

Outbound Option: Dialer non inizia in tempo

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene spiegato come risolvere i problemi relativi a un'ora di inizio errata per la connessione telefonica in un ambiente Cisco Unified Intelligent Contact Center Management (ICM) con opzione Outbound. Questo documento fornisce un elenco di controllo delle cause più comuni degli orari di inizio non corretti e consente di risolverli.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco ICM
- Cisco Outbound Option
- Cisco ICM Scripting
- Utilità di test Cisco ICM. Per ulteriori informazioni, fare riferimento a [Cisco ICM Test Utility](#).
- Protocollo NTP (Microsoft Windows Time and Network Time Protocol)

[Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano sull'ICM versione 7.x e precedenti.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema

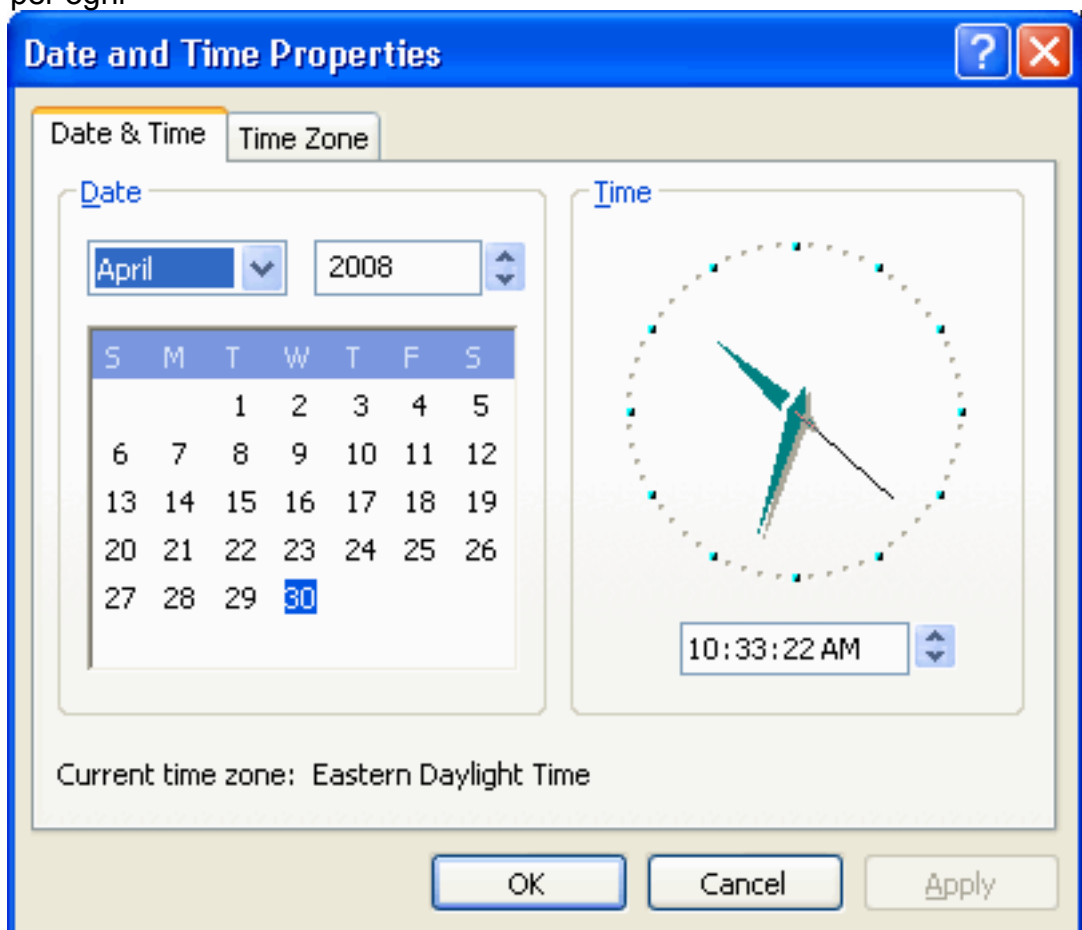
A causa delle diverse posizioni in cui sono configurati l'ora di sistema e l'ora di inizio/fine, è un problema comune avere una campagna configurata che non inizia all'ora desiderata.

