

Probleemoplossing voor de Kiezer van de Uitgaande Optie van Cisco wanneer deze niet kan bellen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleemoplossing](#)

[SkillGroup.OutboundControl Set](#)

[SkillGroup.OutboundPercent Set](#)

[Skill aan Campaign](#)

[Service Extension Value ingesteld voor de Skill](#)

[Komt een gekiesd nummer overeen met de waarde van de Service Extension?](#)

[Is er een routingscripts aan de DNA toegewezen?](#)

[Zijn de telefoonnummers van de klant geïmporteerd?](#)

[Is er een terugkeringsregel aan de import toegekend?](#)

[Is de Query-regel bestemd voor de campagne?](#)

[Zijn agenten ingelogd en beschikbaar in de juiste vakjes?](#)

[Bevestig alle processen in de titelbalk van snelkiezer zijn actief](#)

[Tijd voor bellen en selecteren tijdens campagne bevestigen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document beschrijft de stap-voor-stap procedure die u gebruikt om problemen op te lossen met de Kiezer voor uitgaande opties van Cisco wanneer de Kiezer geen knop heeft.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt u aan kennis te hebben van deze onderwerpen:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Uitgebreide blanco agent
- Bekend met diavoorstellingen en software/stuurprogramma's

Gebuurkte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco ICM versie 5.0 en hoger.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

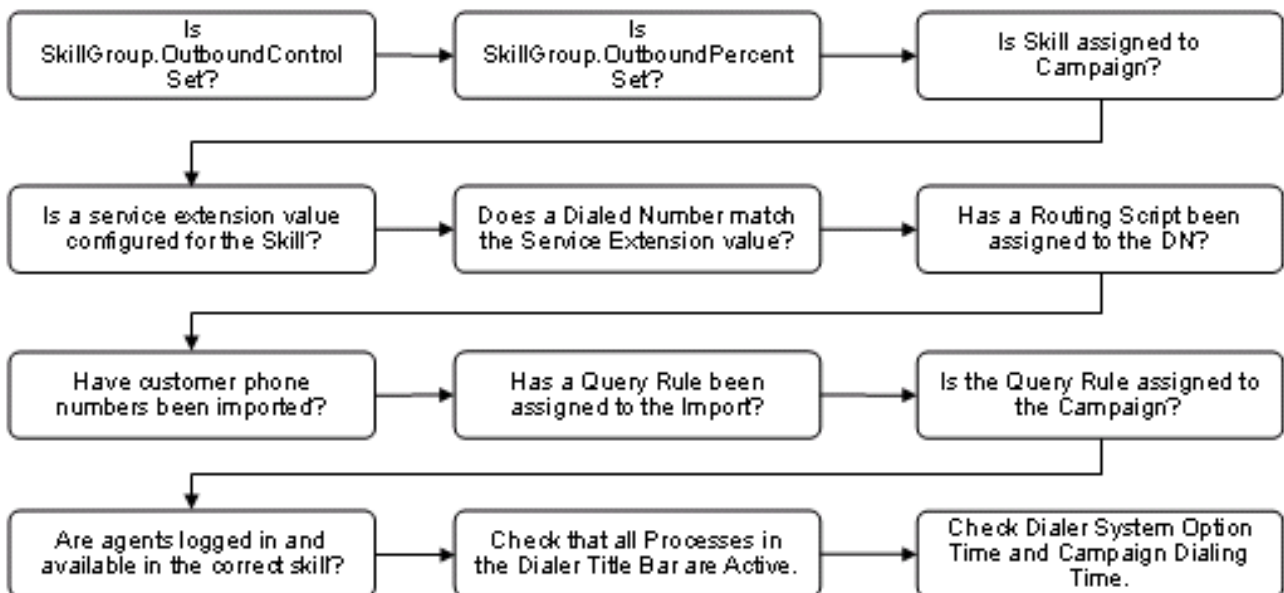
Conventies

Raadpleeg de [Cisco Technical Tips Convention](#) voor meer informatie over documentconventies.

Probleemoplossing

Er zijn twaalf stappen te volgen wanneer u de Kiezer van de Uitgaande Optie van Cisco problemen oplost wanneer de Kiezer niet wijzerplaat.

Afbeelding 1: Twaalf stappen die u gebruikt om een oplossing te vinden voor de snelkiezer voor uitgaande optie van Cisco



SkillGroup.OutboundControl Set

De Managers van het Contactcentrum controleren de agentenmodus door een goed gedefinieerde vaardigheidsgroepvariabele, "Outbound Control", in te stellen op één van de waarden in [Tabel 1](#).

Tabel 1: Skill Group variabele

Waarde string	Overeenkomende numerieke waarde	Beschrijving
INBOUND	0	Speciale inkomende

		modus
PREDICTIEF_A LLEEN	1	Speciale uitgaande modus
PREDICTIEF_B LENED	2	Gespreks met gespreksbundeling
PREVIEW_ONL Y	3	Speciale uitgaande modus
PREVIEW_BLE NED	4	Gespreks met gespreksbundeling
PROGRESSIEF _ONLY	5	Speciale uitgaande modus
PROGRESSIEF _BLENED	6	Gespreks met gespreksbundeling

Voltooi deze stappen om te controleren of dit correct is ingesteld.

1. Dubbelklik op het pictogram **Script Editor** in het Cisco ICM Admin Workstation (AW)-vak. Het venster Lijst met scripts wordt geopend.
2. Kies in de editor **Bestand > Openen**.
3. Selecteer het administratieschema dat de specifieke vaardigheidsgroep controleert die het probleem heeft.
4. Klik op **Openen**.
5. Dubbelklik op het **Variabele** knooppunt **instellen** dat de variabele Outbound Control definieert voor de specifieke vaardigheidsgroep die het probleem heeft. Het dialoogvenster Eigenschappen instellen wordt nu geopend, zoals in [afbeelding 2 wordt](#) weergegeven.
6. Controleer dat het **type object**, **object**, **variabele** en **waarde** correct zijn ingesteld. **Afbeelding 2: Eigenschappen instellen**

Set Properties

Set Variable | Comment | Connection Labels

Object type: SkillGroup Object: PG2_CM_PIM1.5000.bc_sg_100 Variable: OutboundControl

