

아웃바운드 옵션:전화 걸기가 제시간에 시작되지 않음

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 아웃바운드 옵션을 사용하는 Cisco ICM(Unified Intelligent Contact Center Management) 환경에서 다이얼러의 잘못된 시작 시간을 해결하는 방법에 대한 정보를 제공합니다. 이 문서는 잘못된 시작 시간의 가장 일반적인 원인 체크리스트를 제공하며 이를 해결하는 데 도움이 됩니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco ICM
- Cisco 아웃바운드 옵션
- Cisco ICM 스크립팅
- Cisco ICM rttest Utility입니다. 자세한 내용은 [Cisco ICM rttest 유틸리티](#)를 참조하십시오.
- Microsoft NTP(Windows Time and Network Time Protocol)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 ICM 버전 7.x 및 이전 버전을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

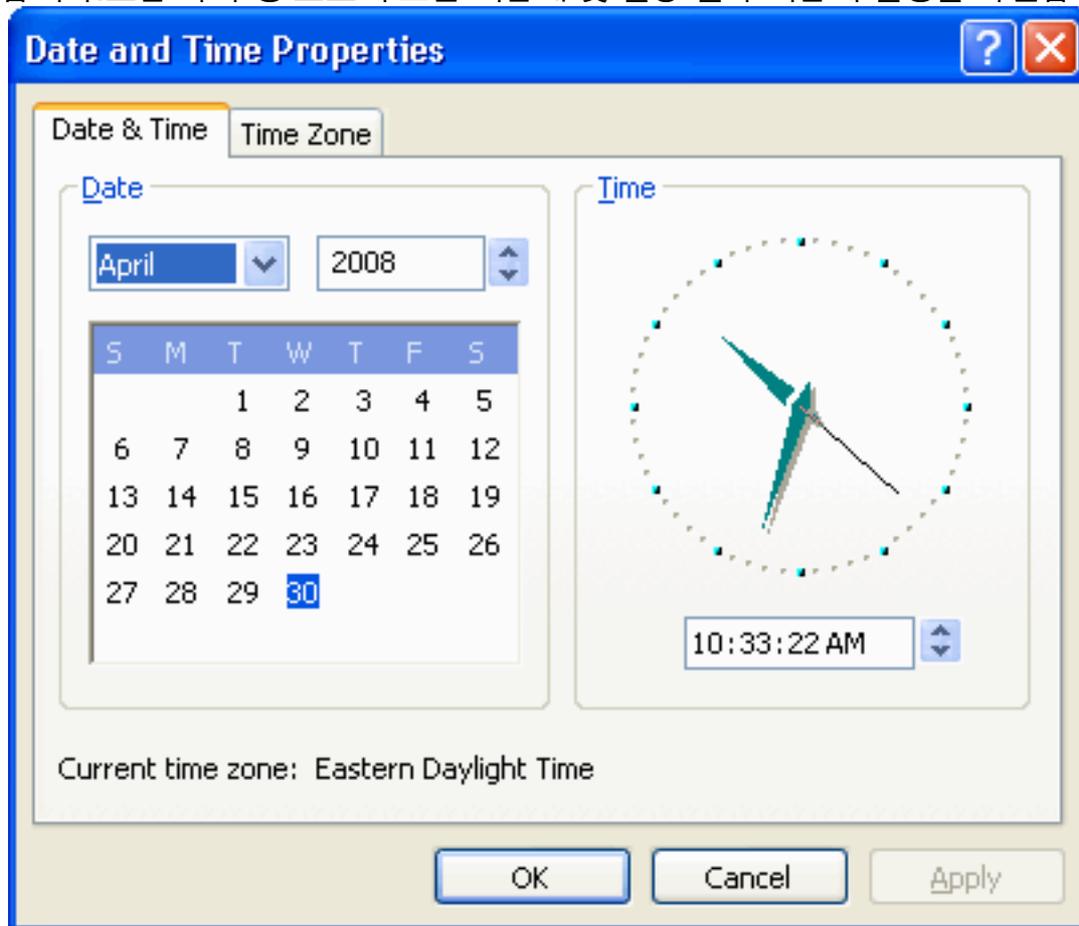
문제

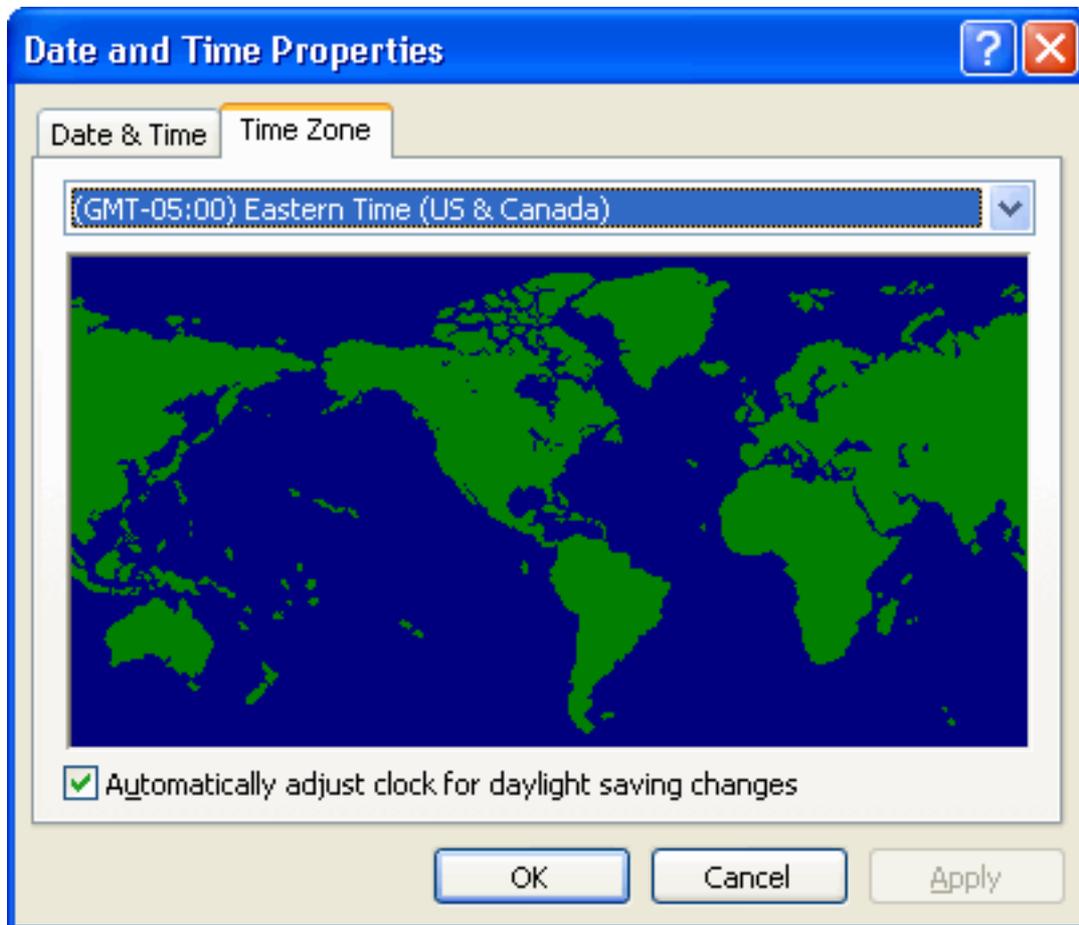
시스템 시간 및 시작/종료 시간이 구성된 여러 위치로 인해 원하는 시간에 시작되지 않는 캠페인을 구성하는 것이 일반적인 문제입니다.

