

Opción de Salida: El marcador no comienza el tiempo

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento proporciona la información sobre cómo resolver problemas una hora de inicio incorrecta para el marcador en un entorno unificado Cisco de la Administración del centro del contacto inteligente (ICM) que utilice la opción de Salida. Este documento proporciona una lista de verificación de la mayoría de las causas comunes de las horas de inicio incorrectas, y le ayuda a resolverlas.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- Cisco Outbound Option
- Scripting del Cisco ICM
- Utilidad rttest del Cisco ICM. Refiera a la [utilidad rttest del Cisco ICM](#) para más información.
- Tiempo y Network Time Protocol (NTP) de Microsoft Windows

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en las versiones de ICM 7.x y anterior.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

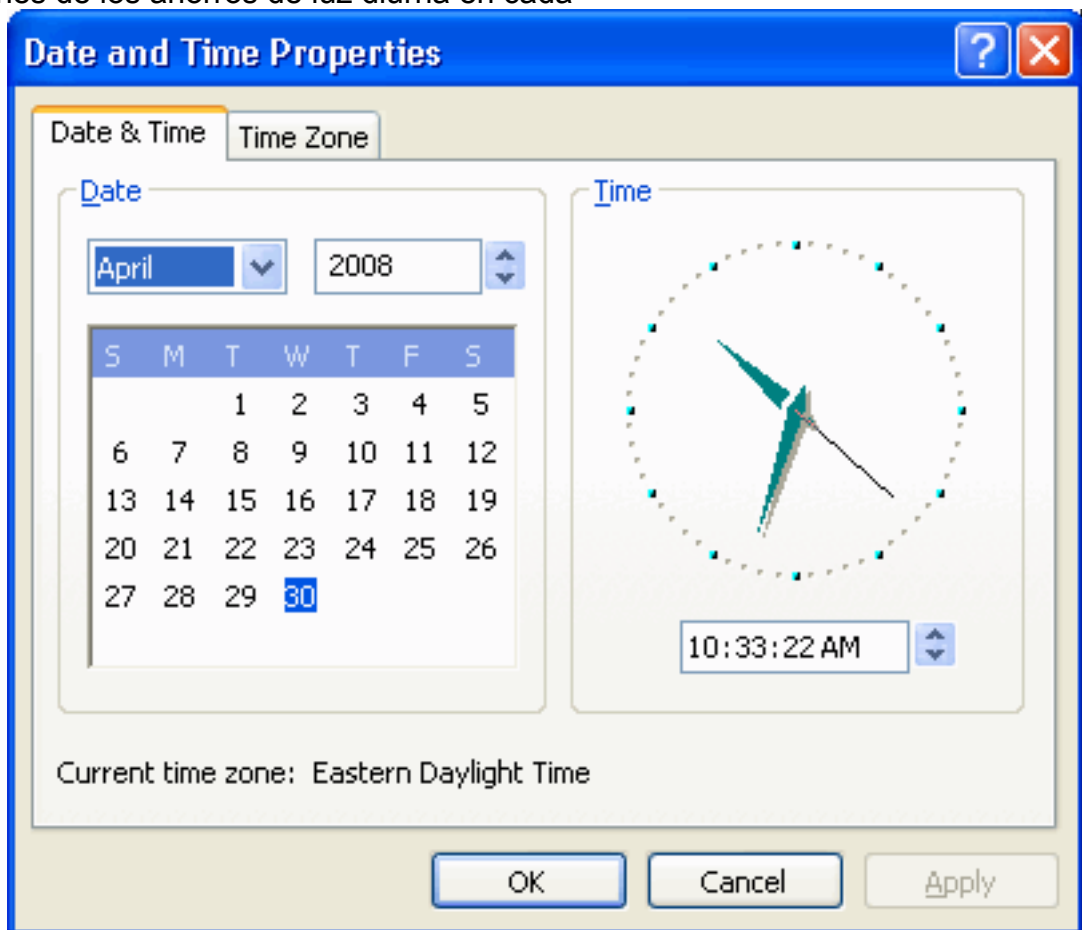
Problema

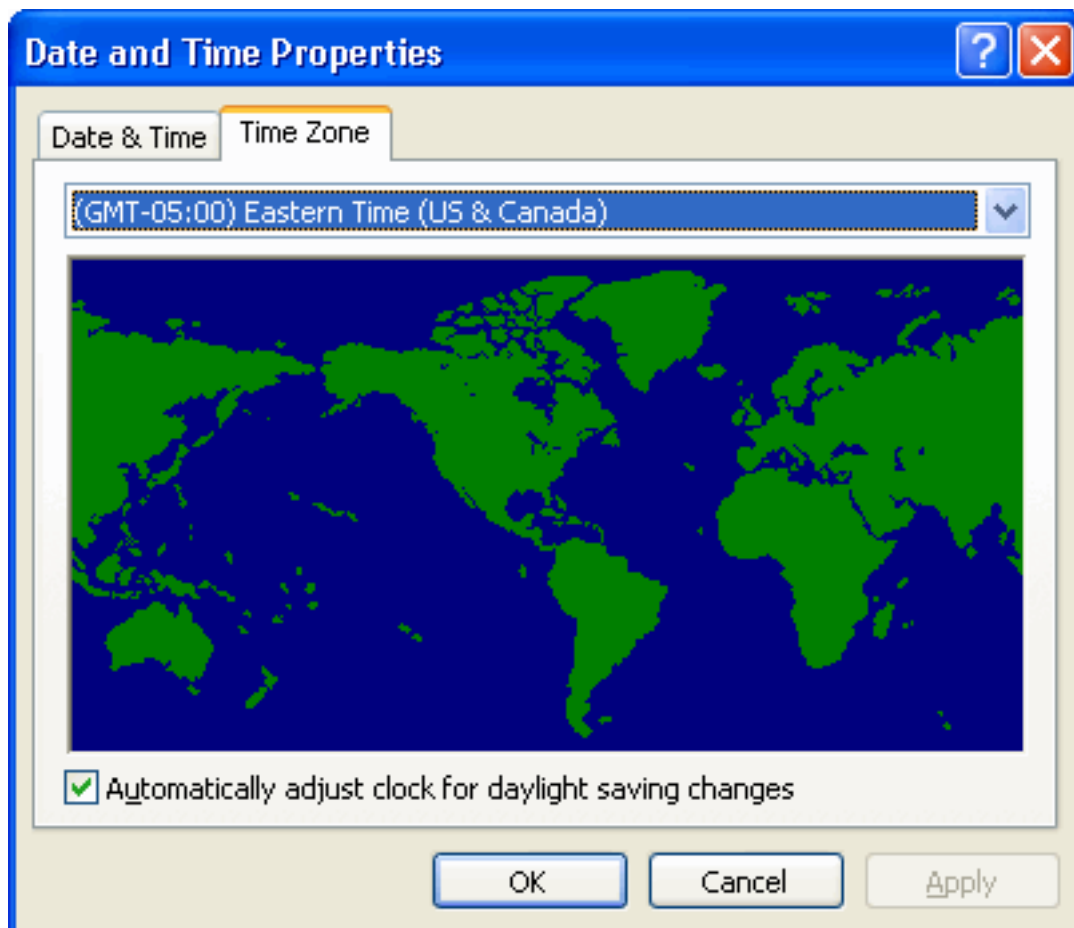
Debido a los lugares múltiples de que el Tiempo del sistema y el comienzo/el extremo mide el tiempo se configuran, él es un problema común hacer una campaña configurar que no comience en el tiempo deseado.

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Verifique el tiempo de Sistema Windows en todos los componentes ICM, tales como el maderero o un PG que tenga un marcador instalado. También, verifique el huso horario y las configuraciones de los ahorros de luz diurna en cada





