

# 出站选项：拨号不准时开始

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

本文提供信息关于怎样排除拨号程序的一个不正确启动时间故障在使用去话选项的Cisco Unified智能联系中心管理(ICM)环境里。本文提供不正确启动时间的多数常见原因的清单，并且帮助您解决他们。

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM
- 思科呼出选项
- Cisco ICM写脚本
- Cisco ICM rttest实用程序。请参见更多信息的[Cisco ICM rttest实用程序](#)。
- 微软视窗时间和网络时间协议(NTP)

### [Components Used](#)

本文的信息根据ICM版本7.x和以下。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

### [Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

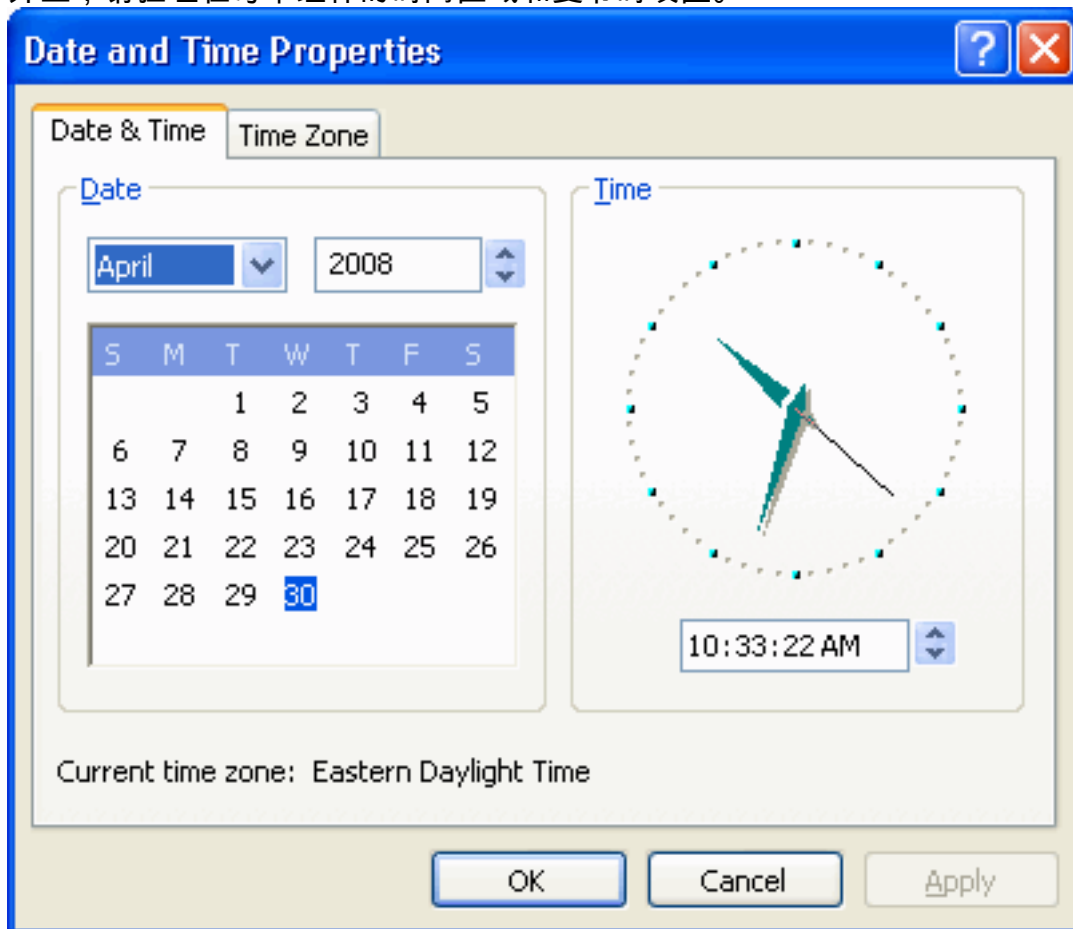
## 问题

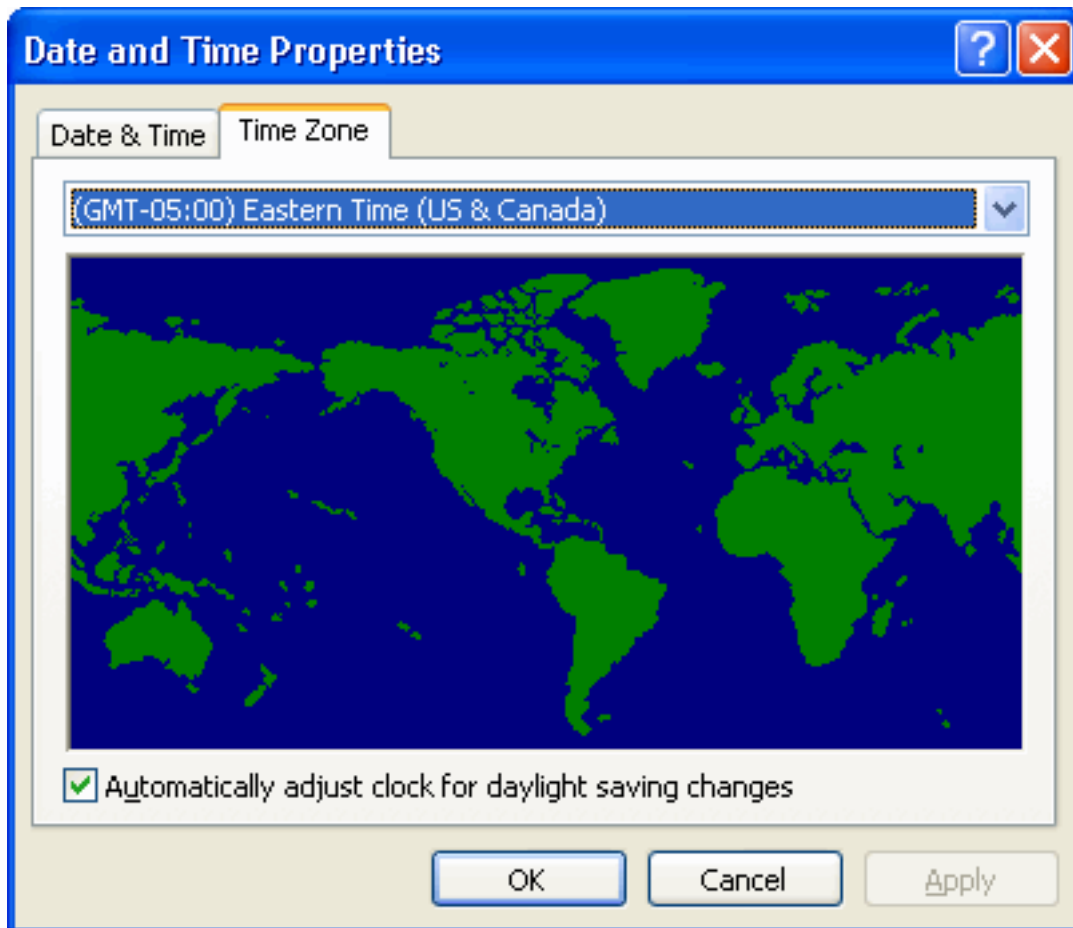
由于系统时间和开始/末端计时的多个地方配置，它是不开始在期望时间的常见问题安排活动被配置。

