

다이얼하지 않을 때 Cisco Outbound Option 다이얼러 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[문제 해결](#)

[SkillGroup.OutboundControl 집합](#)

[SkillGroup.OutboundPercent 집합](#)

[캠페인에 할당된 기술](#)

[기술에 대해 구성된 서비스 확장 값](#)

[전화 건 번호가 서비스 내선 번호와 일치합니까?](#)

[라우팅 스크립트가 DN에 할당되었습니까?](#)

[고객 전화 번호를 가져왔습니까?](#)

[가져오기에 쿼리 규칙이 할당되었습니까?](#)

[쿼리 규칙이 캠페인에 할당되었습니까?](#)

[상담원이 로그인되어 올바른 기술로 사용할 수 있습니까?](#)

[전화 걸기 제목 표시줄의 모든 프로세스가 활성 상태인지 확인](#)

[전화 걸기 시스템 옵션 시간 및 캠페인 전화 걸기 시간 확인](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 다이얼러가 전화를 걸지 않을 때 Cisco Outbound Option 다이얼러를 트러블슈팅하는 데 사용하는 단계별 절차에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 다음 주제에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Cisco ICM(Intelligent Contact Management)
- 혼합 상담원 아웃바운드 전화 걸기
- Dialogic 카드 및 소프트웨어/드라이버에 익숙함

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Cisco ICM 버전 5.0 이상을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

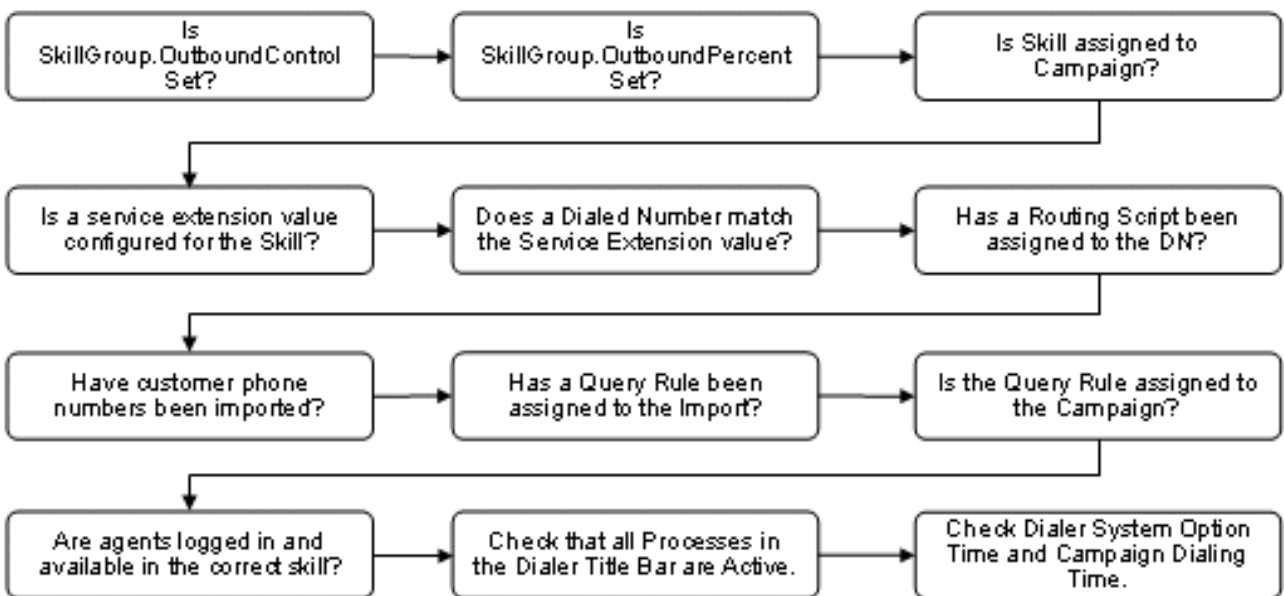
표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 규칙](#)을 참조하십시오.

문제 해결

다이얼러가 전화를 걸지 않을 때 Cisco Outbound Option 다이얼러를 트러블슈팅할 때는 12단계를 수행해야 합니다.

그림 1: Cisco Outbound Option 다이얼러 문제 해결에 사용하는 12단계



SkillGroup.OutboundControl 집합

컨택 센터 관리자는 잘 정의된 직무 그룹 변수 "아웃바운드 제어"를 [표 1](#)의 값 중 하나로 설정하여 에이전트 모드를 제어합니다.

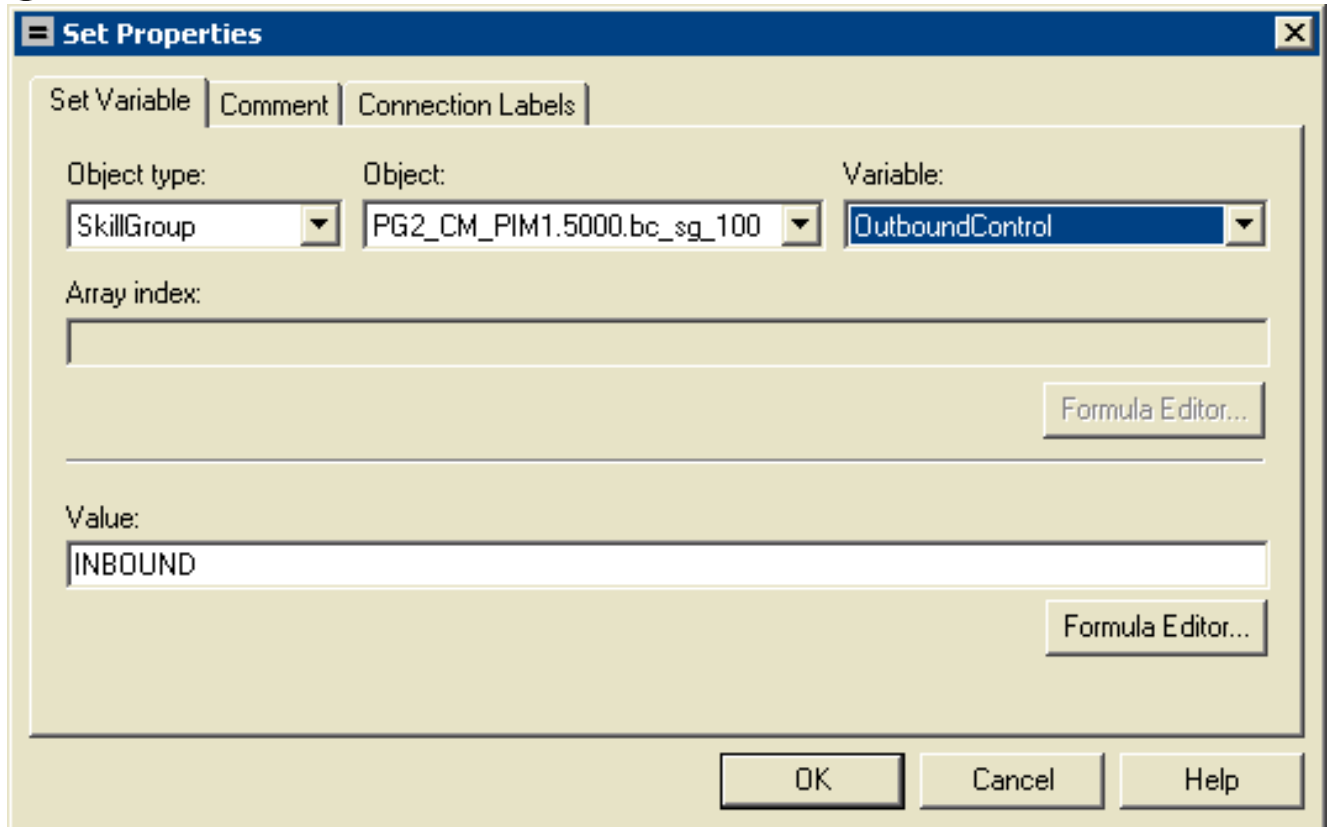
표 1: 직무 그룹 변수

값 문자열	해당 숫자 값	설명
인바운드	0	전용 인바운드 모드
PREDICTIVE_ONLY	1	전용 아웃바운드 모드
예측_혼합	2	통화 혼합 통화
미리 보기 전용	3	전용 아웃바운드 모드
미리 보기_혼합	4	통화 혼합 통화

