

# 目次

[概要](#)  
[前提条件](#)  
[要件](#)  
[使用するコンポーネント](#)  
[表記法](#)  
[問題](#)  
[解決策](#)  
[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Outbound Option を使用する Cisco Unified Intelligent Contact Center Management ( ICM ) 環境のダイヤラの不正確な開始時刻をトラブルシューティングする方法について説明します。このドキュメントでは、不正確な開始時刻の最も一般的な原因のチェックリストについて説明し、それらの解決を支援します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco ICM
- Cisco Outbound Option
- Cisco ICM スクリプトを書くこと
- Cisco ICM rttestユーティリティ。より多くのヒントのための [Cisco ICM rttestユーティリティ](#) を参照して下さい。
- Microsoft Windows 時間および Network Time Protocol ( NTP )

### 使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は ICM バージョン 7.x および それ 以前に基づいています。

このドキュメントの情報は、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、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

### 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

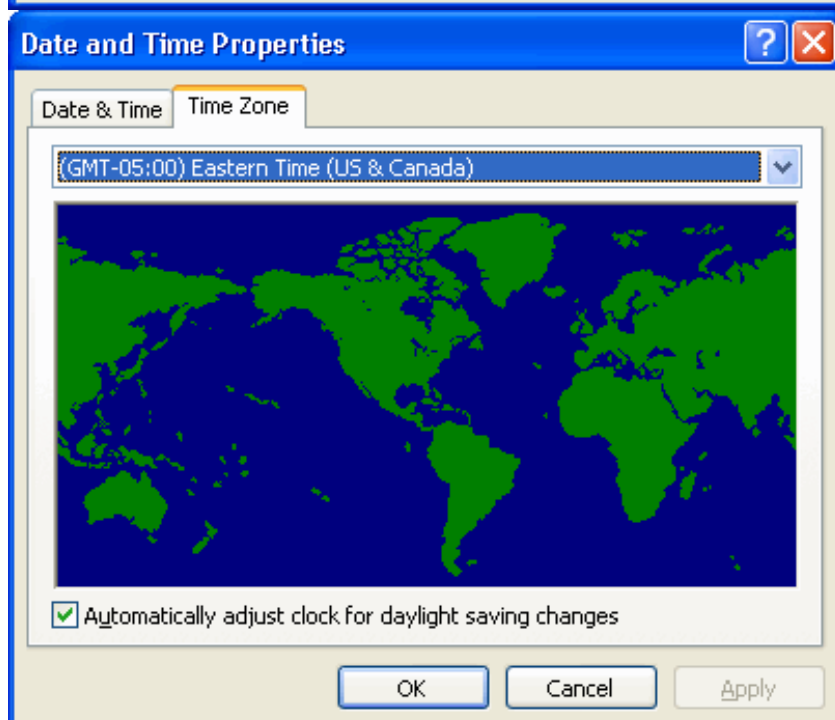
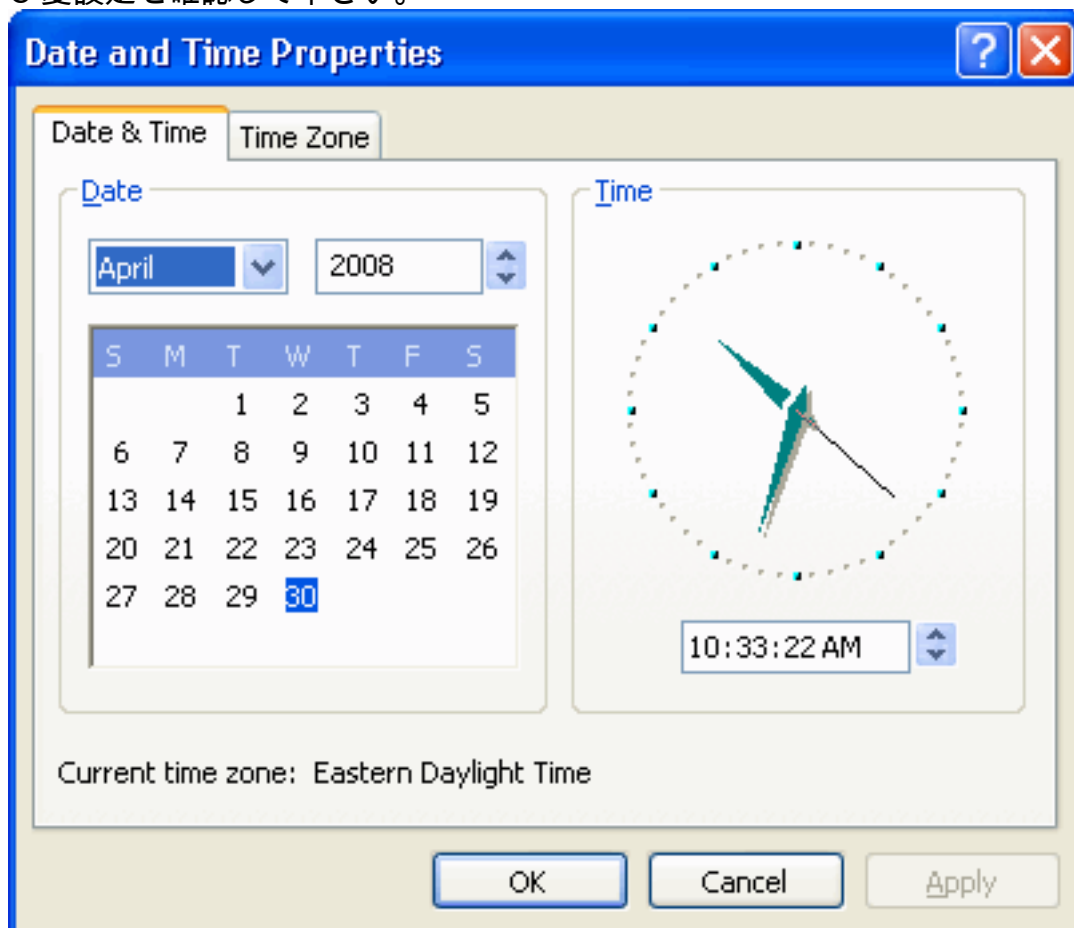
システムの時刻および開始する/終了時刻が設定される複数の場所が原因で、それはよくある問題

