Fehlerbehebung beim Cisco Outbound-Optionswähler, wenn er nicht wählt

Inhalt

Einführung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Konventionen Fehlerbehebung SkillGroup.OutboundControl Set SkillGroup.OutboundPercent Set Kampagnen zugewiesene Fähigkeiten Für die Kompetenz konfigurierter Diensterweiterungswert Stimmt eine gewählte Nummer mit dem Diensterweiterungswert überein? Wurde dem DN ein Routing-Skript zugewiesen? Wurden Telefonnummern von Kunden importiert? Wurde dem Import eine Abfrageregel zugewiesen? Wird der Kampagne die Abfrageregel zugewiesen? Sind Agenten angemeldet und in der richtigen Qualifikation verfügbar? Bestätigen Sie, dass alle Prozesse in der Dialer-Titelleiste aktiv sind. Bestätigen Sie die Zeit der Wählsystemoptionen und die Wahlkampfzeit. Zugehörige Informationen

Einführung

In diesem Dokument wird die schrittweise Vorgehensweise beschrieben, mit der Sie eine Fehlerbehebung beim Cisco Outbound Option Dialer durchführen, wenn der Dialer nicht wählt.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Ausgehende Anrufe mit kombinierten Agenten
- Vertrautheit mit Dialogic-Karten und Software/Treibern

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco ICM Version 5.0 und höher.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie in den <u>Cisco Technical Tips</u> <u>Conventions</u> (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Fehlerbehebung

Wenn der Wähler nicht wählt, müssen Sie zwölf Schritte befolgen, um eine Fehlerbehebung beim Cisco Outbound Option Dialer durchzuführen.

Abbildung 1: Zwölf Schritte zur Fehlerbehebung beim Cisco Outbound-Optionswähler



SkillGroup.OutboundControl Set

Die Contact Center-Manager steuern den Agentenmodus, indem sie eine klar definierte Qualifikationsgruppenvariable, "Outbound Control", auf einen der Werte in <u>Tabelle 1</u> festlegen.

	peter Egi appe	
Wertstring	Entspreche nder numerische r Wert	Beschreibung
EINGEHEND	0	Dedizierter eingehender Modus

Tabelle 1: Variable "Kompetenzgruppe"

NUR VORHERSEHEND	1	Dedizierter ausgehender Modus
PRÄDIKTIV	2	Anruf durch Kombination von Anrufen
NUR VORHERSEHEN	1	Dedizierter ausgehender Modus
VORSICHT_ZUSAMM ENGESCHLOSSEN	4	Anruf durch Kombination von Anrufen
PROGRESSIVE_ONL Y	5	Dedizierter ausgehender Modus
PROGRESSIV_VERB UNDEN	6	Anruf durch Kombination von Anrufen

Führen Sie diese Schritte aus, um zu überprüfen, ob die Konfiguration korrekt ist.

- 1. Doppelklicken Sie in der Gruppe Cisco ICM Admin Workstation (AW) auf das Symbol **Skripteditor**. Das Fenster Skripteditor wird geöffnet.
- 2. Wählen Sie im Skripteditor **Datei > Öffnen aus**.
- 3. Wählen Sie das Administratorskript aus, das die spezielle Qualifikationsgruppe steuert, bei der das Problem aufgetreten ist.
- 4. Klicken Sie auf Öffnen.
- 5. Doppelklicken Sie auf den Knoten **Festlegen von Variablen**, der die OutboundControl-Variable für die spezifische Skill-Gruppe definiert, die das Problem hat. Das Dialogfeld Eigenschaften festlegen wird geöffnet, wie <u>Abbildung 2</u> zeigt.
- 6. Überprüfen Sie, ob der **Objekttyp**, **Object**, **Variable** und **Wert** korrekt konfiguriert sind. **Abbildung 2: Eigenschaften festlegen**

Set Properties				×
Set Variable Con	nment Connection Labels			
Object type: SkillGroup	Object: PG2_CM_PIM1.5000.I	Variat pc_sg_100 💌 Outb	ole: oundControl	
Array index:				
			For	nula Editor
Value:				
INBOUND				
			For	mula Editor
		OK	Cancel	Help

SkillGroup.OutboundPercent Set

Die OutboundPercent-Variable steuert den Prozentsatz der Agenten, die in einer bestimmten Kompetenzgruppe angemeldet sind und zum Wählen von ausgehenden Anrufen verwendet werden sollen. Diese Variable weist keine bestimmten Agenten für ausgehende Anrufe zu, sondern nur einen Gesamtprozentsatz.

