

Dépannage du numéroteur de l'option Cisco Outbound en l'absence de tonalité

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Dépannez le problème](#)

[Positionnement SkillGroup.OutboundControl](#)

[Positionnement SkillGroup.OutboundPercent](#)

[Compétence assignée pour faire campagne](#)

[Entretenez la valeur d'extension configurée pour la compétence](#)

[Est-ce qu'un numéro composé apparie la valeur d'extension de service ?](#)

[Est-ce qu'un script de routage a été assigné au DN ?](#)

[Est-ce que numéros de téléphone de client ont été importés ?](#)

[Est-ce qu'une règle d'interrogation a été assignée à l'importation ?](#)

[La règle d'interrogation est-elle assignée à la campagne ?](#)

[Est-ce que les agents sont ouverts une session et disponibles dans la compétence correcte ?](#)

[Confirmez tous les processus dans la barre de titre de numéroteur sont en activité](#)

[Confirmez le temps d'option de système de numéroteur et le temps de composition de campagne](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit la procédure pas à pas que vous utilisez pour dépanner le numéroteur d'Option Cisco Outbound quand le numéroteur ne compose pas.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco recommande de posséder des connaissances sur ces sujets :

- Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- Composition sortante en agent mixte
- Familiarisé avec les cartes et le logiciel/gestionnaires dialogiques

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 5.0 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

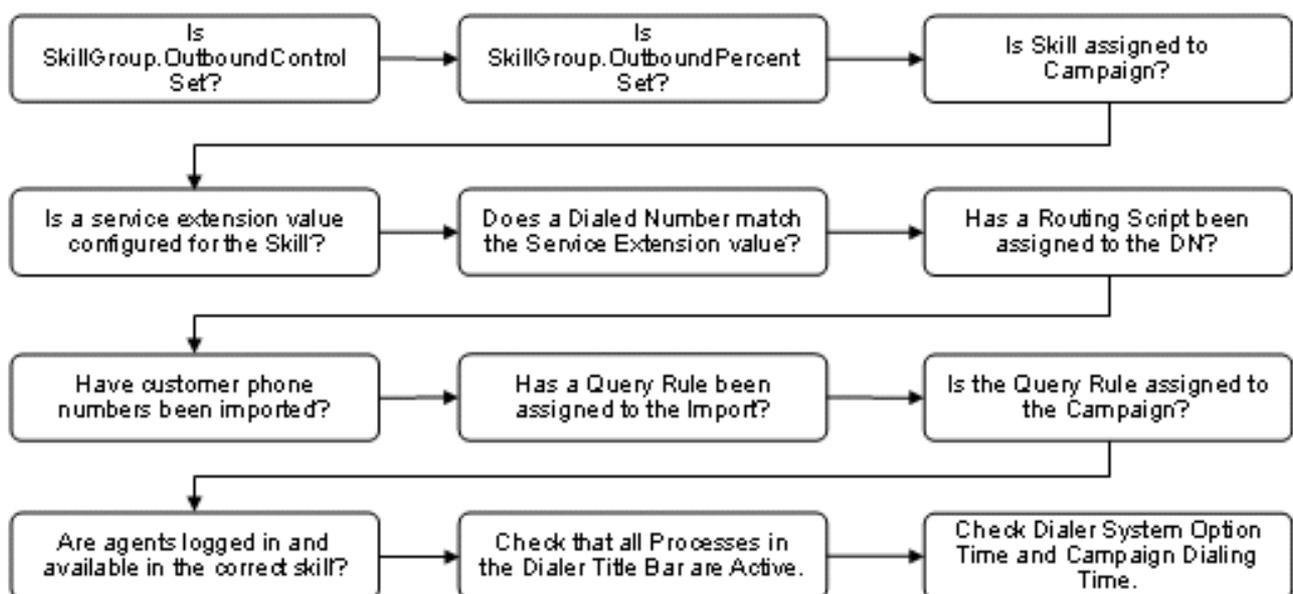
Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Dépannez le problème

Il y a douze étapes à suivre quand vous dépannez le numéroteur d'Option Cisco Outbound quand le numéroteur ne compose pas.

Figure 1 : Douze fait un pas vous utilisation de dépanner le numéroteur d'Option Cisco Outbound



Positionnement SkillGroup.OutboundControl

Les responsables du centre de contact contrôlent le mode d'agent en plaçant une variable bien définie de groupe de compétences, « contrôle sortant, » à une des valeurs dans le [tableau 1](#).

Tableau 1 : Variable de groupe de compétences

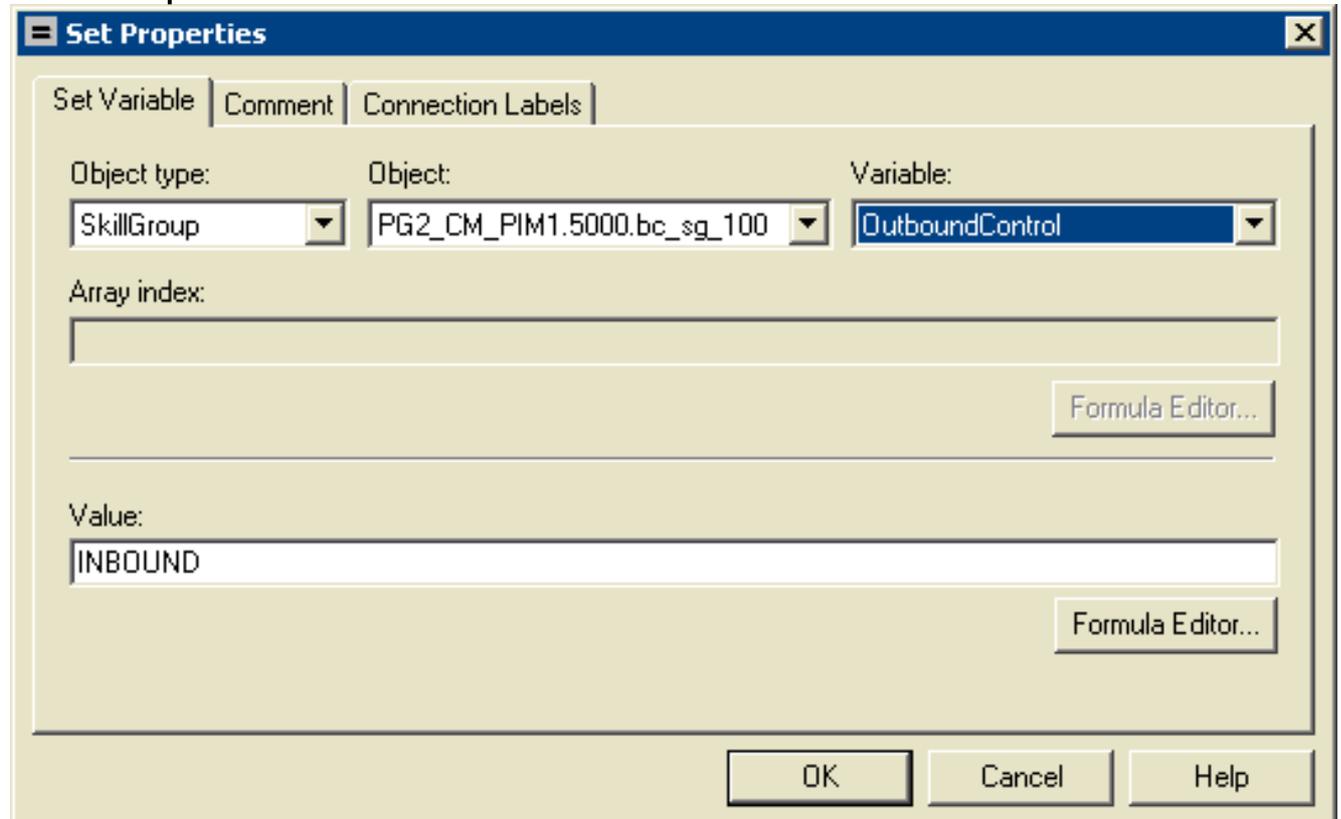
Chaîne de valeur	Valeur numérique correspondante	Description
D'ARRIVÉE	0	Mode d'arrivée dédié
PREDICTIVE_ON	1	Mode sortant dédié

