

Uitgaande optie: Kiezer start niet op tijd

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document geeft informatie over hoe u een incorrecte start-tijd voor de dialer kunt maken in een Cisco Unified Intelligent Contact Center Management (ICM)-omgeving die de uitgaande optie gebruikt. Dit document bevat een controlelijst van de meest voorkomende oorzaken van een incorrecte start-tijd, en u helpt deze op te lossen.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco ICM
- Cisco uitgaande optie
- Cisco ICM geschrift
- Cisco ICM-testhulpprogramma's. Raadpleeg [het Cisco ICM testhulpprogramma](#) voor meer informatie.
- Microsoft Windows Time and Network Time Protocol (NTP)

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de ICM versies 7.x en eerder.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

[Conventies](#)

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

Probleem

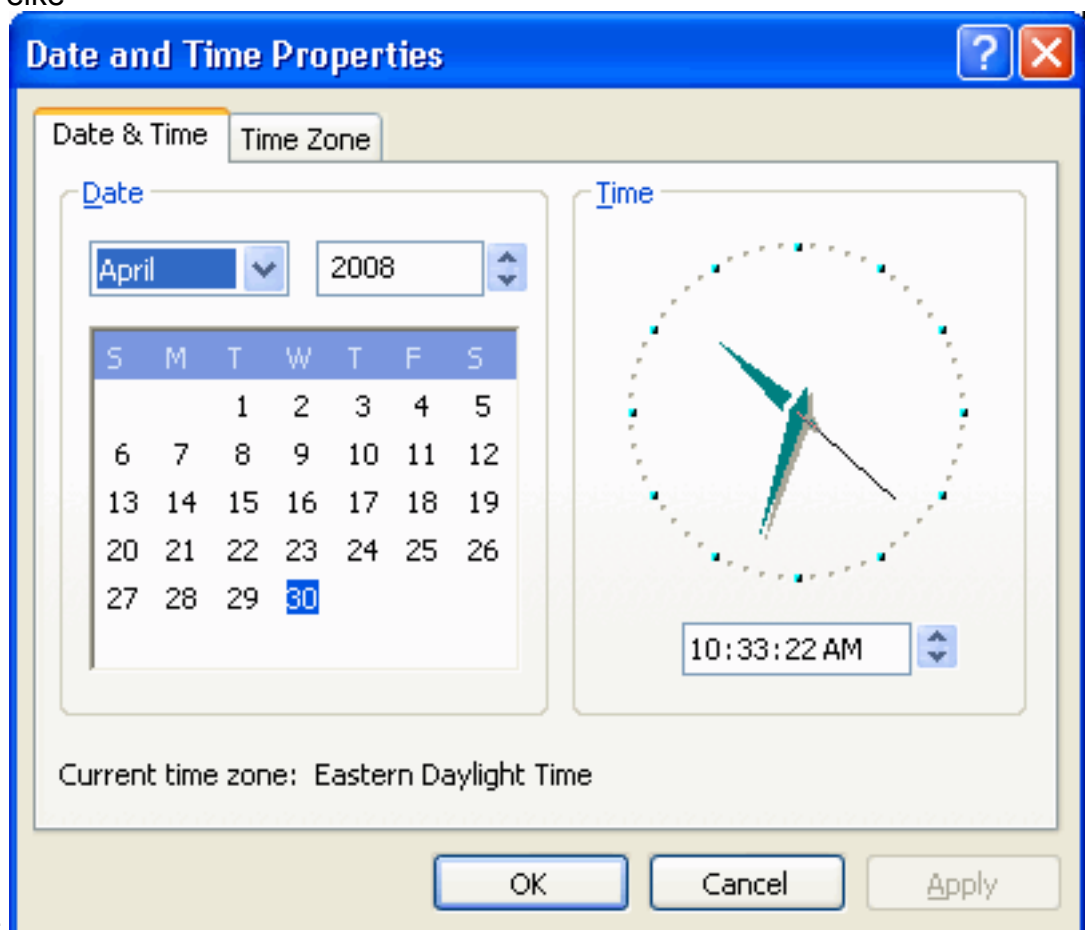
Vanwege de meerdere plekken waar de systeemtijd en begin-/eindtijd zijn ingesteld, is het een veelvoorkomend probleem om een campagne zo te hebben dat deze niet op het gewenste tijdstip start.