- 1. Doppelklicken Sie in der Cisco ICM AW-Gruppe auf das Symbol **Skripteditor**. Das Fenster Skripteditor wird geöffnet.
- 2. Wählen Sie im Skripteditor in der Menüleiste **Datei > Öffnen** aus. Das Dialogfeld Öffnen wird geöffnet.
- 3. Wählen Sie das Administratorskript aus, das die spezielle Qualifikationsgruppe steuert, bei der das Problem aufgetreten ist. Klicken Sie auf **Öffnen**.
- 4. Doppelklicken Sie auf den Knoten Variable festlegen, der die OutboundPercent-Variable für die spezifische Skill-Gruppe definiert, die das Problem hat. Das Dialogfeld Eigenschaften festlegen wird geöffnet, wie <u>Abbildung 3</u> zeigt.
- 5. Überprüfen Sie, ob der **Objekttyp**, **Object**, **Variable** und **Wert** korrekt konfiguriert sind. **Abbildung 3: Eigenschaften festlegen**

Set Properties	5			×
Set Variable Cor	mment Connection Labels			
Object type:	Object:	Varia	ble:	
SkillGroup	▼ PG2_CM_PIM1.500	10.bc_sg_100 🚬 🛄 Outt	poundPercent	
Array index:				
			For	nula Editor
Value:				
50%				
			For	mula Editor
		ОК	Cancel	Help

Kampagnen zugewiesene Fähigkeiten

Blended Agent betrachtet Kampagnen und Abfrageregeln als logische Einheiten, die eine Gruppe von Kontakten zusammenfassen. Verwenden Sie das Tool "Blended Agent - Kampagne", um eine Beziehung zwischen Kompetenzgruppen und Kampagnen aufzubauen.

Hinweis: Die maximale Anzahl an Qualifikationsgruppen pro Kampagne beträgt 20.

- Wählen Sie im Menü Configuration Manager die Option Blended Agent > Blended Agent -Kampagne aus. Das Fenster "Blended Agent Campaign" wird geöffnet, wie <u>Abbildung 4</u> zeigt.
- 2. Wählen Sie im Feld Filterdaten auswählen die gewünschten Filter aus.
- 3. Klicken Sie auf **Abrufen**. Es wird eine Liste der abgerufenen kombinierten Agentenkampagnen in einem Listenfeld angezeigt.
- 4. Wählen Sie im Listenfeld die Kampagne für kombinierte Agenten aus, deren Datensätze Sie anzeigen möchten. Die Konfigurationsinformationen der ausgewählten Kampagne für kombinierte Agenten werden in den Feldern auf der rechten Seite mit Registerkarten angezeigt.
- 5. Klicken Sie auf die Registerkarte Qualifikationsgruppenauswahl.
- 6. Überprüfen Sie die Informationen in den Registerkarten "Kompetenzgruppenauswahl". Abbildung 4: Blended Agent-Kampagne

mp-aign						_10
		Campaig	n General Query Rule Sele	ction Skill Grou	Selection Call Target	
Condition	Value		Skill Group Name	Overflow Agents per Dialer	Predictive Service Target	Preview Sen Target
Peneve	Lance titler changes					
	Ary Condition Betrieve	Ary Condition Value Betrieve Cancel filter changes	Ary Condition Value Betrieve Cancel filter changes	Ary Condition Value Betrieve Cancel filter changes	Ary Ary Condition Value Betrieve Cancel filter changes	Ary Campaign General Query Rule Selection Cal Target Ary Skill Group Name Overflow Agents per Bisler Predictive Service Target

Für die Kompetenz konfigurierter Diensterweiterungswert

Führen Sie diese Schritte aus, um zu überprüfen, ob ein Service-Erweiterungswert für die Qualifikation konfiguriert ist.