프로그래시브 전용	5	전용 아웃바운드 모드
프로그래시브 _블렌드	6	통화 혼합 통화

올바르게 구성되었는지 확인하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Cisco ICM AW(Admin Workstation) 그룹에서 스크립트 편집기 아이콘을 두 번 클릭합니다.스
크립트 편집기 창이 열립니다.
2. [스크립트 편집기]에서 [파일] > [열기]를 선택합니다.
3. 문제가 있는 특정 직무 그룹을 제어하는 관리 스크립트를 선택합니다.
4. 열기를 클릭합니다.
5. 문제가 있는 특정 직무 그룹에 대한 OutboundControl 변수를 정의하는 변수 설정 노드를 두 번
클릭합니다.그림 2에 나와 있는 것처럼 Set Quality 대화 상자가 열립니다.
6. Object type, Object, Variable 및 Value가 올바르게 구성되었는지 확인합니다.그림 2:속성 설
정

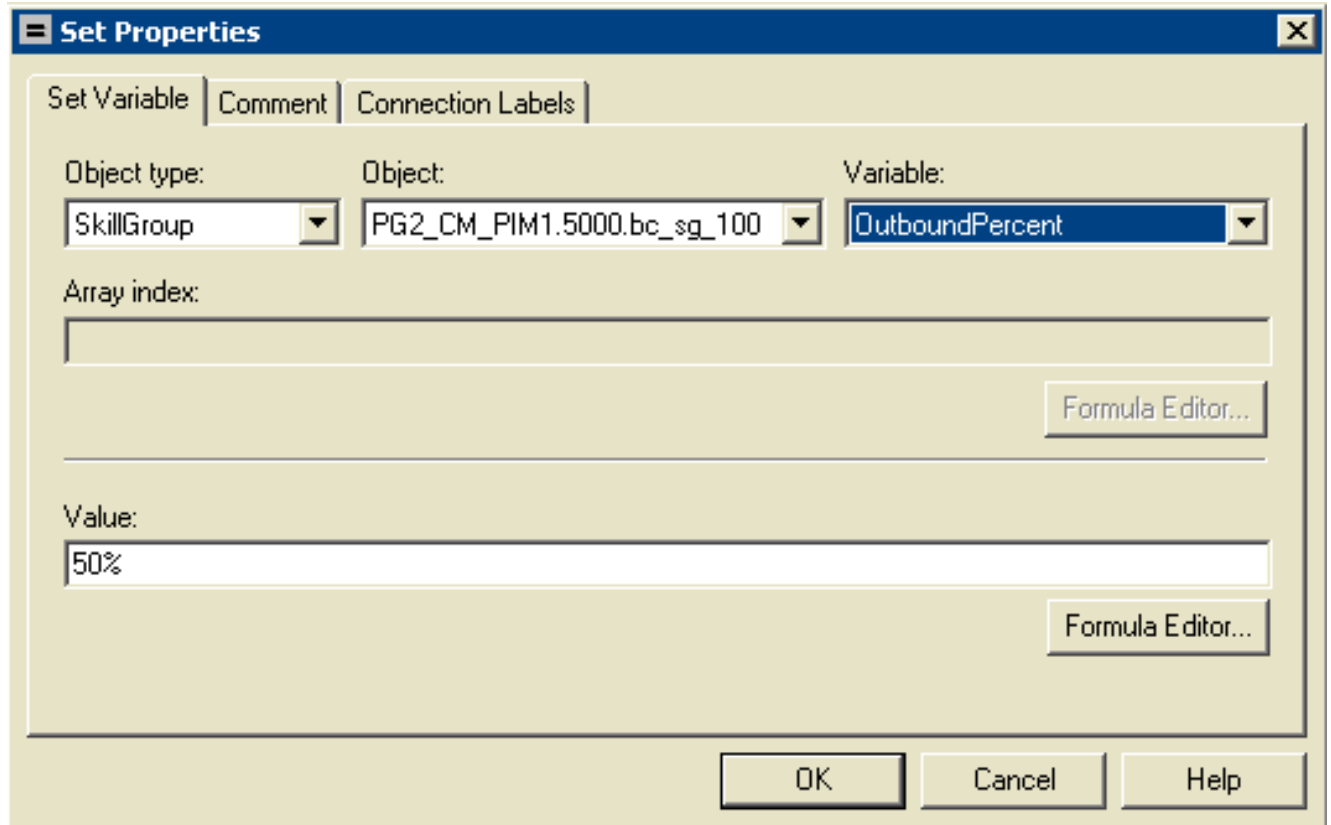


SkillGroup.OutboundPercent 집합

OutboundPercent 변수는 특정 직무 그룹에 로그인되어 있으며 아웃바운드 다이얼하는 데 사용해야 하는 상담원의 비율을 제어합니다.이 변수는 아웃바운드 다이얼링에 특정 에이전트를 할당하지 않습니다(총 백분율).

1. Cisco ICM AW 그룹에서 **Script Editor** 아이콘을 두 번 클릭합니다.스크립트 편집기 창이 열립
니다.
2. [스크립트 편집기]의 메뉴 모음에서 [파일] > [열기]를 선택합니다.열기(Open) 대화상자가 열립
니다.
3. 문제가 있는 특정 직무 그룹을 제어하는 관리 스크립트를 선택합니다.열기를 클릭합니다.

- 문제가 있는 특정 직무 그룹에 대한 OutboundPercent 변수를 정의하는 변수 설정 노드를 두 번 클릭합니다.그림 3에 나와 있는 것처럼 Set Quality 대화 상자가 열립니다.
- Object type, Object, Variable 및 Value가 올바르게 구성되었는지 확인합니다.그림 3:속성 설정

