

Cisco Outbound Option ダイアラでダイヤルできない場合のトラブルシューティング

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題を解決して下さい](#)

[SkillGroup.OutboundControl セット](#)

[SkillGroup.OutboundPercent セット](#)

[運動をするために割り当てられるスキル](#)

[スキルのために設定されるサービスの拡張 値](#)

[ダイヤルされた数はサービスの拡張 値を一致するか。](#)

[ルーティングスクリプトは DN に割り当てられましたか。](#)

[顧客電話番号はインポートされましたか。](#)

[クエリ ルールはインポートに割り当てられましたか。](#)

[クエリ ルールはキャンペーンに割り当てられますか。](#)

[エージェントは正しいスキルで利用可能ログオンされ、か。](#)

[ダイアラ タイトルバーのすべてのプロセスをですアクティブ確認して下さい](#)

[ダイアラ システムオプション時間を確認し、ダイヤル時間運動をして下さい](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Cisco アウトバウンド オプション ダイアラがダイヤルしない場合にこのダイアラをトラブルシューティングする手順を順を追って説明します。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識があることを推奨しています。

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Blended Agent 送信ダイヤル
- 対話形式カードおよびソフトウェア/ドライバを詳し

[使用するコンポーネント](#)

この資料に記載されている情報は基づいた on Cisco ICM バージョン 5.0 および それ 以降です。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

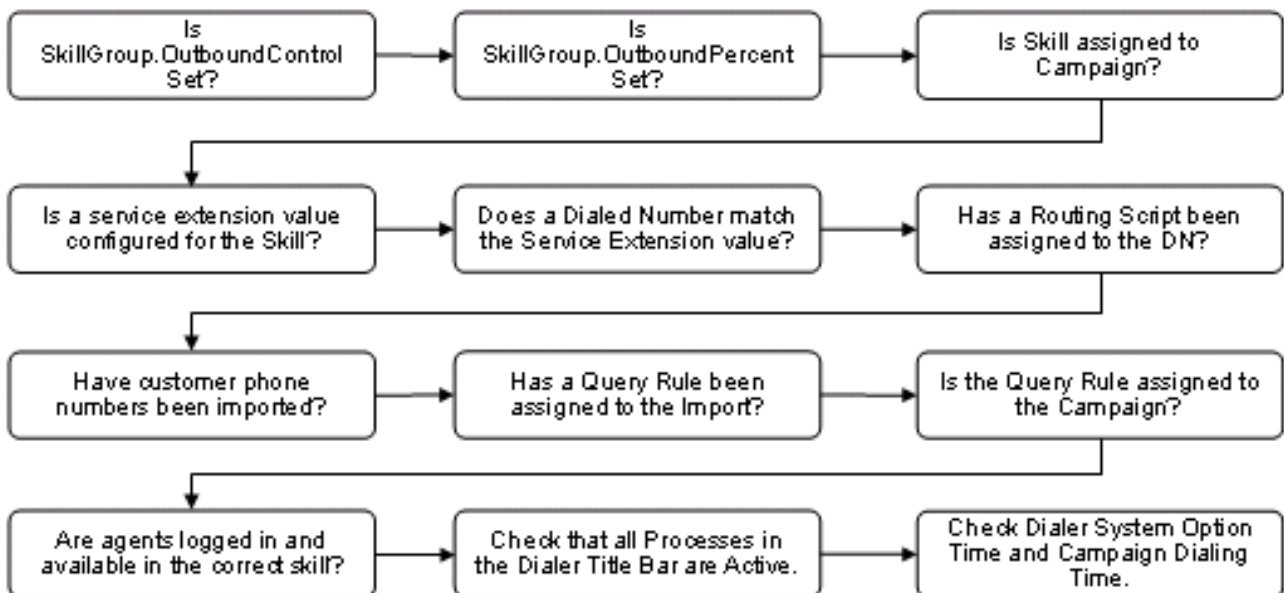
表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題を解決して下さい

ダイヤラがダイヤルしないとき Cisco アウトバウンド オプション ダイヤラを解決するとき続くべき 12 のステップがあります。

図 1： Cisco アウトバウンド オプション ダイヤラを解決するのに使用する 12 のステップ



SkillGroup.OutboundControl セット

コンタクト センターのマネージャは値の 1 つに明示されているスキル グループ変数の、「送信コントロール 設定によって [表 1](#) のエージェントモードを」、制御します。

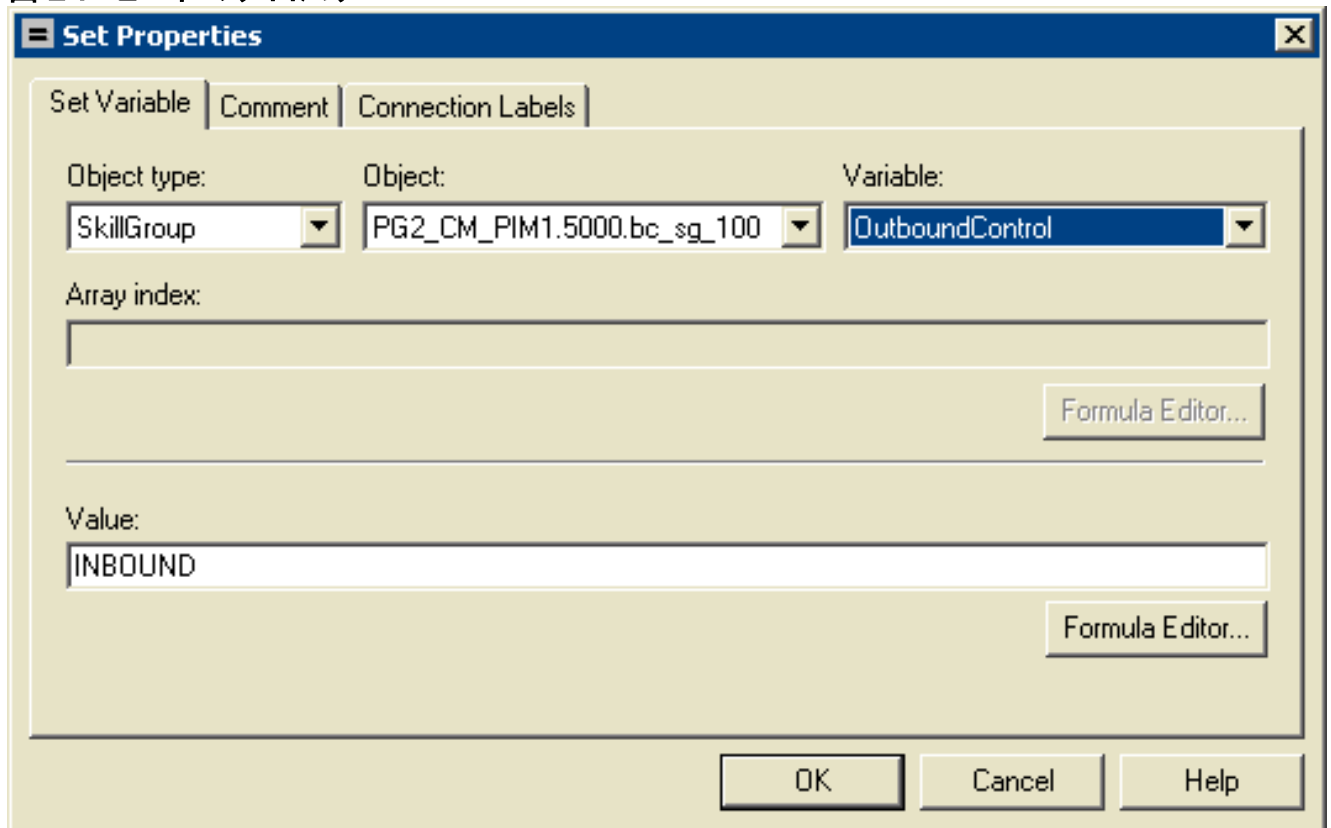
表 1： スキル グループ変数

| 値 ストリング | 対応する数値 | 説明 |
|--------------------|--------|-------------|
| 着信 | 0 | 専用受信 モード |
| PREDICTIVE_ONLY | 1 | 専用送信モード |
| PREDICTIVE_BLENDED | 2 | コール混合によるコール |
| PREVIEW_ONLY | 3 | 専用送信モード |
| PREVIEW_BLENDED | 4 | コール混合によるコー |

