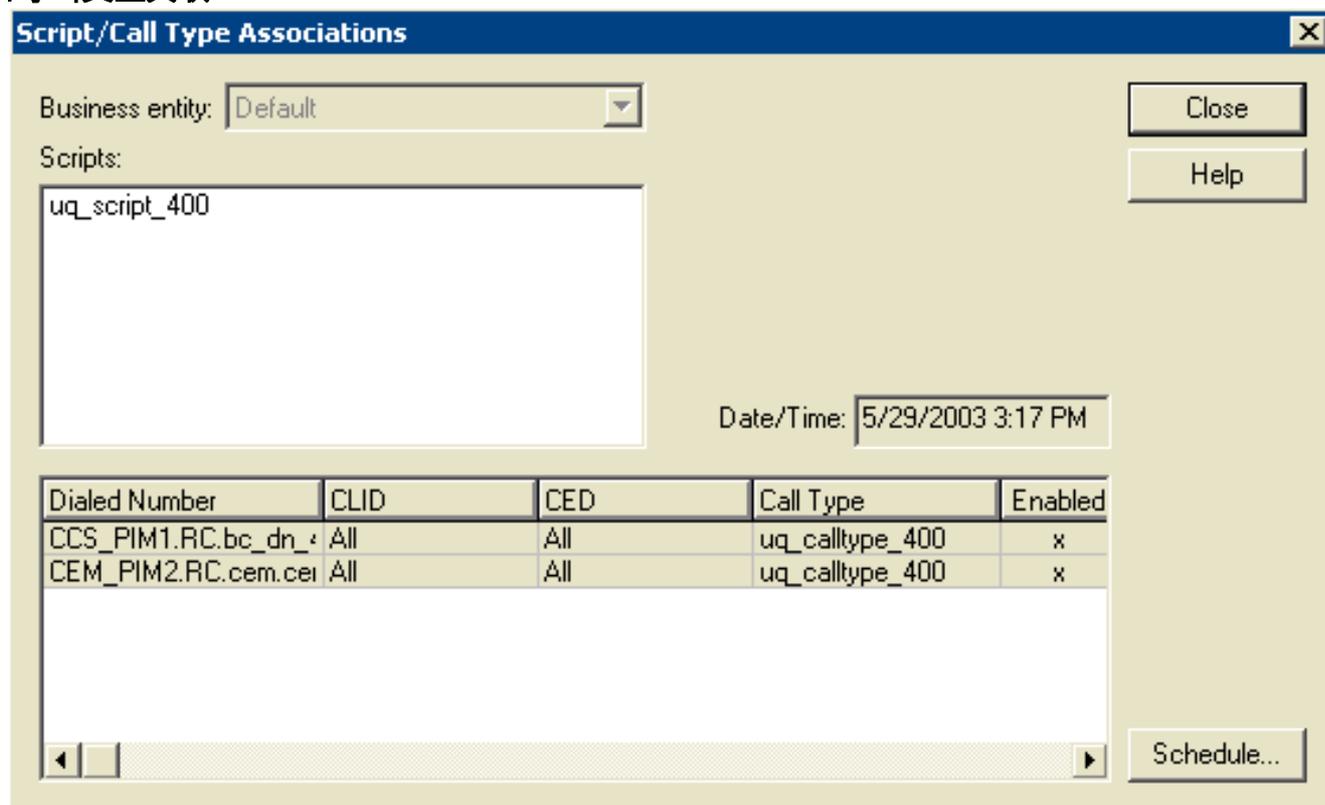
2. 在 Select filter data (选择过滤器数据) 方框中，选择所需的过滤器。
3. 单击 Retrieve (检索)。
4. 选择在左窗格的目标服务。
5. 点击**Advanced**选项为了验证分机，[图5](#)显示。
6. 从Configuration Manager菜单，请选择Tools>列表Tools>呼叫号码/脚本选择器列表。
7. 单击 Retrieve (检索)。
8. 选择在**呼叫号码/脚本选择器**部分的目标名称。
9. 点击**Attributes**选项为了验证呼叫号码字符串/脚本选择器，[Figure7](#)显示。**图 7：呼叫号码/脚本选择器列表**



路由脚本分配到DN ?

