

Opção de saída: O discador não começa no tempo

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este original fornece a informação em como pesquisar defeitos umas horas inicial incorretas para o discador em um ambiente unificado Cisco do Gerenciamento do centro do contato inteligente (ICM) que utilize a opção de saída. Este original fornece uma lista de verificação da maioria de causas comum de horas inicial incorretas, e ajuda-o a resolvê-las.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco Outbound Option
- Script de Cisco ICM
- Utilidade do ICM RTtest de Cisco. Refira a [utilidade do ICM RTtest de Cisco](#) para mais informação.
- Tempo e Network Time Protocol (NTP) de Microsoft Windows

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada nas versões do ICM 7.x e mais cedo.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

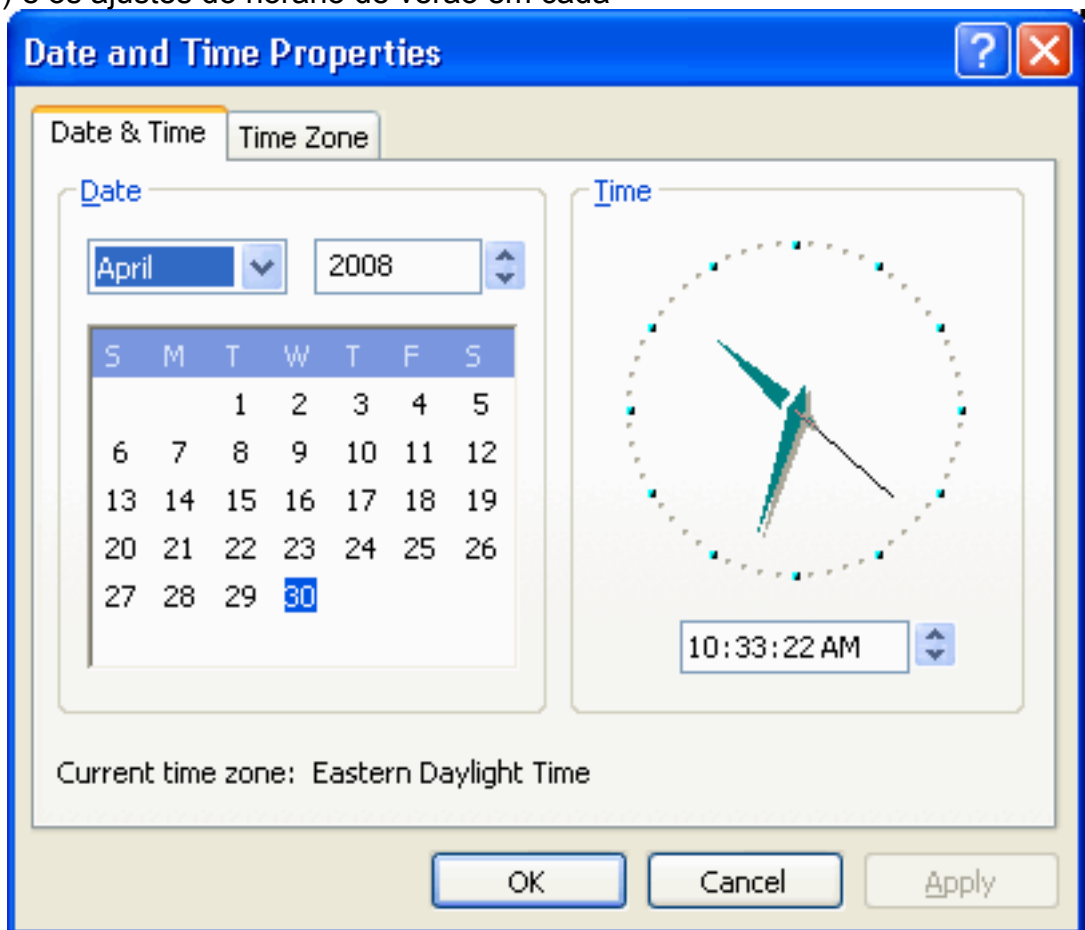
Problema

Devido aos lugares múltiplos que o tempo de sistema e o começo/extremidade cronometram são configurados, ele é um problema comum para ter uma campanha configurada que não comece no tempo desejado.

