

# Outbound Option: Номерабираетель не запускается вовремя

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ предоставляет сведения о том, как устранить неполадки неправильного времени начала для номерабираетеля в Cisco Унифицированный менеджмент Центра Интеллектуальной обработки контактов (ICM) среда, которая использует параметр Outbound. Этот документ предоставляет чек-листа наиболее распространенных причин неправильных времен начала и помогает вам решать их.

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco ICM
- Cisco Outbound Option
- Сценарии ICM Cisco
- Утилита Rtttest ICM Cisco. См. [Утилита Rtttest ICM Cisco](#) для большего количества информации.
- Время Microsoft Windows и протокол NTP

### Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на версиях ICM 7.x и ранее.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить

потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

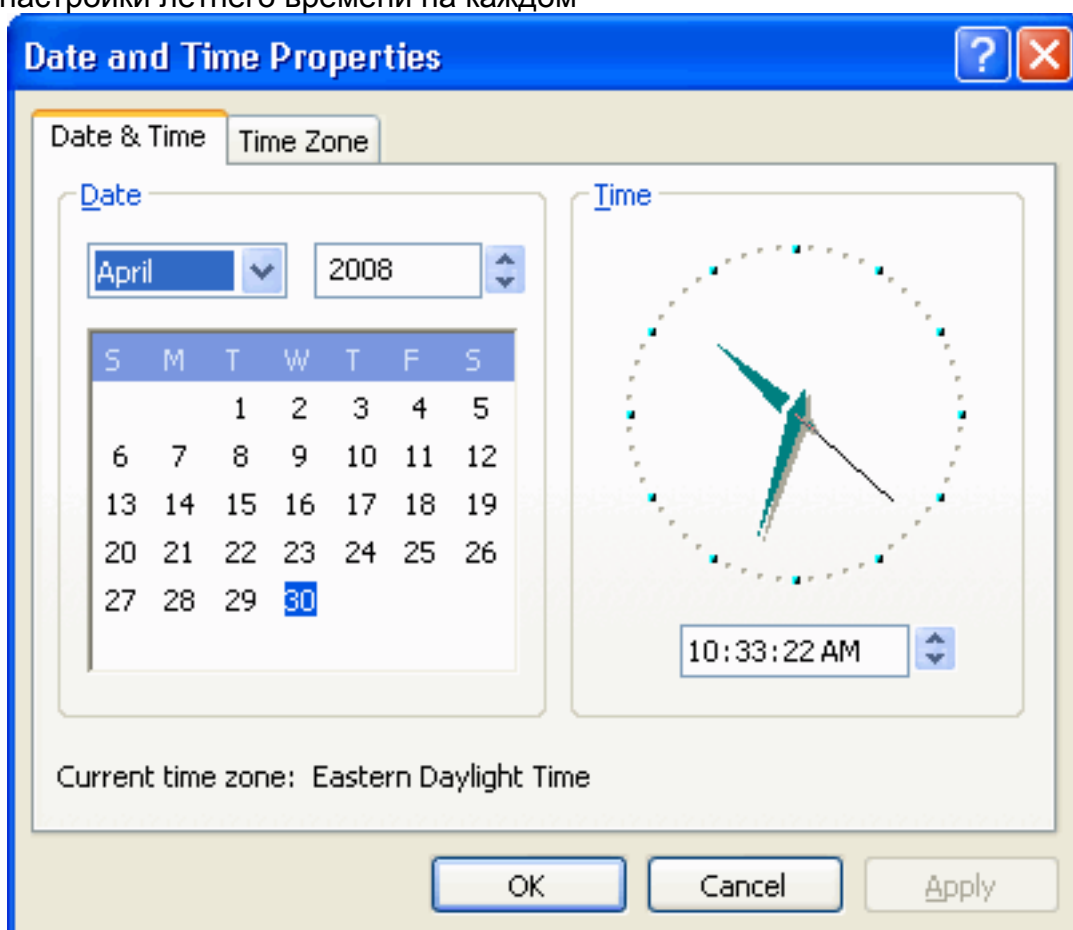
## Проблема

Из-за множественных мест, что системное время и запуск/время окончания настроены, это - типичная проблема для настраивания кампании, которая не запускается в желаемое время.