完成这些步骤为了验证路由脚本分配到拨叫号码(DN)：

1. 启动从AW的脚本编辑器， Script Editor菜单出现。
2. 选择**Script > Call Type Associations**。因为[图8](#)显示，脚本/call类型关联菜单出现。**图 8：脚本/呼叫类型关联**



3. 验证脚本、呼叫号码和其他相关信息。

客户电话号码导入？

BA导入组件，在Cisco ICM Logger驻留，导入客户的联络信息列表。BA导入导入列表的两种类型：

- **contact_list**：包含电话号码BA拨号。
- **do_not_call_list**：包含不要呼叫客户的列表。

完成这些步骤为了检查客户电话号码导入：

1. 从Configuration Manager菜单，请选择Blended Agent > Blended Agent - Import。混合座席导入规则窗口打开。
2. 单击 Retrieve (检索)。这显示获取的导入规则名称的列表在左窗口的。
3. 选择目标导入规则名称和混合座席导入规则窗口刷新。
4. 点击导入规则常规、定义和日程。图9，图10和图11分别出现。图9：混合座席导入规则

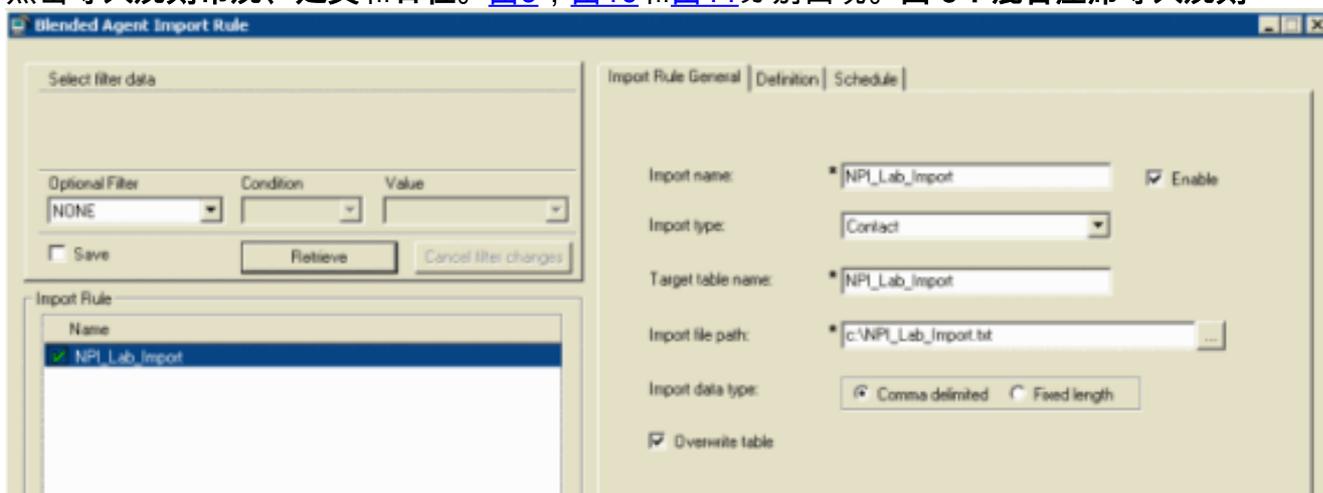


图 10：混合座席导入规则

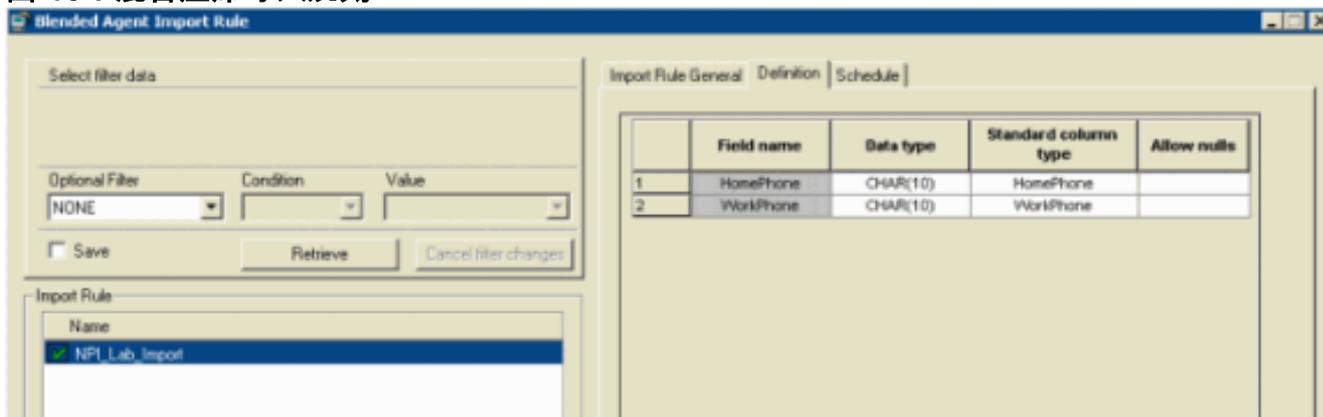
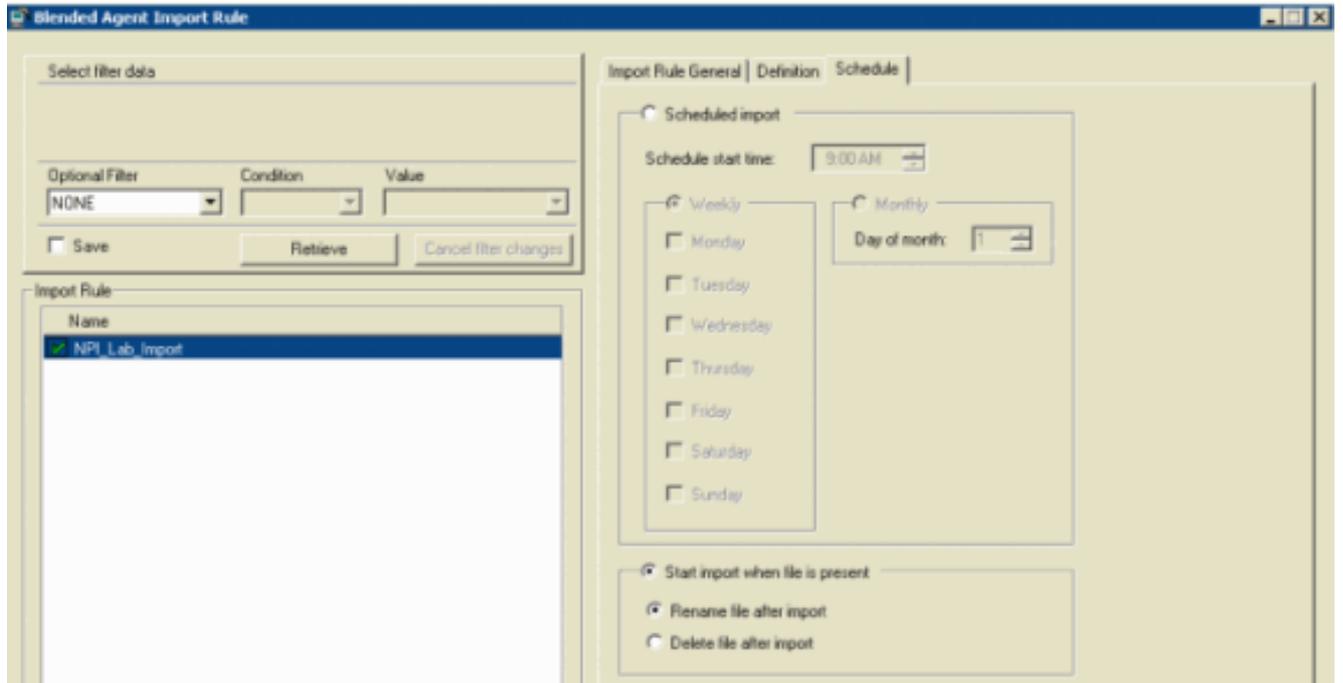