## 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，例如有安装的一个拨号程序的日志记录器或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。您需要解决这些差误。在某些状况下，如果您的PG不同时间区域物理位于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。

```

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)

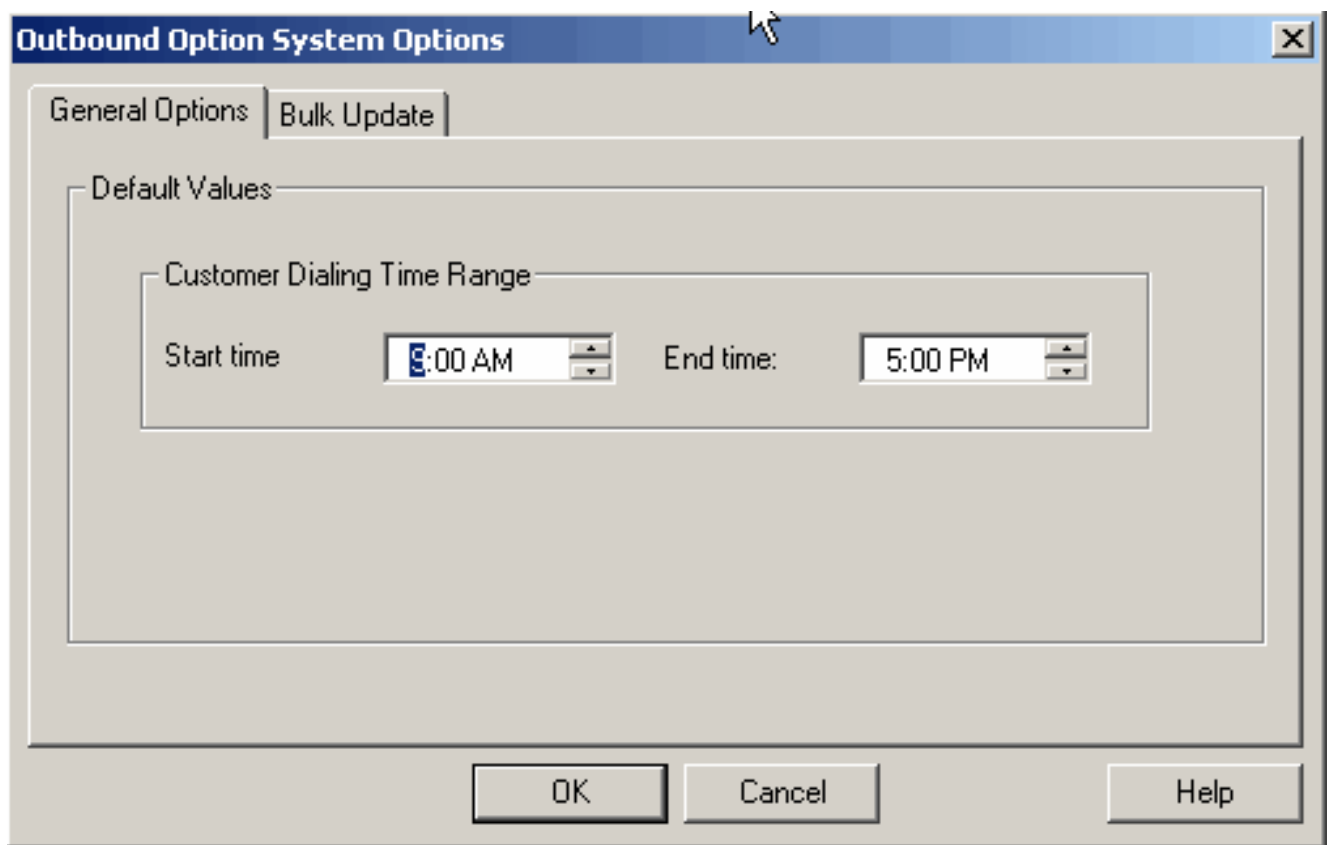
NI Time rtrA: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Time