Wählen Sie den Zieldienst im linken Bereich aus.

- 1. Wählen Sie auf einem AW im Menü Configuration Manager **Tools > Explore Tools > Service Explorer aus**, wie in <u>Abbildung 5</u> dargestellt.
- 2. Wählen Sie im Feld Filterdaten auswählen die gewünschten Filter aus.
- 3. Klicken Sie auf Abrufen.
- 4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**, um die Durchwahl zu überprüfen, wie in Abbildung 5 dargestellt. Abbildung 5: Service-Explorer

Service Explorer	
Select filter data Peripheral PG2_OM_PIM1 Media routing domain AI Optional Filter Condition Value None Save Retrieve Cancel filter changes	Service Advanced Service members Peripheral service level type: Schedule name: Extension
Hide legend (1) Service (2) Route	
(3) Peripheral target (4) Label Click on an item to edit or view its contents. Use the Add buttons to create new items.	

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Service Member** (Serviceteilnehmer), um den Namen der Skill-Gruppe zu überprüfen, wie in <u>Abbildung 6</u> dargestellt.**Abbildung 6: Service-Explorer**

n Service Explorer	X
Select litter data Peripheral PG2_CM_PIM1 Media routing domain All Optional Filter Condition Value Value None V Save Retrieve Cencel filter changes Itele legend I	Service Advanced Service members Current service members Primay Skill group name PG2_DM_PIM1.5000.bc_sg_100 Add Remove

Stimmt eine gewählte Nummer mit dem Diensterweiterungswert überein?

Die Diensterweiterung wird vom Dialer verwendet, um Agenten zu reservieren. Diese Durchwahl muss mit der gewählten Nummer übereinstimmen, die im Media Routing (MR) Peripheral Gateway (PG) konfiguriert ist. Führen Sie diese Schritte aus, um zu überprüfen, ob eine gewählte Nummer mit dem Diensterweiterungswert übereinstimmt.

- 1. Wählen Sie im Menü Configuration Manager Service Explorer Tools > Explorer Tools aus.
- 2. Wählen Sie im Feld Filterdaten auswählen die gewünschten Filter aus.
- 3. Klicken Sie auf Abrufen.
- 4. Wählen Sie den Zieldienst im linken Bereich aus.
- 5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**, um die Durchwahl zu überprüfen, wie in <u>Abbildung 5</u> dargestellt.
- 6. Wählen Sie im Menü Configuration Manager Tools > List Tools > Dialed Number/Script Selector List (Werkzeuge > List Tools > Dialed Number/Script Selector List) aus.
- 7. Klicken Sie auf Abrufen.
- 8. Wählen Sie den Zielnamen im Abschnitt "Gewählte Nummer/Skriptauswahl" aus.
- 9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Attribute**, um die Zeichenfolge bzw. das Skript mit der gewählten Nummer zu überprüfen, wie in <u>Abbildung 7</u> dargestellt.**Abbildung 7: Gewählte Nummer/Skript-Auswahlliste**

Select filter data		Attributes Dialed Number Mapp	ing Dialed Number Label	
Routing client Customer	(Ab 💌	Routing client	* CM_PIM1.RC	
Optional Filter None	Condition Value	Media routing domain Dialed number string / Script sel	* Cisco_Voice * 5678	
□ Save	Retrieve Cancel Mer cha	Name	* CM_PIM1.RC.5678	
ialed Number / Script	Selector	Customer	RCDNB	
Name CCS_PIM1.RC.bc	_dr_400	Default label	(None)	
CEM_PIM2.RC.or	em.cem_1g_400	Description		

Wurde dem DN ein Routing-Skript zugewiesen?