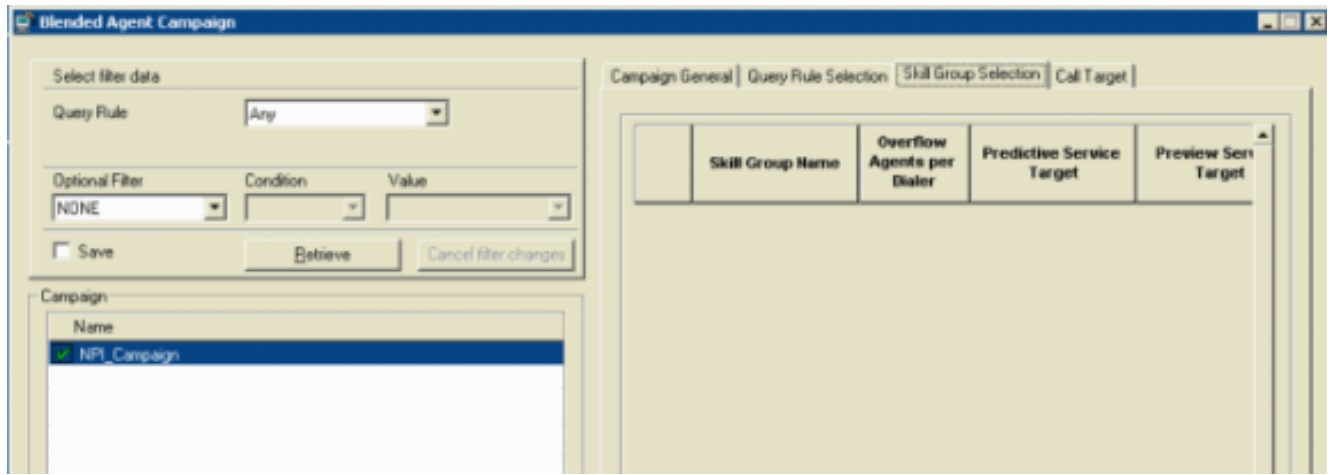


캠페인에 할당된 기술

혼합 에이전트는 캠페인 및 쿼리 규칙을 연결 집합을 함께 그룹화하는 논리적 엔터티로 봅니다.직무 그룹과 캠페인 간의 관계를 구축하려면 혼합 상담원 - 캠페인 도구를 사용합니다.

참고: 캠페인당 최대 직무 그룹 수는 20개입니다.

- Configuration Manager 메뉴에서 **Blended Agent > Blended Agent - Campaign**을 선택합니다.
.그림 4와 같이 Blended Agent Campaign(혼합 상담원 캠페인) 창이 열립니다.
- 필터 데이터 선택 상자에서 원하는 필터를 선택합니다.
- Retrieve를 **클릭합니다**.검색된 혼합 상담원 캠페인의 목록이 목록 상자에 표시됩니다.
- 목록 상자에서 레코드를 보려는 혼합 상담원 캠페인을 선택합니다.선택한 혼합 상담원 캠페인의 구성 정보가 오른쪽의 탭 필드에 표시됩니다.
- 직무 그룹 선택** 탭을 클릭합니다.
- 기술 그룹 선택 탭 필드에서 정보를 확인합니다.그림 4:혼합 상담원 캠페인

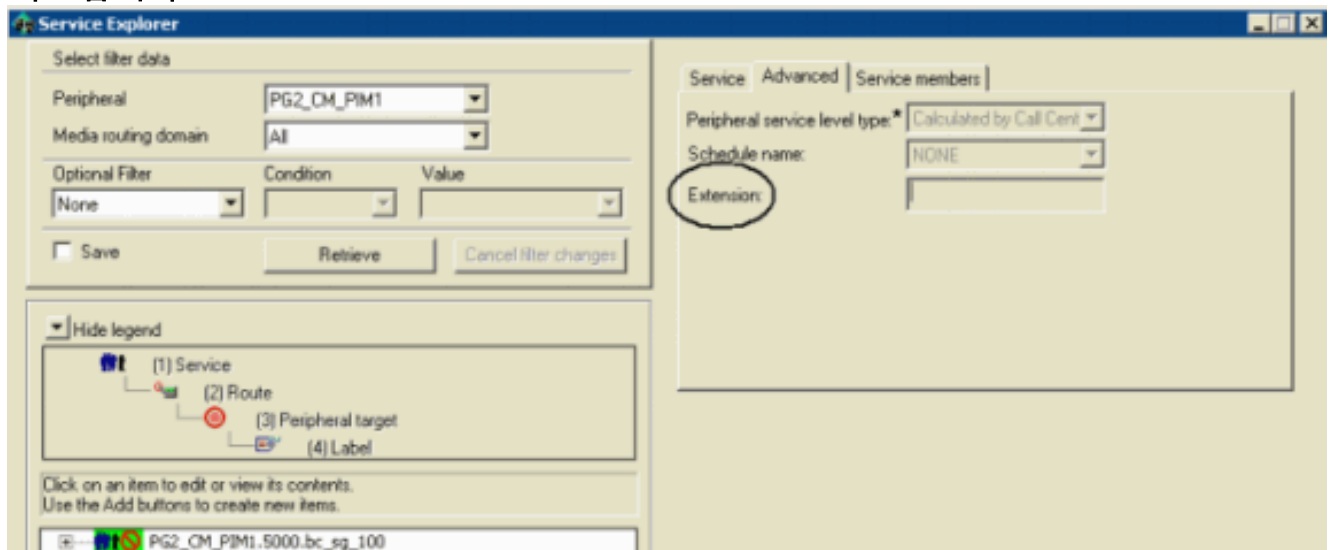


기술에 대해 구성된 서비스 확장 값

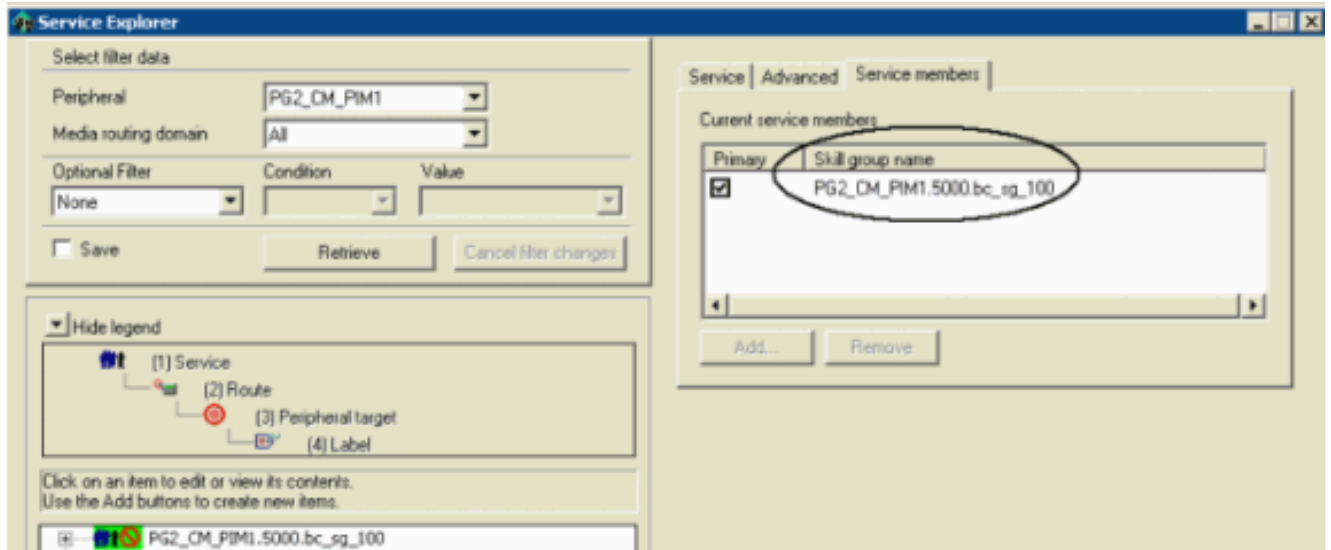
이 단계를 완료하여 기술에 대해 서비스 확장 값이 구성되었는지 확인합니다.

왼쪽 창에서 대상 서비스를 선택합니다.