LY		
PREDICTIVE_BLENDED	2	Appel par le mélange d'appel
PREVIEW_ONLY	3	Mode sortant dédié
PREVIEW_BLENDED	4	Appel par le mélange d'appel
PROGRESSIVE_ONLY	5	Mode sortant dédié
PROGRESSIVE_BLENDED	6	Appel par le mélange d'appel

Terminez-vous ces étapes afin de vérifier s'il est configuré correctement.

1. Double-cliquer l'icône de **Script Editor** dans le groupe du poste de travail d'administrateur ICM de Cisco (aw). La fenêtre de Script Editor s'ouvre.
2. Dans le Script Editor, choisissez le **fichier > s'ouvrent**.
3. Sélectionnez le script d'administration qui contrôle le groupe de compétences spécifique qui a le problème.
4. Cliquez sur **Open**.
5. Double-cliquer le noeud **variable de positionnement** qui définit la variable d'OutboundControl pour le groupe de compétences spécifique qui a le problème. Le menu de dialogue de convenances de positionnement s'ouvre, car la [figure 2](#) affiche.
6. Vérifiez ce **type d'objet, objet, variable**, et la **valeur** sont configurées correctement.

Placez Properties



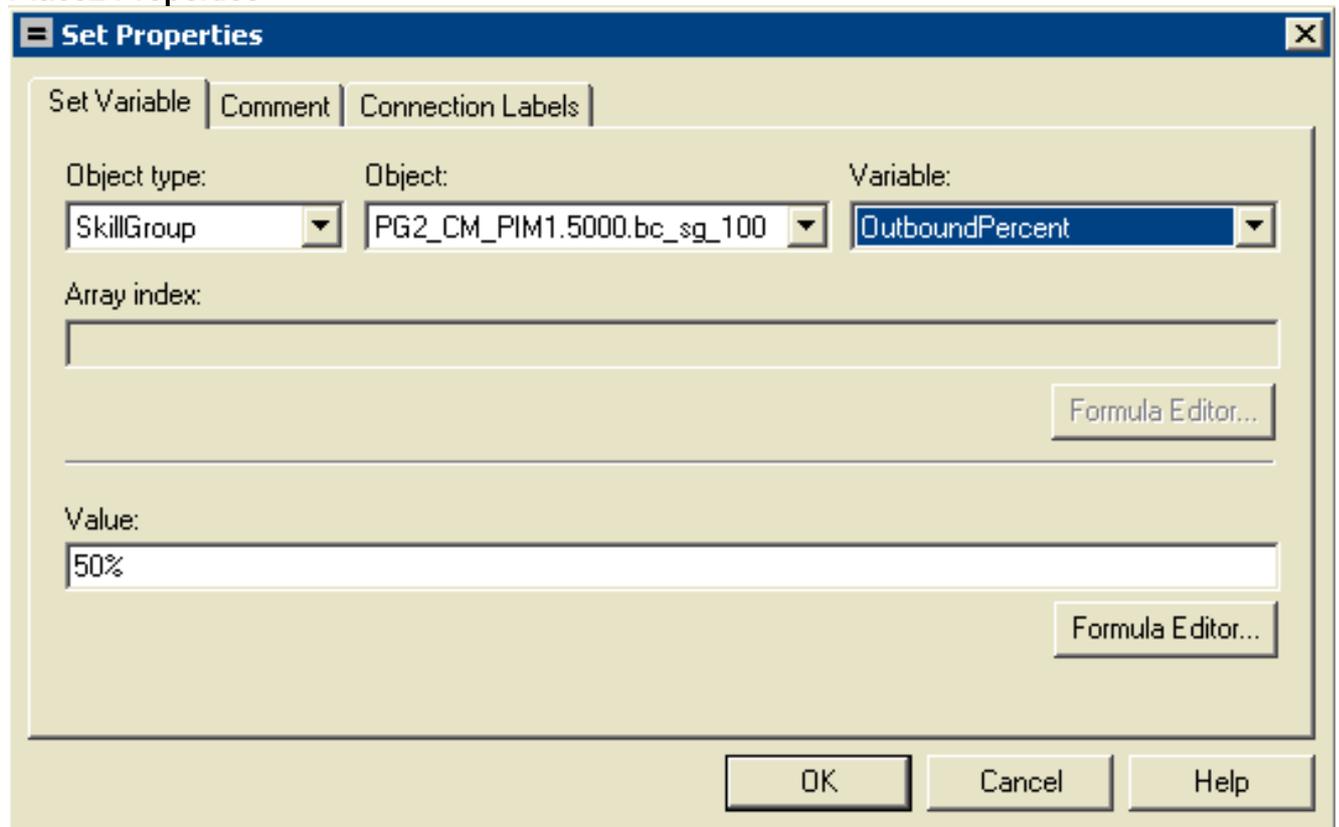
[Positionnement SkillGroup.OutboundPercent](#)

La variable d'OutboundPercent contrôle le pourcentage des agents, qui sont enregistré dans un

groupe de compétences particulier, et devrait être utilisée pour composer sortant. Cette variable n'alloue pas les agents spécifiques pour la composition sortante, juste un pourcentage total.

1. Double-cliquer l'icône de **Script Editor** dans le groupe missile aux performances améliorées aw de Cisco. La fenêtre de Script Editor s'ouvre.
2. Dans le Script Editor, choisissez le **fichier > s'ouvrent de la barre de menus**. La boîte de dialogue ouverte s'ouvre.
3. Sélectionnez le script d'administration qui contrôle le groupe de compétences spécifique qui a le problème. Cliquez sur **Open**.
4. Double-cliquer le noeud **variable de positionnement** qui définit la variable d'OutboundPercent pour le groupe de compétences spécifique qui a le problème. Le menu de dialogue de convenances de positionnement s'ouvre, car la [figure 3](#) affiche.
5. Vérifiez ce **type d'objet, objet, variable**, et la **valeur** sont configurées correctement. **Figure 3 :**