rtrB: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Time lgrA: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Time lgrB: 04/30 15:07:27 (0 sec)

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)

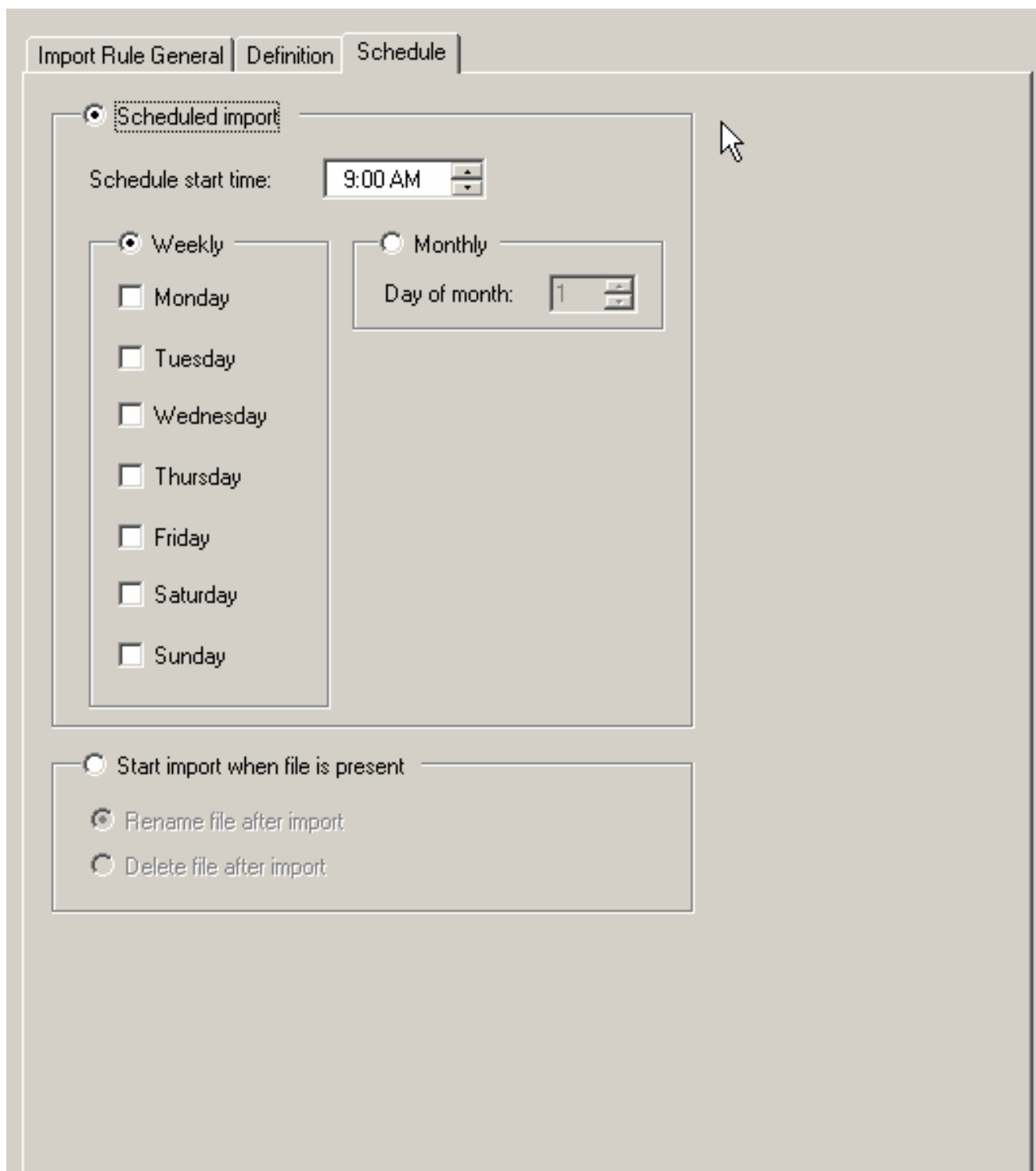
PERIPHERAL          TIME          HALF-HOUR CHANGE
CCM1_1              04/30 15:07:01 (-26 sec)   04/30 15:04:58 (+4.9 min)
MRPG_1              unknown
MRPG_2              unknown
rttest: _