1. 그림 5와 같이 AW의 Configuration Manager 메뉴에서 **Tools > Explore Tools > Service Explorer**를 선택합니다.
2. 필터 데이터 선택 상자에서 원하는 필터를 선택합니다.
3. Retrieve를 클릭합니다.
4. 그림 5에서 볼 수 있듯이 내선 번호를 확인하려면 **Advanced(고급)** 탭을 클릭합니다. 그림 5: 서비스 탐색기



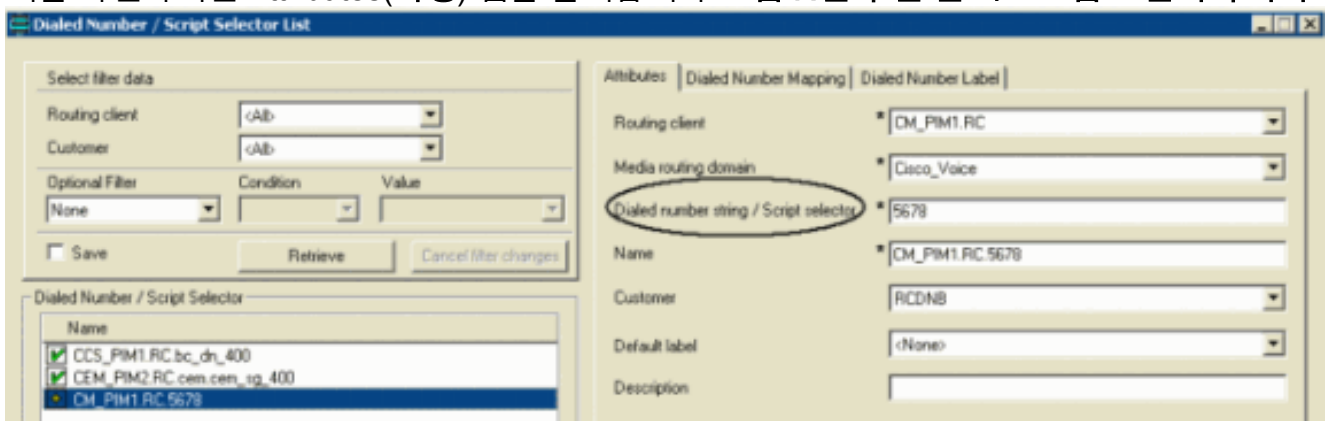
5. 그림 6에 나와 있는 것처럼 직무 그룹 이름을 확인하려면 **서비스 구성원** 탭을 클릭합니다. 그림 6: 서비스 탐색기



전화 건 번호가 서비스 내선 번호와 일치합니까?

다이얼러가 상담원을 예약하기 위해 서비스 내선 번호를 사용합니다. 이 확장은 MR(Media Routing PG(주변 장치 게이트웨이)에 구성된 전화 건 번호와 일치해야 합니다. 전화 건 번호가 서비스 확장 값과 일치하는지 확인하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Configuration Manager 메뉴에서 **Service Explorer** 도구 > 도구 탐색을 선택합니다.
2. **필터 데이터 선택** 상자에서 원하는 필터를 선택합니다.
3. Retrieve를 클릭합니다.
4. 왼쪽 창에서 대상 서비스를 선택합니다.
5. 그림 5에서 볼 수 있듯이 내선 번호를 확인하려면 **Advanced(고급)** 탭을 클릭합니다.
6. Configuration Manager 메뉴에서 도구 > 목록 도구 > 전화 건 번호/스크립트 선택기 목록을 선택합니다.
7. Retrieve를 클릭합니다.
8. Dialed Number/Script Selector 섹션에서 대상 이름을 선택합니다.
9. 그림 7에 나와 있는 것처럼 Dialed number string/Script(다이얼된 번호 문자열/스크립트) 선택기를 확인하려면 Attributes(특성) 탭을 클릭합니다. 그림 7: 전화 건 번호/스크립트 선택기 목록

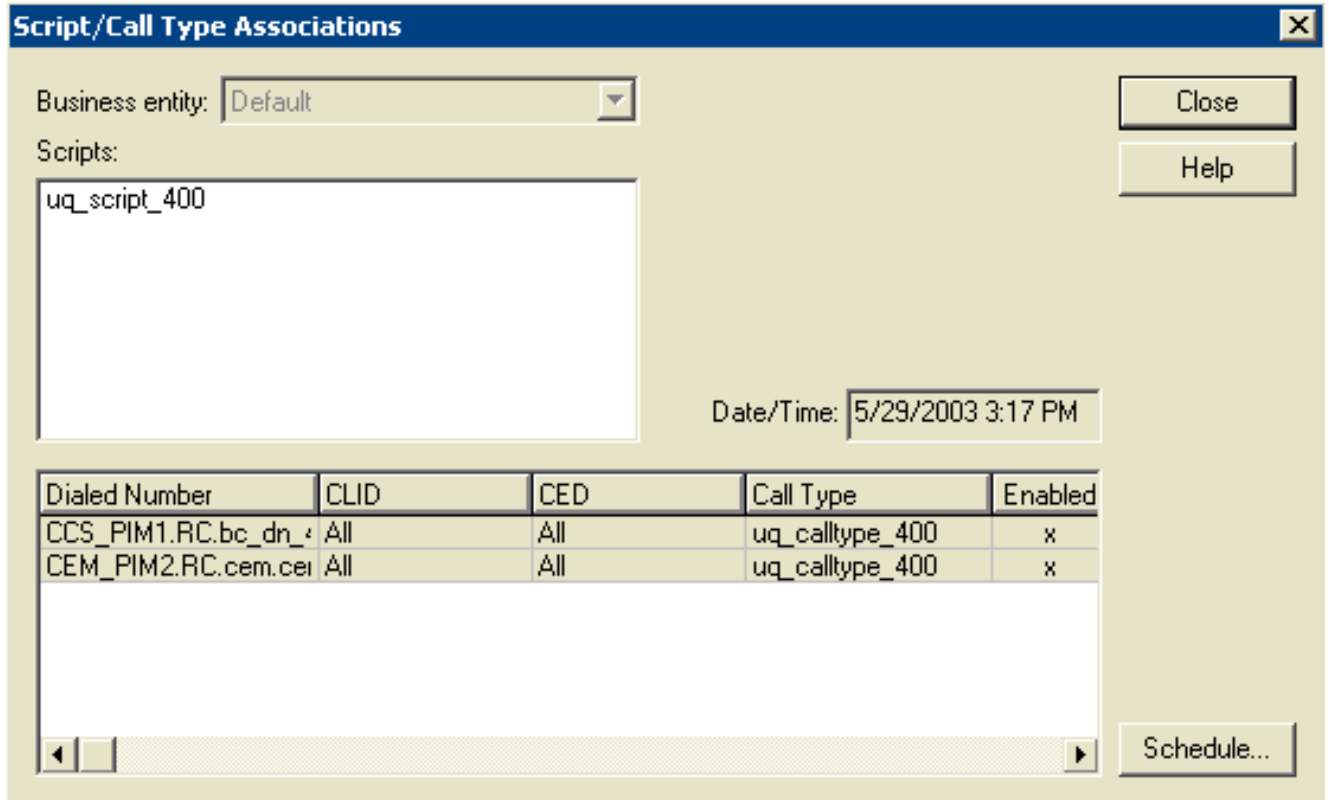


라우팅 스크립트가 DN에 할당되었습니까?

라우팅 스크립트가 전화 건 번호(DN)에 할당되었는지 확인하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. AW에서 스크립트 편집기를 실행하면 [스크립트 편집기] 메뉴가 나타납니다.