| | | |
|---------------------|---|-------------|
| DED | | ル |
| PROGRESSIVE_ONLY | 5 | 専用送信モード |
| PROGRESSIVE_BLENDED | 6 | コール混合によるコール |

正しく設定されるかどうか確認するためにこれらのステップを完了して下さい。

1. Cisco ICM Admin Workstation (AW) グループの **Script Editor アイコン**をダブルクリックして下さい。ザ・スクリプト エディター ウィンドウは開きます。
 2. スクリプト エディタでは、File > Open の順に選択して下さい。
 3. 問題がある特定のスキル グループを制御する管理上のスクリプトを選択して下さい。
 4. [Open] をクリックします。
 5. **Set Variable ノード**をダブルクリックして下さい問題がある特定のスキル グループのための OutboundControl 変数を定義する。一定礼儀ダイアログ メニューは、ように [図 2](#) 示します開きます。
 6. **オブジェクト型、オブジェクト、変数および値**が正しく設定されることを確認して下さい。
- 図 2：セットのプロパティ**



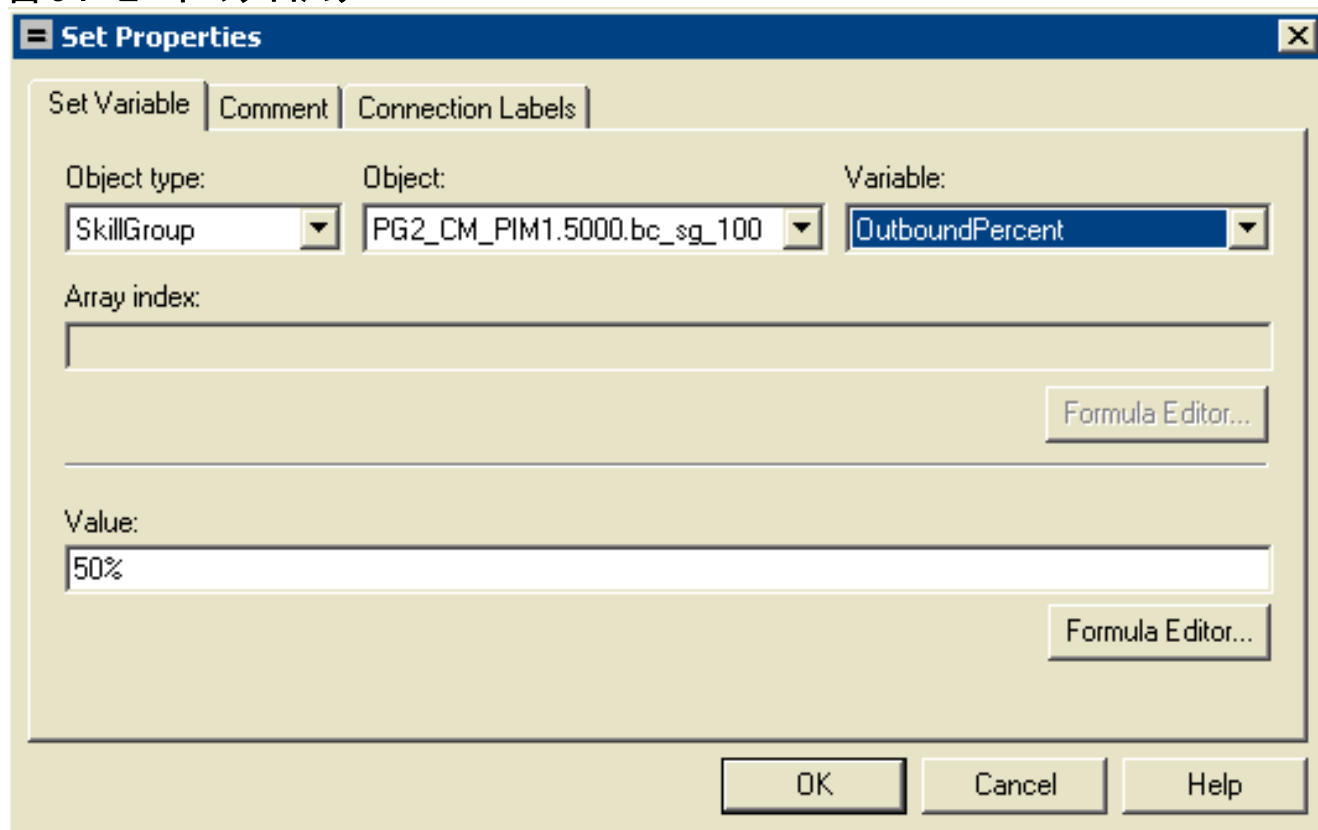
[SkillGroup.OutboundPercent セット](#)

OutboundPercent 変数は特定のスキル グループに記録される、制御し送信にダイヤルするのに使用する必要がありますエージェントのパーセントを。この変数は送信ダイヤルのための特定のエージェントを、ちょうど総パーセント割り当てません。

1. Cisco ICM AW グループの **Script Editor アイコン**をダブルクリックして下さい。ザ・スクリプト エディター ウィンドウは開きます。
2. スクリプト エディタでは、メニュー・バーから File > Open の順に選択して下さい。Open

ダイアログボックスは開きます。

- 問題がある特定のスキル グループを制御する管理上のスクリプトを選択して下さい。
[Open] をクリックします。
 - Set Variable** ノードをダブルクリックして下さい問題がある特定のスキル グループのための OutboundPercent 変数を定義する。一定礼儀ダイアログ メニューは、ように [図 3](#) 示します開きます。
 - オブジェクト型、オブジェクト、変数および値が正しく設定されることを確認して下さい。**
- 図 3： セットのプロパティ**