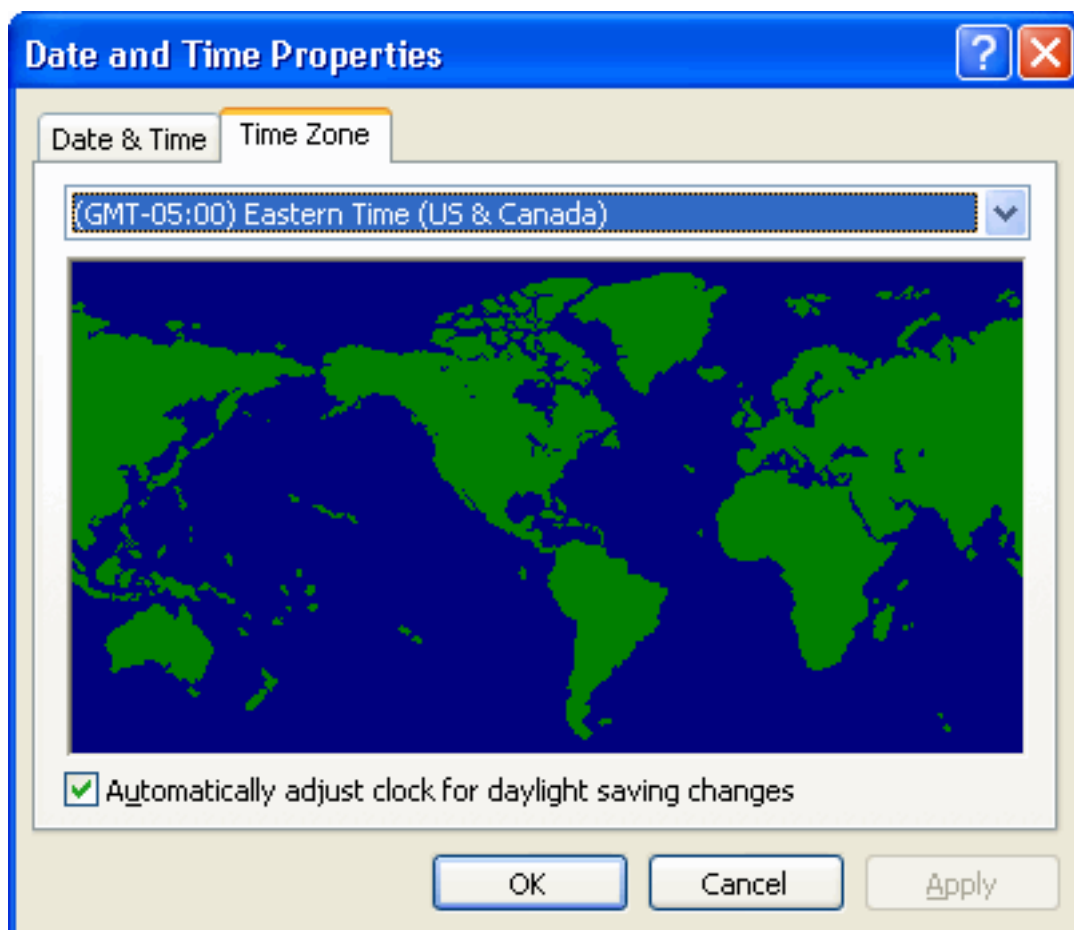
Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Verificare l'ora di sistema di Windows su tutti i componenti ICM, ad esempio il Logger o un PG su cui è installato un dialer. Verificare inoltre le impostazioni relative al fuso orario e all'ora legale per ogni

componente.