- Script(스크립트) > Call Type Associations(통화 유형 연결)를 선택합니다. [그림 8](#)과 같이 Script/Call Type Association 메뉴가 나타납니다. [그림 8:스크립트/통화 유형 연결](#)



- 스크립트, 전화 건 번호 및 기타 관련 정보를 확인합니다.

[고객 전화 번호를 가져왔습니까?](#)

Cisco ICM 로거에 상주하는 BA 가져오기 구성 요소는 고객의 연락처 목록을 가져옵니다. BA Import는 두 가지 유형의 목록을 가져옵니다.

- **contact_list**: 전화 번호 BA 다이얼이 들어 있습니다.
- **do_not_call_list**: 호출되지 않을 고객 목록이 포함되어 있습니다.

고객 전화 번호를 가져오는지 확인하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Configuration Manager 메뉴에서 **Blended Agent > Blended Agent - Import**를 선택합니다. 혼합 상담원 가져오기 규칙 창이 열립니다.
2. **Retrieve**를 클릭합니다. 왼쪽 창에 검색된 가져오기 규칙 이름 목록이 표시됩니다.
3. 대상 가져오기 규칙 이름을 선택하고 혼합 에이전트 가져오기 규칙 창이 새로 고쳐집니다.
4. **Import Rule General, Definition** 및 **Schedule**을 클릭합니다. [그림 9](#), [그림 10](#) 및 [그림 11](#)이 각각 나타납니다. [그림 9:혼합 에이전트 가져오기 규칙](#)

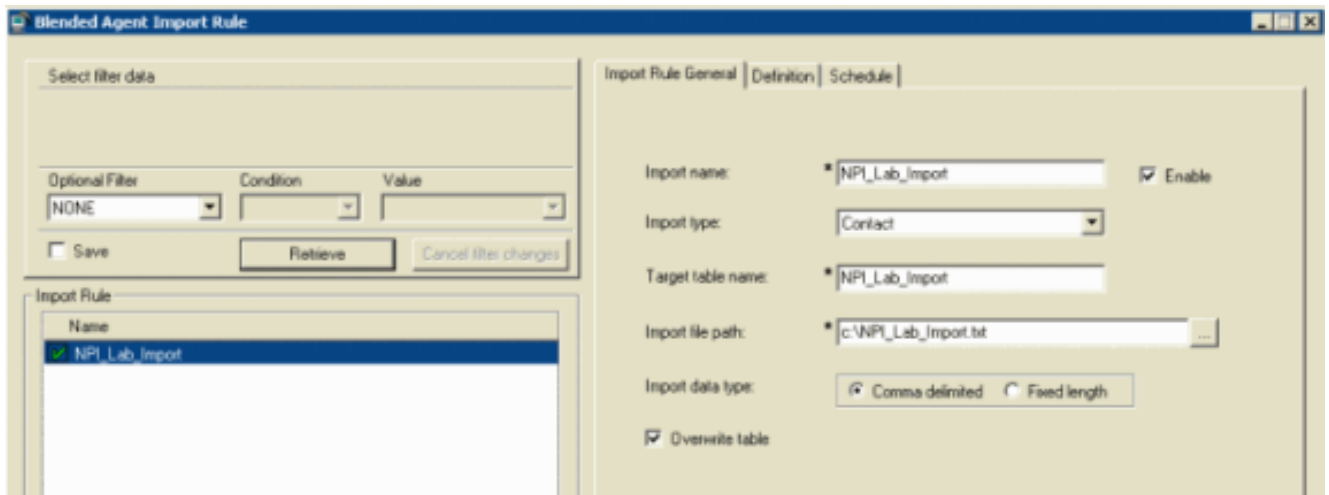


그림 10:혼합 에이전트 가져오기 규칙

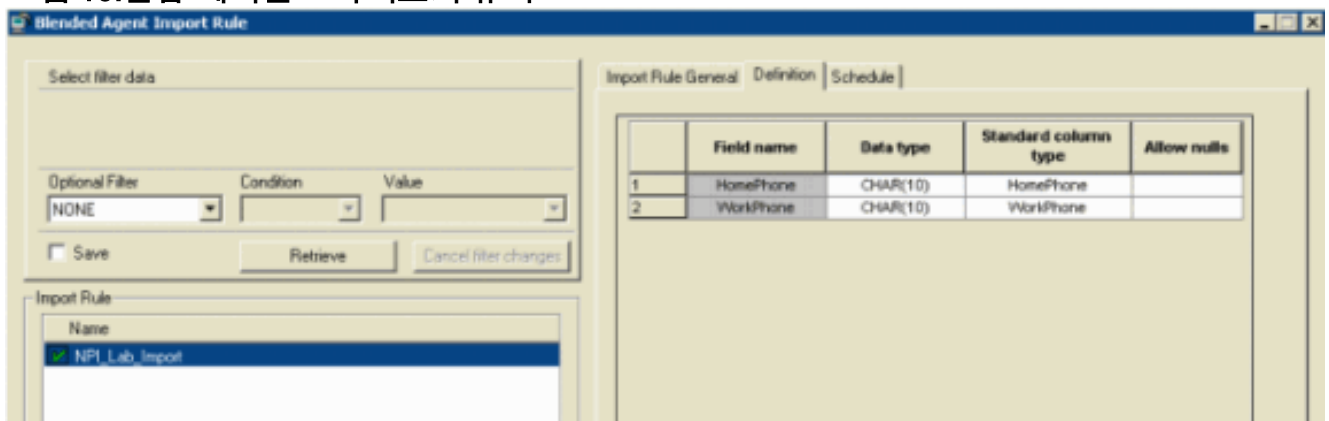
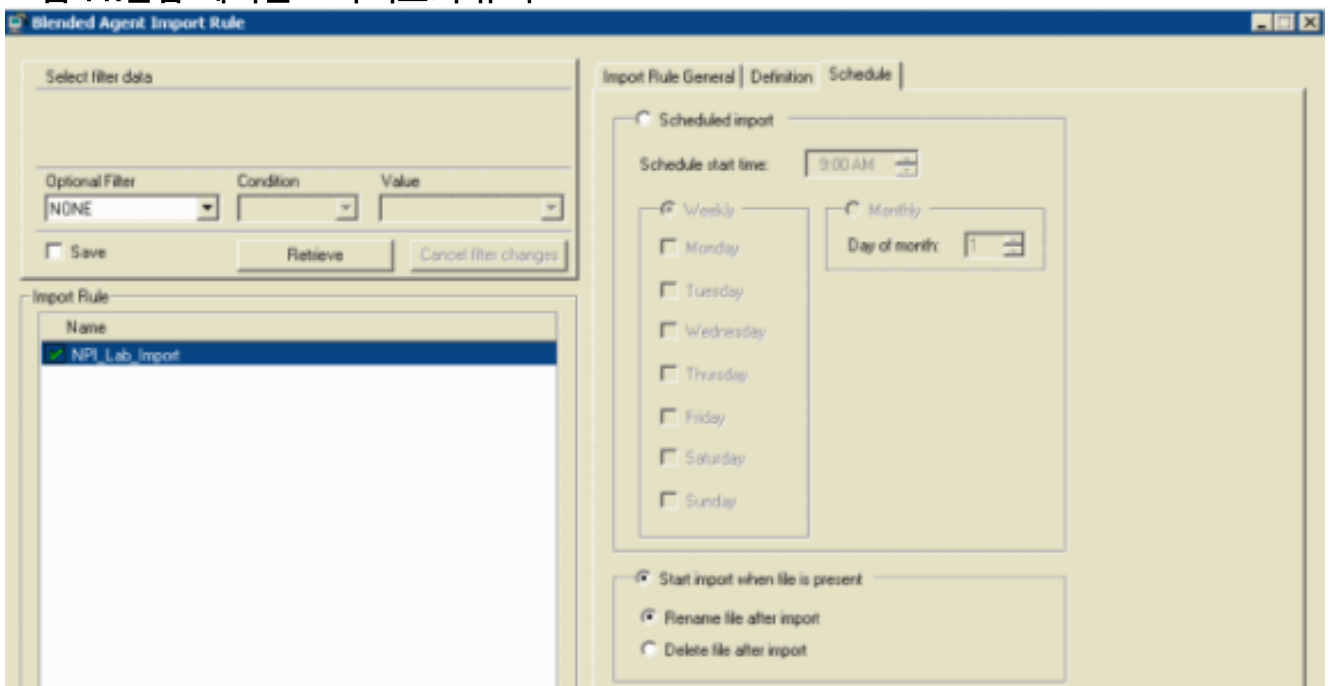