图 11：混合座席导入规则

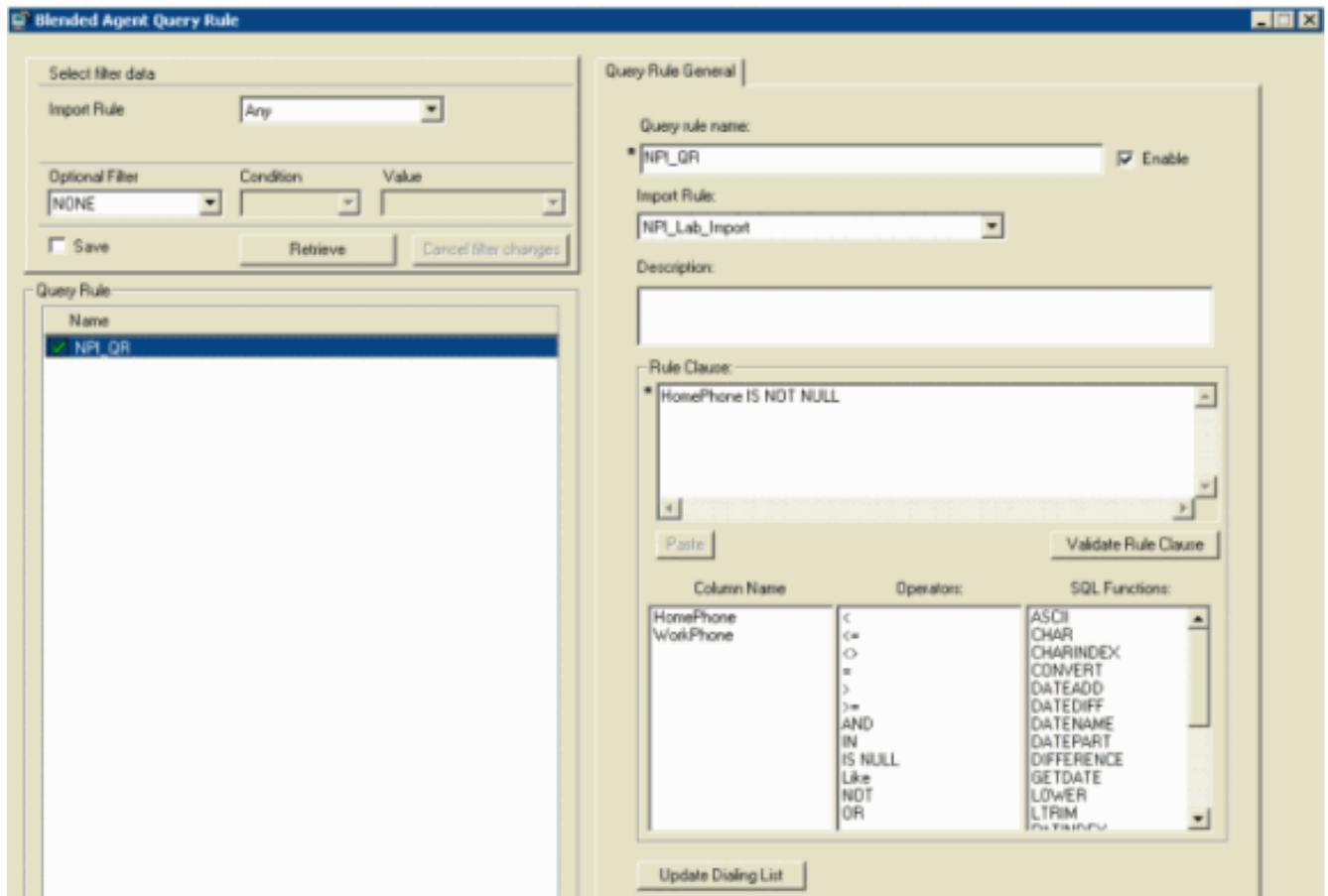


5. 验证所有相关信息在[图9](#)，[图10](#)和[表11](#)。

查询规则分配到导入？

完成这些步骤为了检查查询规则分配到导入。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择Blended Agent > Blended Agent - Query Rule。混合座席查询规则窗口打开。
2. 在 Select filter data (选择过滤器数据) 方框中，选择所需的过滤器。
3. 单击 Retrieve (检索)。这显示获取的查询规则名称的列表在窗口的左侧的。
4. 选择目标查询规则名称和混合座席查询规则窗口刷新，[图12](#)显示。图 12：混合座席查询规则

