

# 出站选项：拨号不准时开始

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文提供信息关于怎样排除故障拨号程序的一不正确开始时间在使用去话选项的Cisco Unified智能联系中心管理(ICM)环境。本文提供不正确开始时间的多数常见原因的清单，并且帮助您解决他们。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM
- Cisco 出站选项
- Cisco ICM写脚本
- Cisco ICM rttest实用程序。参考更多信息的[Cisco ICM rttest实用程序](#)。
- Microsoft Windows计时和网络时间协议(NTP)

### 使用的组件

本文档中的信息根据ICM版本7.x和以下。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

由于系统时间和开始/末端计时的多个地方配置，它是不开始在希望的时间的常见问题安排活动配置。

## 解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 验证在所有ICM组件的Windows系统时间，例如安排一拨号程序安装的记录器或PG。并且，请验证在每个组件的时间区域和夏令时设置。
2. 请使用rttest实用程序，并且执行**状态/skew**命令。这显示其中每一个ICM组件什么时候相信是，并且从彼此他们多远是。在此图的示例中，您能看到rtra、rtrB、lgra和lgrB完全是所有已同步的。PG关闭在大约4.5分钟之前。您需要解决这些差异。在某些状况下，如果您的PG在不同时间区域物理的查找他们并且应该关闭由他们是物理的不同的几小时的适当数量。
3. 从您的Admin工作站，请选择**配置管理器>去话选项>System选项**，并且验证**客户时间范围**正确的**正在拨号**。这是影响所有拨号程序呼叫的全局变量。
4. 从您的管理工作站，请选择**配置管理器>去话选项>导入规则**，选择在左窗格的适当的导入规则和然后单击在右边的**Schedule选项**。验证导入是启动任一的集导入，当文件存在或正确地安排。
5. 从您的管理工作站，请选择**配置管理器>去话选项>活动**，选择**查询**在右窗格的**规则选择**，并且验证开始和结尾时代为查询规则是正确。
6. 在顶部单击**呼叫目标选项卡**并且验证时间区域设置，并且那开始和结尾时代为Zone1和区域2是正确，如果使用它。
7. 验证您有代理程序在正确技能组登陆在适当的活动开始时间。这为IVR基于市场活动不是必要的。
8. 请使用ICM脚本编辑器为了验证安排相关admin脚本，并且确定多频繁设置运行。安排控制出站每15分钟的admin脚本标准。

如果还需要援助，在您完成所有这些步骤后，请开一个Case用[TAC Service Request Tool](#) ([仅限注册用户](#))。

## 相关信息

- [Cisco ICM rttest 实用程序](#)
- [Windows时间服务的基本操作](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)