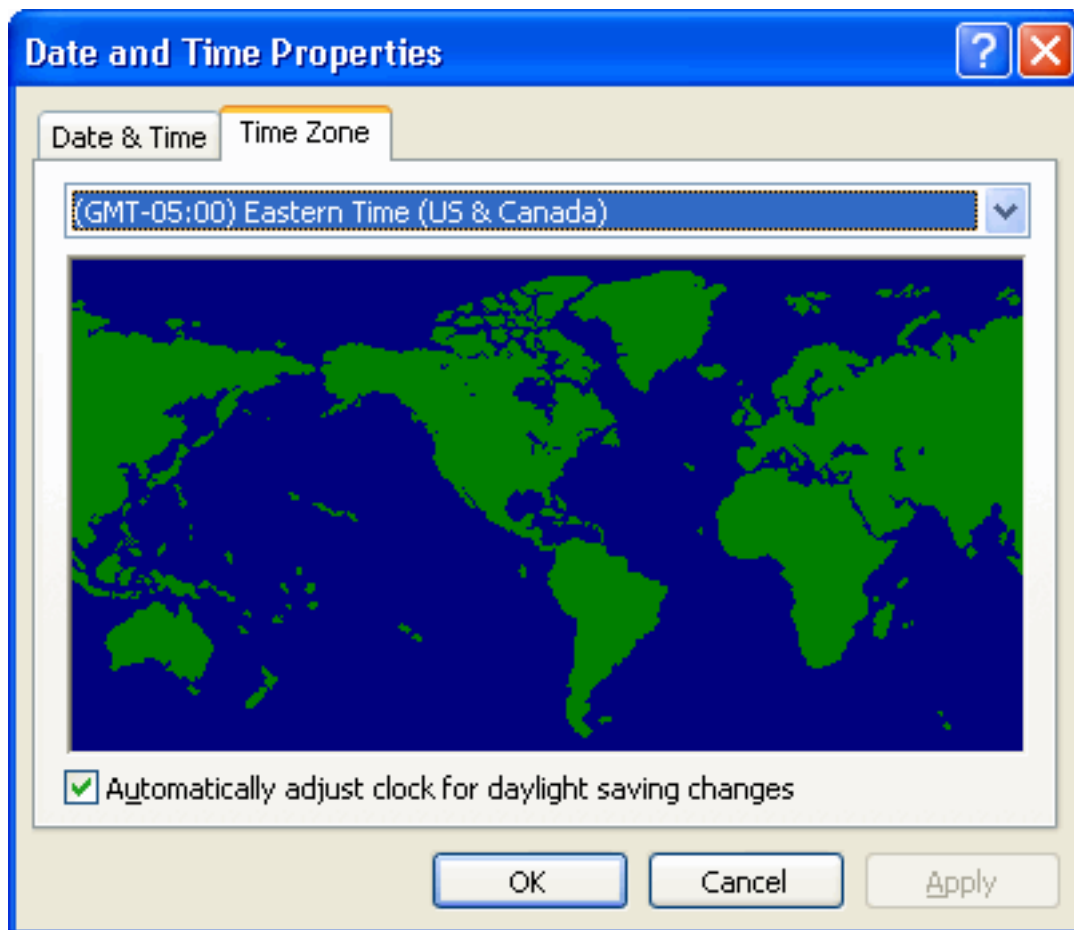
Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Verifique o tempo de sistema Windows em todos os componentes de ICM, tais como o registador ou um PG que tenha um discador instalado. Também, verifique a zona de hora (fuso horário) e os ajustes do horário de verão em cada



componente.



