

# 服务映射和分机配置的Avaya Definity G3技能组

## 目录

[简介](#)

[开始使用前](#)

[规则](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[分析关系](#)

[服务技能目标ID](#)

[在OPC Trace的服务编号](#)

[技能组技能目标ID](#)

[由服务技能目标ID找出技能组技能目标ID](#)

[服务技能目标ID和技能组技能目标ID之间的关系](#)

[在OPC Trace的分机](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述在根据[Procmon程序](#)输出的外围、服务、技能组和代理程序中的关系。它着重技能组对在Avaya Definity G3平台的服务映射。技能目标是代理程序、代理程序的一组或者能在外围处理呼叫的任何的抽象。他们有的代理程序可以分类到根据技能的组。这些技能组可以根据什么服务分类他们提供客户。

**注意：** 如果下面一个或很多的项目没有正确地配置，服务成员表可能是缺少数据。可能的症状可能包括：

- 服务的代理程序的stats不正确
- 最长可用代理(LAA)不工作或数据不正确
- 最小预期延迟(MED)数据不正确

## 开始使用前

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

### 先决条件

本文档的读者应具备以下方面的知识：

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)排错

- Avaya Definity G3故障排除

## 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本。

- Cisco ICM版本4.6.2和以上

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

## 分析关系

运行[Procmon程序](#)并且请使用

```
>>>>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
```

然后请运行pim\_list\_skill\_groups (lsg)命令是在列SerMem下在上述输出中的技能组组编号66。输出是如下：

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

## 服务技能目标ID

当配置服务时，服务技能目标ID由Cisco ICM生成。关于详细信息，参考服务表。它被映射给使用Service\_Member表的技能组。它是在pim\_list\_services的第一列输出如[图1所显示](#)。

图 1：服务技能目标ID

```
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.

## 在OPC Trace的服务编号

服务编号叫作在外围的Peripheral number在服务表里。一特定的呼叫的服务从与在[OPCTest程序](#)启用的cstaecr的OPC trace被采取。服务等同于给Vector Directory Number (VDN)或搜索组Avaya Definity G3的。关系在[表2](#).显示验证240在列Periph-下和240之间的关系在开放外围控制器(OPC) trace。他们代表同一服务Peripheral number。

图 2：在OPC Trace的服务Peripheral number

```
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
```

### 技能组技能目标ID

当配置技能组时，技能组技能目标ID由Cisco ICM生成。关于详细信息，参考Skill\_Group表。使用Service\_Member表，它被映射服务。如图3所显示，它是第四列在pim\_list\_skill\_groups输出中。SkillTargetID 7399，代表技能组技能目标id。

图 3：技能组技能目标ID

```
>>>>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.

### 由服务技能目标ID找出技能组技能目标ID

由服务技能目标ID找出技能组技能目标ID在pim\_list\_services输出中。逐步程序跟随：

1. 运行pim\_list\_services命令的procmon。
2. 选择服务技能目标ID在列SkillTargetID下。所选服务技能目标ID是7467在粗体文本。
3. 运行根据对应的技能组组编号的procmon pim\_list\_skill\_groups命令在同一条线路的列SerMem下有所选服务技能目标ID的。选定技能组组编号用红色是66粗体文本。

如图4所显示，验证结果。在(ls)的粗体文本7467和66输出的pim\_list\_services代表各自服务技能目标ID和对应的技能组组编号，并且在pim\_list\_skill\_groups (lsg)的粗体文本7399是对应的技能组ID验证相关的分机配置的技能目标。在这种情况下，它是3909。

图 4 : pim\_list\_services的技能组和技能组技能在pim\_list\_skill\_groups的目标ID

```
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
```

