

Option Outbound : Le numéroteur ne démarre pas à l'heure

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document fournit des informations sur la façon dont dépanner une heure de début incorrecte pour le numéroteur dans un environnement intelligent de la Gestion de centre de contact de Cisco Unified (missile aux performances améliorées) qui utilise l'option Outbound. Ce document fournit une liste de contrôle des la plupart des causes classiques des heures de début incorrectes, et vous aide aux résoudre.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Option Cisco Outbound
- Script missile aux performances améliorées de Cisco
- L'utilitaire rttest missile aux performances améliorées de Cisco. Référez-vous au pour en savoir plus [de service rttest missile aux performances améliorées de Cisco](#).
- Temps et Protocole NTP (Network Time Protocol) de Microsoft Windows

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur les versions 7.x et antérieures missile aux performances améliorées.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

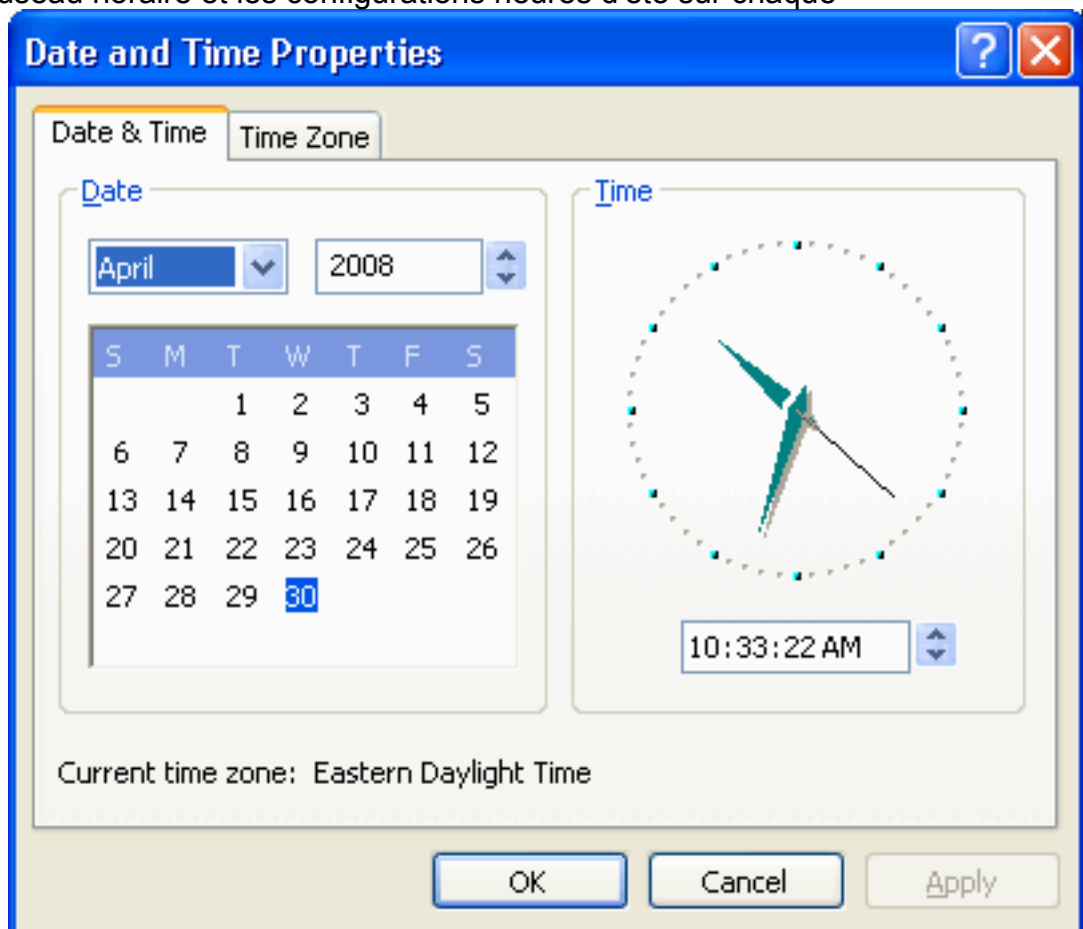
Problème

En raison des plusieurs endroits que l'heure système et le start/end chronomètre sont configurés, il est un problème courant pour faire configurer une campagne qui ne commence pas au temps désiré.