Placez Properties



Compétence assignée pour faire campagne

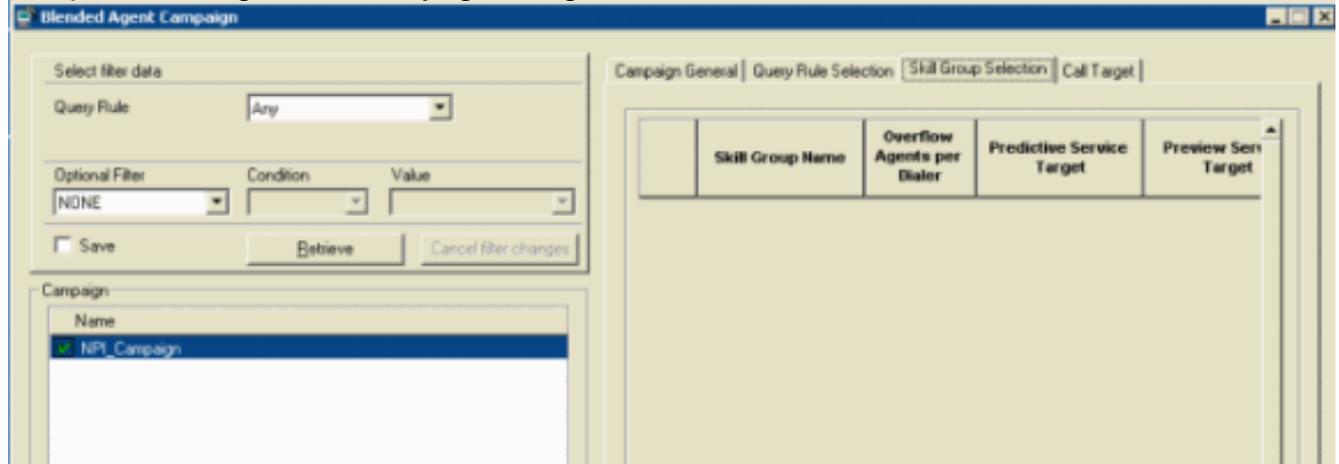
L'agent mixte visualise des campagnes et des règles d'interrogation en tant qu'entités logiques qui groupent un ensemble de contacts ensemble. Utilisez l'agent mixte - Outil de campagne afin d'établir des relations entre les groupes de compétences et les campagnes.

Remarque: Le nombre maximal de groupes de compétences par campagne a 20 ans.

1. Du menu de Configuration Manager, **agent mixte** choisi > **agent mixte - campagne**. La fenêtre de campagne d'agent mixte s'ouvre, car la [figure 4](#) affiche.
2. Dans le filtre choisi les données enferment dans une boîte, sélectionnent les filtres que vous voulez.
3. Cliquez sur **Retrieve**. Ceci affiche une liste des campagnes récupérées d'agent mixte dans

une liste déroulante.

4. Dans la liste déroulante, sélectionnez la campagne d'agent mixte dont les enregistrements vous voulez visualiser. Les informations de configuration des affichages sélectionnés de campagne d'agent mixte dans les domaines à onglet du côté droit.
5. Cliquez sur l'onglet de **sélection de groupe de compétences**.
6. Vérifiez les informations dans les domaines d'onglet de sélection de groupe de compétences.

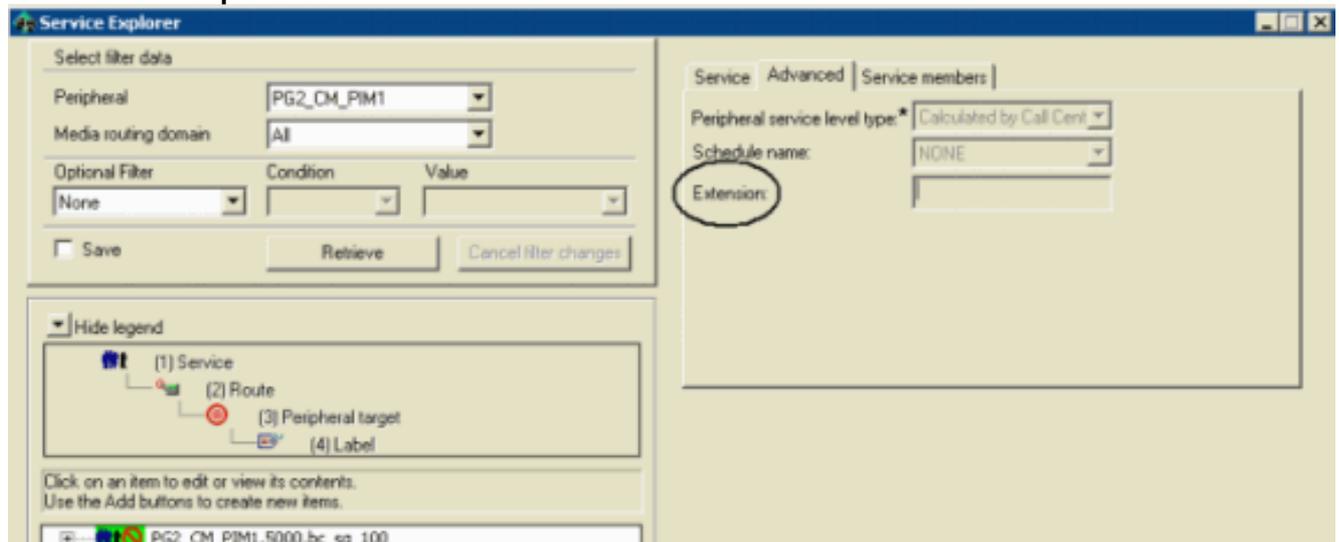


Entretenez la valeur d'extension configurée pour la compétence

Terminez-vous ces étapes afin de vérifier une valeur d'extension de service est configuré pour la compétence.

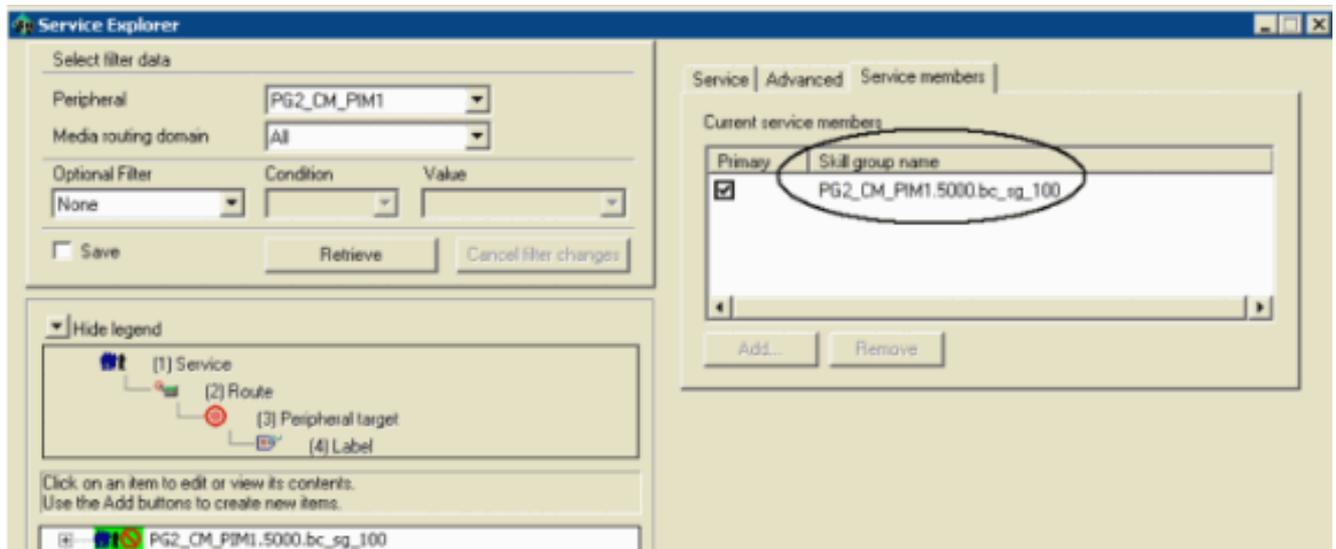
Sélectionnez le service de destination dans le volet gauche.