- Utilice la utilidad `rttest`, y ejecute el comando de **/skew del estatus**. Esto muestra que cuándo cada uno de los componentes ICM cree es y hasta dónde apagado de uno a son. En el ejemplo en esta figura, usted puede ver que el `rtrA`, el `rtrB`, el `lgrA`, y el `lgrB` son todo el synched perfectamente. PGS está apagado por aproximadamente 4.5 minutos. Usted necesita resolver estas discrepancias. En algunas situaciones, si su PGS está situado físicamente en las zonas de momento diferente y deben estar apagadas por el número apropiado de horas que sean físicamente dispares.

```

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)

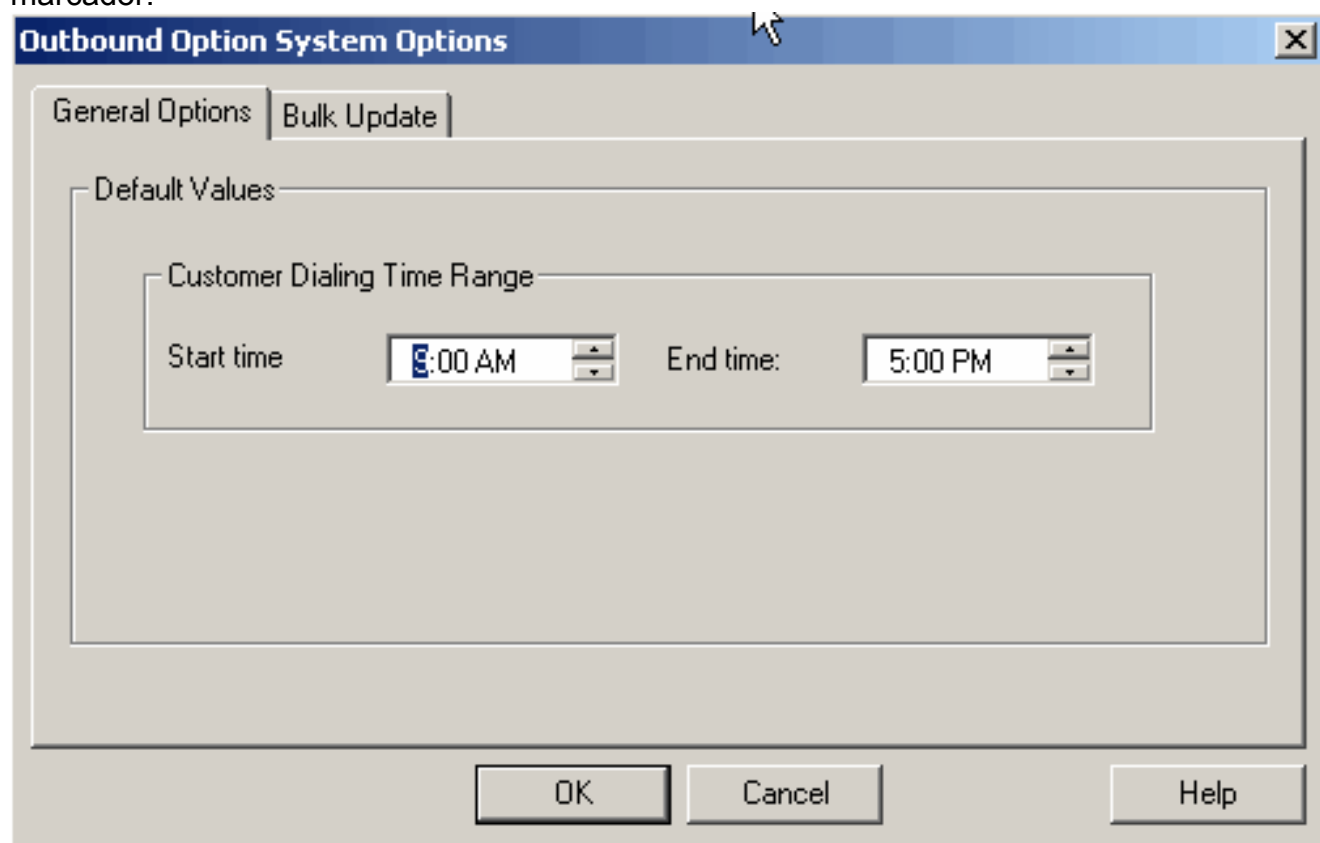
CONTROLLER          TIME          HALF-HOUR CHANGE
CCM1_1              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)
MRPG_2              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)

PERIPHERAL          TIME          HALF-HOUR CHANGE
CCM1_1              04/30 15:07:01 (-26 sec)   04/30 15:04:58 (+4.9 min)
MRPG_1              unknown
MRPG_2              unknown
rttest: _

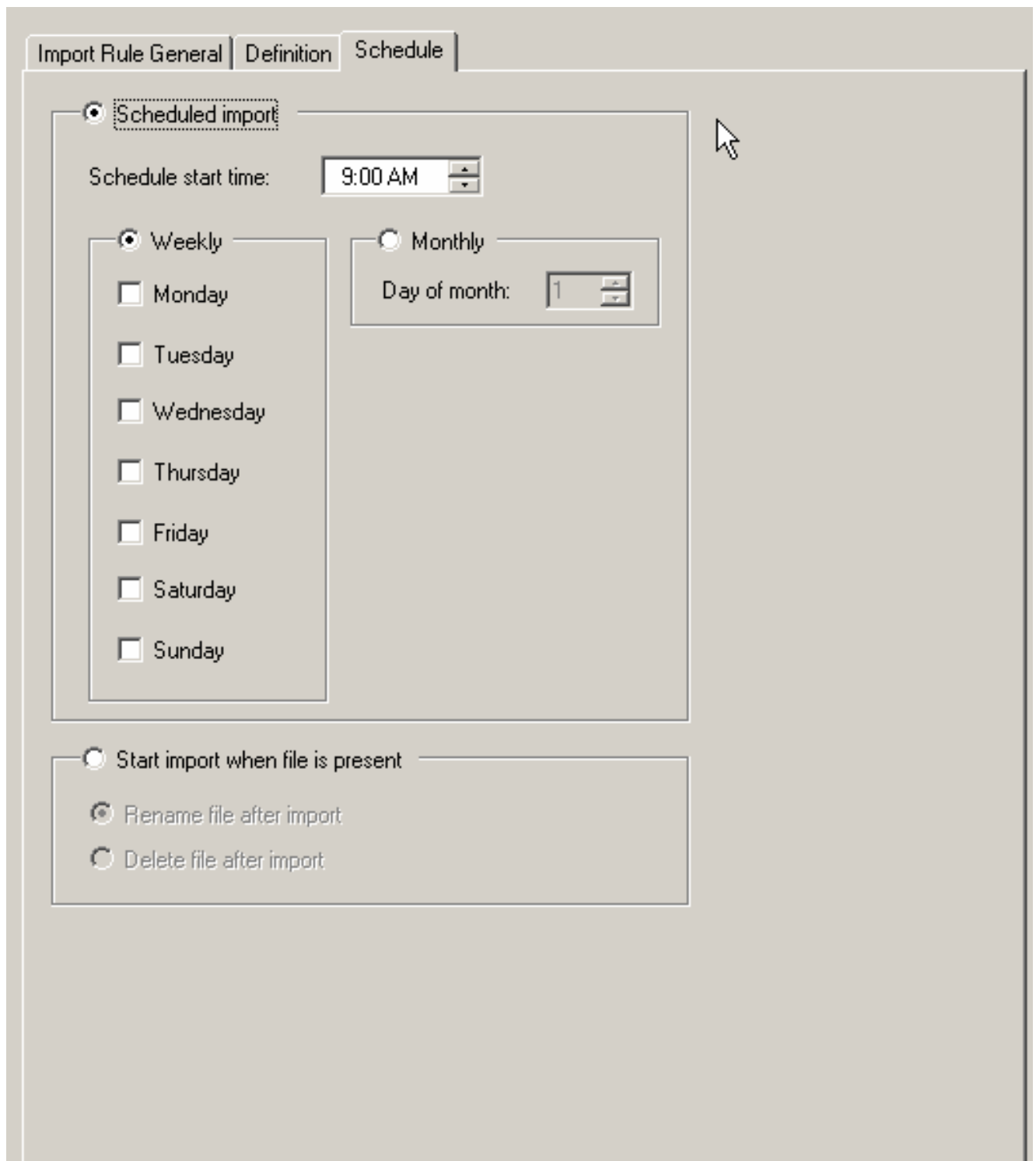
```