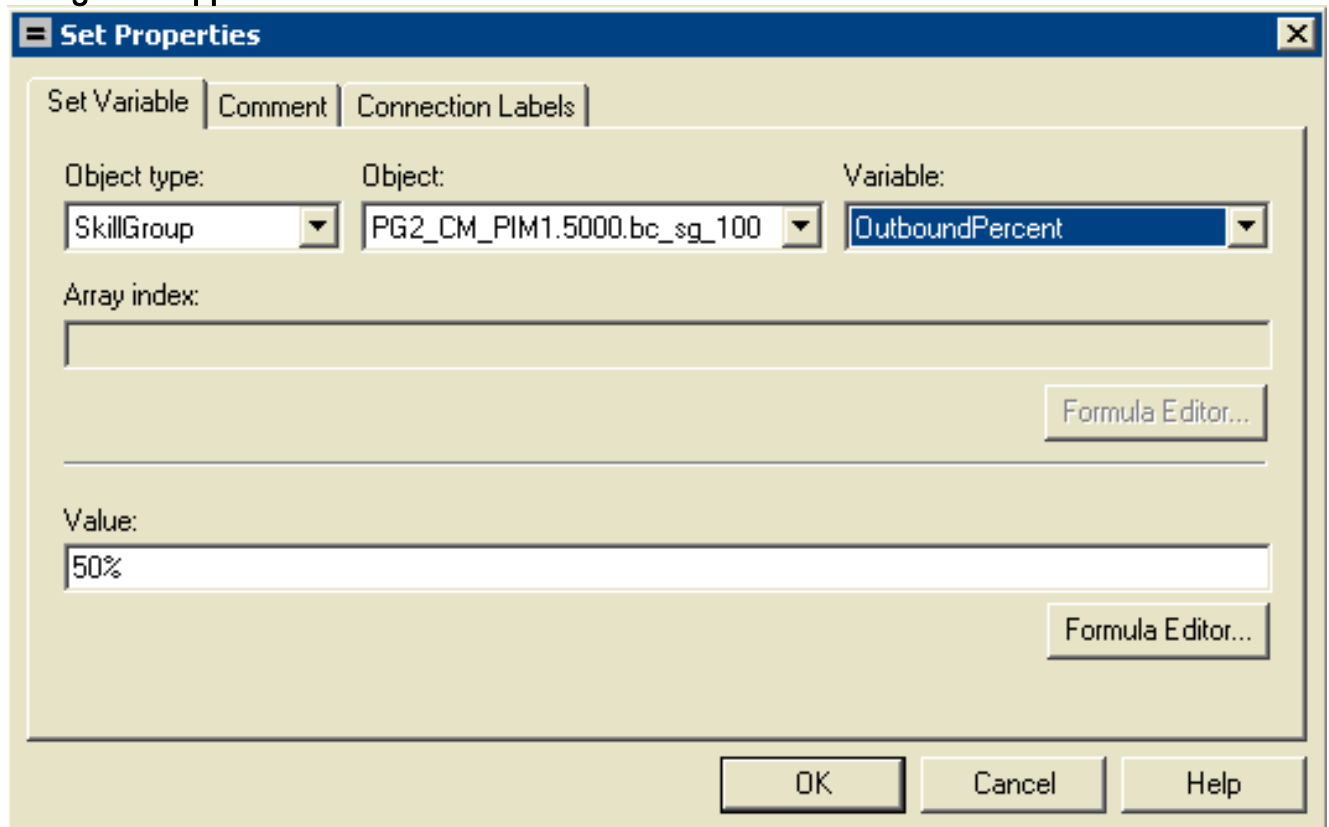
Array index:

Value: INBOUND

SkillGroup.OutboundPercent Set

De variabele OutboundPercent controleert het percentage van agenten, die in een bepaalde vaardigheidsgroep worden geregistreerd en zou moeten worden gebruikt om uit te bellen. Deze variabele wijst geen specifieke agenten toe voor uitgaand draaien, slechts een totaal percentage.

1. Dubbelklik op het pictogram **Script** in de Cisco ICM AW-groep. Het venster Lijst met scripts wordt geopend.
2. Kies in de editor **Bestand > Openen** in de menubalk. Het dialoogvenster Openen wordt geopend.
3. Selecteer het administratieschema dat de specifieke vaardigheidsgroep controleert die het probleem heeft. Klik op **Openen**.
4. Dubbelklik op het **Set Variable** knooppunt dat de variabele OutboundPercent definieert voor de specifieke vaardigheidsgroep die het probleem heeft. Het dialoogvenster Eigenschappen instellen wordt nu geopend, zoals [in afbeelding 3 wordt](#) weergegeven.
5. Controleer dat het **type object**, **object**, **variabele** en **waarde** correct zijn ingesteld. **Afbeelding 3: Eigenschappen instellen**



Skill aan Campaign

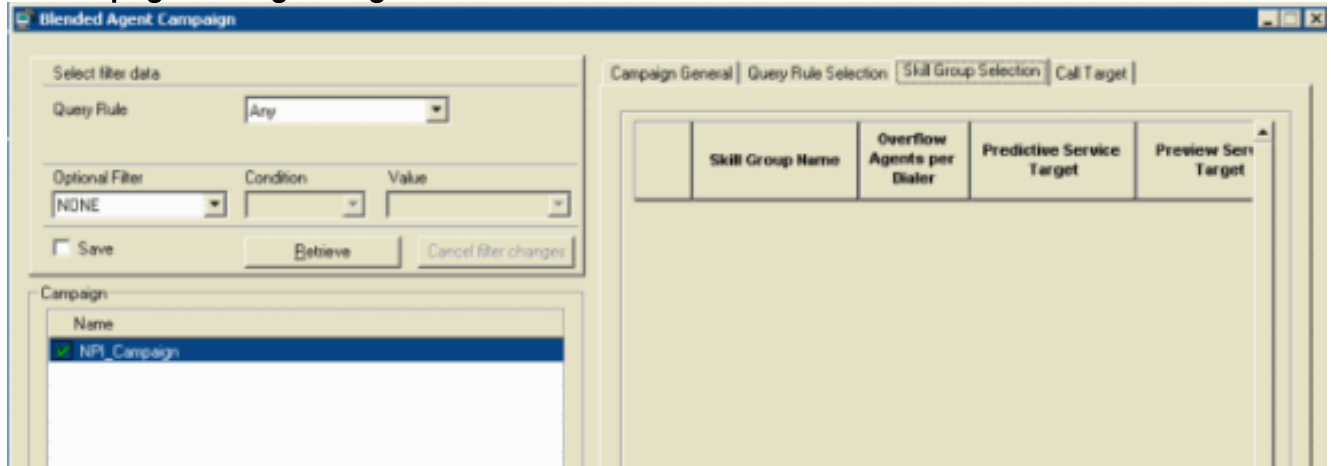
Gemengde agenten zien campagnes en vraagregels als logische entiteiten die een reeks contacten samen groeperen. Gebruik het gereedschap Gemengde Agent - Campagne om een verband tussen vaardigheidsgroepen en campagnes te bouwen.

Opmerking: het maximale aantal vaardigheidsgroepen per campagne is 20.

1. Selecteer in het menu Configuration Manager de optie **Blind Agent > Blind Agent - campagne**. Het venster Blind Agent-campagne wordt geopend, zoals in [afbeelding 4 wordt](#)

weergegeven.