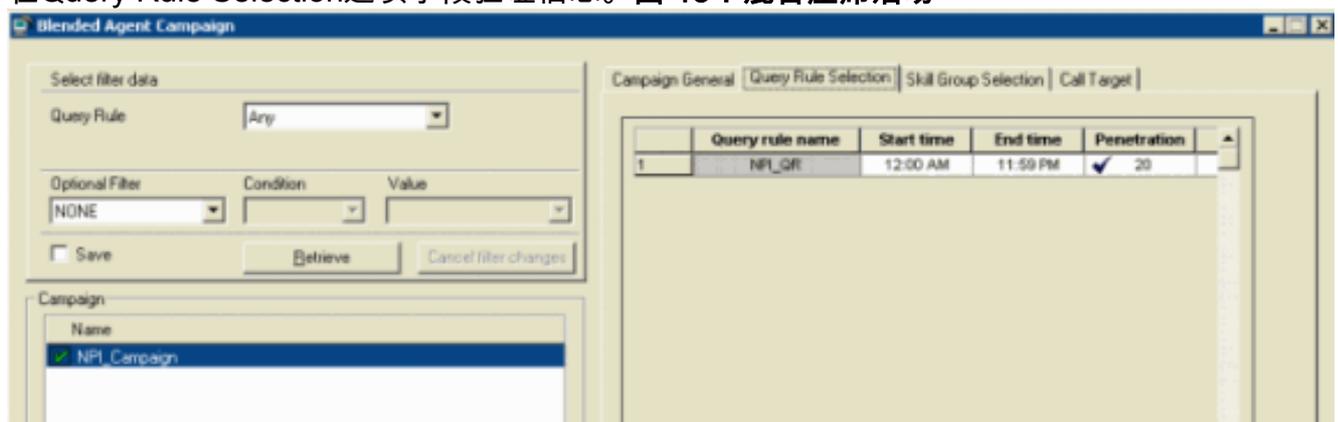


5. 验证所有相关信息在表12。

查询规则分配到活动？

混合座席观看市场活动和查询规则作为组合一套联系方式的逻辑实体。请使用混合座席-建立查询规则和市场活动之间的关系的活动工具。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择混合座席>混合座席-活动。Blended Agent Campaign窗口打开。
2. 在 Select filter data (选择过滤器数据) 方框中，选择所需的过滤器。
3. 单击 Retrieve (检索)。这显示获取的混合座席活动的列表在一个列表框的在窗口的左窗格。
4. 在列表框中，请选择活动记录您要查看的混合座席。选定混合座席活动显示的配置信息在右边的被选中的字段，作为图13显示。
5. 点击Query Rule Selection选项。
6. 在Query Rule Selection选项字段验证信息。图 13：混合座席活动



代理程序登陆和在正确技能的联机？

完成这些步骤为了验证代理程序登陆和在正确技能的联机。

1. 连接Procmon对拨号程序。
2. 请使用dumpalloc命令查看多少个记录为拨号是可用的，多少个代理程序登陆，并且多少个代理程序为拨号是可用的。
3. dumpalloc命令提供实时技能组拨号信息，作为图14和图15显示。图 14：实时技能组拨号信息

Campaign	Skill ID	E	M	T	H-RT	Err	Abnd	R-Idle/Used	PreR	PPA	SG-Ports	LogIn	Av-Skl	Av-Dlr	Rsrve	Rsrvd/Max	Dial	Talk	Agnt %	
Campaign	00300	05508	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	100%
Campaign	00100	05003	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	100%
Campaign	00200	05009	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	50%
Callbck	00000	-0000	N	A	O	0%	0%	0%	0/	0	1.50	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	100%