1. Sur un aw, du menu de Configuration Manager, choisissez les **outils > explorent les outils > l'explorateur de service**, comme la [figure 5](#) affiche.
2. Dans le filtre choisi les données enferment dans une boîte, sélectionnent les filtres que vous voulez.
3. Cliquez sur **Retrieve**.
4. Cliquez sur l'onglet **avancé** afin de vérifier l'extension, comme la [figure 5](#) affiche.



5. Cliquez sur l'onglet de **membre de service** afin de vérifier le nom du groupe de compétences, comme la [figure 6](#) affiche.

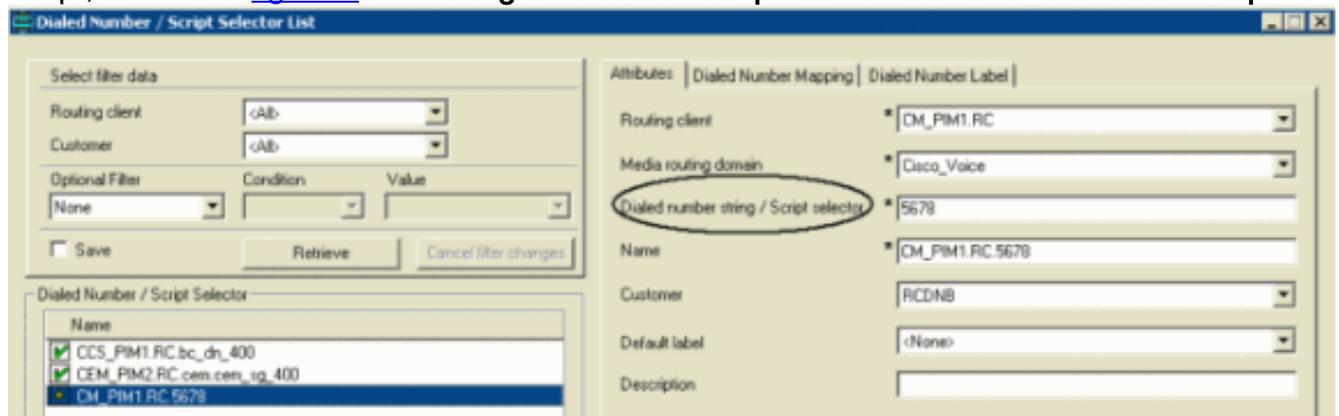
Figure 6 : Entretenez l'explorateur



Est-ce qu'un numéro composé apparie la valeur d'extension de service ?

L'extension de service est utilisée par le numéroteur aux agents de réserve. Cette extension doit appairer le numéro composé qui est configuré dans la passerelle d'accès aux périphériques de routage de medias (M.) (PAGE). Terminez-vous ces étapes afin de vérifier qu'un numéro composé apparie la valeur d'extension de service.

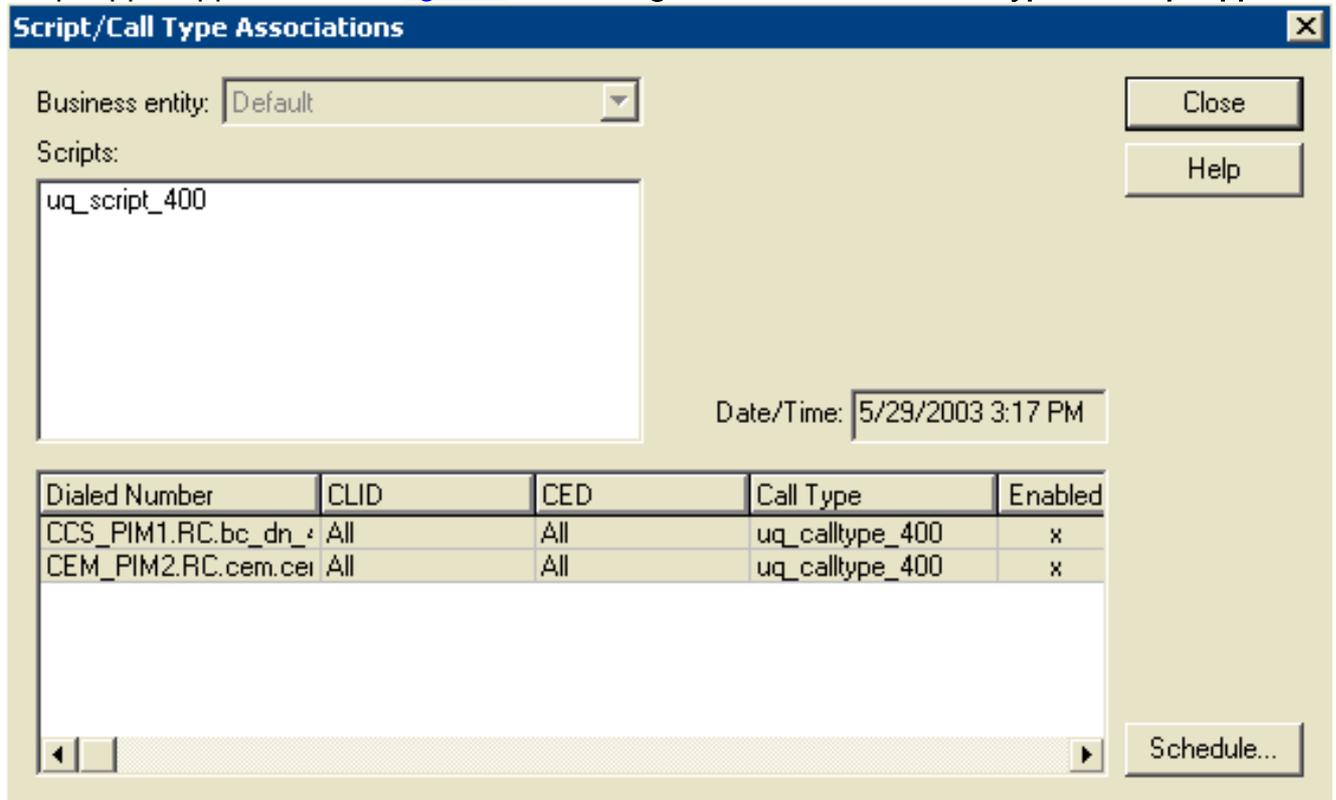
1. Du menu de Configuration Manager, choisissez les **outils d'explorateur de service > explorent des outils**.
2. Dans le **filtre choisi les données** enferment dans une boîte, sélectionnent les filtres que vous voulez.
3. Cliquez sur **Retrieve**.
4. Sélectionnez le service de destination dans le volet gauche.
5. Cliquez sur l'onglet **avancé** afin de vérifier l'extension, comme la [figure 5](#) affiche.
6. Du menu de Configuration Manager, choisissez les **outils > les outils de liste > liste composée de sélecteur de nombre/script**.
7. Cliquez sur **Retrieve**.
8. Sélectionnez le nom cible dans la section **composée de sélecteur de nombre/script**.
9. Cliquez sur l'onglet d'**attributs** afin de vérifier la chaîne de nombre/sélecteur composés de script, comme la [figure 7](#) affiche. **Figure 7 : Liste composée de sélecteur de nombre/script**



Est-ce qu'un script de routage a été assigné au DN ?