2. Use o utilitário rctest, e execute o comando de **/skew do estado**. Isto mostra que quando cada um dos componentes de ICM acredita é e como distante fora de se são. No exemplo nesta figura, você pode ver que o rtrA, o rtrB, o lgrA, e o lgrB são tudo sincronizados perfeitamente. Os PG estão em aproximadamente 4.5 minutos. Você precisa de resolver estas discrepâncias. Em algumas situações, se seus PG são ficados situados fisicamente em zonas de hora (fuso horário) diferentes e devem estar pelo número apropriado de horas que são fisicamente díspares.

```

C:\Documents and Settings\Administrator.TACLAB4>rctest /cust ipcc
RCTEST Release 7.2.3.0 , Build 20234
rctest: 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)

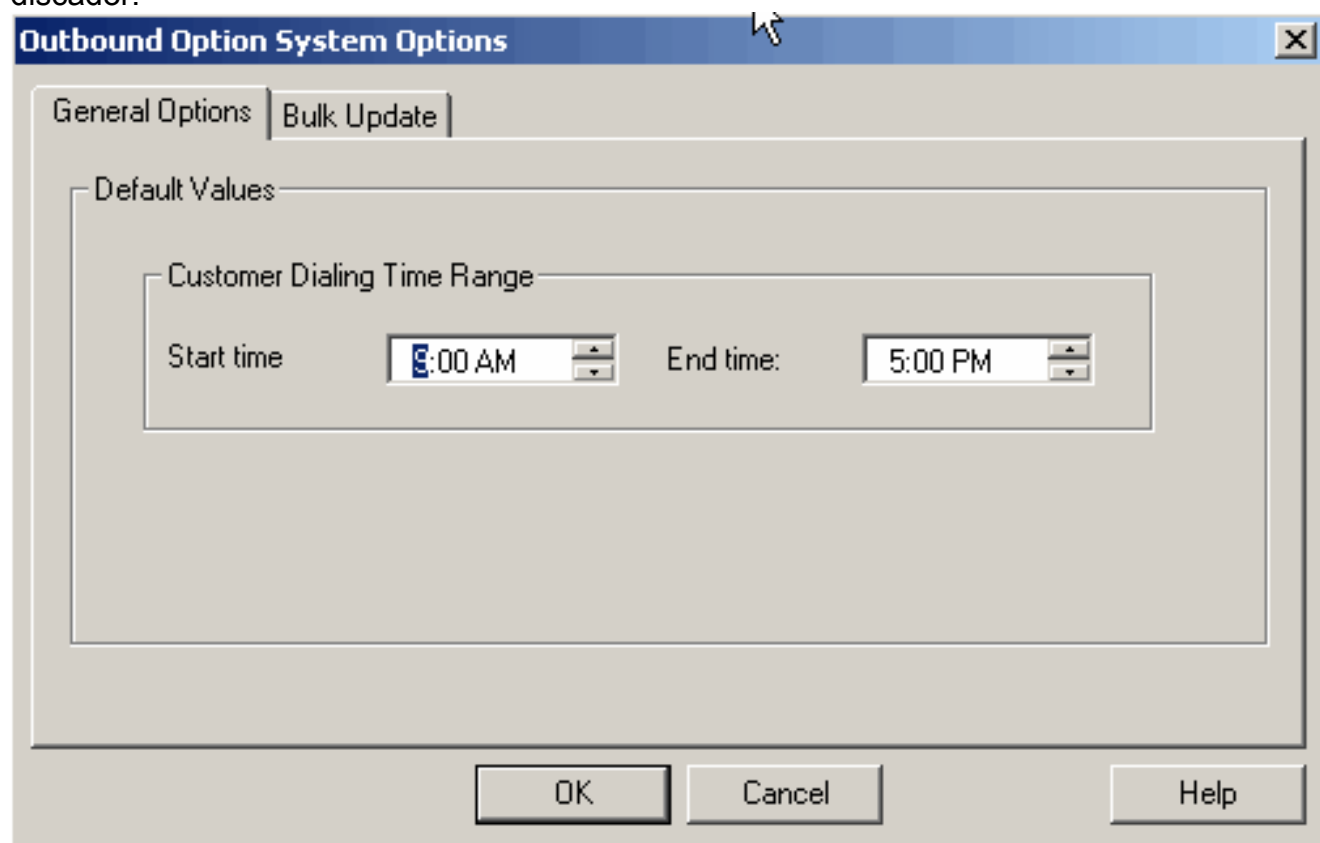
CONTROLLER          TIME          HALF-HOUR CHANGE
CCM1_1              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)
MRPG_2              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)

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
rctest: _

```

3. De seu Admin Workstations, escolha o gerenciador de configuração > a opção de saída > opções de sistema, e verifique-os que o cliente que disca o intervalo de tempo está correto.