2. Selecteer in het dialoogvenster Filter gegevens de filters die u wilt.
3. Klik op **Ophalen**. Dit toont een lijst van de herkende campagne(s) voor een gemengde agent in een lijstvak.
4. Selecteer in het lijstvakje de gemengde campagne waarvan u de records wilt weergeven. De configuratieinformatie van de geselecteerde gemengde agent campagne geeft in de tabelvelden aan de rechterkant weer.
5. Klik op het tabblad **Selectie van de groep Skill**.
6. Controleer de informatie in de velden Selectiegereedschap van de groep doden. **Afbeelding 4: Campagne met gemengde middelen**

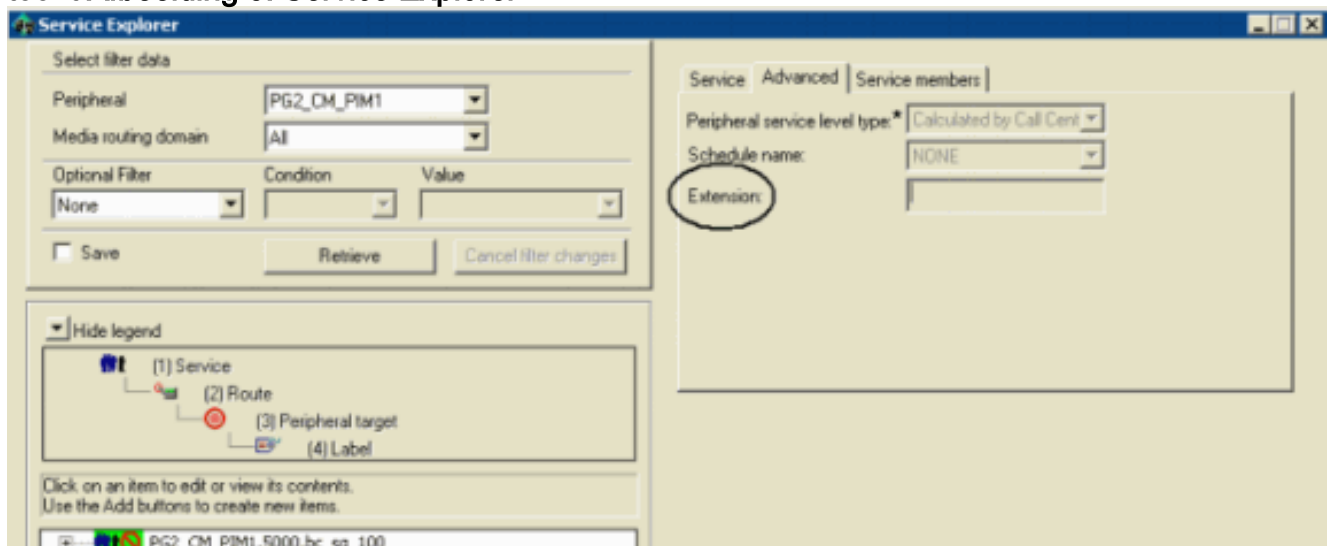


[Service Extension Value ingesteld voor de Skill](#)

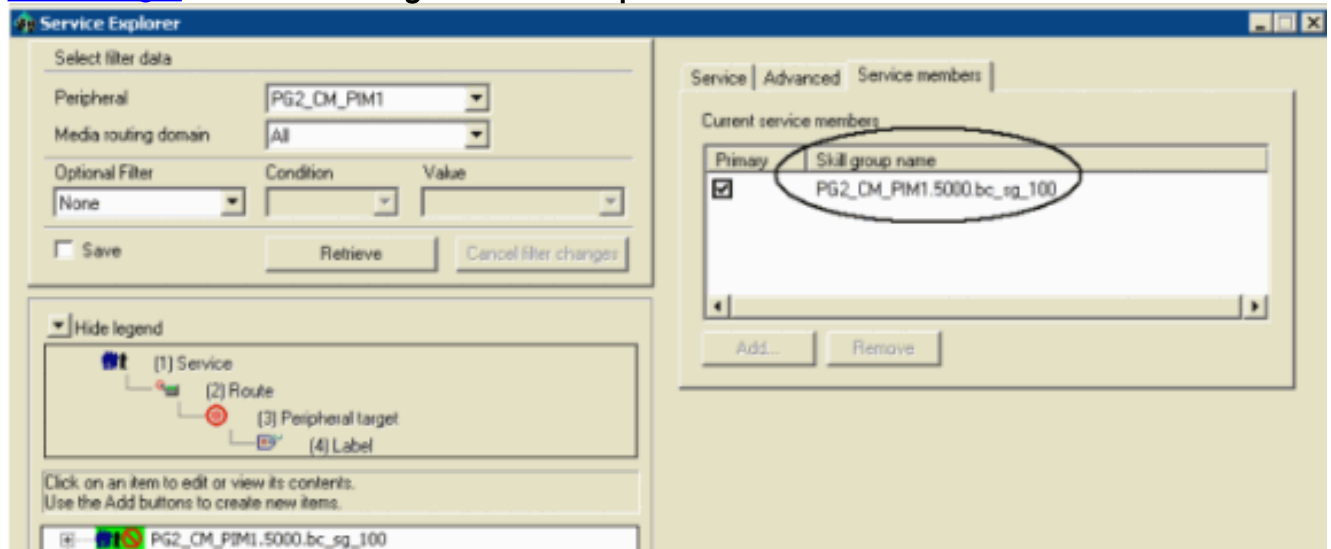
Voltooi deze stappen om te verifiëren wordt een waarde van de dienstextensie ingesteld voor de vaardigheid.

Selecteer de doelservice in het linker deelvenster.

1. Kies in het menu Configuration Manager de optie **Gereedschappen > Gereedschappen > Service Explorer** selecteren, zoals [afbeelding 5](#) toont.
2. Selecteer in het dialoogvenster Filter gegevens de filters die u wilt.
3. Klik op **Ophalen**.
4. Klik op het tabblad **Geavanceerd** om de extensie te controleren, zoals [afbeelding 5](#) toont. **Afbeelding 5: Service Explorer**



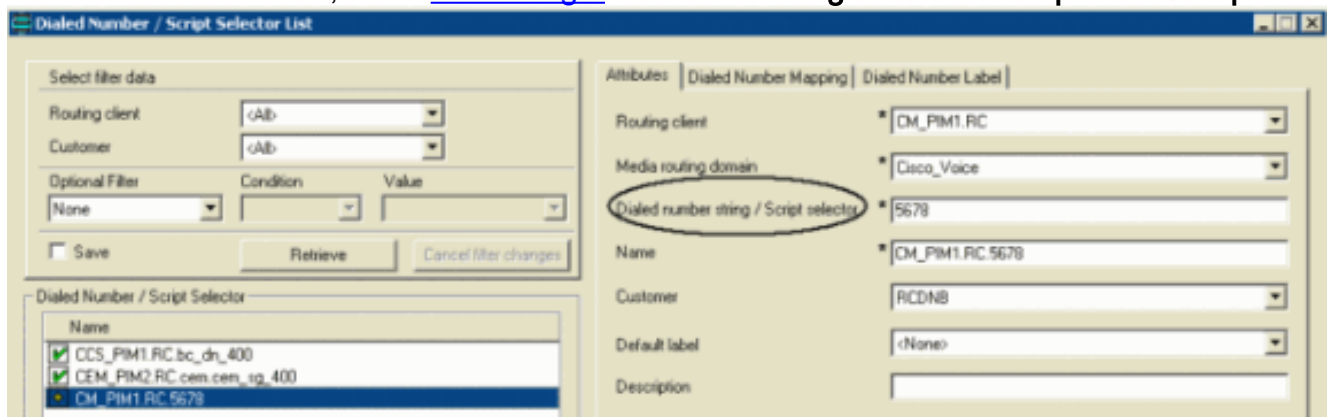
5. Klik op het tabblad **Serviceid** om de naam van de switchgroep te controleren, zoals [afbeelding 6](#) toont. **Afbeelding 6: Service Explorer**



Komt een gekiesd nummer overeen met de waarde van de Service Extension?