望ましい時に開始しないキャンペーンを設定してもらうためにです。

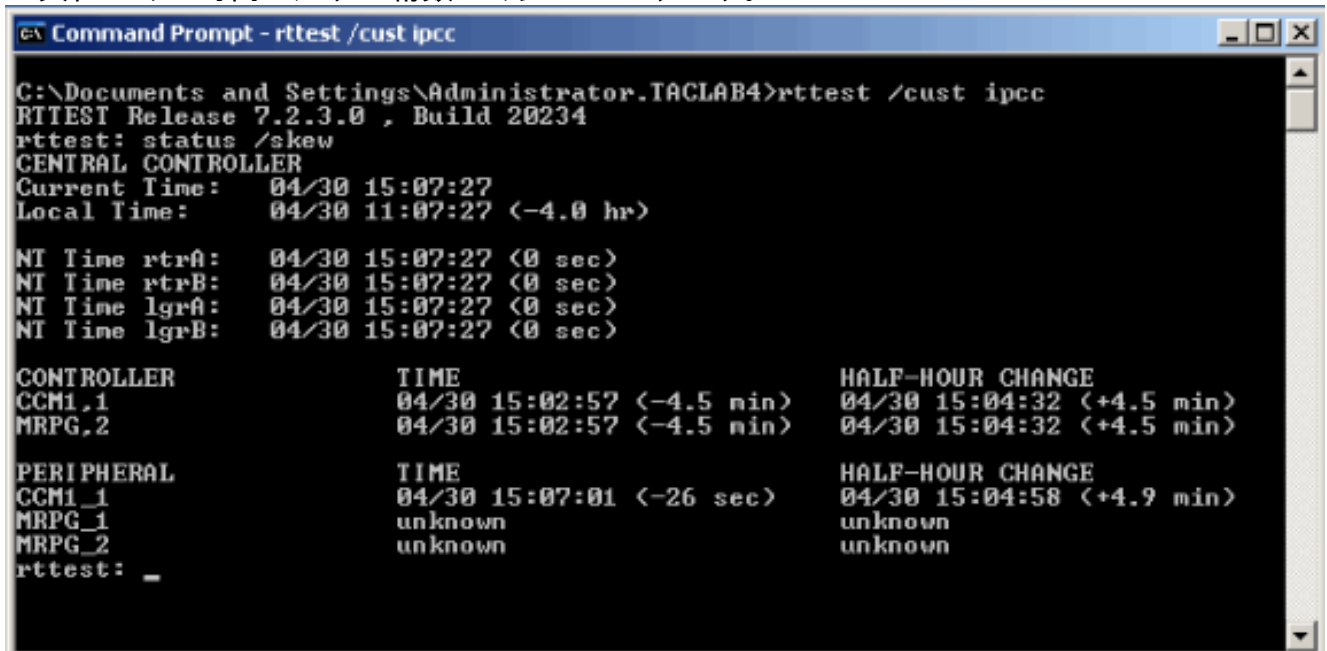
## 解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. ロガーまたはインストールされるダイヤラがある PG のようなすべての ICM コンポーネントの Windows システムの時刻を、確認して下さい。また、各コンポーネントの時間帯および夏設定を確認して下さい。