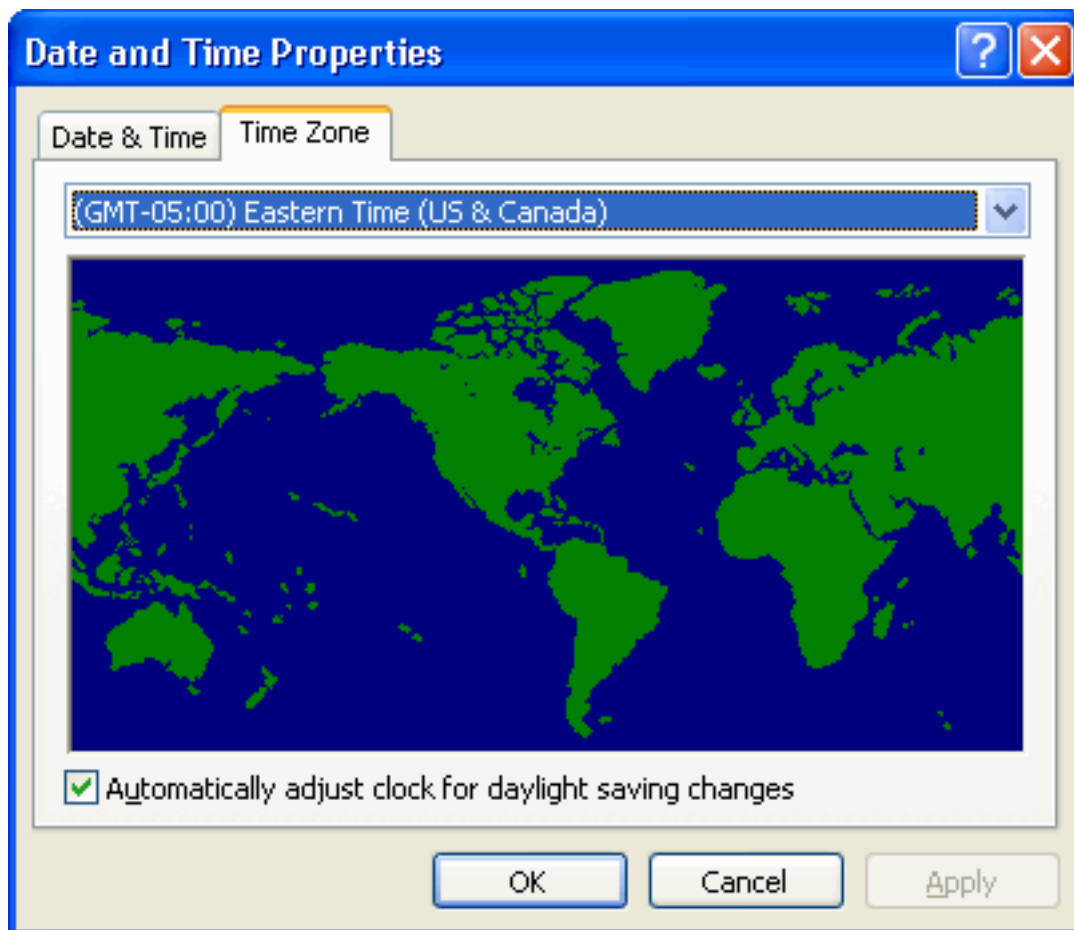
## Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Проверьте время Системы Windows на всех компонентах ICM, таких как Logger или PG, которому установили номеронабирателя. Кроме того, проверьте часовой пояс и параметры настройки летнего времени на каждом



компоненте.