Terminez-vous ces étapes afin de vérifier qu'un script de routage est assigné au numéro composé (DN) :

1. Lancez le Script Editor de l'aw, le Script Editor que le menu apparaît.
2. **Associations** choisies de **type de script** > d'**appel**. Le menu d'association de type de script/appel apparaît, car la [figure 8](#) affiche. **Figure 8 : Associations de type de script/appel**



3. Vérifiez les scripts, le numéro composé, et d'autres informations relatives.

[Est-ce que numéros de téléphone de client ont été importés ?](#)

Le composant d'importation de BA, qui réside sur Cisco ICM Logger, importe la liste des contacts d'un client. L'importation de BA importe deux types de listes :

- **contact_list** : Contient les cadrons de BA de numéro de téléphone.
- **do_not_call_list** : Contient une liste de clients qui ne veulent pas s'appeler.

Terminez-vous ces étapes afin de vérifier que des numéros de téléphone de client sont importés :

1. Du menu de Configuration Manager, choisissez l'**agent mixte** > l'**agent mixte - importation**. La fenêtre de règle d'importation d'agent mixte s'ouvre.
2. Cliquez sur **Retrieve**. Ceci affiche une liste des noms récupérés de règle d'importation dans la fenêtre de gauche.
3. Sélectionnez le nom de règle d'importation de cible et la fenêtre de règle d'importation d'agent mixte régénère.
4. **Général**, **définition**, et **programme de règle d'importation de clic**. [La figure 9](#), [la figure 10](#), et [la figure 11](#) apparaissent respectivement. **Figure 9 : Règle d'importation d'agent mixte**

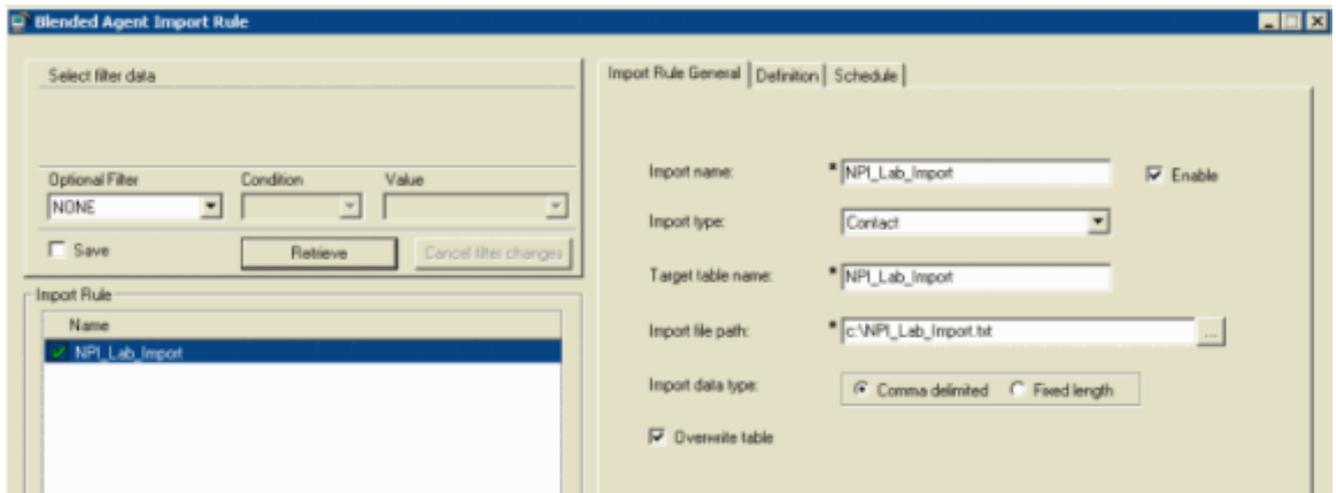


Figure 10 : Règle d'importation d'agent mixte

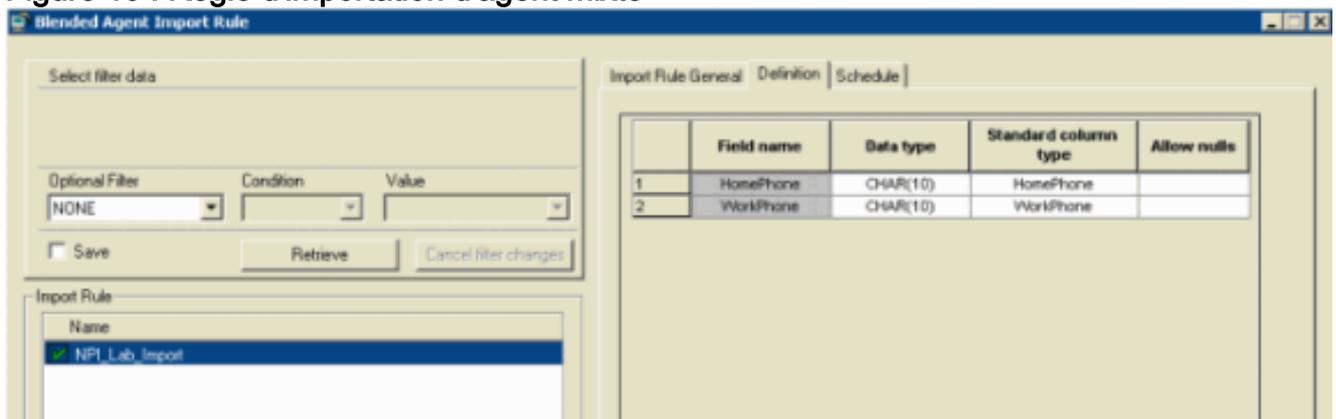
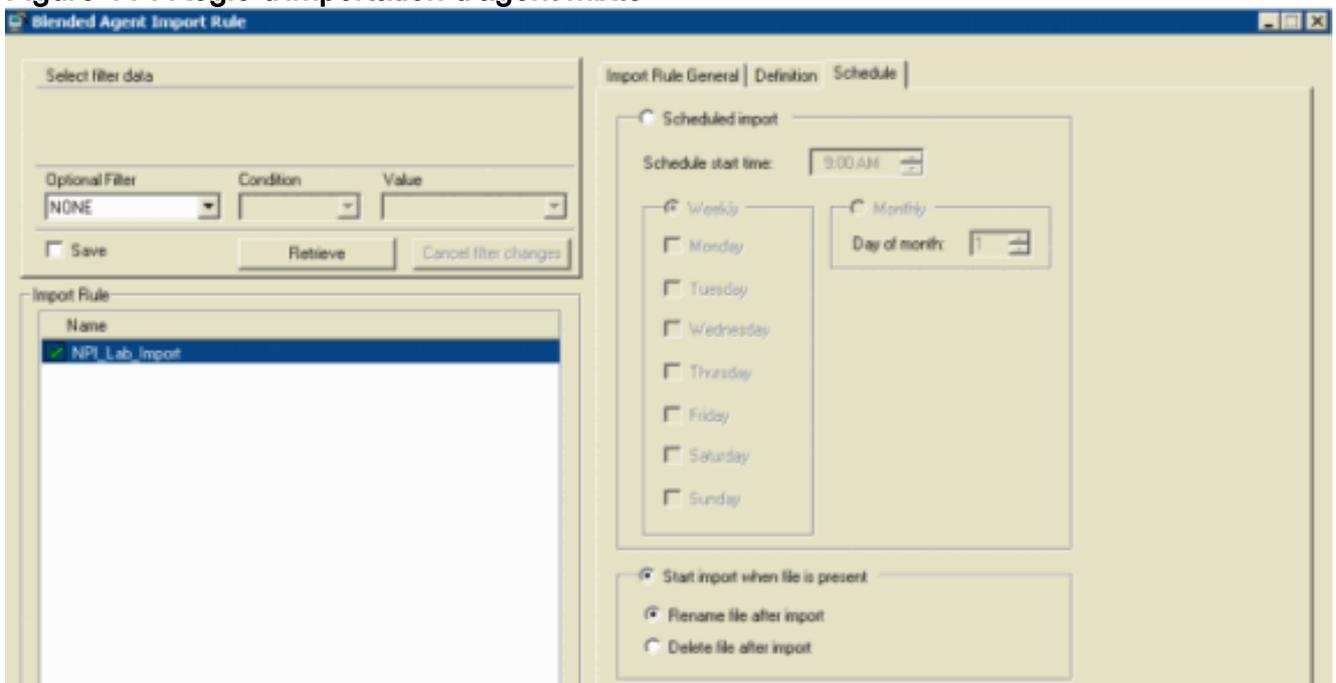