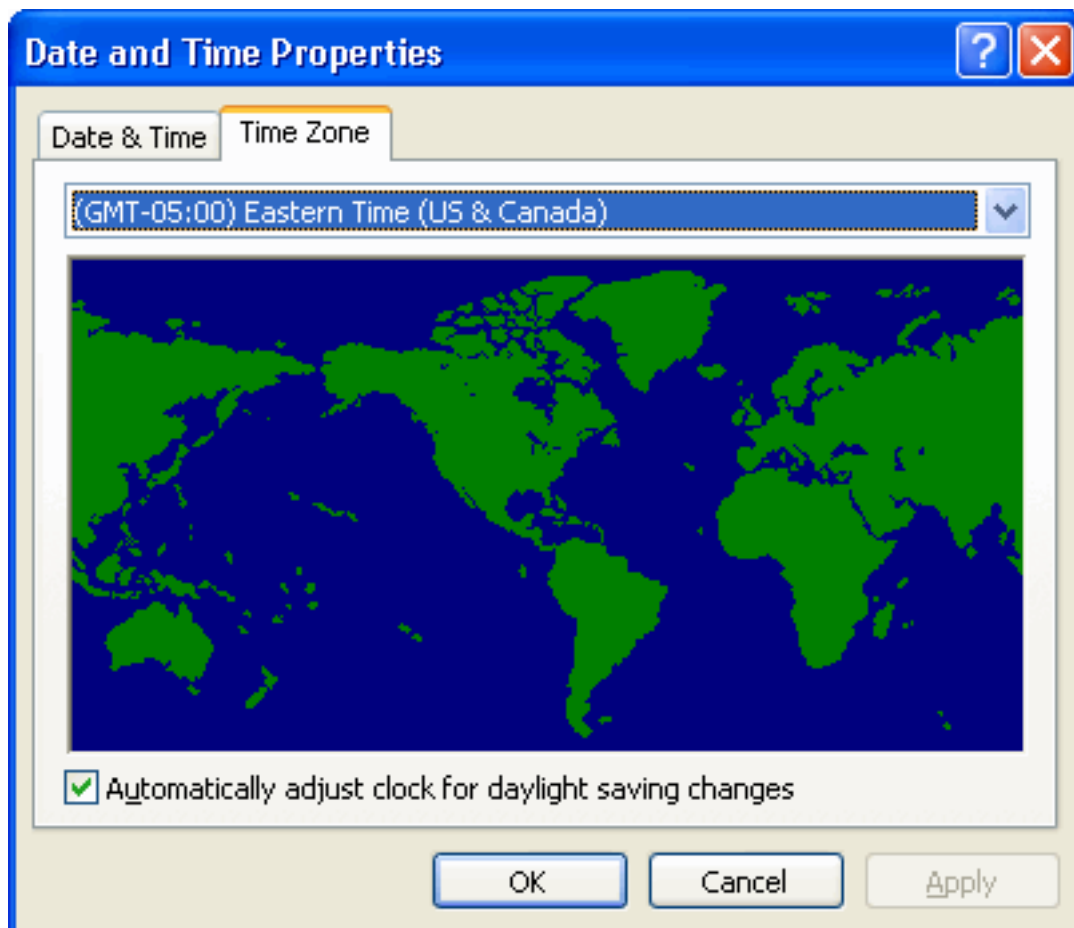
Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Vérifiez le temps de système Windows sur tous les composants missile aux performances améliorées, tels que l'enregistreur ou une PAGE qui a un numéroteur installé. En outre, vérifiez le fuseau horaire et les configurations heures d'été sur chaque



composant.