2. rttestユーティリティを使用し、ステータス /skew コマンドを実行して下さい。これは何時に ICM コンポーネントのそれぞれが信じますか示しますどの位まで互いからそれらがあるかあり。この図の例では、rtrA、rtrB、lgrA および lgrB がすべて完全に同期化されることがわかります。PG はおよそ 4.5 分までに消えています。これらの不一致を解決する必要があります。状況によっては PG が異なるタイムゾーンで物理的に配置されれば、物理的に全く異種である時間の適切な桁数だけ少ないはずです。



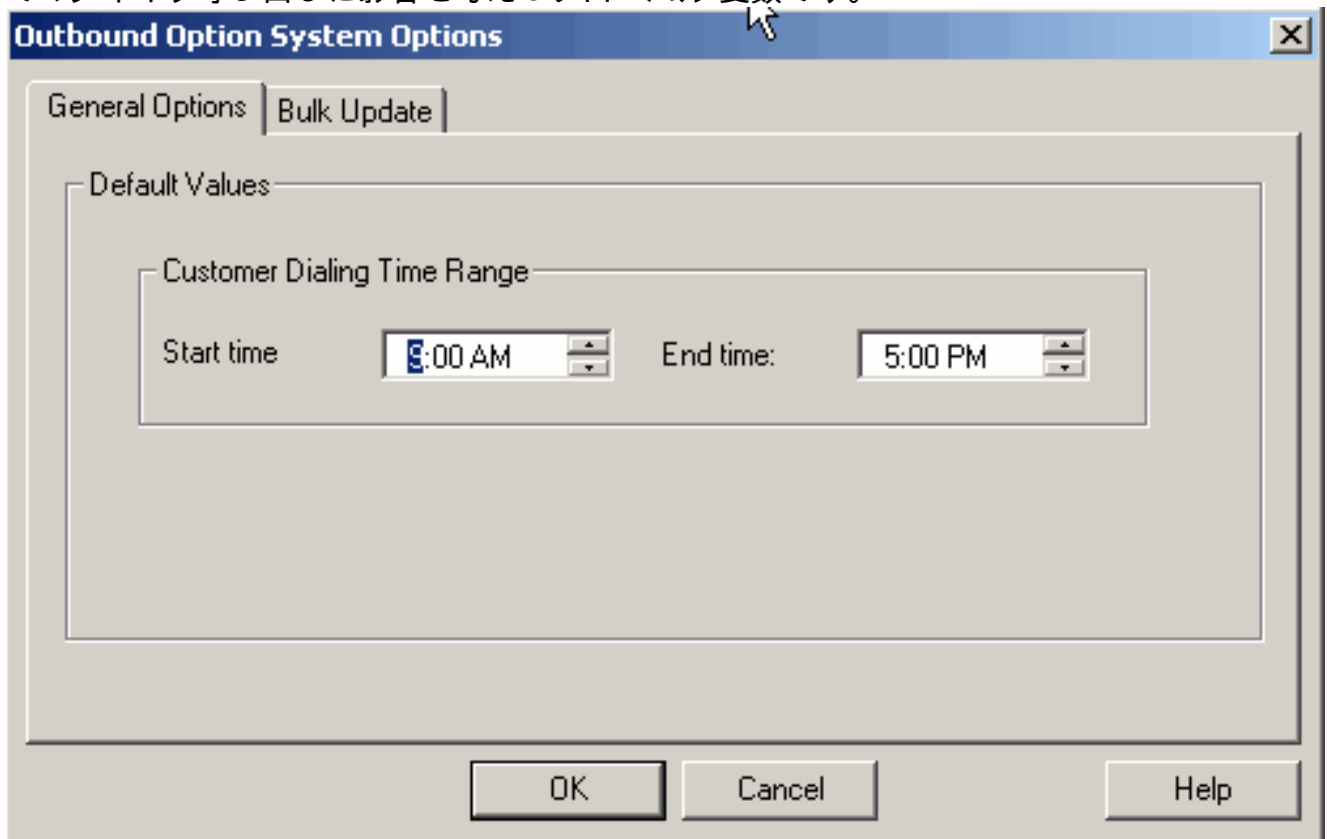
```
Command Prompt - rttest /cust ipcc
C:\Documents and Settings\Administrator.TACLAB4>rttest /cust ipcc
RTTEST Release 7.2.3.0 , Build 20234
rttest: status /skew
CENTRAL CONTROLLER
Current Time: 04/30 15:07:27
Local Time: 04/30 11:07:27 (-4.0 hr)

NI Time rtrA: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Time rtrB: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Time lgrA: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Time lgrB: 04/30 15:07:27 (0 sec)

CONTROLLER          TIME          HALF-HOUR CHANGE
CCh1_1              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)
MRPG_2              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)

PERIPHERAL          TIME          HALF-HOUR CHANGE
CCh1_1              04/30 15:07:01 (-26 sec)  04/30 15:04:58 (+4.9 min)
MRPG_1              unknown
MRPG_2              unknown
rttest: _
```