그림 11:혼합 에이전트 가져오기 규칙



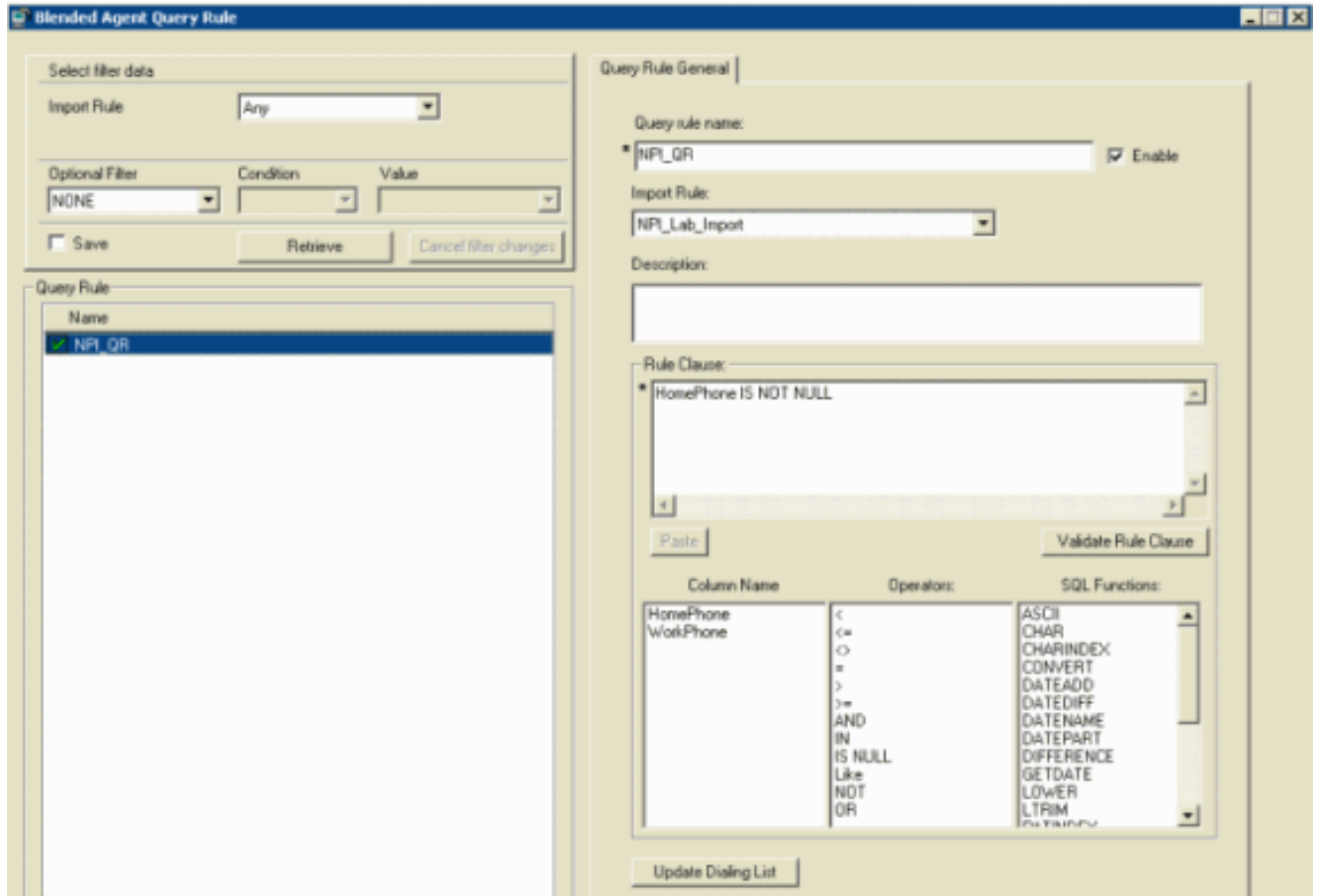
5. [그림 9](#), [그림 10](#) 및 [그림 11](#)에서 모든 관련 정보를 확인합니다.

[가져오기에 쿼리 규칙이 할당되었습니까?](#)

쿼리 규칙이 가져오기에 할당되었는지 확인하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Configuration Manager 메뉴에서 **Blended Agent > Blended Agent - Query Rule**을 선택합니다. 혼합 상담원 쿼리 규칙 창이 열립니다.

2. 필터 데이터 선택 상자에서 원하는 필터를 선택합니다.
3. Retrieve를 클릭합니다. 검색된 쿼리 규칙 이름 목록이 창의 왼쪽에 표시됩니다.
4. 그림 12와 같이 대상 쿼리 규칙 이름과 혼합 상담원 쿼리 규칙 창 새로 고침을 선택합니다. 그림 12:혼합 상담원 쿼리 규칙

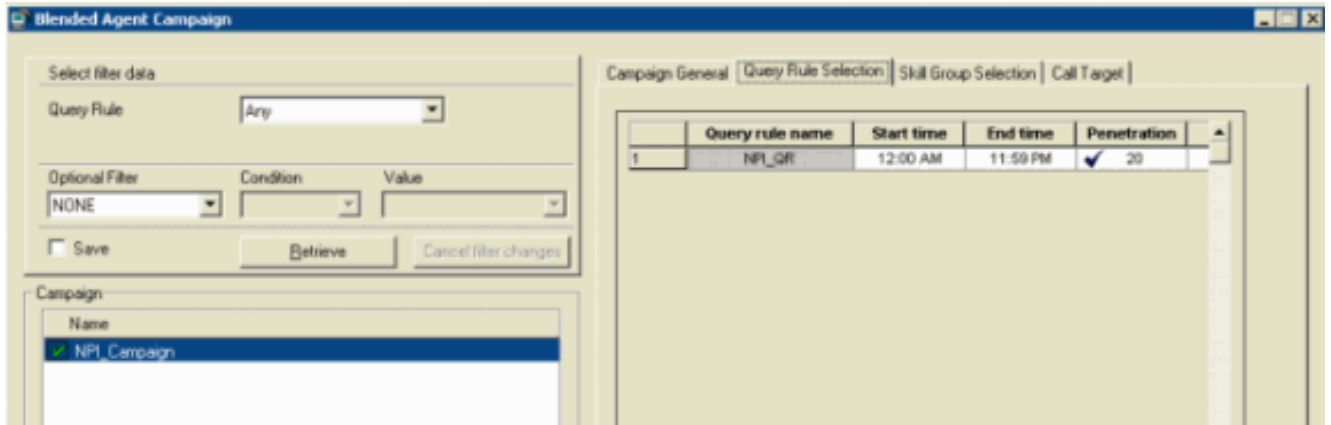


5. 그림 12에서 모든 관련 정보를 확인합니다.