- Utilisez l'utilitaire rctest, et exécutez la commande de /skew d'état. Ceci affiche que quand chacun des composants missile aux performances améliorées croit il est et à quelle distance outre entre eux de eux soyez. Dans l'exemple dans cette figure, vous pouvez voir que le rtrA, le rtrB, le lgrA, et le lgrB tous synched parfaitement. Le PGs sont éteints par approximativement 4.5 minutes. Vous devez résoudre ces anomalies. Dans certaines situations, si votre PGs sont physiquement situés dans des fuseaux horaires heure différente ils et devraient être éteints par le numéro approprié d'heures qui ils sont physiquement disparates.

```

C:\Documents and Settings\Administrator.TACLAB4>rctest /cust ipcc
RTEST 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 Line rtrA: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Line rtrB: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Line lgrA: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Line lgrB: 04/30 15:07:27 (0 sec)

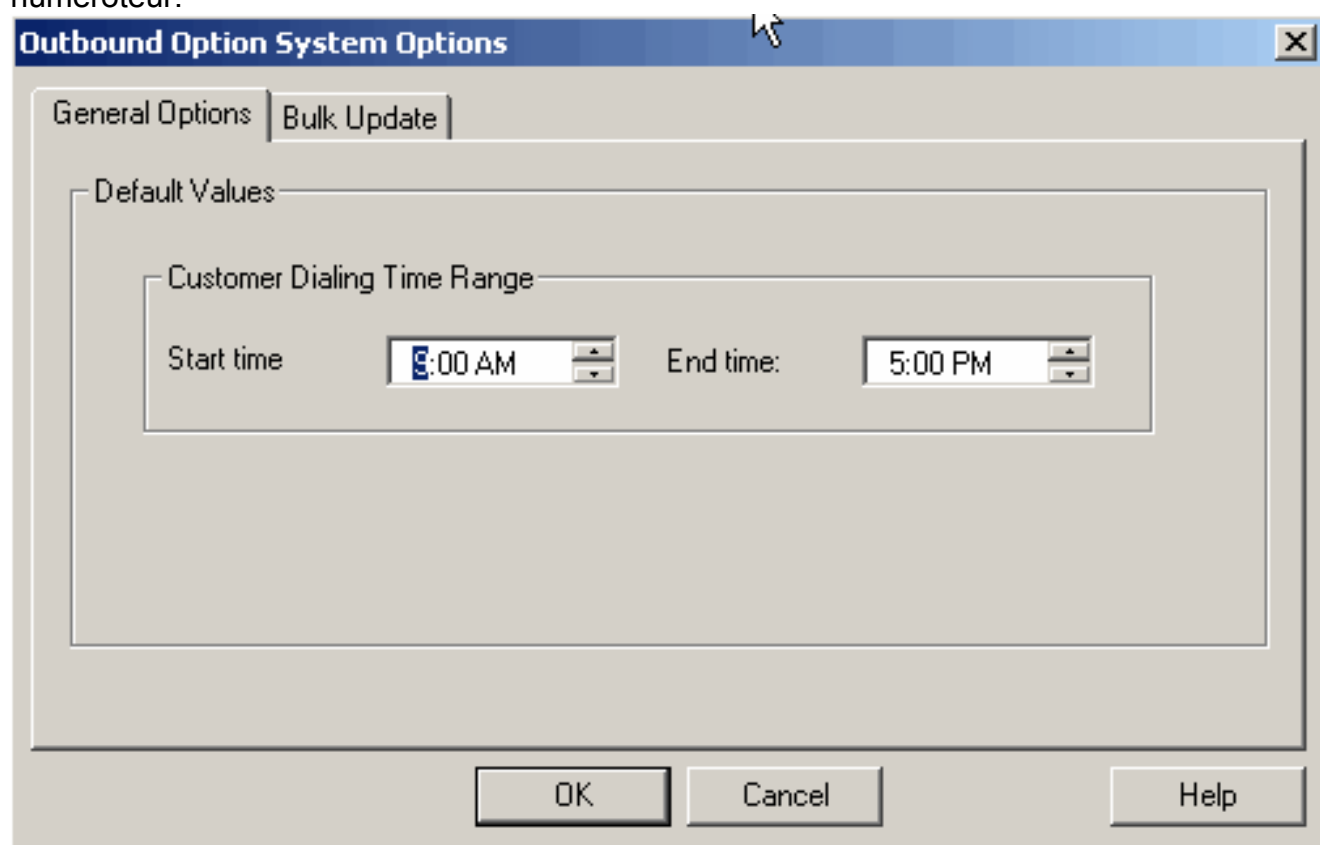
CONTROLLER          TIME          HALF-HOUR CHANGE
CCM1_1              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)
MRPG_2              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)

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: _

```

- De vos stations de travail administrateur, choisissez la Configuration Manager > les options d'option Outbound > de système, et vérifiez la plage de temps de composition de client est

correct. C'est une variable globale qui affecte tous les appels de numéroteur.