2. Используйте утилиту rctest и выполните **статус / асимметричная** команда. Это показывает, во сколько каждый из компонентов ICM полагает, что это и как далеко прочь друг от друга они. В примере на этом рисунке вы видите, что rtrA, rtrB, lgrA, и lgrB все синхронизируются отлично. PG выключены приблизительно 4. 5 минут. Необходимо решить эти несоответствия. В некоторых ситуациях, если ваши PG физически расположены в других часовых поясах, они будут и должны быть выключены соответствующим количеством часов, что они являются физически разрозненными.

```

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)

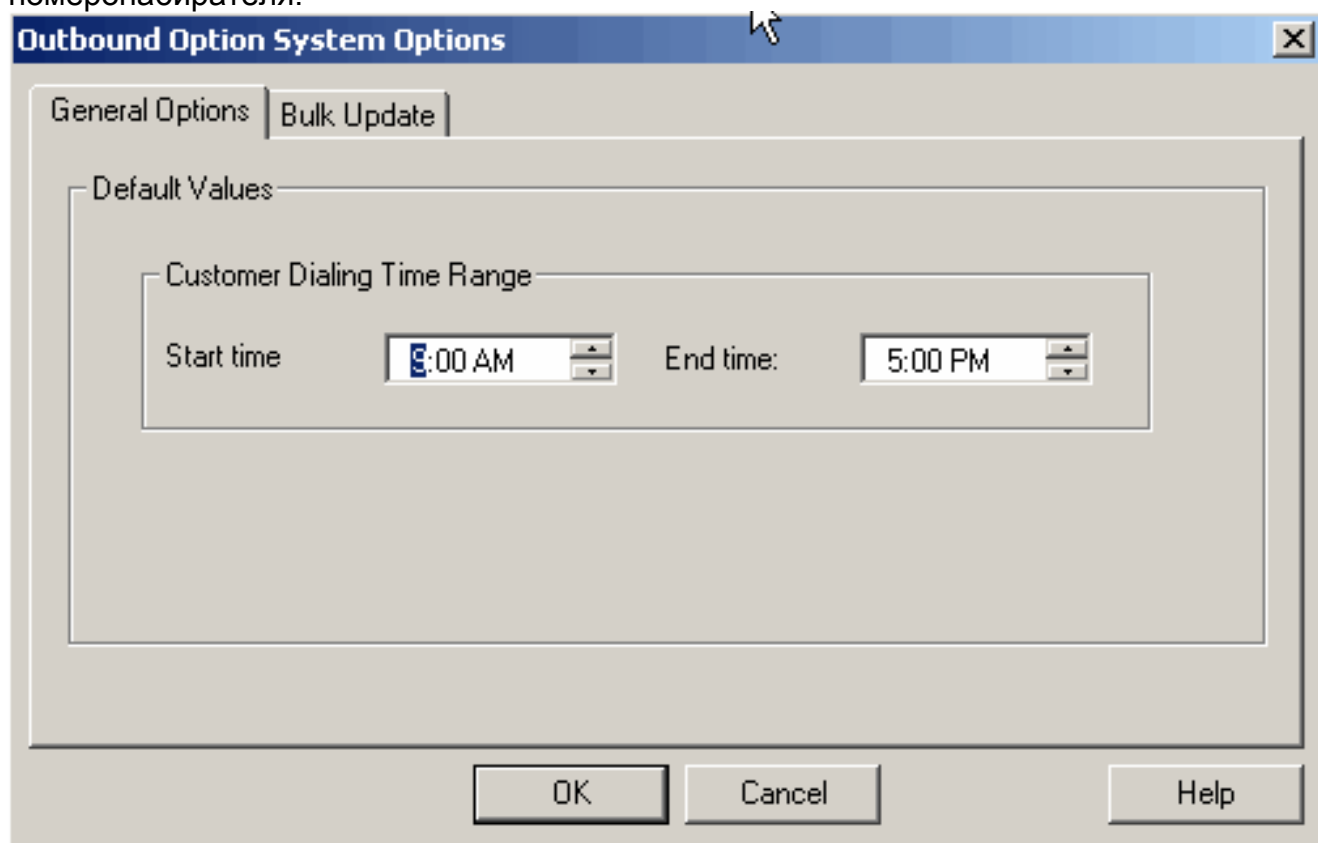
CONTROLLER          TIME          HALF-HOUR CHANGE
CCM1_1              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)
MRPG_2              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)

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: _

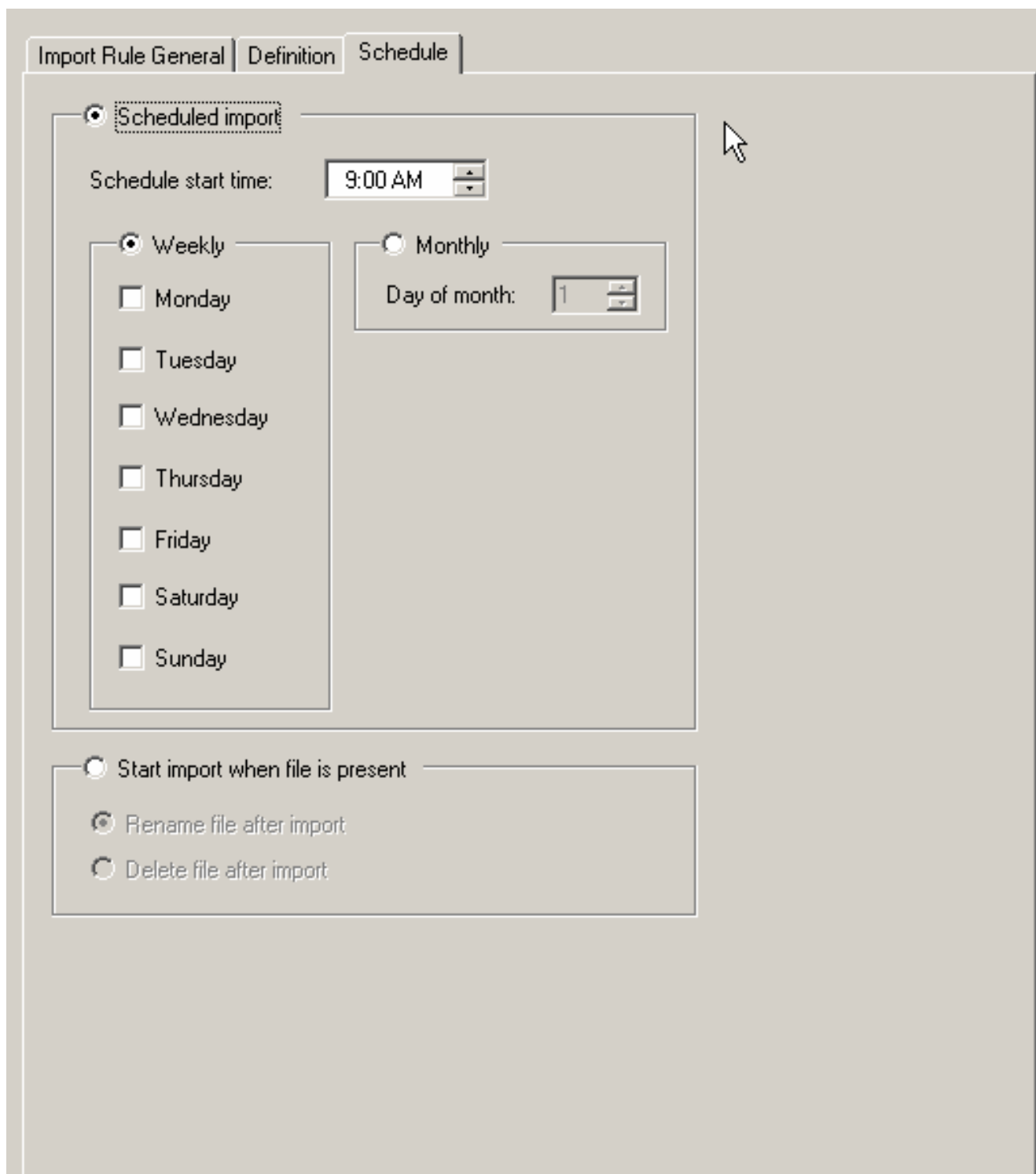
```