쿼리 규칙이 캠페인에 할당되었습니까?

혼합 에이전트는 캠페인 및 쿼리 규칙을 연결 집합을 함께 그룹화하는 논리적 엔티티로 봅니다. Blended Agent - Campaign 툴을 사용하여 쿼리 규칙과 캠페인 간의 관계를 구축할 수 있습니다.

1. Configuration Manager 메뉴에서 **Blended Agent > Blended Agent - Campaign**을 선택합니다. 혼합 상담원 캠페인 창이 열립니다.
2. 필터 데이터 선택 상자에서 원하는 필터를 선택합니다.
3. Retrieve를 클릭합니다. 검색된 혼합 상담원 캠페인 목록이 창의 왼쪽 창에 있는 목록 상자에 표시됩니다.
4. 목록 상자에서 보려는 혼합 상담원 캠페인 레코드를 선택합니다. 그림 13과 같이 선택한 혼합 상담원 캠페인의 컨피그레이션 정보가 오른쪽의 탭 필드에 표시됩니다.
5. Query Rule Selection 탭을 클릭합니다.
6. Query Rule Selection 탭 필드의 정보를 확인합니다. 그림 13:혼합 상담원 캠페인



상담원이 로그인되어 올바른 기술로 사용할 수 있습니까?

상담원이 로그인되어 있고 올바른 기술로 사용할 수 있는지 확인하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Procmon을 [다이얼러](#)에 연결합니다.
2. dumpalloc 명령을 사용하여 전화를 걸 수 있는 레코드 수, 로그인된 상담원 수 및 전화를 걸 수 있는 상담원 수를 확인할 수 있습니다.
3. dumpalloc 명령은 [그림 14](#) 및 [그림 15](#)와 같이 실시간 직무 그룹 전화 걸기 정보를 제공합니다.

그림 14:실시간 직무 그룹 전화 걸기 정보

Campaign	Skill ID	E	M	T	H-RT	Err	Abnd	R-Idle	Used	PreR	PPA	SG-Ports	LogIn	Av-Skl	Av-Dlr	Rsrvd	Rsrvd,Max	Dial	Talk	Agnt %
Campaign	00200	05106	N	R	O	3%	3%	3%	0/	0	0	1.00	0	0	0	0	0/	0	0	0 100%
Campaign	00100	05003	N	R	O	3%	3%	3%	0/	0	0	1.00	0	0	0	0	0/	0	0	0 100%
Campaign	00200	05009	N	R	O	3%	3%	3%	0/	0	0	1.00	0	0	0	0	0/	0	0	0 50%
Callback	00000	-0000	N	A	O	3%	3%	3%	0/	0	0	1.10	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)

그림 15:실시간 직무 그룹 전화 걸기 정보

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 %	
Campaign	00300	05108	N	0	0%	0%	0%	0/0	0	1.00	0	0%	0	0	0/0	0	0	0	100%
Campaign	00100	05003	N	0	0%	0%	0%	0/0	0	1.00	0	0%	0	0	0/0	0	0	0	100%
Campaign	00200	05009	N	0	0%	0%	0%	0/0	0	1.00	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	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

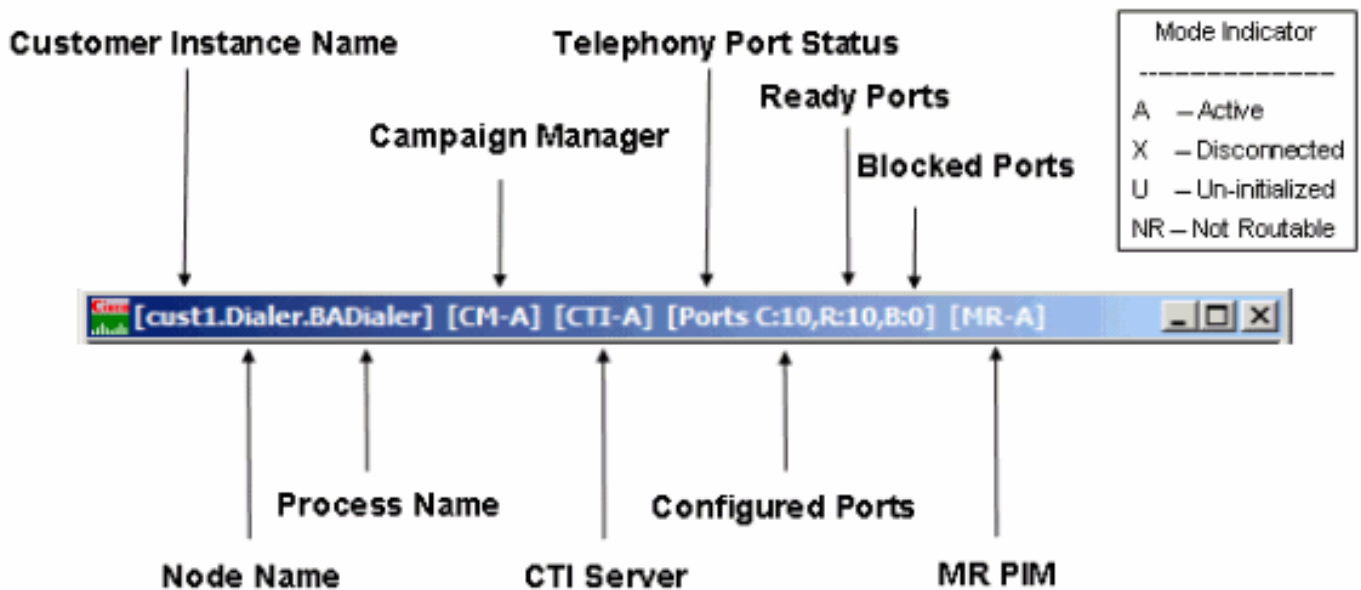
4. Campaign, Skill, Login 및 Av-Skl 열을 확인합니다.

전화 걸기 제목 표시줄의 모든 프로세스가 활성 상태인지 확인

다이얼러 제목 표시줄의 모든 프로세스가 활성 상태인지 확인합니다. 다이얼러 제목 표시줄의 세부 정보는 [그림 16](#)에 나와 있습니다. 이 목록에는 유효한 상태가 표시됩니다.