솔루션

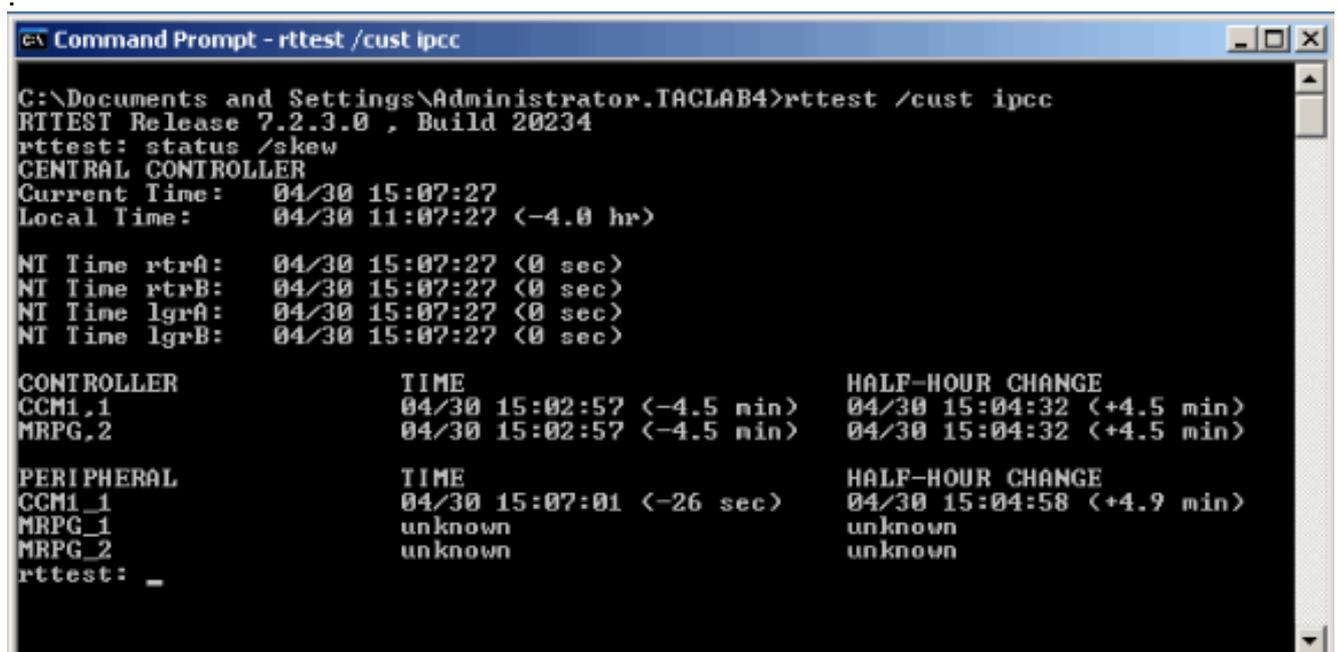
이 문제를 해결하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. 다이얼러가 설치된 로거 또는 PG와 같은 모든 ICM 구성 요소의 Windows 시스템 시간을 확인합니다. 또한 각 구성 요소의 표준 시간대 및 일광 절약 시간제 설정을 확인합니다