- Utilizzare l'utilità `rttest` ed eseguire il comando `status /skew`. Questo mostra che ora ciascuno dei componenti dell'ICM crede che sia e quanto sono lontani gli uni dagli altri. Nell'esempio di questa figura, è possibile vedere che `rtrA`, `rtrB`, `lgrA` e `lgrB` sono tutti sincronizzati perfettamente. I PG sono spenti di circa 4,5 minuti. È necessario risolvere queste discrepanze. In alcune situazioni, se i PG si trovano fisicamente in fusi orari diversi, si disattiveranno e dovrebbero disattivarsi entro il numero di ore appropriato di disparità fisica.

```

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)

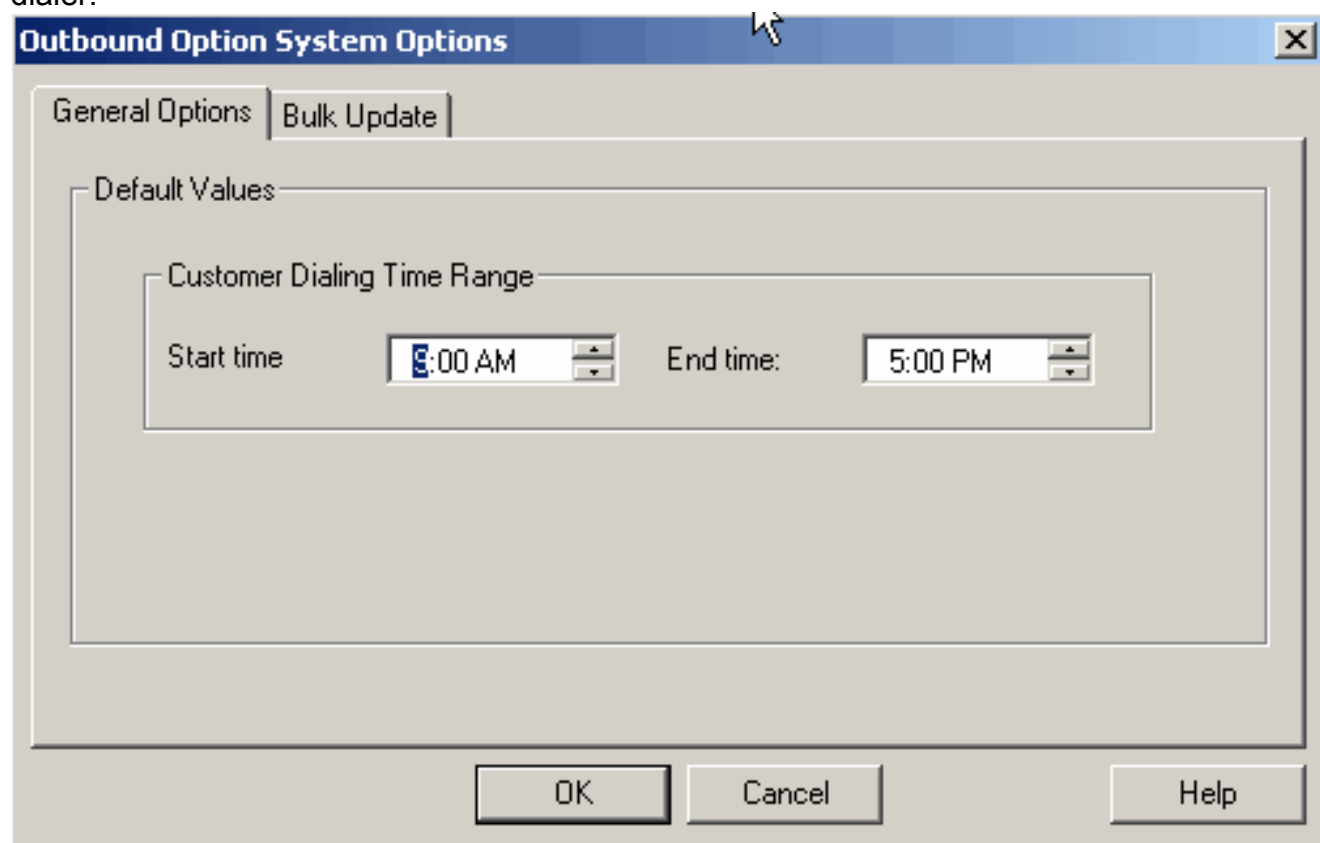
CONTROLLER          TIME          HALF-HOUR CHANGE
CCM1_1              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)
MRPG_2              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)

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: _

```

- Dalle workstation amministrative, scegliere **Configuration Manager > Outbound Option > System Options** (Opzione in uscita), quindi verificare che l'intervallo di tempo per la **composizione del cliente** sia corretto. Variabile globale che interessa tutte le chiamate in

modalità
dialer.