Service Extension wordt door de Kiezer gebruikt om agents te reserveren. Deze uitbreiding moet overeenkomen met het gedialineerde nummer dat is ingesteld in Media Routing (MR) Perifere Gateway (PG). Voltooi deze stappen om te controleren of een gedraaid nummer overeenkomt met de waarde van de servicelevering.

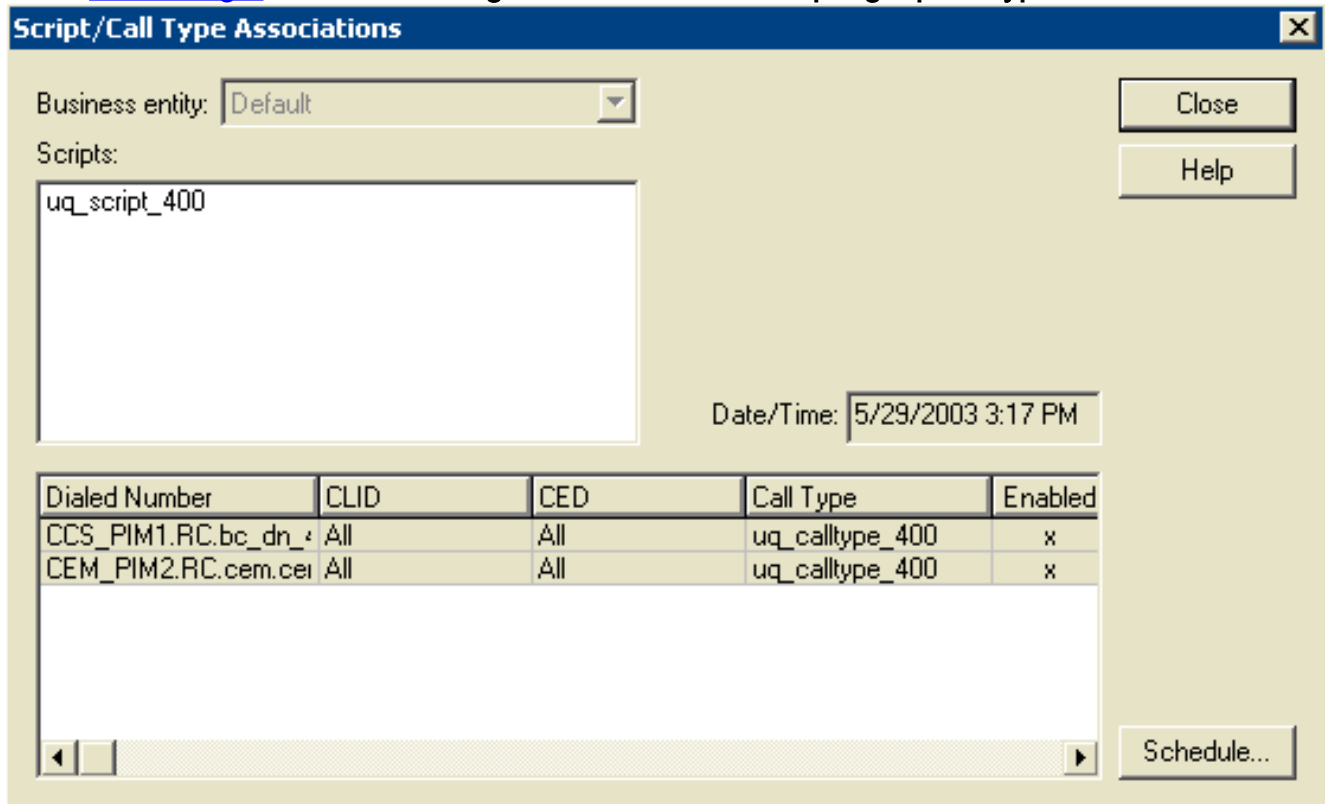
1. Kies in het menu Configuration Manager de optie **Service Explorer > Tools** zoeken.
2. Selecteer in het vakje **Filter** gegevens **selecteren** de filters die u wilt.
3. Klik op **Ophalen**.
4. Selecteer de doelservice in het linker deelvenster.
5. Klik op het tabblad **Geavanceerd** om de extensie te controleren, zoals [afbeelding 5](#) toont.
6. Selecteer in het menu Configuration Manager de optie **Gereedschappen > Lijsttools > Geselecteerde nummer/lijst met scripts**.
7. Klik op **Ophalen**.
8. Selecteer de doelnaam in het gedeelte **Uitgedraaide nummer/Script Selector**.
9. Klik op het tabblad **Eigenschappen** om de selectieschets/scripts voor het kiezen van een nummer te controleren, zoals [afbeelding 7](#) toont. **Afbeelding 7: Selectieknop Aantal/scripts**



Is er een routingscripts aan de DNA toegewezen?

Voltooi deze stappen om te verifiëren dat een routingscript is toegewezen aan het dialed nummer (DN):

1. Start Script Editor van het AW, verschijnt het menu Script Editor.
2. Selecteer **Script > Call Type Associations**. Het menu Script/Call Type Association verschijnt, zoals [afbeelding 8](#) toont. **Afbeelding 8: Associatie van scripts/gesprekstypen**



3. Controleer geschriften, gedirigeerd nummer en andere verwante informatie.

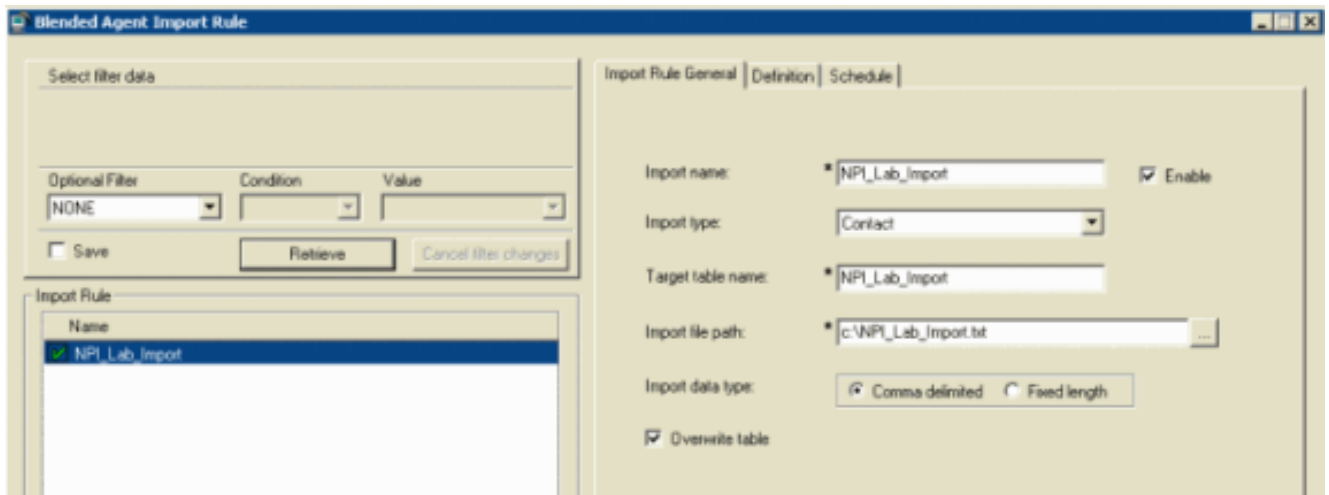
[Zijn de telefoonnummers van de klant geïmporteerd?](#)