Figure 11 : Règle d'importation d'agent mixte



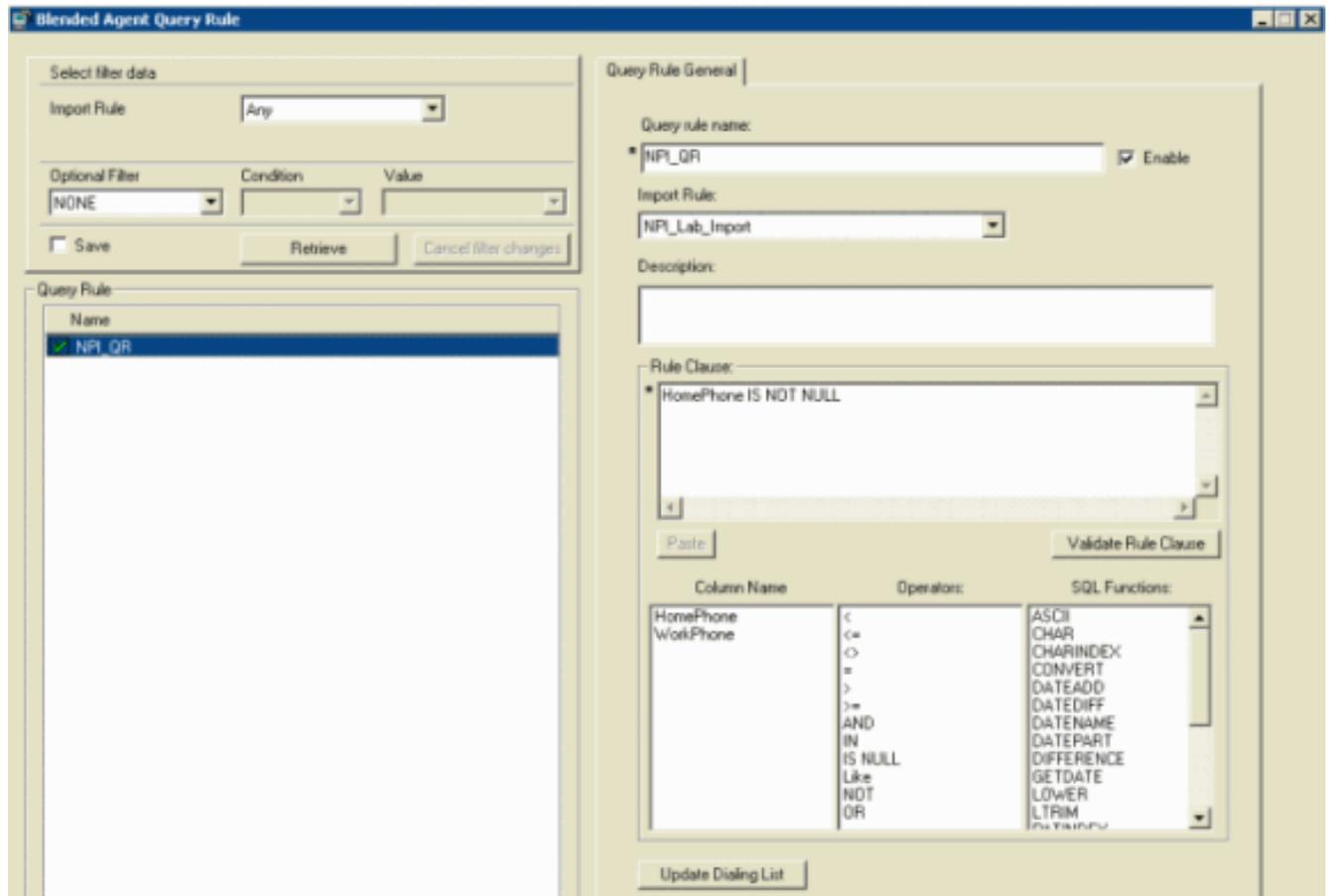
5. Vérifiez toutes les informations relatives dans la [figure 9](#), la [figure 10](#), et la [figure 11](#).

[Est-ce qu'une règle d'interrogation a été assignée à l'importation ?](#)

Terminez-vous ces étapes afin de vérifier qu'une règle d'interrogation est assignée à l'importation.

1. Du menu de Configuration Manager, choisissez l'agent mixte > l'agent mixte - règle d'interrogation. La fenêtre de règle d'interrogation d'agent mixte s'ouvre.

2. Dans le **filtre choisi les données** enferment dans une boîte, sélectionnent les filtres que vous voulez.
3. Cliquez sur **Retrieve**. Ceci affiche une liste du nom récupéré de règle d'interrogation dans le côté gauche de la fenêtre.
4. Sélectionnez le nom de règle d'interrogation de cible et la fenêtre de règle d'interrogation d'agent mixte régénère, car la [figure 12](#) affiche. **Figure 12 : Règle d'interrogation d'agent mixte**



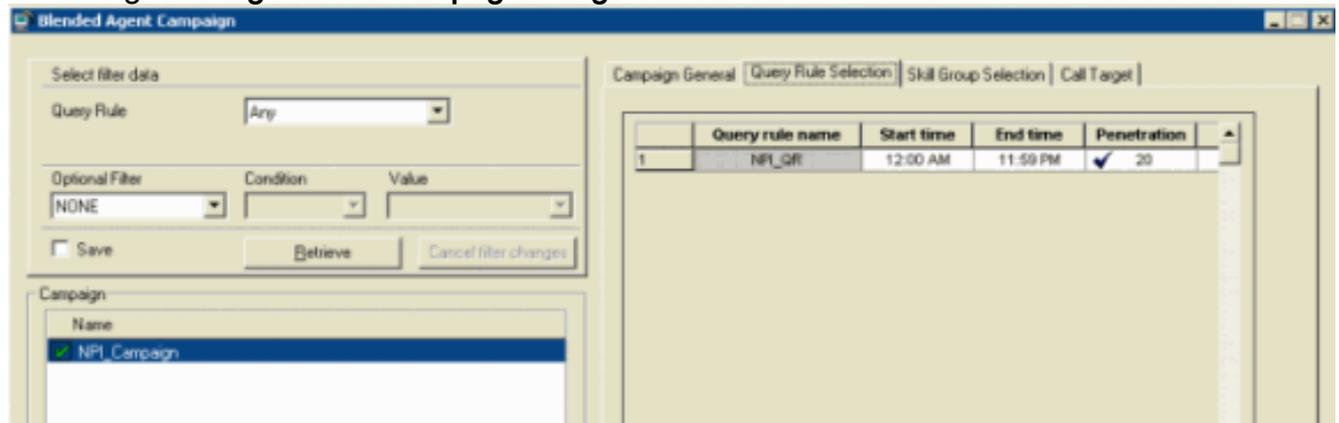
5. Vérifiez toutes les informations relatives dans la [figure 12](#).