- A:활성
- X:연결 끊기
- U:초기화되지 않음
- NR:라우팅 불가

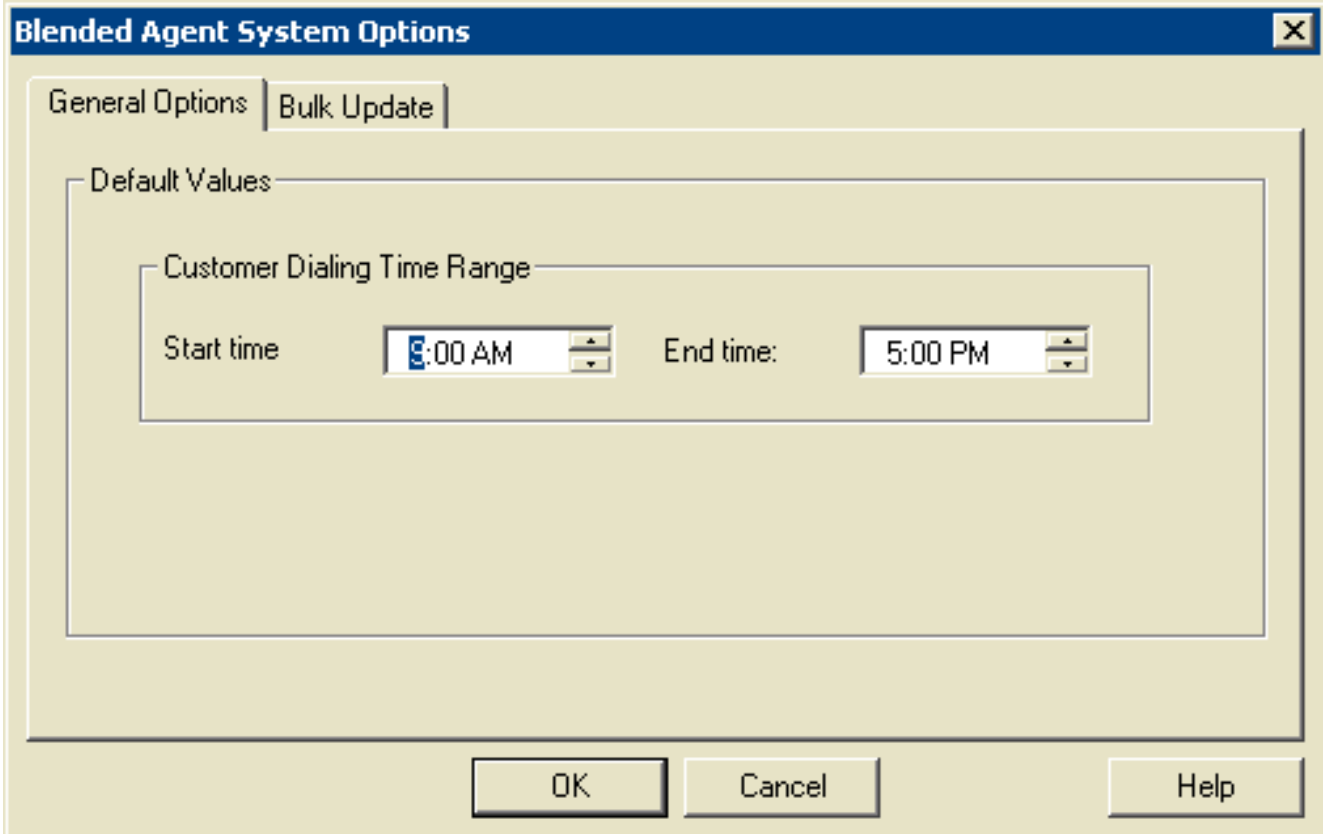
그림 16:전화 걸기 제목 표시줄



전화 걸기 시스템 옵션 시간 및 캠페인 전화 걸기 시간 확인

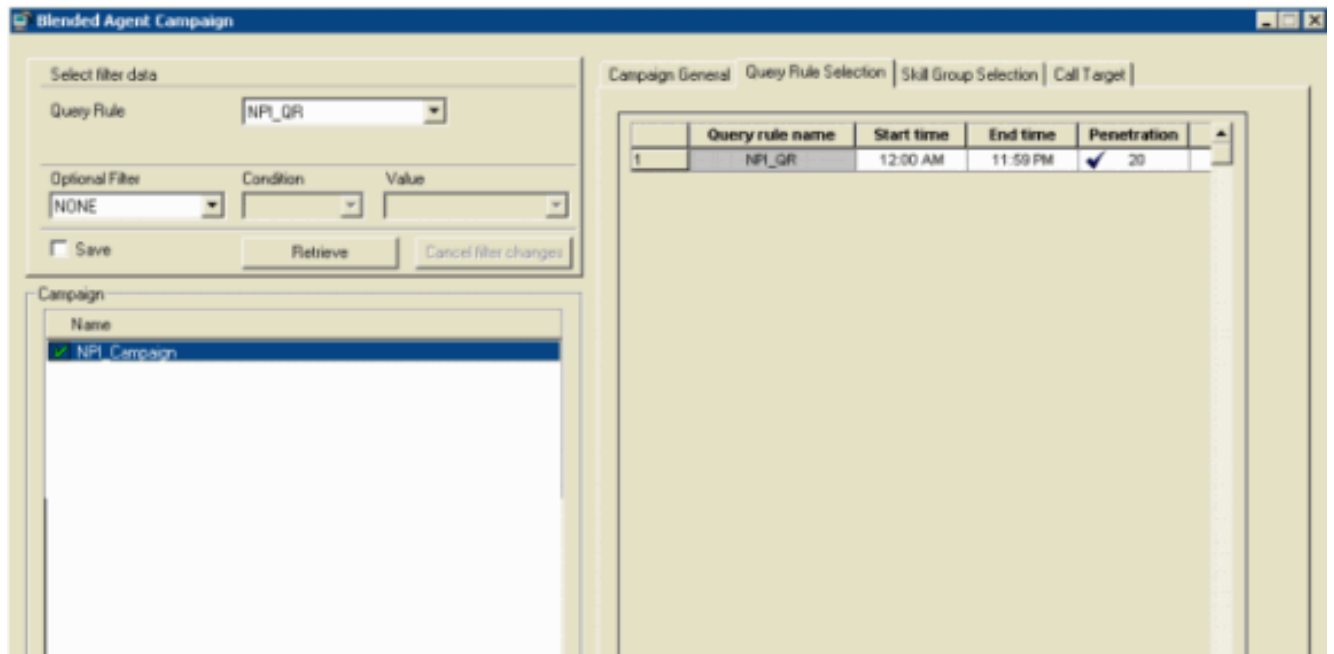
일반 시스템 시간 옵션의 경우 이 시간 범위는 BA 시스템이 실행되는 모든 캠페인에 적용되며 개별 캠페인 시간 범위를 대체합니다. 일반 시스템 시간 옵션을 확인하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. 그림 17과 같이 Configuration Manager 메뉴에서 **Blended Agent > Blended Agent - System Options**를 선택합니다.
2. **General Options(일반 옵션)**를 클릭하여 Customer Dialing Time Range(고객 전화 걸기 시간 범위) 섹션에서 Start time and End time(시작 시간 및 종료 시간)을 확인합니다. **그림 17:혼합 상담원 시스템 옵션**



개별 캠페인 전화 걸기 시간 옵션을 확인하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Configuration Manager 메뉴에서 **Blended Agent > Blended Agent - Campaign**을 선택합니다. 혼합 상담원 캠페인 창이 열립니다.
2. Select filter data 섹션의 Query Rule 드롭다운 목록에서 쿼리 규칙을 선택합니다.
3. Retrieve를 **클릭합니다**. 왼쪽 창의 Campaign(캠페인) 섹션 아래에 있는 모든 기존 캠페인이 나열됩니다.
4. 대상 **캠페인** 이름을 선택합니다.
5. **그림 18**과 같이 오른쪽 창에서 **Query Rule Selection(쿼리 규칙 선택)** 탭을 클릭하고 Blended Agent Campaign(혼합 상담원 캠페인) 창이 새로 고쳐집니다. **그림 18:혼합 상담원 캠페인**



6. 쿼리 규칙 이름으로 해당 행에서 시작 시간 및 종료 시간을 확인합니다.

관련 정보

- [원격 프로세스 모니터 콘솔 사용\(Procmon\)](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)