De BA Importeren component, die zich op de Cisco ICM Logger bevindt, importeert de contactlijst van een klant. BA importeert twee soorten lijsten:

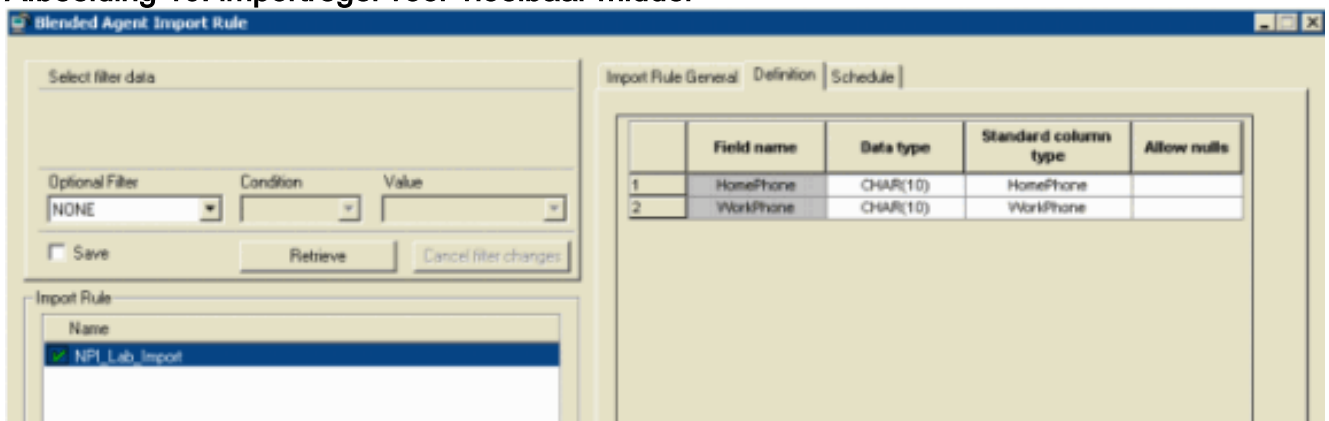
- **contact_list**: Bevat het telefoonnummer BA-toetsen.
- **do_not_call_list**: Bevat een lijst van klanten die niet willen worden geroepen.

Volg deze stappen om te controleren of de telefoonnummers van de klant worden geïmporteerd:

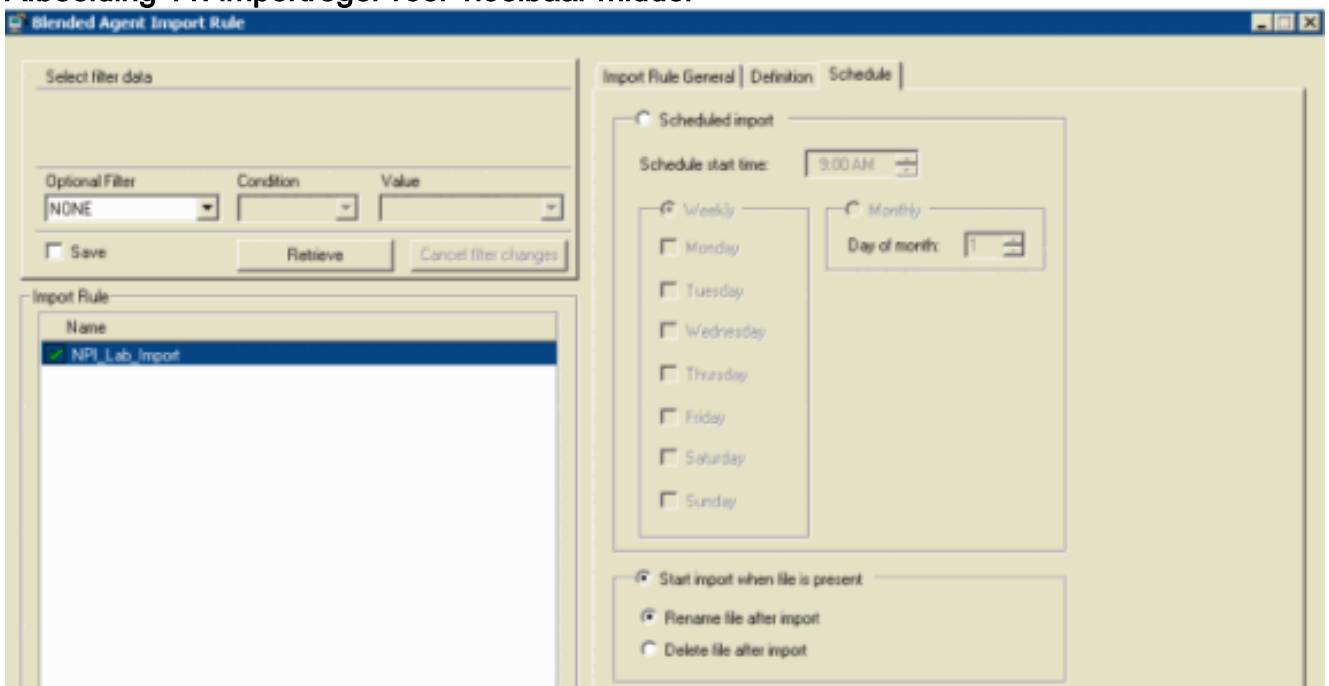
1. Kies in het menu Configuration Manager de optie **Gemengde agent > Gemengde agent - Importeren**. Het venster regels voor het importeren van een vloeibaar middel wordt geopend.
2. Klik op **Ophalen**. Dit toont een lijst van de teruggewonnen namen van de Regel van de Importeren in het linker venster.
3. Selecteer de doelnaam van de importregel en het venster van de mengbare Agent-importregel.
4. Klik op **Algemene regels importeren, Definitie en schema**. [Afbeelding 9](#), [afbeelding 10](#) en [afbeelding 11](#) verschijnen respectievelijk. **Afbeelding 9: importregel voor vloeibaar middel**