[La règle d'interrogation est-elle assignée à la campagne ?](#)

L'agent mixte visualise des campagnes et des règles d'interrogation en tant qu'entités logiques qui groupent un ensemble de contacts ensemble. Utilisez l'agent mixte - Outil de campagne pour établir des relations entre les règles d'interrogation et les campagnes.

1. Du menu de Configuration Manager, choisissez **l'agent mixte > l'agent mixte - campagne**. La fenêtre de campagne d'agent mixte s'ouvre.
2. Dans le filtre choisi les données enferment dans une boîte, sélectionnent les filtres que vous voulez.
3. Cliquez sur **Retrieve**. Ceci affiche une liste des campagnes récupérées d'agent mixte dans une liste déroulante sur le volet gauche de la fenêtre.
4. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'agent mixte que la campagne vous enregistre veulent visualiser. Les informations de configuration des affichages sélectionnés de campagne d'agent mixte dans les domaines tabulés du côté droit, comme [figure 13](#) affichent.
5. Cliquez sur l'onglet de **sélection de règle d'interrogation**.
6. Vérifiez les informations dans les domaines d'onglet de sélection de règle

d'interrogation. Figure 13 : Campagne d'agent mixte



Est-ce que agents sont ouverts une session et disponible dans la compétence correcte ?

Terminez-vous ces étapes afin de vérifier que les agents sont ouverts une session et disponibles dans la compétence correcte.

1. Connectez [Procmon aux](#) numéroteurs.
2. Utilisez la commande de **dumpalloc** de visualiser combien enregistrements sont disponibles pour la composition, combien agents sont ouverts une session, et combien d'agents sont disponibles pour la composition.
3. La commande de **dumpalloc** fournit des informations en temps réel de composition de groupe de compétences, comme exposition de [figure 14](#) et de [figure 15](#). **Figure 14 : Les informations de composition en temps réel de groupe de compétences**

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 %	
Campaign1	00200	05508	N	R	O	2%	2%	2%	0/	0	0	1.00	0	(0%)	0	0/	0	0	0	100%
Campaign1	00100	05003	N	R	O	2%	2%	2%	0/	0	0	1.00	0	(0%)	0	0/	0	0	0	100%
Campaign1	00200	05009	N	R	O	2%	2%	2%	0/	0	0	1.00	0	(0%)	0	0/	0	0	0	50%
Callback	00000	-0000	N	A	O	2%	2%	2%	0/	0	0	1.50	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)

Figure 15 : Les informations de composition en temps réel de groupe de compétences

Campaign	Skill ID	E	T	H-RT	Err	Abnd	R-Idle/used	PreR	PPA	SG-Ports	LogIn	Av-Skl	Av-Dlr	Rsrve	Rsrvd/Max	Dial	Talk	Agnt %	
Campa: grd	00300	05108	N	R	0	0%	0%	0%	0/0	0	1.00	0	(0/0)	0	0/0	0	0	0	100%
Campa: grd	00100	05003	N	R	0	0%	0%	0%	0/0	0	1.00	0	(0/0)	0	0/0	0	0	0	100%
Campa: grd	00200	05009	N	R	0	0%	0%	0%	0/0	0	1.00	0	(0/0)	0	0/0	0	0	0	100%
Callback	00000	-0000	N	A	0	0%	0%	0%	0/0	0	1.50	0	(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

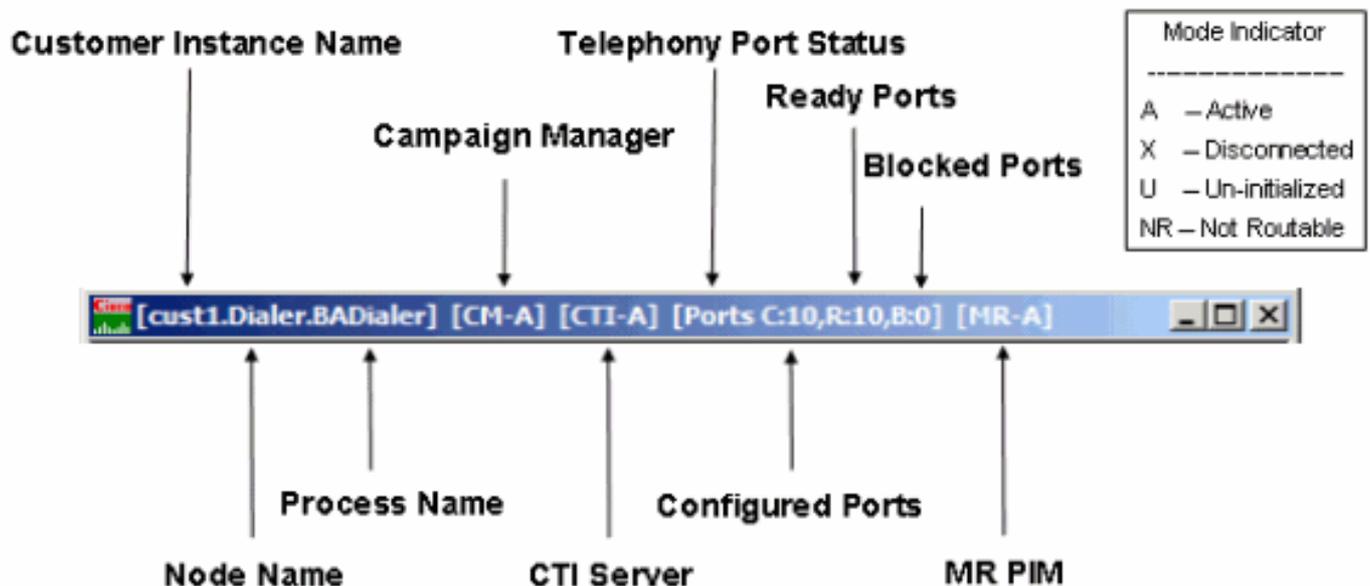
4. Vérifiez la campagne, la compétence, la procédure de connexion, et les colonnes poids du commerce-Skl.