Gehen Sie wie folgt vor, um zu überprüfen, ob der gewählten Nummer (DN) ein Routing-Skript zugewiesen ist:

- 1. Starten Sie den Skripteditor aus dem AW, das Menü Skripteditor wird angezeigt.
- Wählen Sie Skript > Anruftyp-Zuordnungen aus. Das Menü Script/Call Type Association (Zuordnung von Skript/Anruftyp) wird angezeigt, wie <u>Abbildung 8</u> zeigt. Abbildung 8: Zuordnung von Skript-/Anruftyp

Script/Call Type Associ	ations					×
Business entity: Default		-				Close
Scripts:						Help
uq_script_400						
			Da	te/Time: 5/29/2003	3:17 PM	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				, 		
Dialed Number	CLID	CED		Call Type	Enabled	
CCS_PIM1.RC.bc_dn_4	All	All		uq_calltype_400	×	
LEM_PIM2.RU.cem.cei	All	All		uq_calitype_400	×	
•					Þ	Schedule

3. Skripts, gewählte Nummer und andere zugehörige Informationen überprüfen.

Wurden Telefonnummern von Kunden importiert?

Die BA Import-Komponente, die sich auf der Cisco ICM-Protokollierung befindet, importiert eine Kundenkontaktliste. BA Import import two types of lists:

- contact_list: Enthält die BA-Telefonnummern.
- do_not_call_list: Enthält eine Liste von Kunden, die nicht aufgerufen werden möchten.

Gehen Sie wie folgt vor, um zu überprüfen, ob die Telefonnummern der Kunden importiert werden:

- Wählen Sie im Menü Configuration Manager die Option Blended Agent > Blended Agent -Import aus. Das Fenster Blended Agent Import Rule (Blended Agent-Importregel) wird geöffnet.
- 2. Klicken Sie auf **Abrufen**. Im linken Fenster wird eine Liste der abgerufenen Namen von Regeln importieren angezeigt.
- 3. Wählen Sie den Namen der Ziel-Importregel aus, und das Fenster Blended Agent Import Rule (Blended Agent-Importregel) wird aktualisiert.
- 4. Klicken Sie auf **Regel importieren**, **Definition** und **Zeitplan**. <u>Abbildung 9</u>, <u>Abbildung 10</u> und <u>Abbildung 11</u> werden angezeigt. <u>Abbildung 9: Blended Agent Import Rule</u>

😴 Blended Agent Import Rule			_ 🗆 🗶
Select filter data	Import Rule General Definition	n Schedule	
Optional Filter Condition Value	Import name: Import type:	*NPLLab_Impot	₩ Enable
Save Retrieve Cancel liter changes Import Rule Name	Target table name:	* NPLLab_Impot	
NPI_Lab_Import	Import file path:	COMPLED_Import bit	
	P Overwrite table		

Abbildung 10: Blended Agent Import Rule

elect filter data	Import Rul	le General Definition	Schedule		
		Field name	Data type	Standard column type	Allow nulls
Optional Filter Condition Value	1	HomePhone	CHAR(10)	HomePhone	
NONE Y Y	2	WorkPhone	CHAR(10)	WorkPhone	
Save Retrieve Cancel filter changes					
Name					
V NPI_Lab_Impot					

_ 🗆 🗙

_ 🗆 X

Abbildung 11: Blended Agent Import Rule

Select filter data	Import Rule General Definition Schedule
	C Scheduled inpot
Tribual Filter Condition Value	Schedule start time: 9.00 AM
NONE	C Monthly
Save Retrieve Cancel filter changes	T Monday Day of months 1 🛨
pot Rule	Tuesday
Name	🗖 Wednesday
2 NPL_Lab_Import	Thursday
	Friday
	🗖 Səhirdəy
	☐ Sunday
	Start import when life is present
	Penane file after import
	C Delete file after import

5. Überprüfen Sie alle zugehörigen Informationen in <u>Abbildung 9</u>, <u>Abbildung 10</u> und <u>Abbildung</u> <u>11</u>.

Wurde dem Import eine Abfrageregel zugewiesen?

Führen Sie diese Schritte aus, um zu überprüfen, ob dem Import eine Abfrageregel zugewiesen ist.