Afbeelding 10: importregel voor vloeibaar middel



Afbeelding 11: importregel voor vloeibaar middel



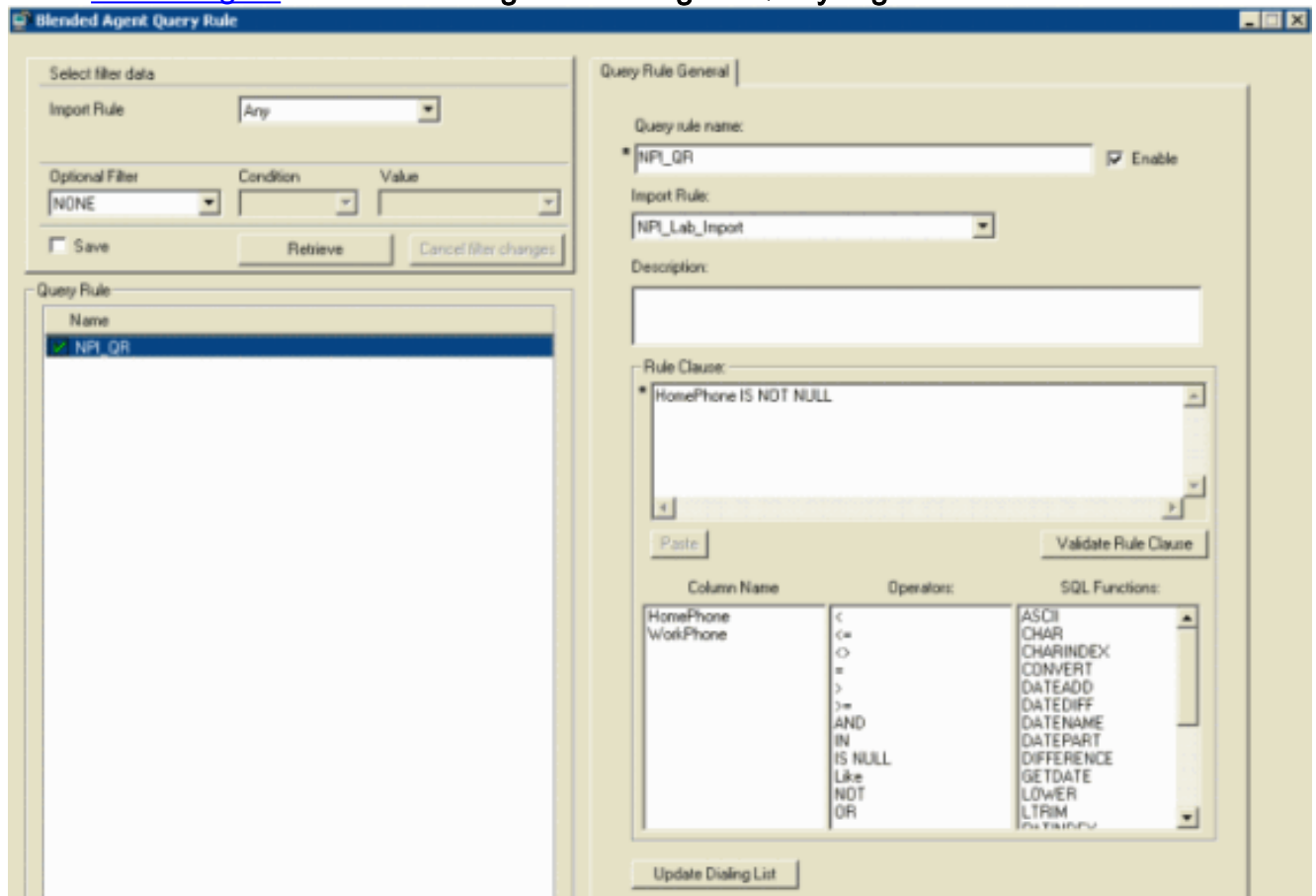
5. Controleer alle informatie in [afbeelding 9](#), [afbeelding 10](#) en [afbeelding 11](#).

[Is er een terugkeringsregel aan de import toegekend?](#)

Voltooi deze stappen om te controleren of er een query-regel is toegewezen aan de Importeren.

1. Kies in het menu Configuration Manager de optie **Blind Agent > Blind Agent - Query Rule**. Het venster Blind Agent Query Code wordt geopend.

2. Selecteer in het vakje **Filter** gegevens **selecteren** de filters die u wilt.
3. Klik op **Ophalen**. Dit toont een lijst van de teruggewonnen naam van de Regel van de Vraag in de linkerkant van het venster.
4. Selecteer de naam van de doelgroep Query en het venster van de gemengde Agent Query, zoals [afbeelding 12](#) toont. **Afbeelding 12: Blind agent Query-regel**

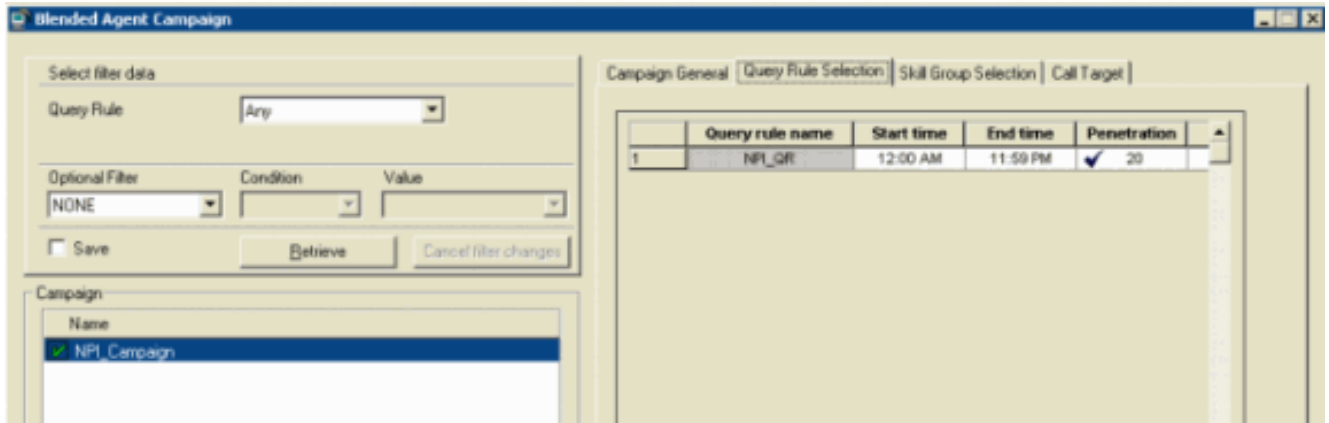


5. Controleer alle informatie in [afbeelding 12](#).

[Is de Query-regel bestemd voor de campagne?](#)

Gemengde agenten zien campagnes en vraagregels als logische entiteiten die een reeks contacten samen groeperen. Gebruik de Blind Agent - Campaign gereedschap om een relatie tussen de vraagregels en campagnes op te bouwen.

