

# 送信オプション：ダイヤラが予定通りに起動しない

## 目次

[はじめに](#)

[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](#)

## [はじめに](#)

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推奨されます。

- Cisco ICM
- [Cisco アウトバウンド オプション](#)
- 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 時間およびネットワーク タイム プロトコル ( NTP )

### [使用するコンポーネント](#)

この資料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。

本書の情報は、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、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 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。

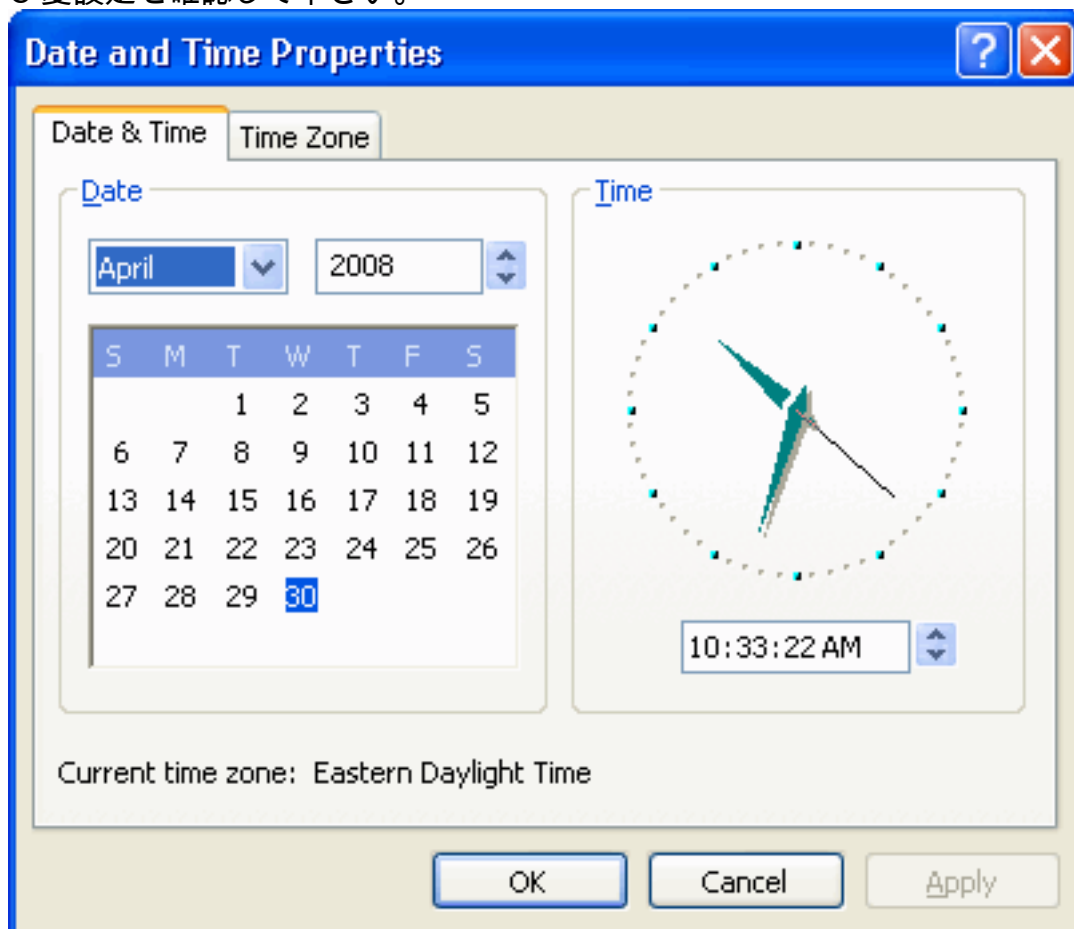
## 問題

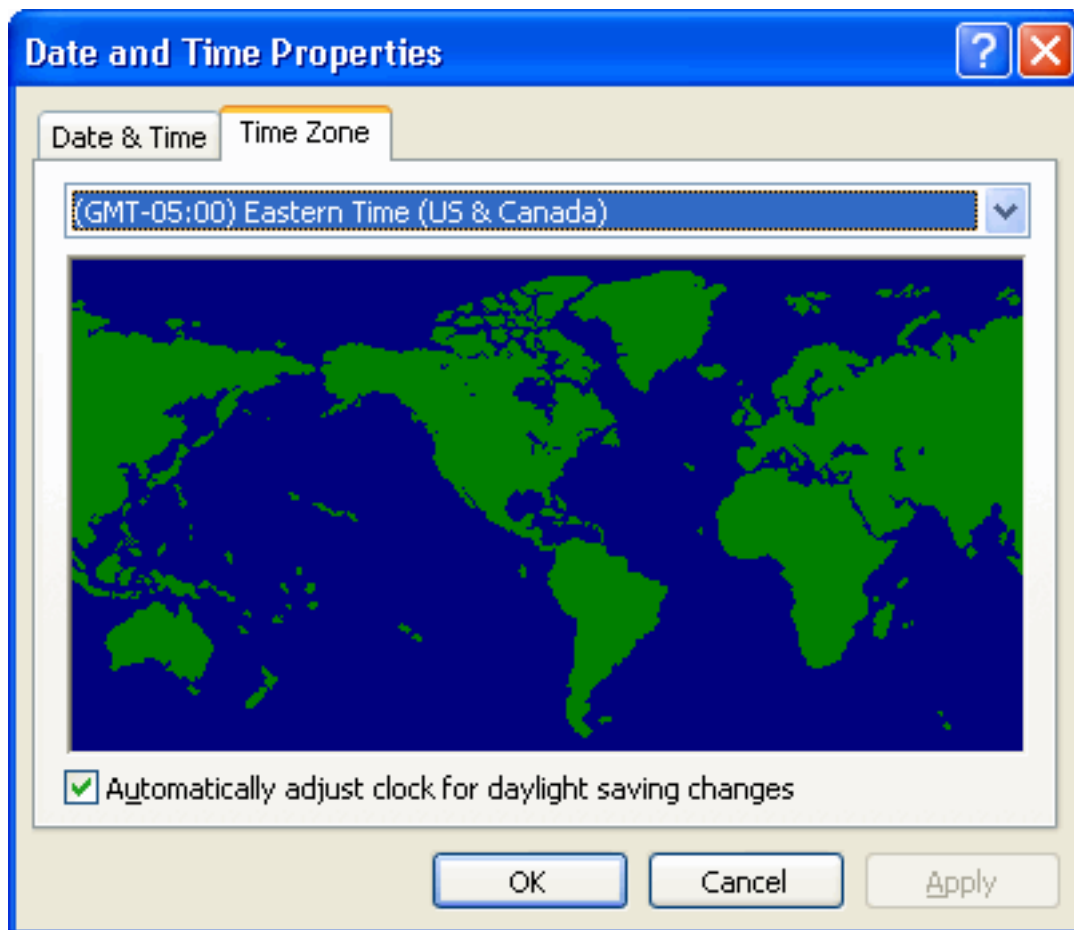
システムの時刻および開始する/終了時刻が設定される複数の場所が原因で、それはよくある問題  
望ましい時に開始しないキャンペーンを設定してもらうためにです。