- Wählen Sie im Menü Configuration Manager die Option Blended Agent > Blended Agent -Query Rule (Kombinierter Agent - Abfrageregel). Das Fenster Blended Agent Query Rule (Kombinierte Agenten-Abfrageregel) wird geöffnet.
- 2. Wählen Sie im Feld Filterdaten auswählen die gewünschten Filter aus.
- 3. Klicken Sie auf **Abrufen**. Auf dieser Seite wird links im Fenster eine Liste der abgerufenen Abfrage-Regel angezeigt.
- 4. Wählen Sie den Namen der Ziel-Abfrage-Regel aus, und das Fenster Blended Agent Query Rule (Blended Agent-Abfrage-Regel) wird aktualisiert, wie <u>Abbildung 12</u> zeigt. <u>Abbildung 12</u> Kombinierte Agenten-Abfrageregel

Select filter data	Query Hule General	
mport Rule Any	Query rule name:	
Optional Filter Condition Value NONE Save Retrieve Cancel filter changes any Rule Name	NPL_QR Import Rule: NPL_Lab_Import Description:	Enable
NPI_QR	Rule Clause: HomePhone IS NOT NULL	r ⊻ Validate Rule Claure
	Column Name Operators: HomePhone WorkPhone Ce AND IN IS NULL Like NOT	SQL Functions:

5. Überprüfen Sie alle zugehörigen Informationen in Abbildung 12.

Wird der Kampagne die Abfrageregel zugewiesen?

Blended Agent betrachtet Kampagnen und Abfrageregeln als logische Einheiten, die eine Gruppe von Kontakten zusammenfassen. Verwenden Sie das Tool "Blended Agent - Kampagne", um eine Beziehung zwischen Abfrageregeln und Kampagnen aufzubauen.

- 1. Wählen Sie im Menü Configuration Manager die Option **Blended Agent > Blended Agent -Kampagne aus**. Das Fenster "Blended Agent Campaign" wird geöffnet.
- 2. Wählen Sie im Feld Filterdaten auswählen die gewünschten Filter aus.
- 3. Klicken Sie auf **Abrufen**. Es wird eine Liste der abgerufenen kombinierten Agentenkampagnen in einem Listenfeld im linken Fensterbereich angezeigt.
- 4. Wählen Sie im Listenfeld die Datensätze für kombinierte Agentenkampagnen aus, die Sie anzeigen möchten. Die Konfigurationsinformationen der ausgewählten Kampagne für kombinierte Agenten werden in den Feldern auf der rechten Seite in der Tabelle angezeigt, wie <u>Abbildung 13</u> zeigt.

- 5. Klicken Sie auf die Registerkarte Abfrageregelauswahl.
- 6. Überprüfen Sie die Informationen in den Registerkarten Auswahl der Abfrageregel. Abbildung

13: Blended Agent-Kampagne

ended Agent Camp	aign							
elect filter data			Campaign G	eneral Query Rule Sele	ction Skill Group	Selection Ca	all Target	
Query Rule	Are	-						
		_		Query rule name	Start time	End time	Penetration	-
			1	NPL_QR	12:00 AM	11:59 PM	✓ 20	
Optional Filter	Condition	Value						
NONE	■	<u> </u>						
C Save	Betrieve	Cancel filter changes						
ampaign								
Name								
NPI_Campaign								

Sind Agenten angemeldet und in der richtigen Qualifikation verfügbar?

Führen Sie diese Schritte aus, um zu überprüfen, ob Agenten angemeldet und mit den richtigen Fähigkeiten verfügbar sind.

- 1. Verbinden Sie Procmon mit den Wählern.
- 2. Mit dem **Dumalloc-**Befehl können Sie anzeigen, wie viele Datensätze für das Wählen verfügbar sind, wie viele Agenten angemeldet sind und wie viele Agenten für das Wählen verfügbar sind.
- 3. Der Befehl **Dumalloc** enthält Informationen zu Qualifikationsgruppen in Echtzeit, wie in <u>Abbildung 14</u> und <u>Abbildung 15</u> dargestellt. **Abbildung 14: Informationen zum Wählen von Qualifikationsgruppen in Echtzeit**



- 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)