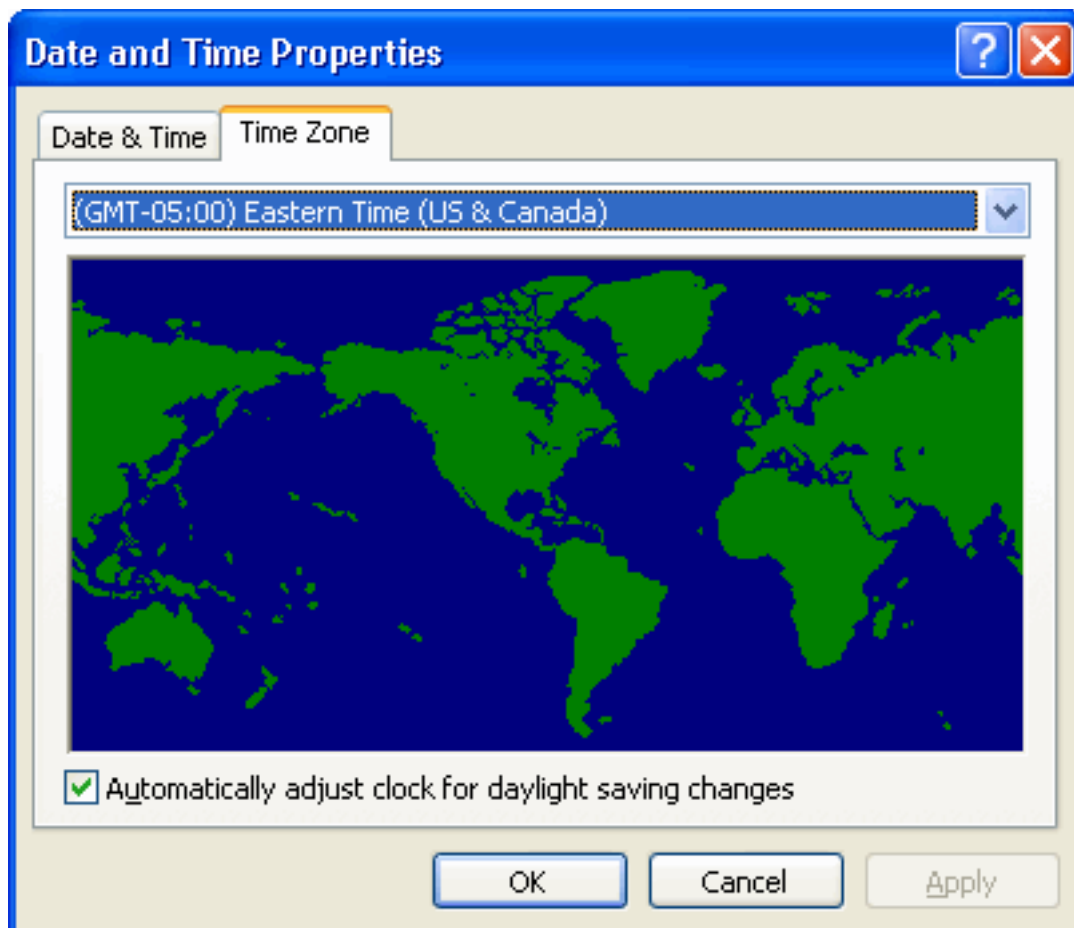
Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Controleer de systeemtijd van Windows op alle ICM componenten, zoals de Logger of een PG die een geïnstalleerde dialer heeft. Verifieer ook de tijdzone en de spaarinstellingen voor daglicht op elke

component.