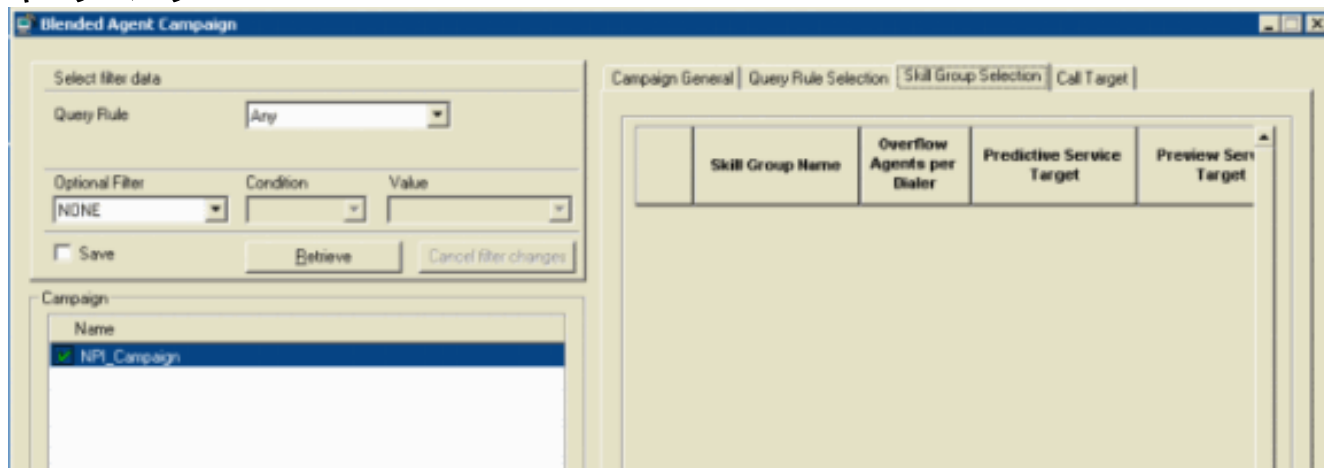
運動をするために割り当てられるスキル

Blended Agent は一組の連絡先を一緒にグループ化する論理構成体としてキャンペーンおよびクエリ ルールを見ます。 使用して下さい Blended Agent -キャンペーン ツール スキル グループとキャンペーン間の関係を構築するため。

注: キャンペーンごとのスキル グループの最大数は 20 才です。

- Configuration Manager メニューから、Blended Agent > Blended Agent - Campaign の順に選択して下さい。 Blended Agent Campaign ウィンドウは、ように [図 4](#) 示します開きます。
- Select filter data box で、によってほしいフィルターを選択して下さい。
- 『Retrieve』 をクリックして下さい。 これはリスト ボックスの取得された Blended Agent キャンペーンのリストを表示します。
- リスト ボックスで、レコードを表示したいと思う Blended Agent キャンペーンを選択して下さい。 『Blended Agent』 を選択されたキャンペーンの構成情報は右の記録されたフィールドで表示します。
- Skill Group Selection タブ** をクリックして下さい。
- (Skill Group Selection) タブのフィールドの情報を確認して下さい。 **図 4： Blended Agent**

キャンペーン

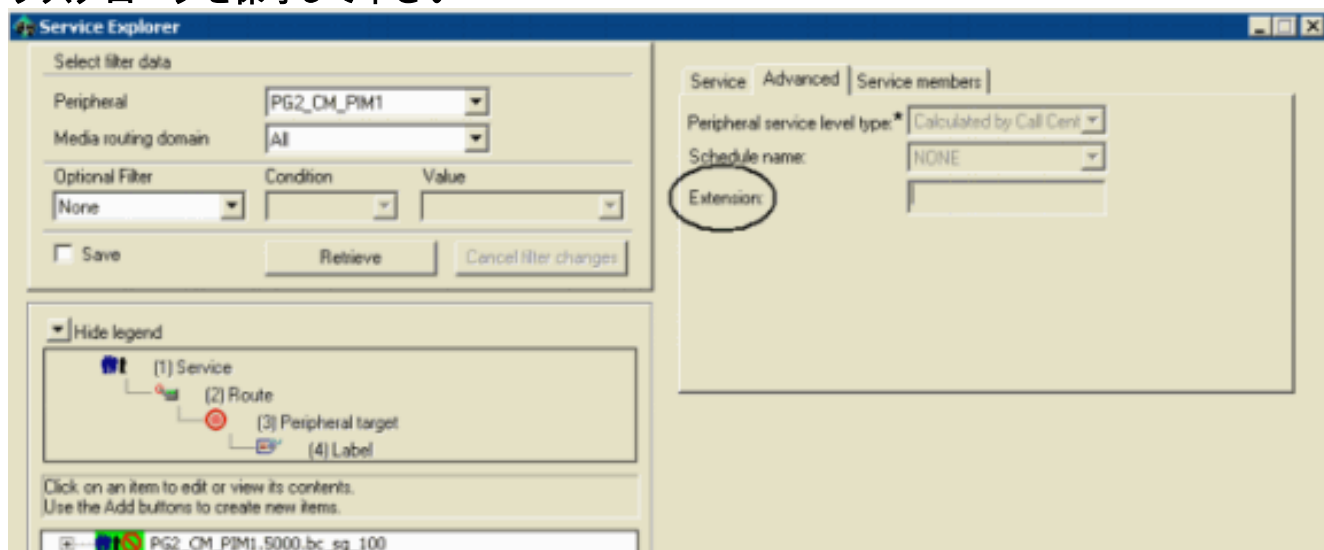


スキルのために設定されるサービスの拡張値

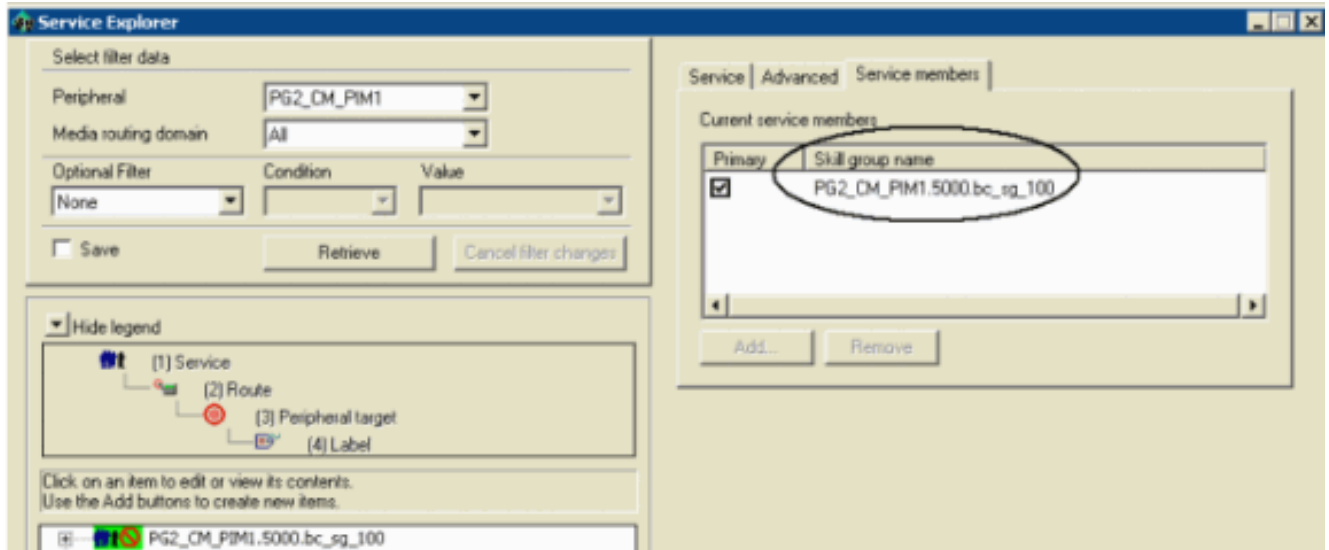
サービスの拡張値がスキルのために設定されることを確認するためにこれらのステップを完了して下さい。