```

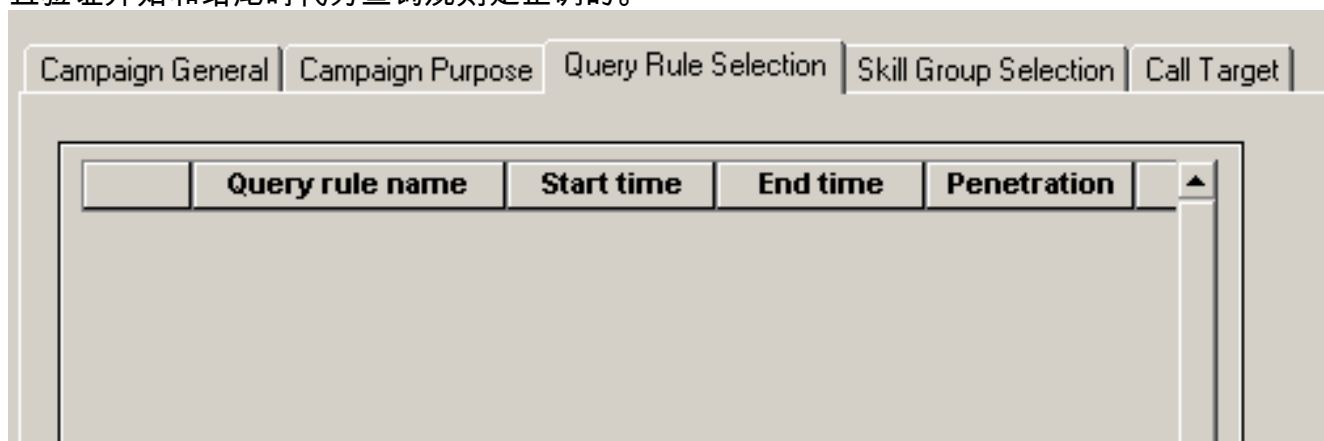
3. 从您的Admin工作站，请选择**配置Manager>去话选项>System选项**，并且验证用户拨打的时间范围是正确的。这是影响所有拨号程序呼叫的一个全局变量。



4. 从您的管理工作站，请选择**配置Manager>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点击在右边的**Schedule**选项。验证导入是二者之一**设置启动导入**，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Manager>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的。



6. 如果使用它，请点击**呼叫目标**选项在顶层并且验证时间区域设置和开始和结尾时代为Zone1是正确的和区域2。

The screenshot displays a web-based configuration interface for a campaign. At the top, there are five tabs: "Campaign General", "Campaign Purpose", "Query Rule Selection", "Skill Group Selection", and "Call Target". The "Call Target" tab is currently selected. Below the tabs, there is a "Daylight Savings" section with a dropdown menu set to "(GMT-5.0) Eastern (US & Canada)". Below this, there are two sections for "Zone 1" and "Zone 2", both of which are checked. Each zone section contains "Start" and "End" time pickers, both set to "9:00 AM" and "5:00 PM" respectively. Below the time pickers, there are two columns: "Numbers to dial" and "Available numbers". The "Available numbers" column lists "Phone01" through "Phone10". Navigation arrows (up, down, left, right) are provided between the columns to move numbers between them.

7. 验证您有代理程序在正确的技能组登陆在适当的活动启动时间。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outbound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，请开与[TAC服务请求工具\(仅限注册用户\)](#)的一个Case。

## [Related Information](#)

- [Cisco ICM rttest实用程序](#)
- [Windows时间服务的基本操作](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)