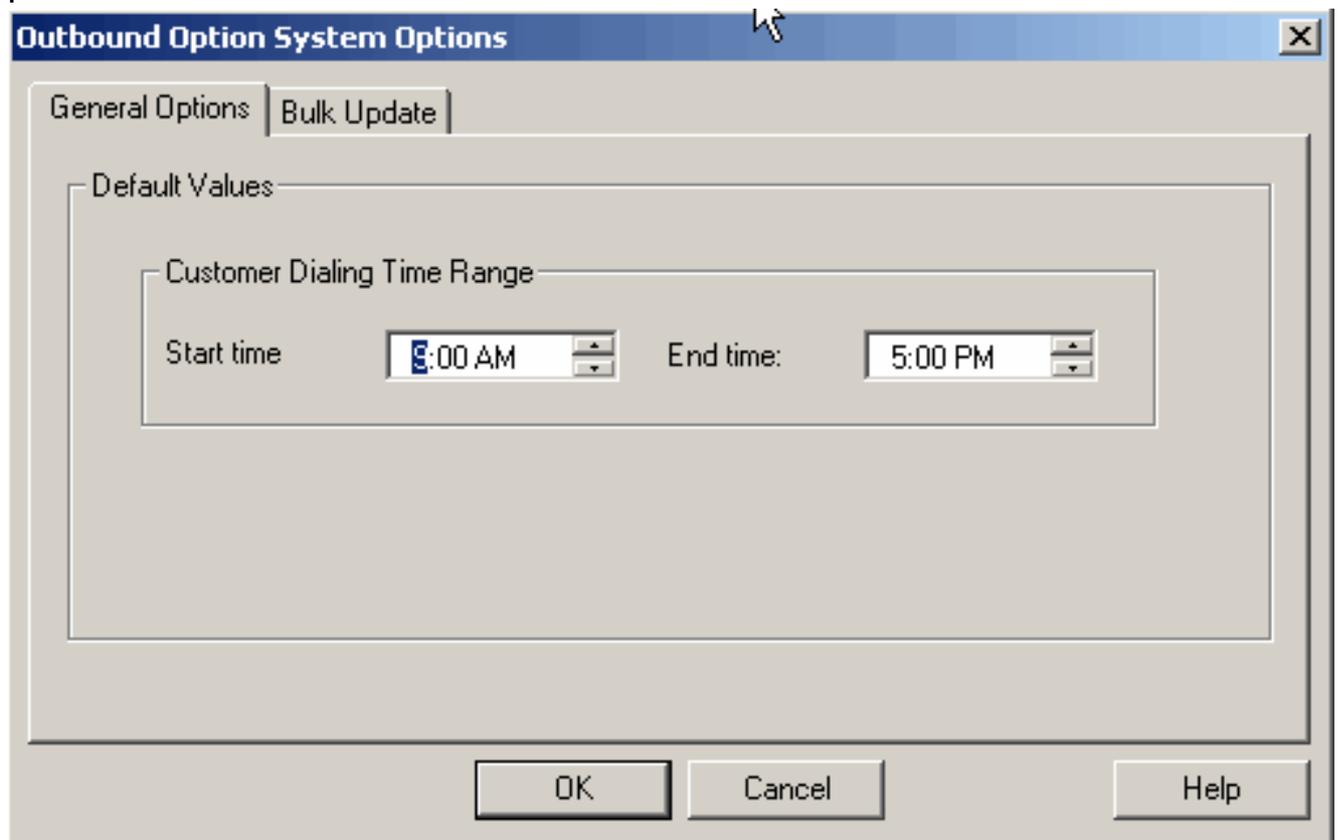




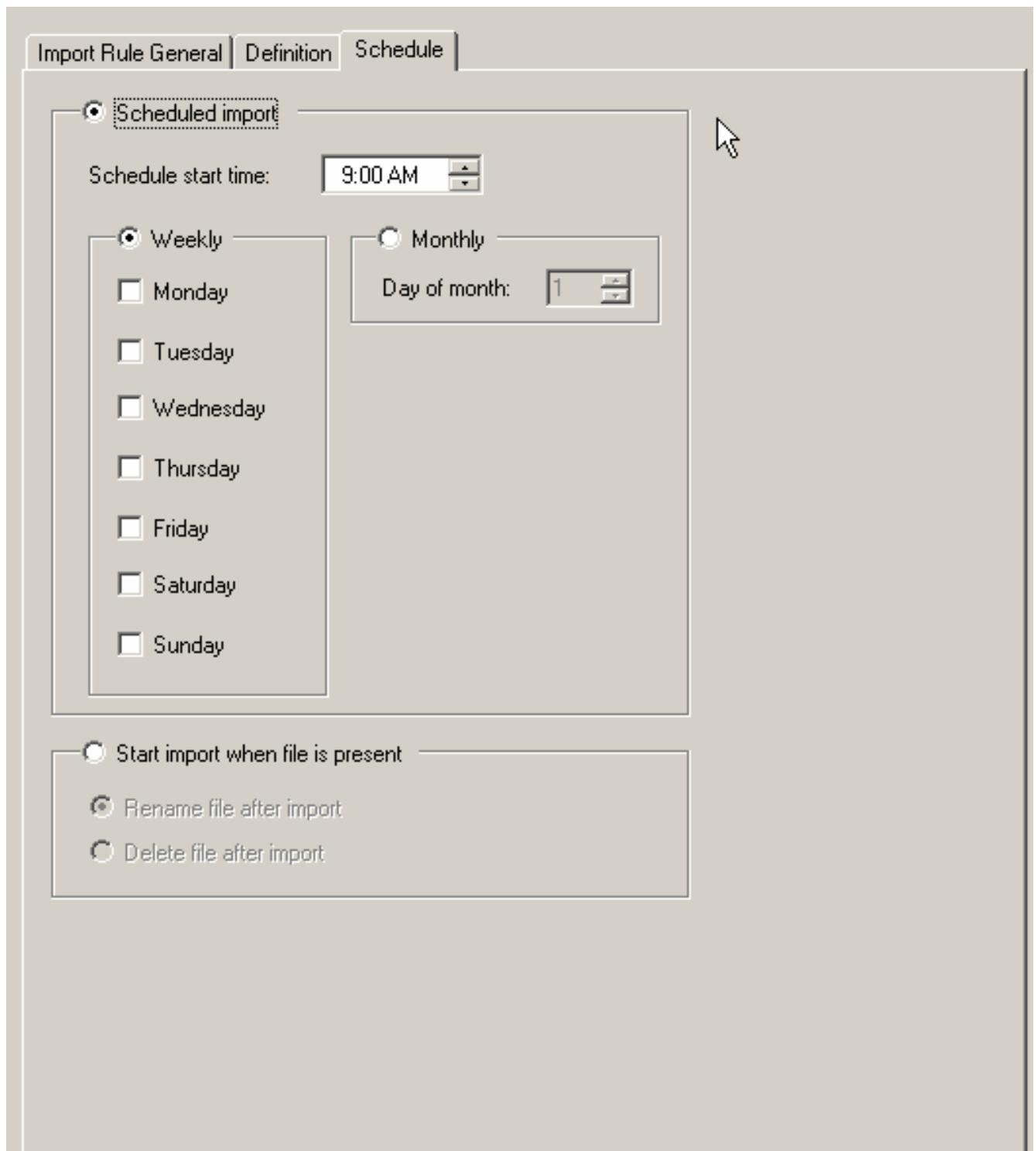
2. rttest 유틸리티를 사용하여 **status /skew** 명령을 실행합니다. 이것은 각 ICM 구성 요소가 해당 구성 요소를 신뢰하는 시간 및 서로 얼마나 멀리 떨어져 있는지를 보여줍니다. 이 그림의 예에서는 rtrA, rtrB, lgrA 및 lgrB가 모두 완벽하게 동기화되어 있음을 확인할 수 있습니다. PG가 약 4.5분 정도 꺼집니다. 이러한 불일치를 해결해야 합니다. 경우에 따라 PG가 물리적으로 다른 시간대에 있는 경우 물리적으로 다른 시간대로 이동하여 물리적으로 분리된 시간 만큼 꺼져야 합니다



3. 관리 워크스테이션에서 Configuration Manager > Outbound Option > System Options를 선택하고 고객 전화 걸기 시간 범위가 올바른지 확인합니다. 모든 다이얼러 통화에 영향을 주는 전역 변수입니다



4. 관리 워크스테이션에서 Configuration Manager > Outbound Option > Import Rule을 선택하고 왼쪽 창에서 적절한 가져오기 규칙을 선택한 다음 오른쪽 **Schedule** 탭을 클릭합니다. **파일**이 있을 때 가져오기 시작으로 설정되었는지 또는 올바르게 예약되었는지 확인합니다



5. 관리 워크스테이션에서 Configuration Manager > Outbound Option > Campaign을 선택하고 오른쪽 창에서 Query rule selection을 선택하고 쿼리 규칙에 대한 시작 및 종료 시간이 올바른지 확인합니다



6. 상단의 **Call Target(통화 대상)** 탭을 클릭하고 표준 시간대 설정 및 시작 및 종료 시간이 Zone 1, Zone 2(영역 2)에 맞는지 확인합니다

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

- 적절한 캠페인 시작 시간에 로그인한 상담원이 올바른 직무 그룹에 있는지 확인합니다. 이는 IVR 기반 캠페인에 필요하지 않습니다.
- ICM 스크립트 편집기를 사용하여 관련 관리 스크립트가 예약되었는지 확인하고 실행되도록 설정된 빈도를 결정합니다. 15분마다 아웃바운드를 제어하는 관리 스크립트를 예약하는 것이 표준입니다.

이 모든 단계를 완료한 후에도 지원이 필요한 경우 [TAC Service Request Tool](#)([등록된](#) 고객만 해당)으로 케이스를 엽니다.

[관련 정보](#)

- [Cisco ICM rttest 유틸리티](#)
- [Windows Time Service의 기본 작업](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)