左ペインのターゲットサービスを選択して下さい。

1. AW で、Configuration Manager メニューから、Tools > Service エクスプローラを、ように [図 5](#) 示します『Tools』を選択して下さい > 探索して下さい。
2. Select filter data box で、ほしいフィルターを選択して下さい。
3. 『Retrieve』をクリックして下さい。
4. 拡張を確認するために **Advanced** タブをように [図 5](#) 示しますクリックして下さい。 [図 5](#)： エクスプローラを保守して下さい



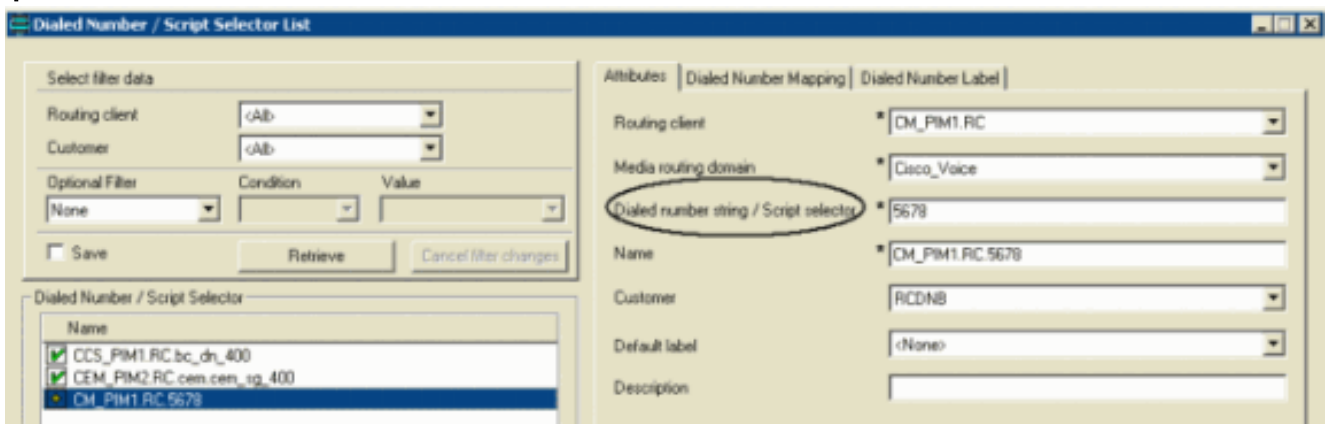
5. スキルグループ名前を確認するために **Service Member** タブをように [図 6](#) 示しますクリックして下さい。 [図 6](#)： エクスプローラを保守して下さい



ダイヤルされた数はサービスの拡張 値を一致するか。

サービスの拡張はエージェントを予約するためにへのダイヤラによって使用されます。この拡張は Media Routing (MR) Peripheral Gateway (PG) で設定されるダイヤルされた数を一致する必要があります。ダイヤルされた数がサービスの拡張値と一致することを確認するためにこれらのステップを完了して下さい。

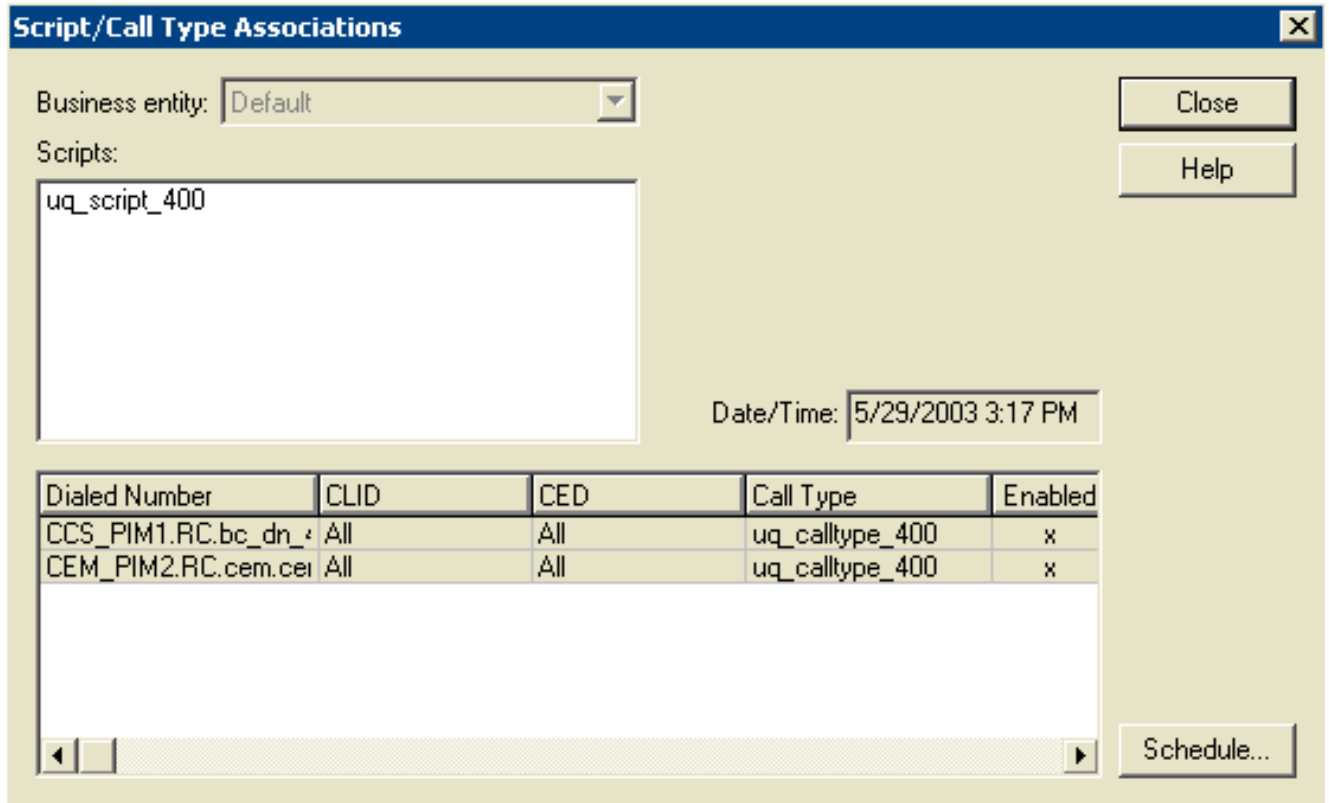
1. Configuration Manager メニューから、Service Explorer Tools > Explore Tools の順に選択して下さい。
2. **Select filter data box** で、ほしいフィルターを選択して下さい。
3. 『Retrieve』 をクリックして下さい。
4. 左ペインのターゲットサービスを選択して下さい。
5. 拡張を確認するために **Advanced タブ** をように [図 5](#) 示しますクリックして下さい。
6. Configuration Manager メニューから、> リスト ツール > ダイヤルされた番号/スクリプト セレクタ リスト 『Tools』 を選択して下さい。
7. 『Retrieve』 をクリックして下さい。
8. **ダイヤルされた数/スクリプト セレクタ** セクションのターゲット名を選択して下さい。
9. ダイヤルされた番号ストリング/スクリプト セレクタを確認するために **Attributes タブ** をように [図 7](#) 示しますクリックして下さい。 [図 7: ダイヤルされた数/スクリプト セレクタ リスト](#)