1. Kies in het menu Configuration Manager de optie **Blind Agent > Blind Agent - campagne**. Het venster Meervoudige Agent-campagne wordt geopend.
2. Selecteer in het dialoogvenster Filter gegevens de filters die u wilt.
3. Klik op **Ophalen**. Dit toont een lijst van de herkende campagne(en) voor een gemengde agent in een lijstvakje in het linker deelvenster van het venster.
4. Selecteer in het lijstvak de gegevens van de gemengde agent die u wilt bekijken. De configuratieinformatie van de geselecteerde gemengde campagne van de agent toont in de tabelvelden aan de rechterkant, zoals [afbeelding 13](#) toont.
5. Klik op het tabblad **Selectie** van de zoekregel.
6. Controleer de informatie in de velden Selectieknop Zoekregel. **Afbeelding 13: Campagne met gemengde middelen**



Zijn agenten ingelogd en beschikbaar in de juiste vakjes?

Voltooi deze stappen om te verifiëren dat de agenten inlogd en beschikbaar in de juiste vaardigheid zijn.

1. Sluit [Procmon](#) aan op dialers.
2. Gebruik de opdracht **dumpalloc** om te bekijken hoeveel records beschikbaar zijn voor het draaien van de documenten, hoeveel agents inloggen en hoeveel agents beschikbaar zijn voor het draaien van de documenten.
3. De opdracht **dumpalloc** biedt realtime informatie over het draaien van een vaardigheidsgroep, zoals [Afbeelding 14](#) en [Afbeelding 15](#) tonen. **Afbeelding 14: Informatie over bellen in realtime switchinggroep**

Campaign	Skill ID	E	M	T	H-RT	Err	Abnd	R-Idle/Used	PreR	PPA	SG-Ports	LogIn	Av-Skl	Av-DTr	Rsvd	Rsvd/Max	Dial	Talk	Agnt %
Campaign	00300 05508	N	R	O	25	25	25	0/0	0	1.00	0	0	0	0	0/0	0	0	0	100%
Campaign	00100 05003	N	R	O	25	25	25	0/0	0	1.00	0	0	0	0	0/0	0	0	0	100%
Campaign	00200 05009	N	R	O	25	25	25	0/0	0	1.00	0	0	0	0	0/0	0	0	0	100%
Callb...	00000 -0000	N	A	O	25	25	25	0/0	0	1.00	0	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)

Afbeelding 15: Informatie over bellen in realtime switchinggroep

Campaign	Skill ID	E	R	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	05108	N	A	0	0%	0%	0%	0/0	0	1.00	0	0%	0	0	0/0	0	0	0	100%
Campaign	00100	05003	N	A	0	0%	0%	0%	0/0	0	1.00	0	0%	0	0	0/0	0	0	0	100%
Campaign	00200	05009	N	A	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

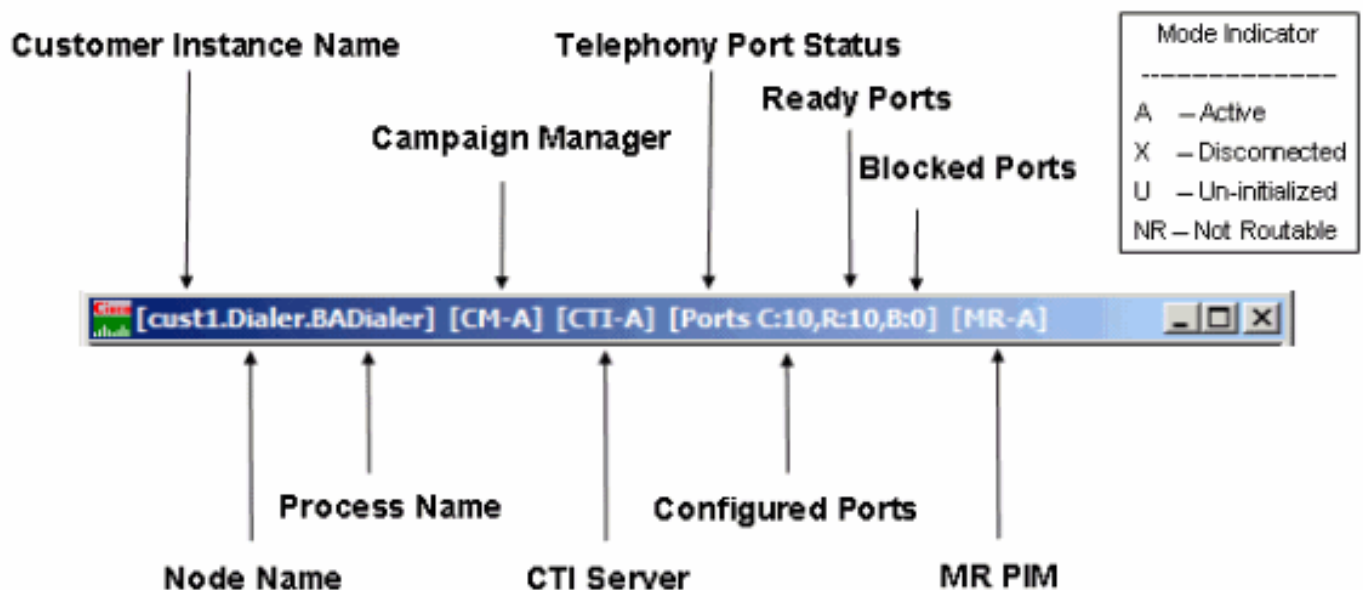
4. Controleer de kolommen Campaign, Skill, Login en Av-Skl.

Bevestig alle processen in de titelbalk van snelkiezer zijn actief

Bevestig alle processen in de titelbalk van het dialer zijn actief. De detailweergave van de titelbalk van snelkiezer is in [afbeelding 16](#) weergegeven. Deze lijst toont de geldige status:

- A : Actief
- X : afsluiten
- U : Niet geïnitieerd
- NR . : Niet uitworpsbaar

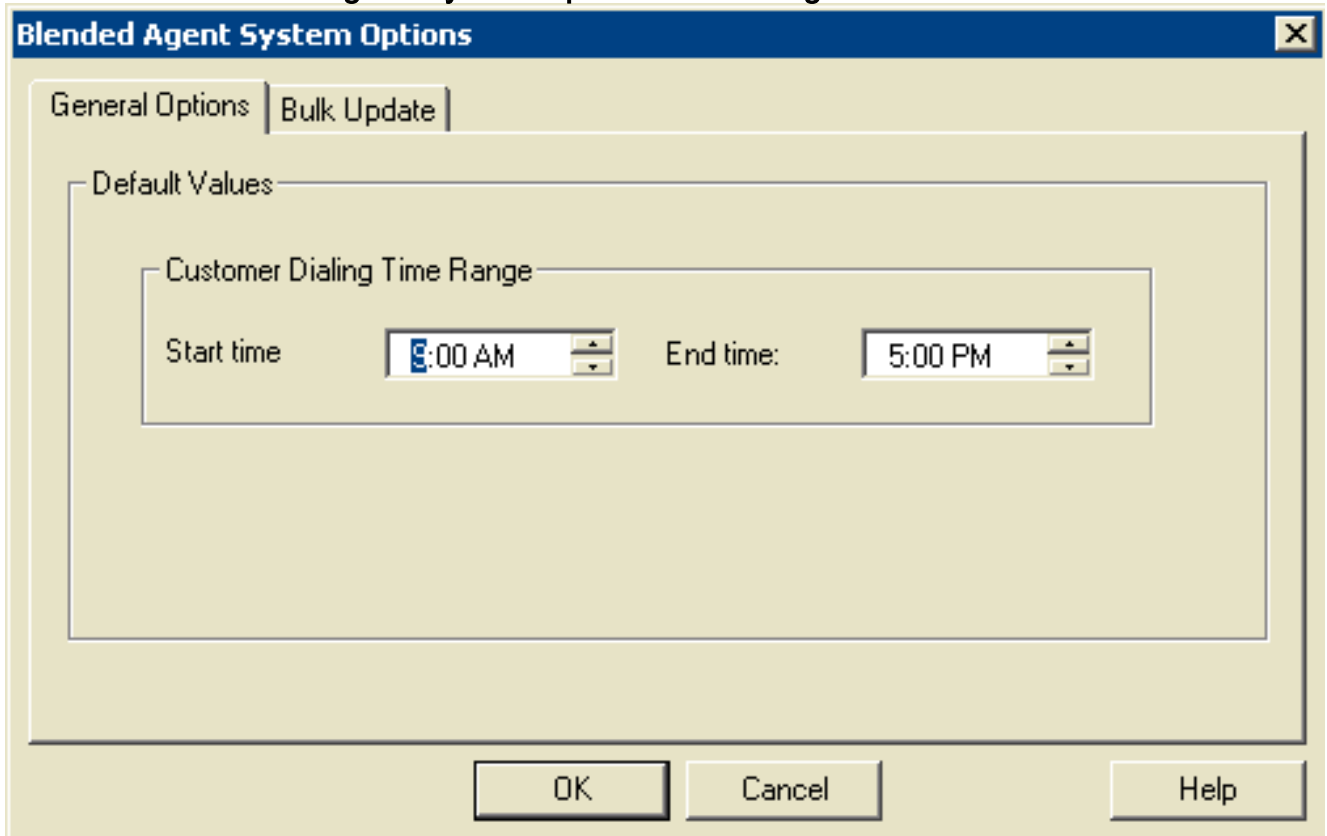
Afbeelding 16: Titelbalk snelkiezer



Tijd voor bellen en selecteren tijdens campagne bevestigen

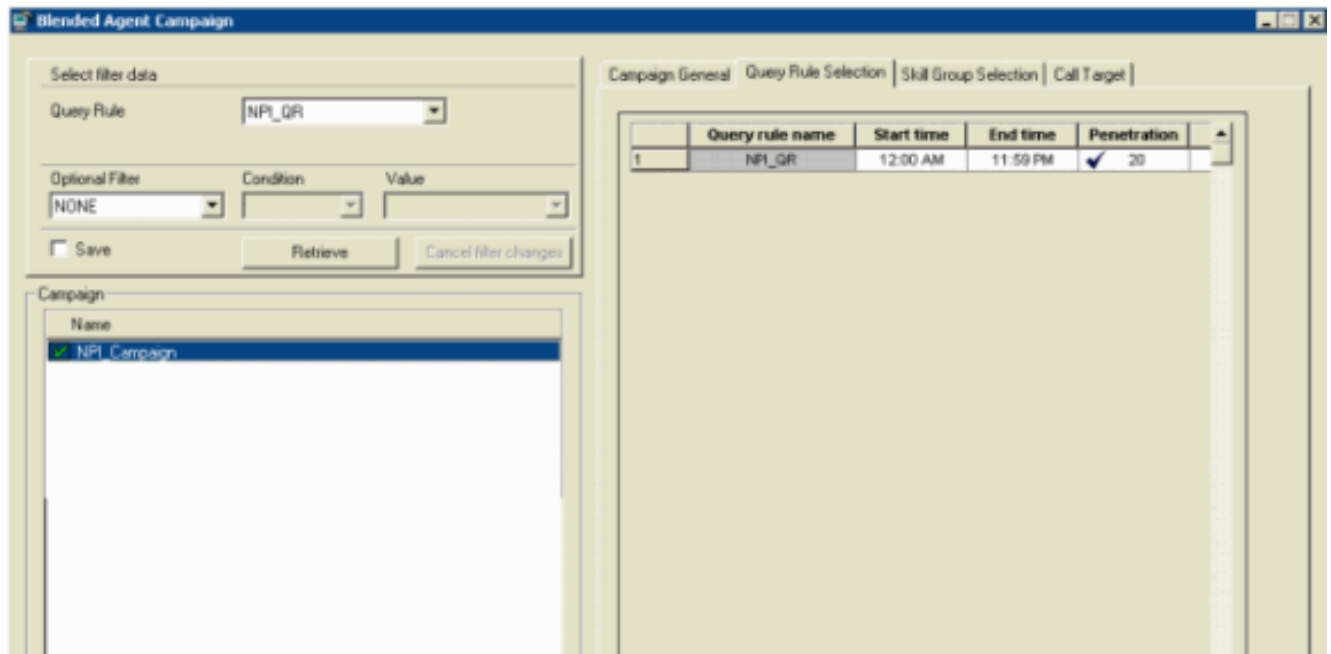
Voor de opties voor de algemene systeemtijd geldt deze tijdschaal voor alle campagnes die het BA-systeem draait en vervangt deze alle afzonderlijke campagnetijdbereiken. Voltooi de volgende stappen om de opties voor de tijd in het algemene systeem te controleren.

1. Kies in het menu Configuration Manager de optie **Blind Agent > Blind Agent - systeemopties**, zoals [in afbeelding 17](#) wordt weergegeven.
2. Klik op **Algemene opties** om de Start- en eindtijd in het gedeelte Tijdbereik voor klantselectie te controleren. **Afbeelding 17: Systeemopties van Blind Agent**



Voltooi de volgende stappen om de optie Eigen wastijd selecteren te controleren.

1. Kies in het menu Configuration Manager de optie **Blind Agent > Blind Agent - campagne**. Het venster Meervoudige Agent-campagne wordt geopend.
2. Selecteer de query-regel in de vervolgkeuzelijst Query Rule in het vak Selecteren van filtergegevens.
3. Klik op **Ophalen**. Dit toont alle bestaande campagnes in het linker venster onder het gedeelte Campaign.
4. Selecteer de doelnaam **van de campagne**.
5. Klik op het tabblad **Selectie** van de **zoekfunctie** in het rechtervenster en het venster voor vloeibaar maken agent, zoals [afbeelding 18](#) toont. **Afbeelding 18: Campagne met gemengde middelen**



6. Controleer de begintijd en eindtijd in de corresponderende rij met de naam Query.

Gerelateerde informatie

- [Gebruik van Remote Processorconsole \(Procmon\)](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)