- De su Admin Workstations, elija el **administrador de configuración > la opción de Salida > las opciones del sistema**, y verifique el **rango de tiempo de marca del cliente** está correcto. Ésta

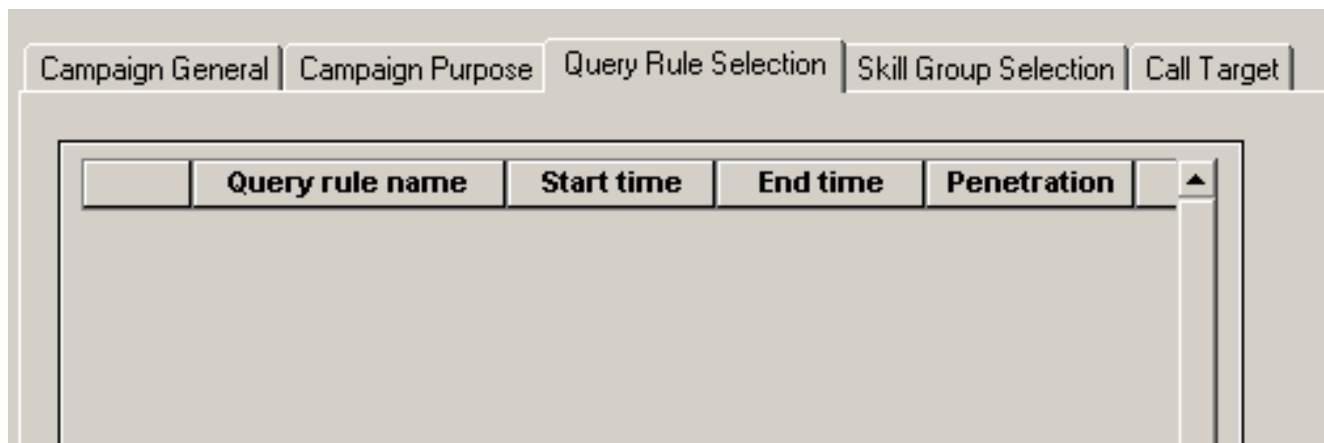
es una variable global que afecta a todas las llamadas del marcador.



4. De su Admin Workstation, elija el **administrador de configuración > la opción de Salida > la Regla de importación**, seleccione la Regla de importación apropiada en el panel izquierdo, y después haga clic la lengüeta del **horario** a la derecha. Verifique que la importación sea cualquiera fijara **para encender la importación cuando el archivo está presente** o que está programado correctamente.



5. De su Admin Workstation, elija el **administrador de configuración > la opción de Salida > la campaña**, elija la **selección de la regla de la interrogación** en el panel derecho, y verifique que los tiempos del comienzo y del final están correctos para la regla de la interrogación.



6. Haga clic la lengüeta de la **blanco de la llamada** en el top y verifique las configuraciones del huso horario y eso los tiempos del comienzo y del final está correcto para la zona 1, y divide 2 en zonas si usted la utiliza.

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

Daylight Savings

Daylight savings Zone: (GMT-5.0) Eastern (US & Canada)

Zone 1

Start 9:00 AM End 5:00 PM

Numbers to dial Available numbers

Phone01
Phone02
Phone03
Phone04
Phone05
Phone06
Phone07
Phone08
Phone09
Phone10

Zone 2

Start 9:00 AM End 5:00 PM

Numbers to dial Available numbers

Phone01
Phone02
Phone03
Phone04
Phone05
Phone06
Phone07
Phone08
Phone09
Phone10

7. Verifique que usted tenga agentes en el skillgroup correcto abierto una sesión en la hora de inicio apropiada de la campaña. Esto no es necesario para las campañas basadas IVR.
8. Utilice el editor de secuencia de comandos ICM para verificar que el script relevante admin está programado y determinar cuantas veces se fija para ejecutarse. El Scheduling el script admin que controla saliente cada 15 minutos es estándar.

Si usted todavía necesita la ayuda después de que usted complete todos estos pasos, abra un caso con la [herramienta de la solicitud de servicio de TAC \(clientes registrados solamente\)](#).

[Información Relacionada](#)

- [La utilidad rtest ICM de Cisco](#)
- [Operación básica del servicio de tiempo de Windows](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)