ルーティングスクリプトは DN に割り当てられましたか。

ルーティングスクリプトが Dialed Number (DN) に割り当てられることを確認するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. AW からスクリプト エディタを、Script Editor メニュー現われます起動させて下さい。
2. Script > Call Type Associations の順に選択して下さい。スクリプト/コール タイプ Association メニューは、ように [図 8](#) 示します現われます。 **図 8：スクリプト/コール タイプ アソシエーション**



3. スクリプト、ダイヤルされた数および他の関連情報を確認して下さい。

顧客電話番号はインポートされましたか。

BA インポート コンポーネントは Cisco ICM Logger に住む顧客の連絡先リストをインポートします。 BA インポートはリストの 2 つの型をインポートします:

- **contact_list**: 電話番号 BA ダイヤルが含まれています。
- **do_not_call_list**: 問い合わせられたいと思わない顧客のリストが含まれています。

顧客電話番号がインポートされることを確認するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Configuration Manager メニューから、Blended Agent > Blended Agent - Import の順に選択して下さい。 Blended Agent インポート ルール ウィンドウは開きます。
2. 『Retrieve』 をクリックして下さい。 これは左ウィンドウの取得されたインポート ルール名前のリストを表示します。
3. ターゲット インポート ルール名前および Blended Agent インポート ルール ウィンドウ更新を選択して下さい。
4. 、 **定義およびスケジュール** 『Import Rule General』 をクリックして下さい。 [図 9](#)、 [図 10](#)、および [図 11](#) それぞれ現われて下さい。 **図 9： Blended Agent インポート ルール**

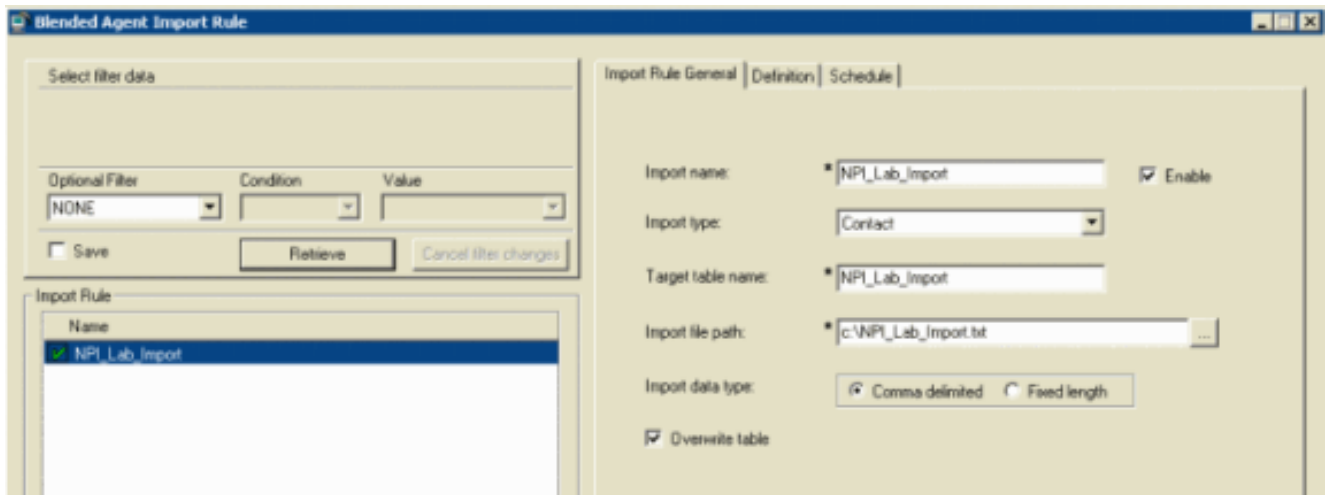


図 10 : Blended Agent インポート ルール

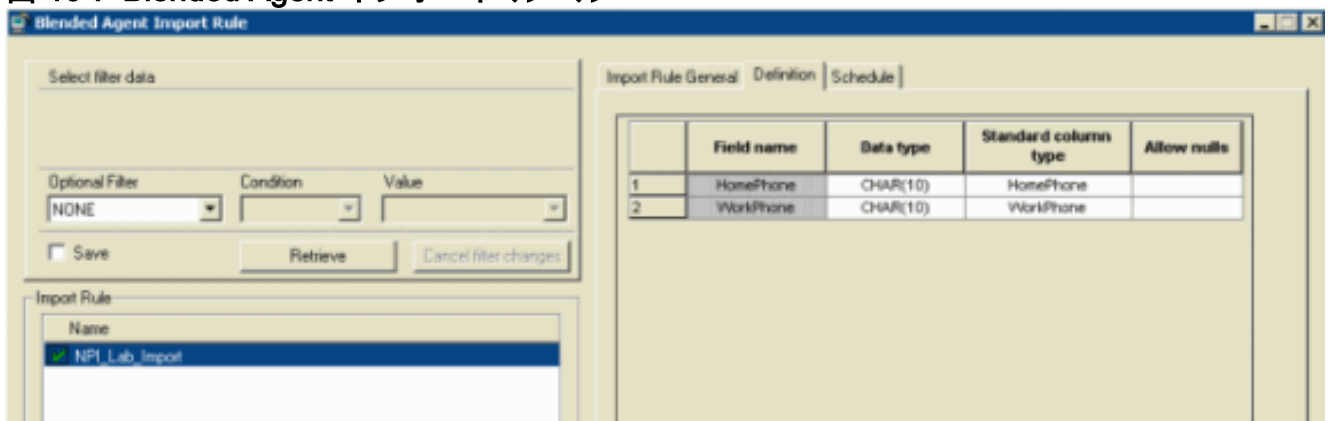
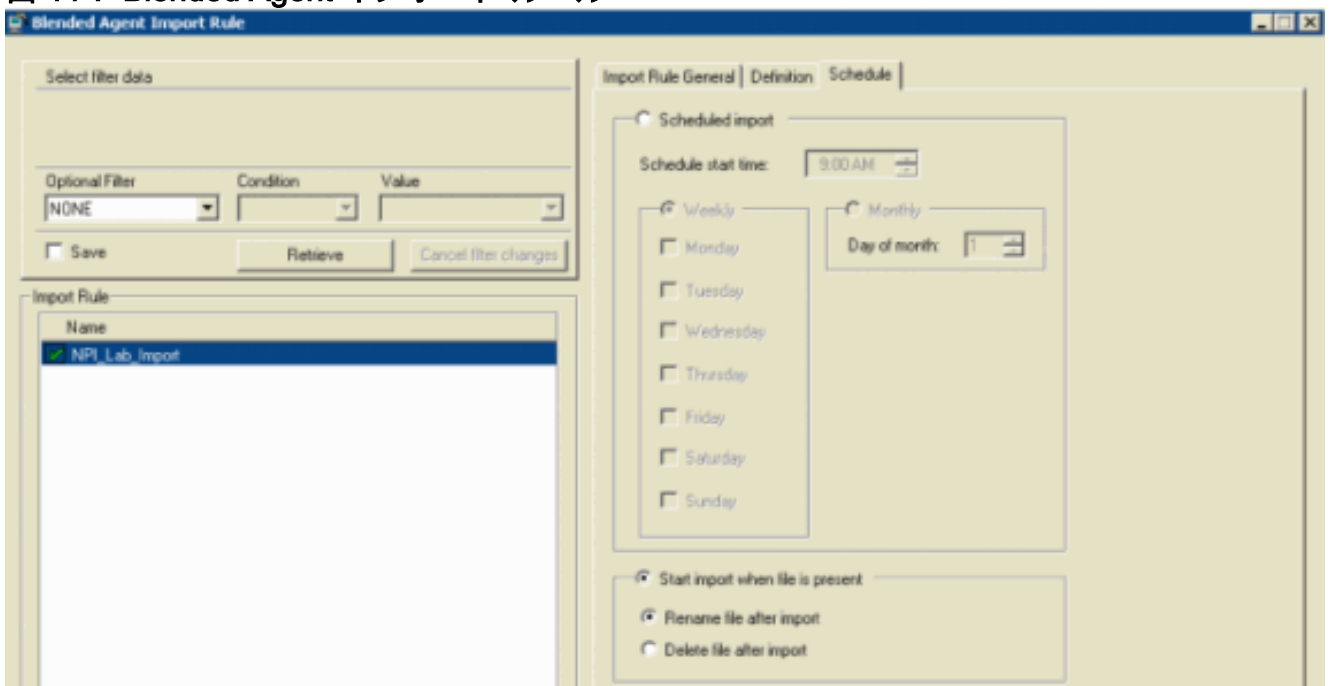