4. De votre station de travail administrateur, choisissez la **Configuration Manager > la règle d'option Outbound > d'importation**, sélectionnez la règle appropriée d'importation dans le volet gauche, et puis cliquez sur l'onglet de **programme** du côté droit. Vérifiez que l'importation est l'un ou l'autre a placé **pour mettre en marche l'importation quand le fichier est présent** ou qu'il soit programmé correctement.

Import Rule General | Definition | Schedule

Scheduled import

Schedule start time: 9:00 AM

Weekly

Monday

Tuesday

Wednesday

Thursday

Friday

Saturday

Sunday

Monthly

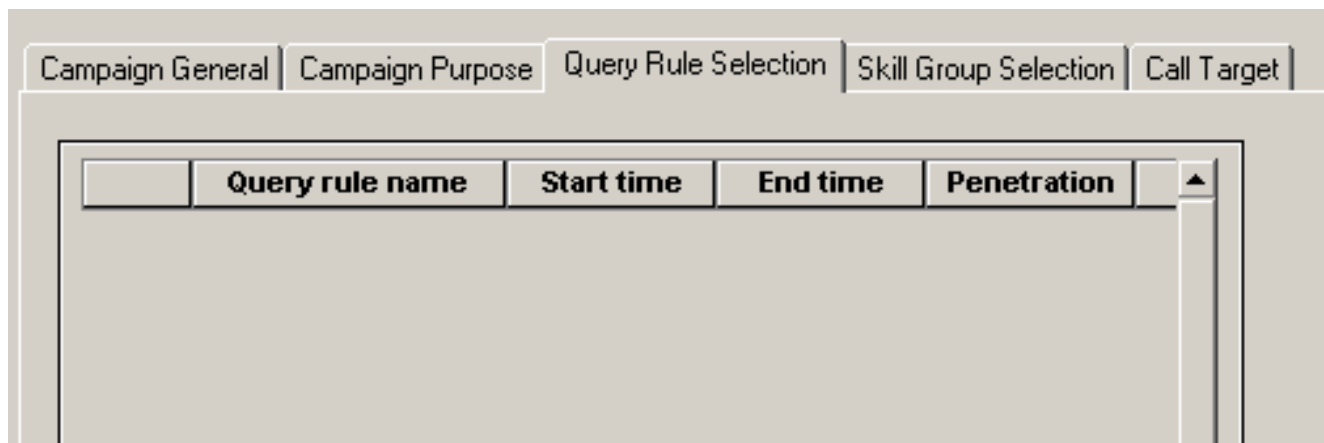
Day of month: 1

Start import when file is present

Rename file after import

Delete file after import

5. De votre station de travail administrateur, choisissez la **Configuration Manager > l'option Outbound > la campagne**, choisissez la **sélection de règle d'interrogation** dans le volet de droite, et la vérifiez que le début et les heures de fin sont corrects pour la règle d'interrogation.



6. Cliquez sur l'onglet de **cible d'appel** au dessus et vérifiez les fuseaux horaires et ce le début et les heures de fin sont correct pour la zone 1, et répartissent en zones 2 si vous l'utilisez.

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. Vérifiez que vous avez des agents dans le groupe de compétences correct ouvert une session à l'heure de début appropriée de campagne. Ce n'est pas nécessaire pour des campagnes basées par RVI.
8. Utilisez le scripteur missile aux performances améliorées afin de vérifier que le script approprié d'admin est programmé et pour déterminer combien de fois il est placé pour fonctionner. Le Scheduling le script d'admin qui contrôle sortant toutes les 15 minutes est standard.

Si vous avez besoin toujours d'assistance après que vous vous terminiez toutes ces étapes, ouvrez une valise avec l'[outil de demande de service TAC](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Informations connexes

- [L'utilitaire rtest de Cisco ICM](#)
- [Fonctionnement de base du service horaire de Windows](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)