- Gebruik de proefvoorziening en voer de **status / schiefheid** opdracht uit. Dit laat zien hoe laat elk van de ICM componenten gelooft dat het is en hoe ver van elkaar verwijderd ze zijn. In het voorbeeld in deze figuur kun je zien dat rtrA, rtrB, lgrA en lgrB allemaal perfect samengevoegd zijn. De PG' s zijn ongeveer 4,5 minuten uitgeschakeld. U moet deze verschillen oplossen. In sommige situaties, als uw PG's zich fysiek in verschillende tijdzones bevinden, zullen ze zich bevinden en moeten ze worden uitgeschakeld aan de hand van het juiste aantal uren dat ze fysiek verschillend zijn.

```

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)

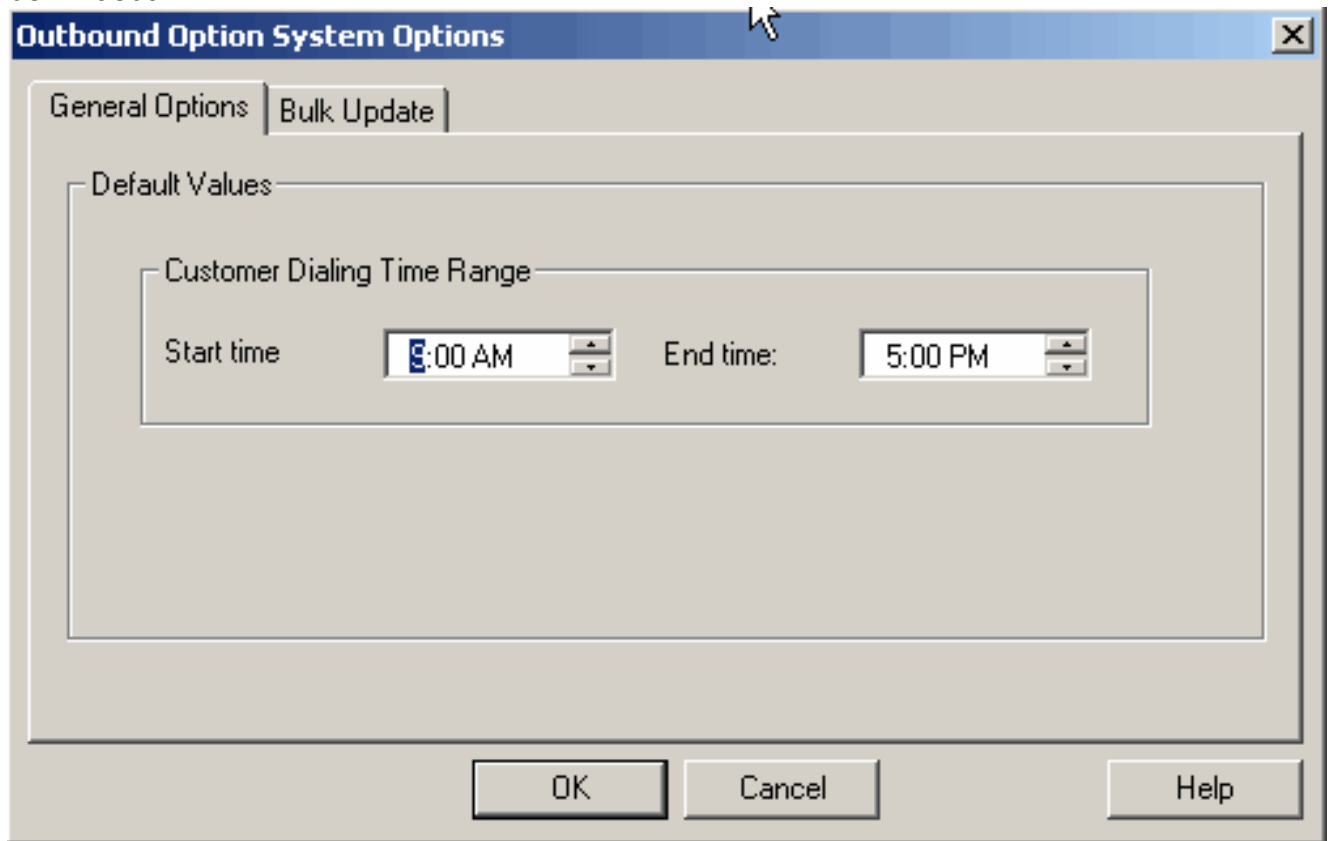
CONTROLLER          TIME          HALF-HOUR CHANGE
CCM1_1              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)
MRPG_2              04/30 15:02:57 (-4.5 min)  04/30 15:04:32 (+4.5 min)

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: _

```

- Kies vanuit uw Admin Workstations de optie **Configuration Manager > Outbound Option > Systemopties** en controleer of het **bereik van de Klantenbellen** juist is. Dit is een globale

variabele die alle dialerooproepen beïnvloedt.