Abbildung 15: Informationen zum Wählen von Qualifikationsgruppen in Echtzeit

Campaign	Ski11	10	E		H	RT	Err	Abrid R	-Idle/	Used	PreR	PP.	Α	5G-P	or t	5	LogIn Av	-Sk1	Av-01r	Ranve	Rsrvd/	Max	Dial	Talk	Agnt	×.
Campaignt	00300	05508	N	R. (050	0%	0%	0/	0	0	1	.00	0	c	010	0	0	0	0	0/	0	0	0	100%	
Campaignt	00100	0\$003		R (0%	0%	0%	0/				.00		C I	0%)					0/			0	1.00%	
Campaignt	00200	05009		R, C		075	055	0%	0/				.00		c i	0%)					0/			0	5.0%	
Callback	00000	-0001	Ν.	A (005	055	015	0/		0	1	. 50		C I	050	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-SkI: "available" agents in skill group
 - Av-DIr: 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. Überprüfen Sie die Spalten Kampagnen, Know-how, Anmeldung und Av-Skl.

Bestätigen Sie, dass alle Prozesse in der Dialer-Titelleiste aktiv sind.

Bestätigen Sie, dass alle Prozesse in der Dialer-Titelleiste aktiv sind. Die Details zur Dialer-Titelleiste finden Sie in <u>Abbildung 16</u>. Diese Liste zeigt die gültigen Status an:

- Antwort: Aktiv
- X: Trennen
- U: Nicht initialisiert
- NR: Nicht routbar

Abbildung 16: Dialer-Titelleiste



Bestätigen Sie die Zeit der Wählsystemoptionen und die Wahlkampfzeit.

Bei Optionen für allgemeine Systemzeitoptionen gilt dieser Zeitraum für alle Kampagnen, die vom BA-System ausgeführt werden, und ersetzt alle einzelnen Kampagnenzeitbereiche. Führen Sie diese Schritte aus, um die Optionen für die allgemeine Systemzeit zu überprüfen.

- 1. Wählen Sie im Menü Configuration Manager Blended Agent > Blended Agent Systemoptionen aus, wie in <u>Abbildung 17</u> dargestellt.
- 2. Klicken Sie auf Allgemeine Optionen, um die Startzeit und Endzeit im Abschnitt "Customer Dialing Time Range" zu überprüfen. Abbildung 17: Systemoptionen für kombinierte Agenten Blended Agent System Options

Genera	al Options Bulk I	Update			
Def	ault Values				
	Customer Dialir	ng Time Range			
	Start time	E:00 AM	End time:	5:00 PM	-
	<u> </u>				
		OK	Cancel		Help

Führen Sie diese Schritte aus, um die einzelne Option "Campaign Dialing Time" zu aktivieren.

- 1. Wählen Sie im Menü Configuration Manager die Option Blended Agent > Blended Agent Kampagne aus. Das Fenster "Blended Agent Campaign" wird geöffnet.
- 2. Wählen Sie die Abfrageregel aus der Dropdown-Liste Abfrageregel im Abschnitt Filterdaten auswählen aus.
- 3. Klicken Sie auf **Abrufen**. Hier werden alle vorhandenen Kampagnen im linken Fenster im Bereich "Kampagne" aufgelistet.
- 4. Wählen Sie den Namen der Ziel-Kampagne aus.
- Klicken Sie im rechten Fenster auf die Registerkarte Query Rule Selection (Abfrageregelauswahl), und das Fenster Blended Agent Campaign (Kampagne für kombinierten Agenten) wird aktualisiert, wie <u>Abbildung 18</u> zeigt. Abbildung 18: Blended Agent-Kampagne

Query Rule	NPI_QR			1				
				Query rule name	Start time	End time	Penetration	
nional Filter ONE	Condition	Value		NP1_QR	12:00 AM	11.59 PM	✓ 20	
Save	Retrieve	Cancel filter change	J					
paign Name								
NPI_Campaign								

6. Überprüfen Sie die Startzeit und Endzeit in der entsprechenden Zeile mit dem Namen der Abfrageregel.

Zugehörige Informationen

- Verwenden der Remote Process Monitor-Konsole (Procmon)
- <u>Technischer Support und Dokumentation Cisco Systems</u>