Column Description

- Campaign: campaign name associated with skill
- Skill: peripheral skill number
- ID: ICM skill id
- E: enabled (Y or N)
- M: mode (N-None, P-Preview, R-Predictive/Progressive, A-Callback)
- T: type or direction (N-None, I-Inbound, O-Outbound, B-Blended)
- H-RT: call hit rate
- Err: call error rate
- Abnd: call abandon rate
- R-Idle: cached records available for dialing
- Used: cached records being used for dialing
- PreR: records reserved for future calls (should be 0 most of the time)

图 15：实时技能组拨号信息

Campaign	Skill ID	E	M	T	H-RT	Err	Abnd	R-Idle/Used	PreR	PPA	SG-Ports	LogIn	Av-Skl	Av-Dlr	Rsrve	Rsrvd/Max	Dial	Talk	Agnt %	
Campaign	00300	05508	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	100%
Campaign	00100	05003	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	100%
Campaign	00200	05009	N	R	O	0%	0%	0%	0/	0	1.00	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	50%
Callbck	00000	-0000	N	A	O	0%	0%	0%	0/	0	1.50	0	(0%)	0	0	0	0	0	0	100%

Column Description Continued

- PPA: ports allocated per agent in current skill
- SG-Ports: ports allocated for skill group
- LogIn: logged in agents
- Av-Skl: "available" agents in skill group
- Av-Dlr: agents the dialer considers available to receive reservation call
- Rsrve: active reservation calls
- Rsrvd: reserved agents
- Max: maximum agents the dialer will reserve at any one time
- Dial: customer calls in progress
- Talk: agents talking with customers dialed by the dialer
- Agnt %: this value is configured via the script editor and indicates what % of agents within the current skill group are available for outbound dialing