Confirmez tous les processus dans la barre de titre de numéroteur sont en activité

Confirmez tous les processus dans la barre de titre de numéroteur sont en activité. Le détail de la barre de titre de numéroteur est affiché dans la [figure 16](#). Cette liste affiche les états valides :

- A : Actif
- X : Débranchement
- U : ONU-initialisé
- NR : Pas Routable

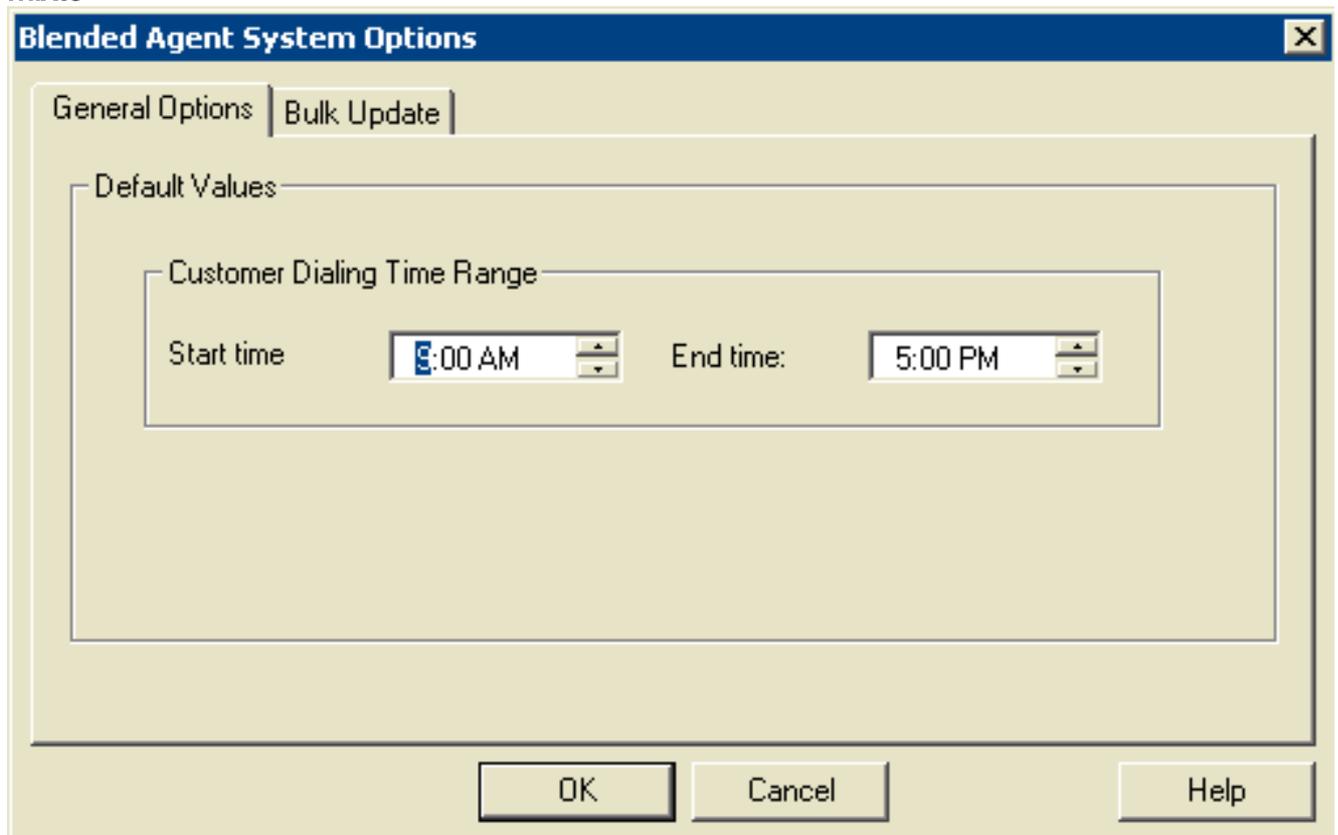
Figure 16 : Barre de titre de numéroteur



Confirmez le temps d'option de système de numéroteur et le temps de composition de campagne

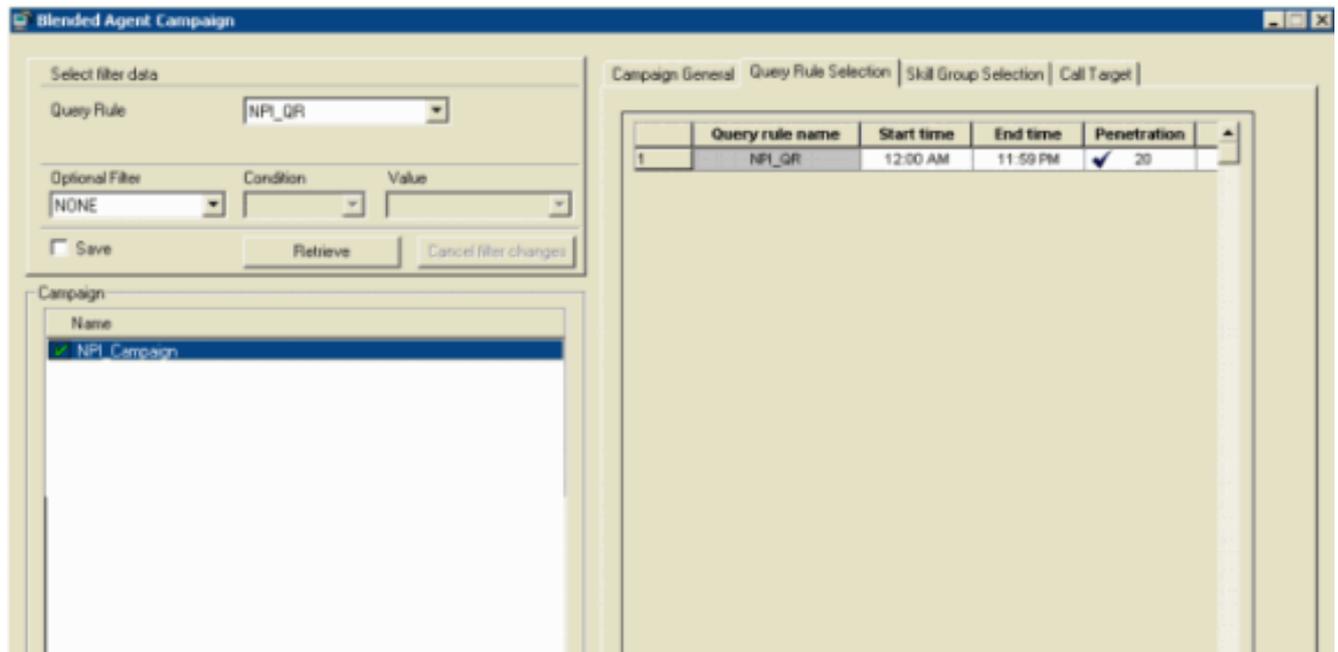
Pour des options de temps de système général, cette plage de temps s'applique à toutes les campagnes que le système de BA exécute, et remplace toutes les différentes plages de temps de campagne. Terminez-vous ces étapes afin de vérifier les options de temps de système général.

1. Du menu de Configuration Manager, choisissez l'**agent mixte** > l'**agent mixte - des options de système**, comme la [figure 17](#) affiche.
2. Cliquez sur les **options générales** afin de vérifier l'heure de début et l'heure de fin dans la section de plage de temps de composition de client. **Figure 17 : Options de système d'agent mixte**



Terminez-vous ces étapes afin de vérifier l'option de composition de temps de campagne individuelle.

1. Du menu de Configuration Manager, choisissez l'**agent mixte** > l'**agent mixte - campagne**. La fenêtre de campagne d'agent mixte s'ouvre.
2. Sélectionnez la règle d'interrogation de la liste déroulante de règle d'interrogation dans la section Données choisie de filtre.
3. Cliquez sur **Retrieve**. Ceci répertorie toutes les campagnes existantes dans la fenêtre de gauche sous la section de campagne.
4. Sélectionnez le **nom de la campagne de** cible.
5. Cliquez sur l'onglet de **sélection de règle d'interrogation** dans la fenêtre droite et la fenêtre de campagne d'agent mixte régénère, car la [figure 18](#) affiche. **Figure 18 : Campagne d'agent mixte**



6. Vérifiez l'heure de début et l'heure de fin dans la ligne correspondante avec le nom de règle d'interrogation.

[Informations connexes](#)

- [Utilisation de la console du moniteur de traitement à distance \(Procmon\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)