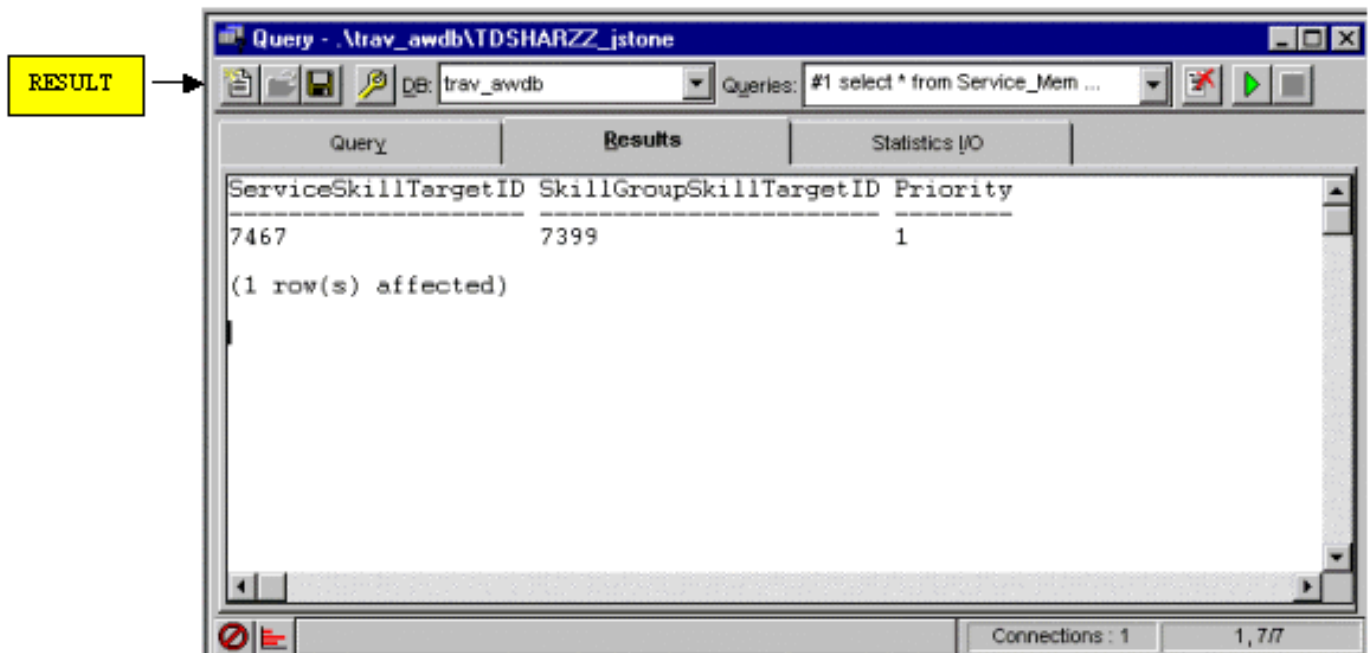
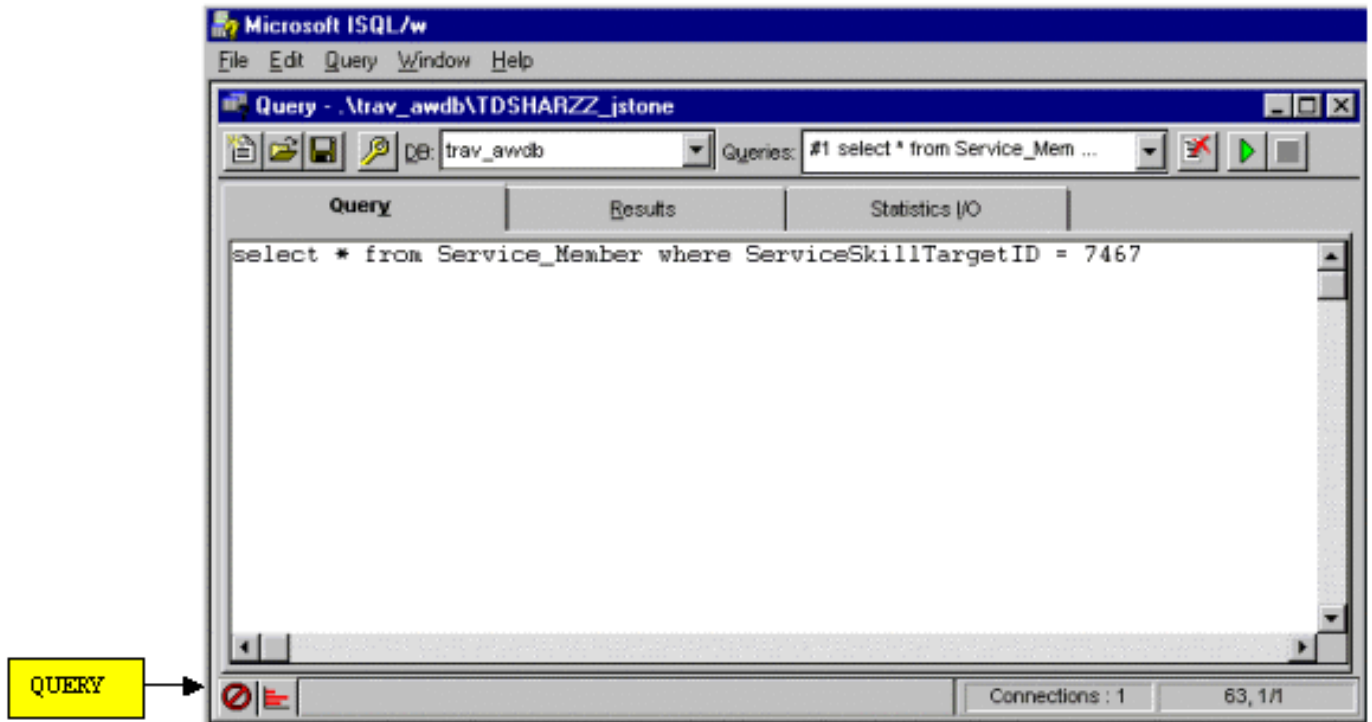
Skill group per Service and Service\_Member table. Check with procmon lsg (for extension

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

### 服务技能目标ID和技能组技能目标ID之间的关系

参见图4，服务技能目标ID - 7467与技能组技能目标ID涉及- 7399使用技能组- 66。通过查询 Service\_Member表，结果证明在技能组技能目标ID (7399)和服务技能目标ID (7467)之间的一对一的地图如图5.所显示。

图 5 : Microsoft SQL Service\_Member表查询



## 在OPC Trace的分机

当配置服务或技能组时，分机必须为Avaya Definity G3配置。如[图6.所显示](#)，分机号在OPC日志出现作为“设备”。

图 6：在OPC Trace的分机

```
>>>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
```

## 相关信息

- [使用远程进程监控台 \(Procmon\)](#)
- [使用OPC test命令行实用程序](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)