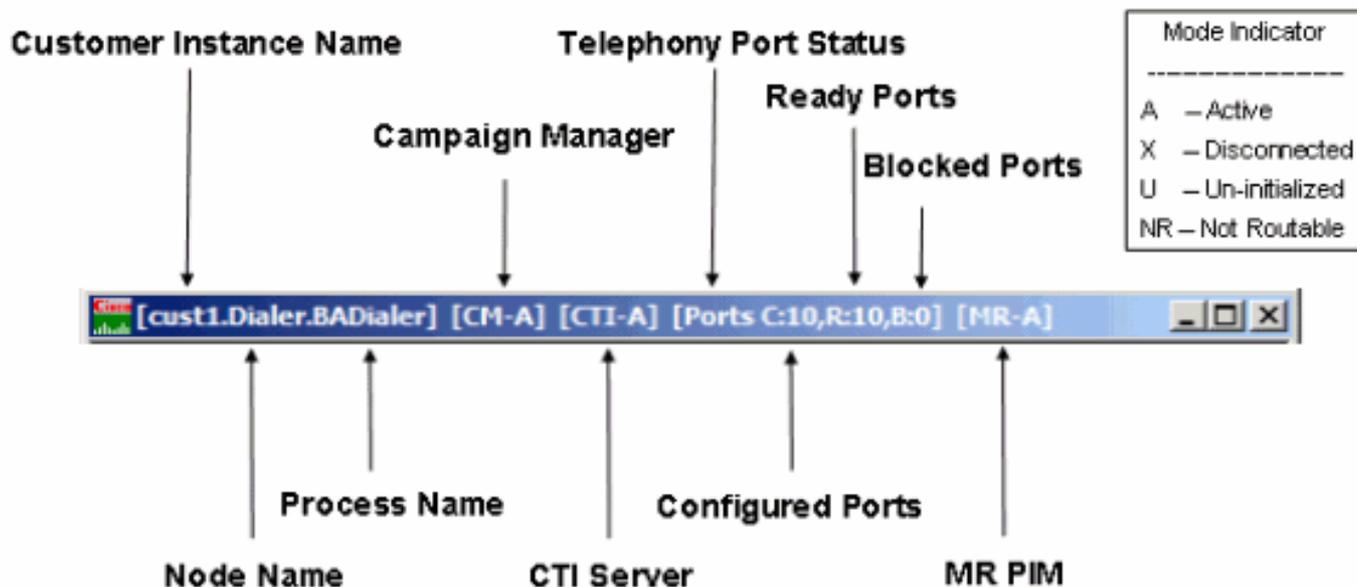
4. 检查活动、技能、洛金和Av-Skl列。

在拨号程序标题栏确认所有进程是活跃的

确认所有进程在拨号程序标题栏是活跃的。拨号程序标题栏的详细信息在表16显示。此列表显示有效状态：

- 回答:激活
- x : 断开
- U : 未初始化
- NR : 不可路由

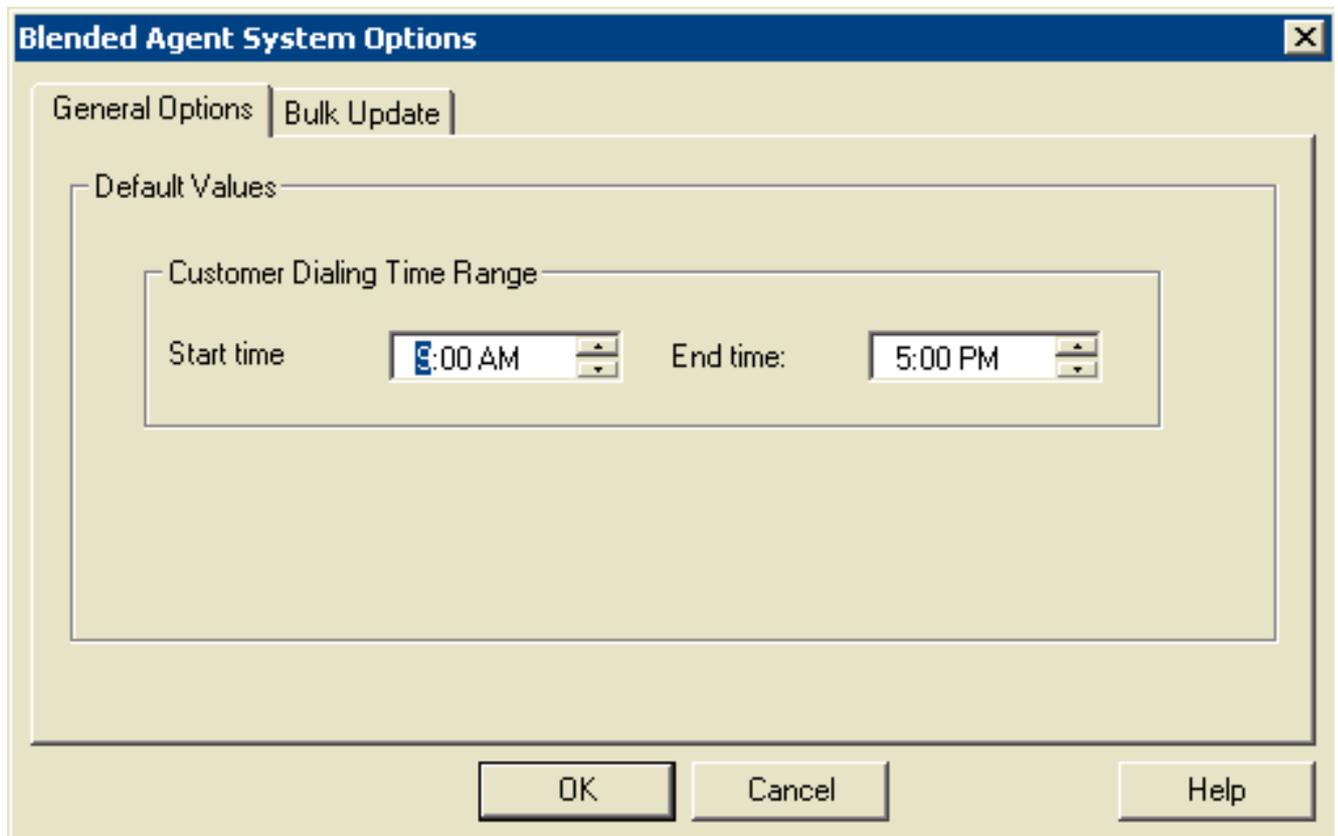
图 16 : 拨号程序标题栏



确认拨号程序拨号时间的系统选项时间和活动

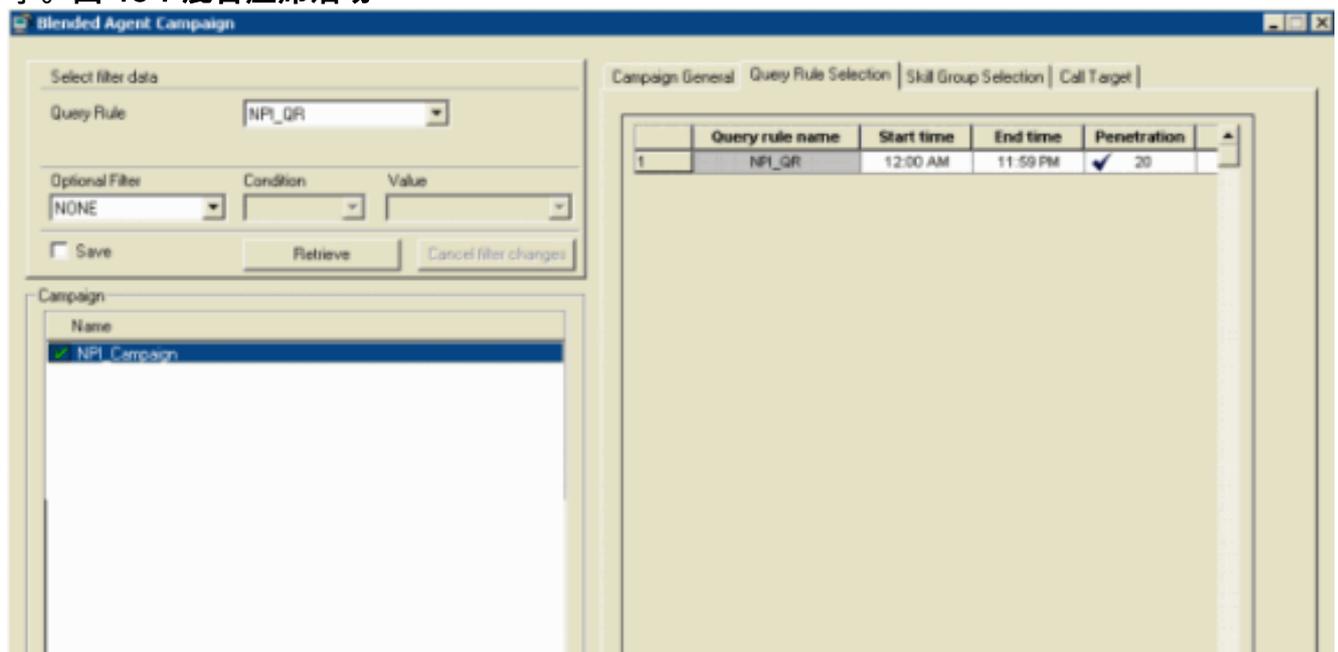
对于一般系统时间选项，此时间范围适用于BA系统运行的所有市场活动，并且取代所有各自的活动时间范围。完成这些步骤为了检查一般系统时间选项。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择Blended Agent > Blended Agent - System选项，[图 17](#)显示。
2. 点击**一般选项**为了验证开始时间和结束时间在Customer Dialing Time Range部分。[图 17 : 混合座席系统选项](#)



完成这些步骤为了检查individual Campaign Dialing Time选项。

1. 从Configuration Manager菜单，请选择**混合座席>混合座席-活动**。Blended Agent Campaign窗口打开。
2. 选择从查询规则下拉列表的查询规则在Select filter data部分。
3. 单击 Retrieve (检索)。这列出在左窗口的所有现有市场活动在Campaign部分下。
4. 选择目标**活动**名称。
5. 点击在右侧的窗口和Blended Agent Campaign窗口刷新的**Query Rule Selection**选项，[图18](#)显示。**图 18：混合座席活动**



6. 验证开始时间和结束时间在对应的行与查询规则名称。

相关信息

- [使用远程进程控制台 \(Procmon\)](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)