4. Kies vanuit uw Admin Workstation **Configuration Manager > Outbound Option > Importware**, selecteer de gewenste importregel in het linker deelvenster en klik vervolgens op het tabblad **Schedule** rechts. Controleer dat de import is ingesteld op **Start import wanneer er een bestand aanwezig is** of juist gepland is.

Import Rule General | Definition | Schedule

Scheduled import

Schedule start time: 9:00 AM

Weekly

Monday

Tuesday

Wednesday

Thursday

Friday

Saturday

Sunday

Monthly

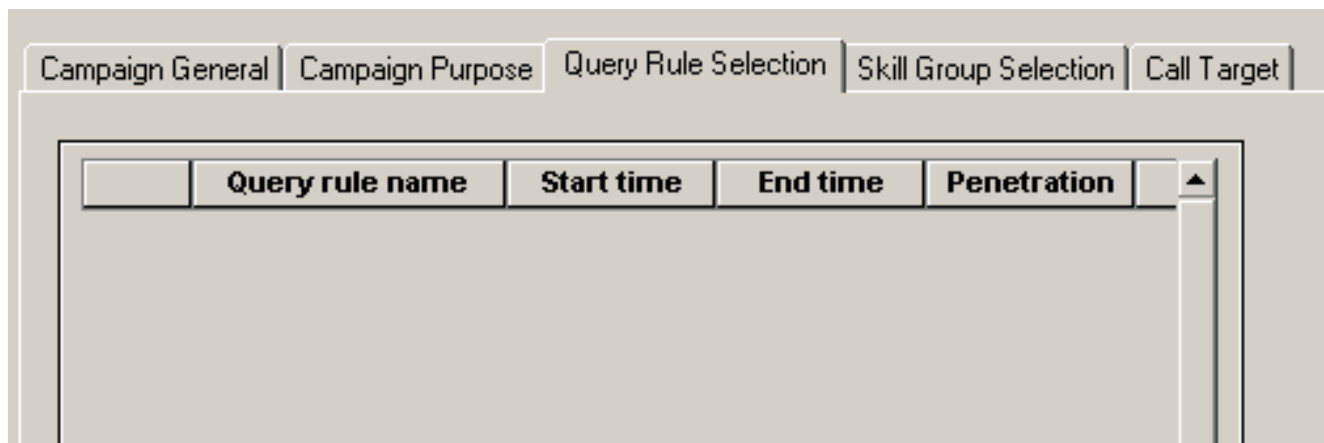
Day of month: 1

Start import when file is present

Rename file after import

Delete file after import

5. Kies vanuit uw Admin Workstation **Configuration Manager > Outbound Option > Campaign**, kies **Query Rule Selectie** in het rechter deelvenster en controleer of de begin- en eindtijden correct zijn voor de query regel.



6. Klik bovenaan op het tabblad **Call Target** en controleer de tijdzoneinstellingen en of de begin- en eindtijden correct zijn voor Zone 1 en Zone 2 als u dit gebruikt.

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. Controleer dat u agents in de juiste vakgroep hebt ingelogd op de juiste starttijd voor de campagne. Dit is niet nodig voor op IVR gebaseerde campagnes.
8. Gebruik de ICM script editor om te verifiëren dat het desbetreffende admin script gepland is en om te bepalen hoe vaak het is ingesteld op run. Het is standaard om het admin script dat elke 15 minuten uitsteekt te plannen.

Als u nog steeds hulp nodig hebt nadat u al deze stappen hebt voltooid, opent u een case met de [TAC Service Application Tool](#) (alleen geregistreeerde klanten).

[Gerelateerde informatie](#)

- [Het Cisco ICMTest-hulpprogramma](#)
- [Basisbediening van de Windows Tijdservice](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)