4. Dalla stazione di lavoro di amministrazione, scegliere **Configuration Manager > Outbound Option > Import Rule**, selezionare la regola di importazione appropriata nel riquadro sinistro, quindi fare clic sulla scheda **Pianificazione** a destra. Verificare che l'importazione sia impostata su **Avvia importazione quando il file è presente** o che sia pianificata correttamente.

Import Rule General | Definition | Schedule

Scheduled import

Schedule start time: 9:00 AM

Weekly

Monday

Tuesday

Wednesday

Thursday

Friday

Saturday

Sunday

Monthly

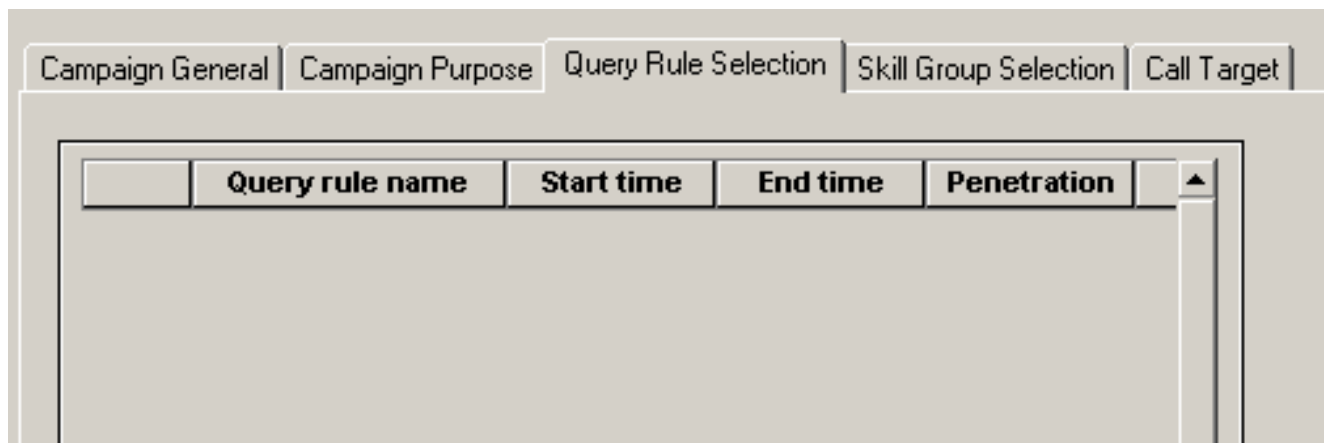
Day of month: 1

Start import when file is present

Rename file after import

Delete file after import

5. Dalla stazione di lavoro di amministrazione, scegliere **Configuration Manager > Outbound Option > Campaign**, scegliere **Query rule selection** nel riquadro di destra e verificare che l'ora di inizio e l'ora di fine siano corrette per la regola di query.



6. Fare clic sulla scheda **Destinazione chiamata** nella parte superiore e verificare le impostazioni del fuso orario e che le ore di inizio e di fine siano corrette per la Zona 1 e la Zona 2, se la si utilizza.

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. Verificare di avere gli agenti nel gruppo di abilità corretto connessi all'ora di inizio della campagna appropriata. Ciò non è necessario per le campagne basate su IVR.
8. Utilizzare l'editor di script ICM per verificare che lo script di amministrazione sia pianificato e per determinare la frequenza di esecuzione. La pianificazione dello script di amministrazione che controlla l'uscita ogni 15 minuti è un'operazione standard.

Se dopo aver completato tutti questi passaggi occorre ancora ricevere assistenza, aprire una richiesta con lo [strumento TAC Service Request](#) (solo utenti [registrati](#)).

[Informazioni correlate](#)

- [Utilità Cisco ICM Test](#)
- [Funzionamento di base del servizio Ora di Windows](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)