3. Admin ワークステーションから、> 送信 オプション > システムオプション 『Configuration Manager』 を選択し、顧客ダイヤル時間 範囲が正しいことを確認して下さい。これはすべてのダイヤラ呼び出しに影響を与えるグローバル 変数です。



4. Admin Workstation から、> 送信 オプション > インポート ルール 『Configuration Manager』 を選択し、左ペインの適切なインポート ルールを選択し、それから右の Schedule タブをクリックして下さい。ファイルがある時または正しくスケジュールされる

ことインポートを開始するためにインポートがどちらか設定したであることを確認して下さい。

Import Rule General | Definition | Schedule

Scheduled import

Schedule start time: 9:00 AM

Weekly

Monday

Tuesday

Wednesday

Thursday

Friday

Saturday

Sunday

Monthly

Day of month: 1

Start import when file is not present

Start import when file is present

Rename file after import

Delete file after import

5. Admin Workstation から、> 送信 オプション > キャンペーン 『Configuration Manager』 を選択し、右のペインのルール選択を 『Query』 を選択し、開始するおよび終了時刻がクエリルールのために正しいことを確認して下さい。

Campaign General | Campaign Purpose | Query Rule Selection | Skill Group Selection | Call Target

Query rule name	Start time	End time	Penetration

6. それを使用する場合開始するおよび終了時刻がゾーン 1 のために正しい、およびゾーン 2 をことコール ターゲット タブを上でクリックし、時間帯設定および確認して下さい。

The screenshot shows a web-based configuration interface for a campaign. At the top, there are five tabs: "Campaign General", "Campaign Purpose", "Query Rule Selection", "Skill Group Selection", and "Call Target". The "Call Target" tab is currently selected.

Under the "Call Target" tab, there is a section for "Daylight Savings" with a dropdown menu set to "(GMT-5.0) Eastern (US & Canada)".

Below this, there are two zones, both of which are checked:


- Zone 1:** Start time is 9:00 AM and End time is 5:00 PM. It has two empty boxes for "Numbers to dial" and "Available numbers". The "Available numbers" list contains Phone01 through Phone10.
- Zone 2:** Start time is 9:00 AM and End time is 5:00 PM. It also has two empty boxes for "Numbers to dial" and "Available numbers". The "Available numbers" list contains Phone01 through Phone10.

Each zone has up/down arrows on the left of the "Numbers to dial" box and left/right arrows between the two boxes.

7. 適切なキャンペーン開始時刻にログオンされる正しい skillgroup でエージェントがあることを確認して下さい。これは IVR によって基づくキャンペーンに必要ではありません。
8. 関連した admin スクリプトがスケジュールされ、どの位の割りで動作することを設定するか判別するためを確認するために ICM スクリプト エディタを使用して下さい。15 分毎に発信を制御する admin スクリプトをスケジュールすることは標準です。

これらのステップすべてを完了した後更にアシスタンスを必要としたら、[TAC Service Request Tool](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) のケースをオープンして下さい。

## 関連情報

- [Cisco ICM rttest ユーティリティ](#)
- [Windows 時刻サービスの基本動作](#) 
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)