## 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。これらの矛盾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。

```

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)

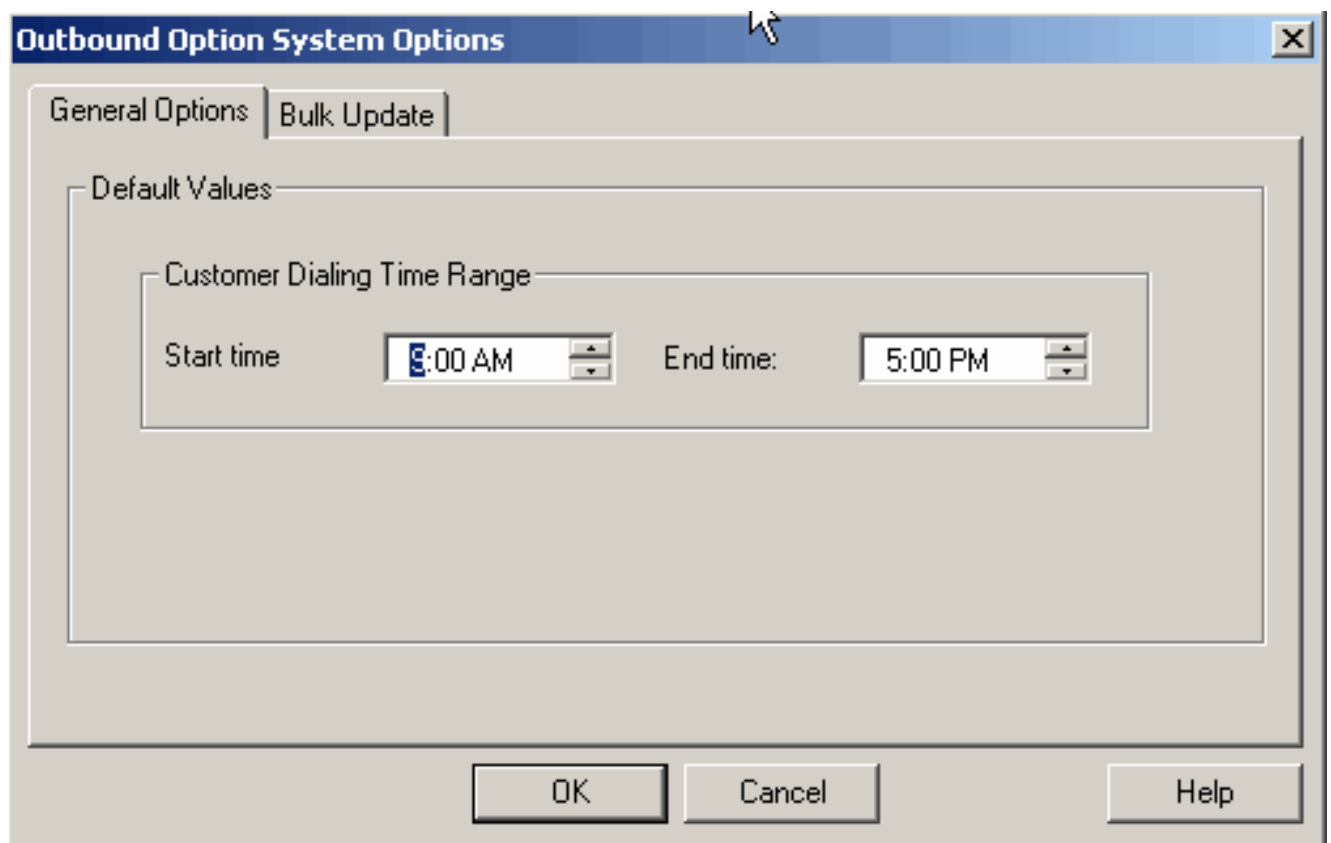
NI Time rtrA: 04/30 15:07:27 (<0 sec)
NI Time rtrB: 04/30 15:07:27 (<0 sec)
NI Time lgrA: 04/30 15:07:27 (<0 sec)
NI Time lgrB: 04/30 15:07:27 (<0 sec)

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: _

```

3. Admin ワークステーションから、> アウトバウンド 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 コールに影響を与えるグローバル変数です。



4. Admin Workstation から、> アウトバウンド 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が**インポートを開始する**どちらかのセット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

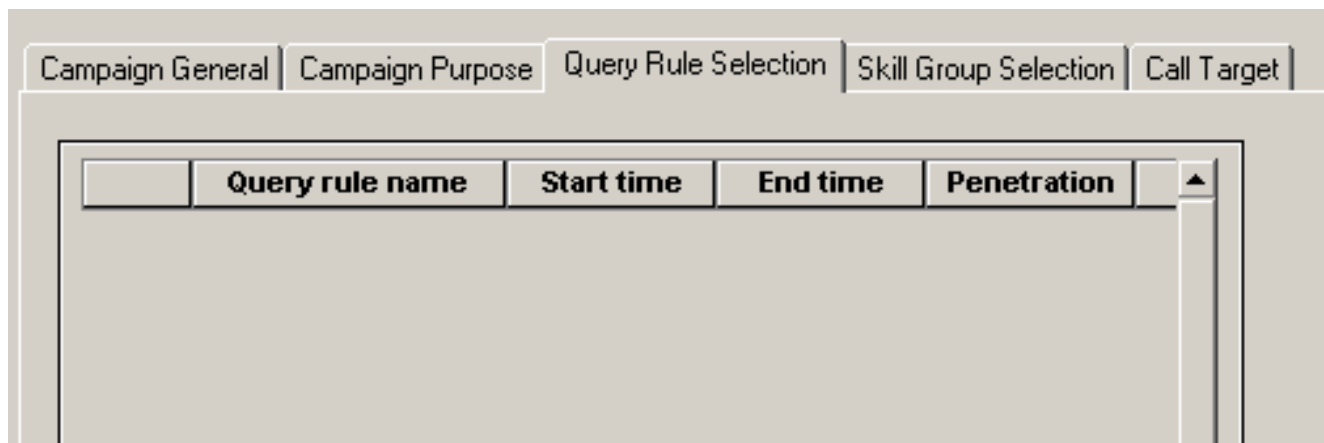
Day of month: 1

Start import when file is present

Rename file after import

Delete file after import

5. Admin Workstation から、> **アウトバウンド 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。



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。

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. 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 分毎に送信制御する 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](#)