図 11 : Blended Agent インポート ルール



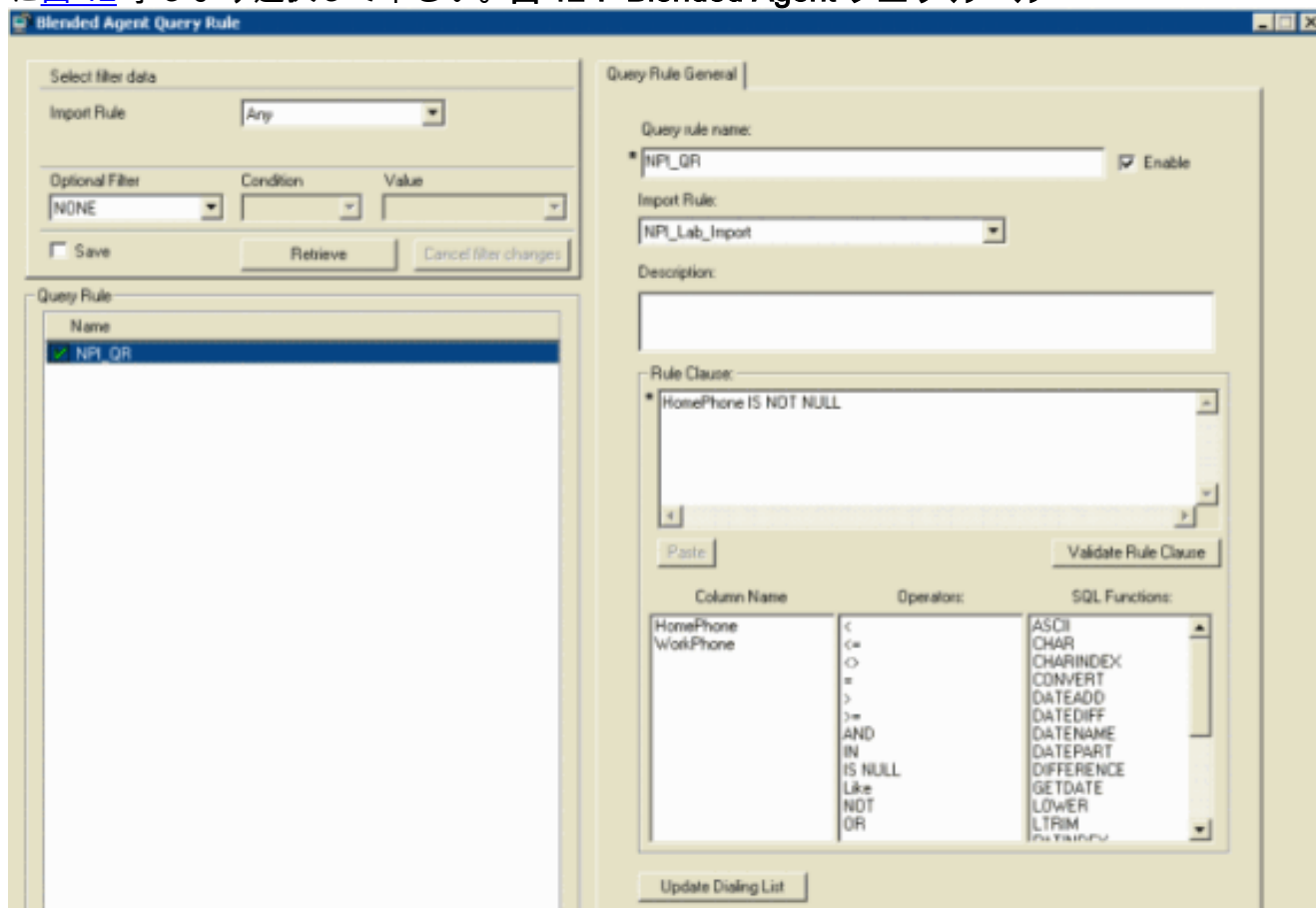
5. すべての関連情報を [図 9](#)、[図 10](#)、および [図 11](#) 確認して下さい。

クエリ ルールはインポートに割り当てられましたか。

クエリ ルールがインポートに割り当てられることを確認するためにこれらのステップを完了して下さい。

1. Configuration Manager メニューから、Blended Agent > Blended Agent - Query Rule の順に

- 選択して下さい。Blended Agent クエリ ルール ウィンドウは開きます。
2. **Select filter data box** で、によってほしいフィルターを選択して下さい。
 3. 『Retrieve』 をクリックして下さい。これはウィンドウの左側の取得されたクエリ ルール 名前のリストを表示します。
 4. ターゲット クエリ ルール名前および Blended Agent クエリ ルール ウィンドウ更新を、ように [図 12](#) 示します選択して下さい。 **図 12 : Blended Agent クエリ ルール**