Esta é uma variável global que afete todos os atendimentos do discador.



4. De seu Admin Workstation, escolha o **gerenciador de configuração > a opção de saída > a regra de importação**, selecione a regra de importação apropriada no painel esquerdo, e clique então a aba da **programação** à direita. Verifique que a importação é qualquer uma se ajustou **para ligar a importação quando o arquivo estar presente** ou que está programado corretamente.

Import Rule General | Definition | Schedule

Scheduled import

Schedule start time: 9:00 AM

Weekly

Monday

Tuesday

Wednesday

Thursday

Friday

Saturday

Sunday

Monthly

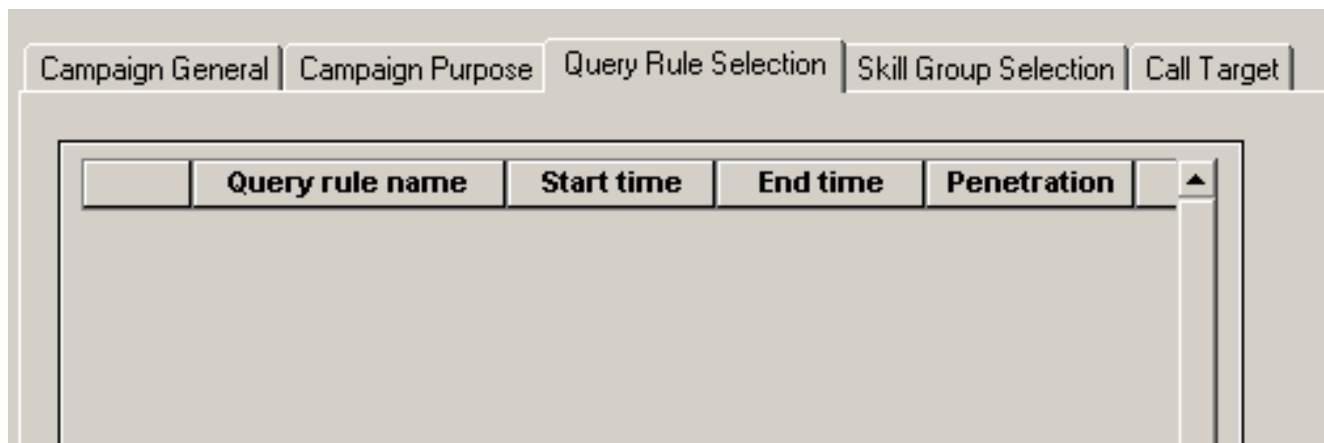
Day of month: 1

Start import when file is present

Rename file after import

Delete file after import

5. De seu Admin Workstation, escolha o **gerenciador de configuração > a opção de saída > a campanha**, escolha a **seleção da regra da pergunta** no painel correto, e verifique que os tempos do começo e do fim estão corretos para a regra da pergunta.



6. Clique a aba do **alvo do atendimento** na parte superior e verifique os ajustes da zona de hora (fuso horário) e que os tempos do começo e do fim estão corretos para a zona 1, e dividem 2 se você a usa.

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 você tem agentes no skillgroup correto entrado nas horas inicial apropriadas da campanha. Isto não é necessário para campanhas baseadas IVR.
8. Use o editor de script ICM a fim verificar que o script relevante admin está programado e para determinar como é ajustado frequentemente para ser executado. Programar o script admin que controla de partida cada 15 minutos é padrão.

Se você ainda precisa o auxílio depois que você termina todas estas etapas, abra um caso com a [ferramenta do pedido do serviço TAC \(clientes registrados somente\)](#).

[Informações Relacionadas](#)

- [Utilitário ICM rttest Cisco](#)
- [Operação básica do serviço de tempo de Windows](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)