3. От ваших Рабочих станций администраторов выберите **Configuration Manager> Outbound Option> System Options** и проверьте, что **Клиент, Набирающий номер**

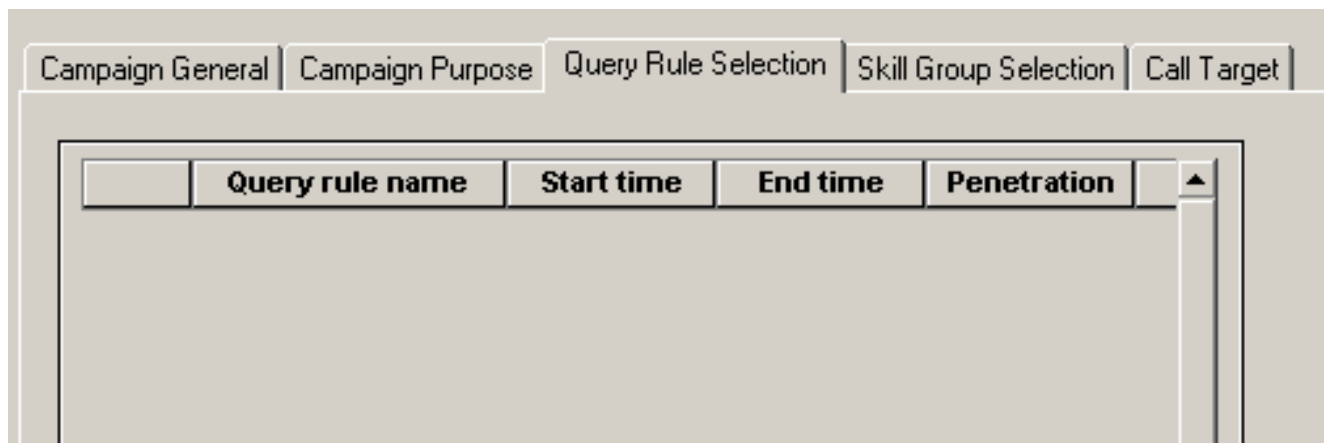
**Временной диапазон**, корректен. Это - глобальная переменная, которая влияет на все вызовы номеронабирателя.



4. От вашей Рабочей станции администратора выберите **Configuration Manager> Outbound Option> Import Rule**, выберите соответствующее правило импорта в левой панели, и затем нажмите вкладку **Schedule** справа. Проверьте, что импорт или собирается **Запустить импорт, когда файл присутствует** или что это планируется правильно.



5. От вашей Рабочей станции администратора выберите **Configuration Manager> Outbound Option> Campaign**, выберите **выбор правила Query** в правой панели и проверьте, что запуск и время окончания корректен для правила запроса.



6. Нажмите вкладку **Call Target** наверху и проверьте настройки часового пояса и что запуск и время окончания корректен для Зоны 1 и Зоны 2 при использовании его.

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. Проверьте, что у вас есть агенты в корректной квалифицированной группе, в которую входят в соответствующее время начала кампании. Это не необходимо для основанных кампаний IVR.
8. Используйте редактор сценариев ICM, чтобы проверить, что соответствующий сценарий admin планируется и определить, как часто он собирается работать. Планирование сценария admin, который управляет исходящий каждые 15 минут, является стандартным.

При тихой необходимости в помощи после того, как вы выполните все эти шаги, откроете случай с [Инструментом запросов службы технической поддержки \(TAC\) \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## Дополнительные сведения

- [Службная программа Cisco ICM: rttest](#)
- [Главная операция Windows Time Service](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)