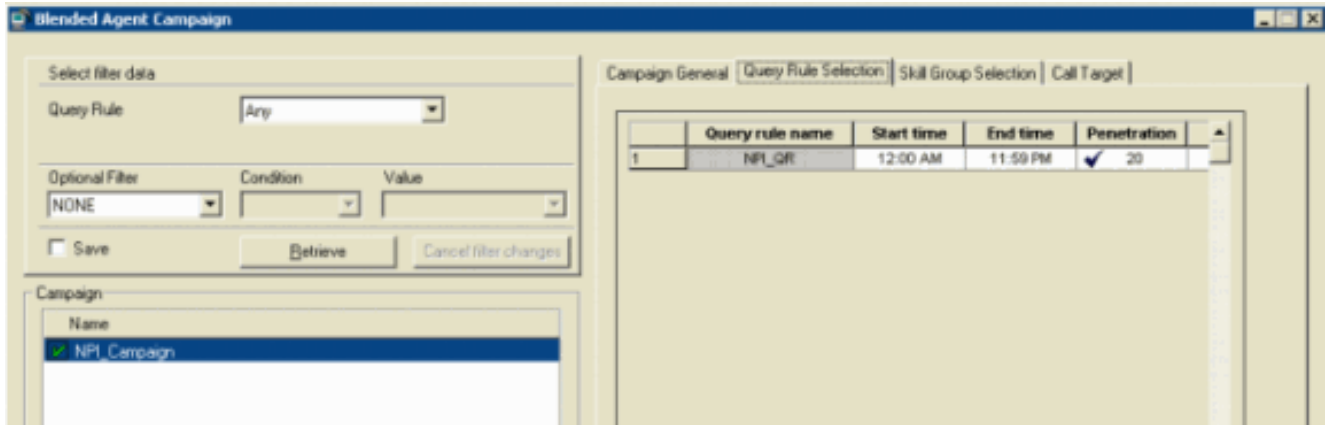


5. すべての関連情報を [図 12](#) 確認して下さい。

[クエリ ルールはキャンペーンに割り当てられますか。](#)

Blended Agent は一組の連絡先を一緒にグループ化する論理構成体としてキャンペーンおよびクエリ ルールを見ます。使用して下さい Blended Agent -クエリ ルールとキャンペーン間の関係を構築するキャンペーン ツール。

1. Configuration Manager メニューから、Blended Agent > Blended Agent - Campaign の順に選択して下さい。Blended Agent Campaign ウィンドウは開きます。
2. Select filter data box で、によってほしいフィルターを選択して下さい。
3. 『Retrieve』 をクリックして下さい。これはウィンドウの左ペインのリスト ボックスの取得された Blended Agent キャンペーンのリストを表示します。
4. リスト ボックスで、Blended Agent キャンペーンを記録します表示したいと思えます選択して下さい。『Blended Agent』を選択されたキャンペーンの構成情報は右の記録されたフィールドで、ように [図 13](#) 示します表示します。
5. **Query Rule Selection タブ** をクリックして下さい。
6. Query Rule Selection タブ フィールドの情報を確認して下さい。 **図 13 : Blended Agent キャンペーン**



エージェントは正しいスキルで利用可能ログオンされ、か。

エージェントがログオンされ、正しいスキルで利用できることを確認するためにこれらのステップを完了して下さい。

1. ダイアログに [Procmon](#) を接続して下さい。
2. 何エージェントがログオンされ、何エージェントがダイヤルに利用できるか、何レコードがダイヤルに利用できるか表示するのに `dumpalloc` コマンドを使用して下さい。
3. `dumpalloc` コマンドは [図 14](#) としてリアルタイム スキル グループ ダイアル情報を、および [図 15](#) 示します提供したものです。 [図 14](#) : リアルタイム スキル グループ ダイアル情報

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

図 15 : リアルタイム スキル グループ ダイアル情報

| 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 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.00 | 0 | (0/0) | 0 | 0 | 0/0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Campa: grd | 00100 | 05003 | N | 0 | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.00 | 0 | (0/0) | 0 | 0 | 0/0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Campa: grd | 00200 | 05009 | N | 0 | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.00 | 0 | (0/0) | 0 | 0 | 0/0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Callback | 00000 | -0000 | N | 0 | 0% | 0% | 0% | 0/0 | 0 | 1.50 | 0 | (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

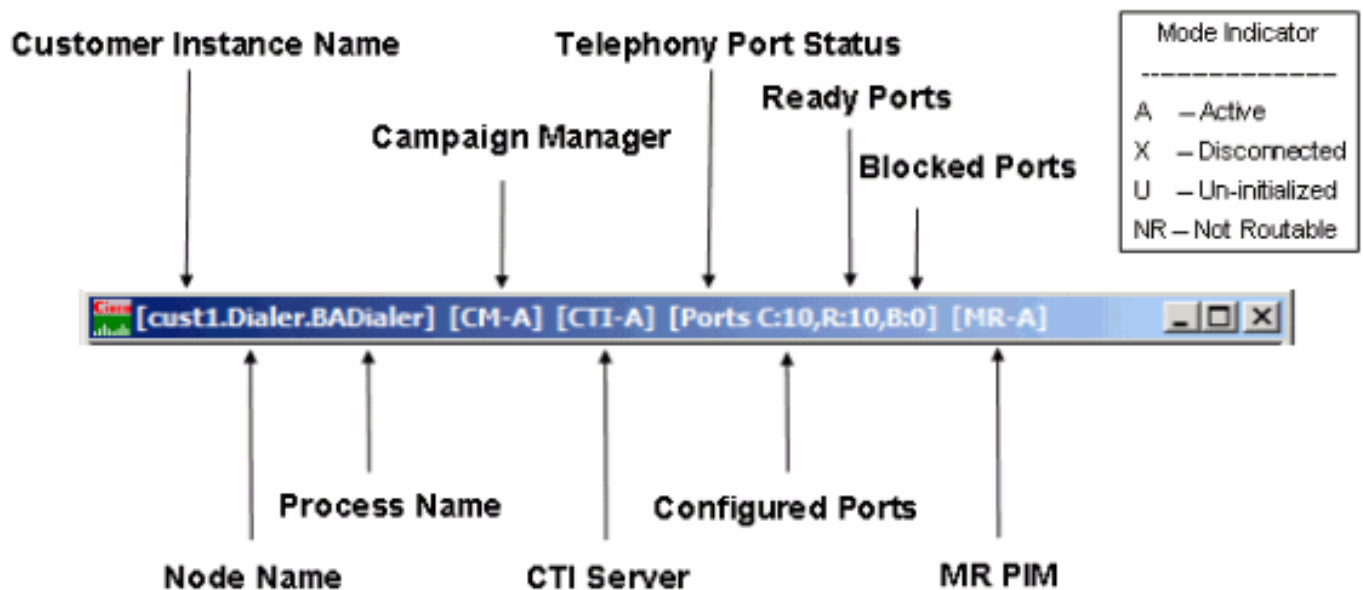
4. キャンペーン、スキル、ログインおよび AvSkl カラムをチェックして下さい。

ダイヤラ タイトルバーのすべてのプロセスをですアクティブ確認して下さい

ダイヤラ タイトルバーのすべてのプロセスをですアクティブ確認して下さい。ダイヤラ タイトルバーの詳細は [図 16](#) 示されています。このリストは有効なステータスを表示します:

- A : Active (アクティブ)
- X が 切断
- U : 初期設定されていない
- NR: ルーティング可能

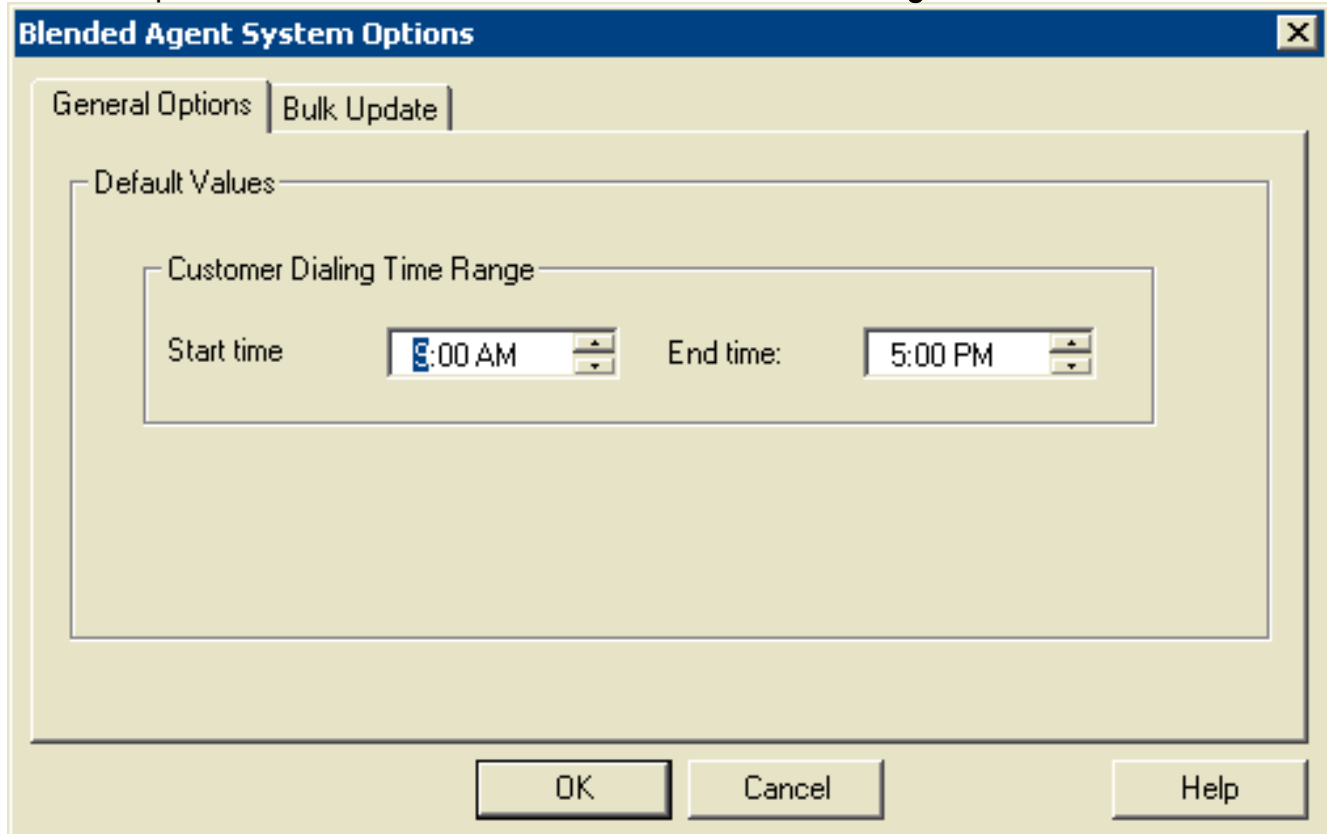
図 16 : ダイヤラ タイトルバー



ダイヤラシステムオプション時間を確認し、ダイヤル時間運動をして下さい

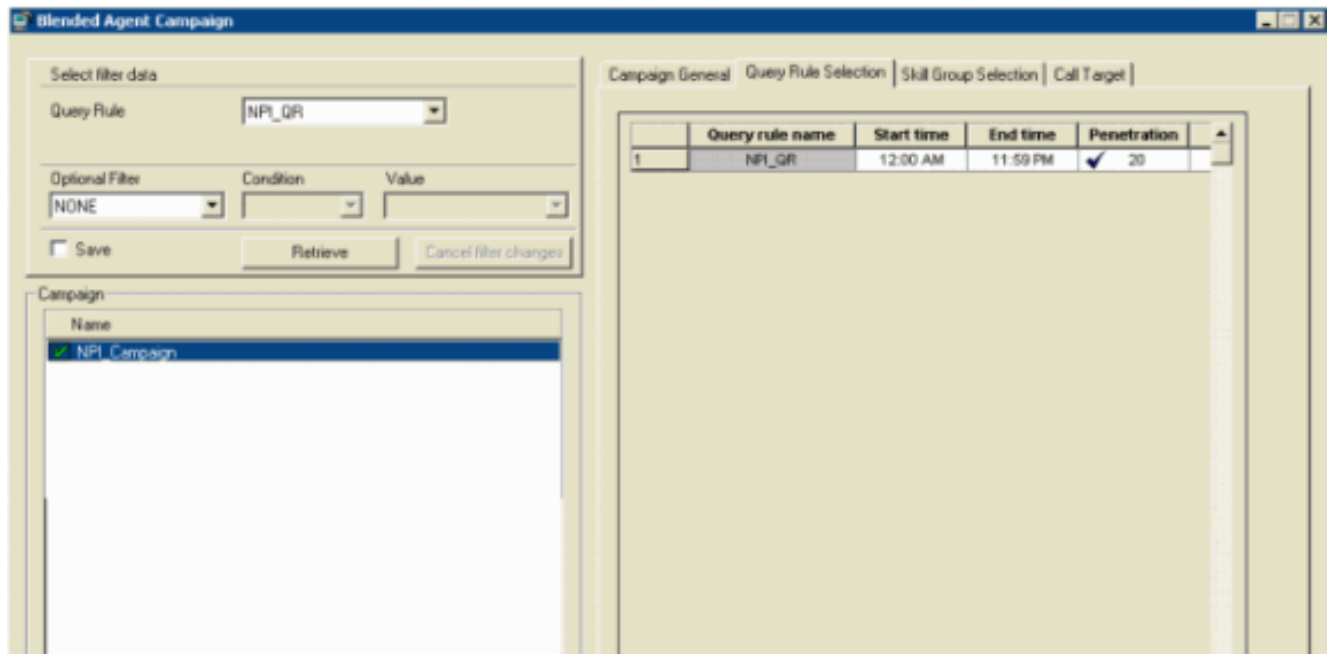
一般のシステムの時刻オプションに関しては、この時間範囲は BA システムが稼動する適用し、キャンペーン時間範囲を置き換えますすべてのキャンペーンに。一般のシステムの時刻オプションをチェックするためにこれらのステップを完了して下さい。

1. Configuration Manager メニューから、ように [図 17](#) 示します Blended Agent > Blended Agent - System Options の順に選択して下さい。
2. [Customer Dialing Time Range] セクションの開始時刻および終了時刻を確認するために『General Options』をクリックして下さい。 **図 17 : Blended Agent システムオプション**



individual Campaign Dialing Time オプションをチェックするためにこれらのステップを完了して下さい。

1. Configuration Manager メニューから、Blended Agent > Blended Agent - Campaign の順に選択して下さい。 Blended Agent Campaign ウィンドウは開きます。
2. Select filter data セクションのクエリ ルール ドロップダウン リストからのクエリ ルールを選択して下さい。
3. 『Retrieve』 をクリックして下さい。これは Campaign セクションの下に左ウィンドウのすべての既存のキャンペーンをリストします。
4. ターゲット キャンペーン名前を選択して下さい。
5. 右側のウィンドウおよび Blended Agent Campaign ウィンドウ更新の Query Rule Selection タブを、ように [図 18](#) 示しますクリックして下さい。 **図 18 : Blended Agent キャンペーン**



6. クエリ ルール名前の対応する行の開始時刻および終了時刻を確認して下さい。

関連情報

- [Remote Process Monitor Console \(Procmon \) の使用](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)