

輸出選項：撥號器未按時啟動

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文提供如何在使用輸出選項的思科統一智慧聯絡中心管理(ICM)環境中排除撥號程式啟動時間不正確的問題的資訊。本文檔提供了導致啟動時間不正確的最常見原因清單，並幫助您解決這些問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco ICM
- Cisco Outbound Option
- Cisco ICM指令碼
- Cisco ICM rttest實用程式。有關詳細資訊，請參閱[Cisco ICM rttest實用程式](#)。
- Microsoft Windows時間和網路時間協定(NTP)

採用元件

本文檔中的資訊基於ICM 7.x及更低版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

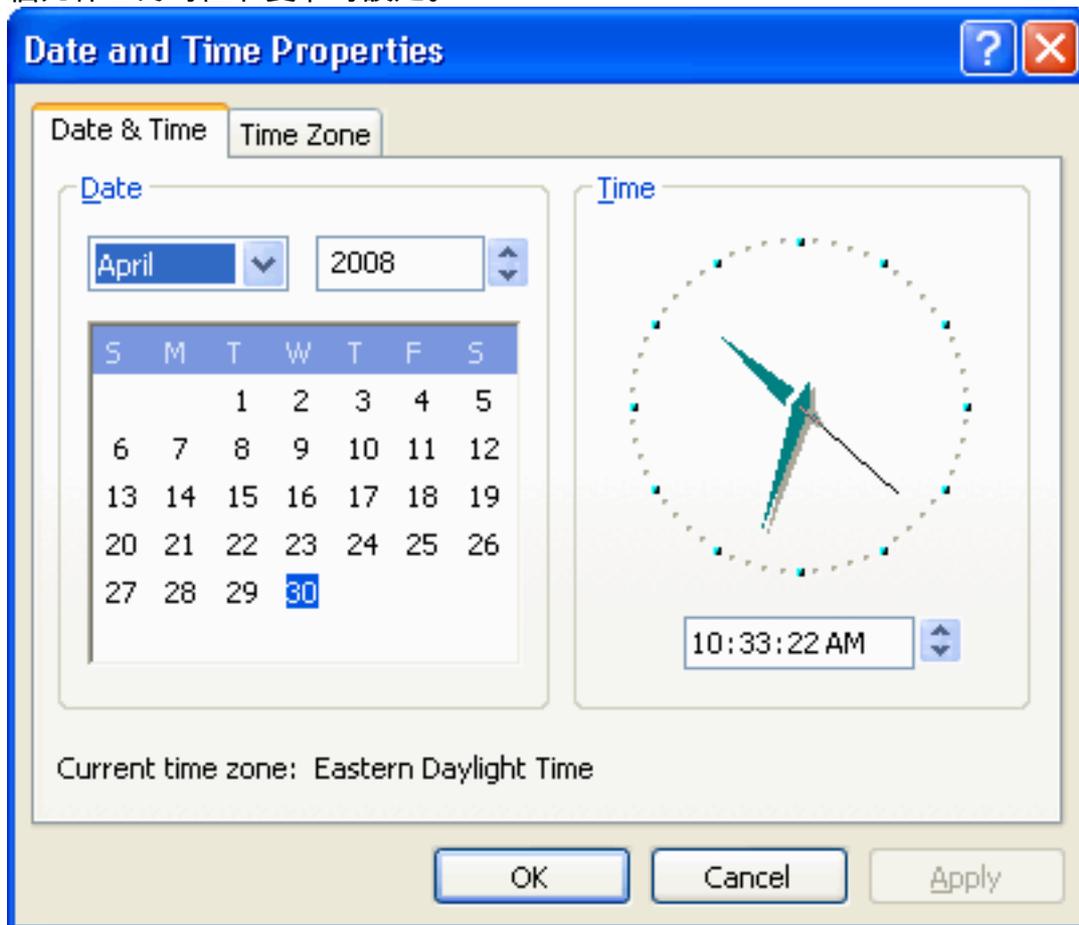
問題

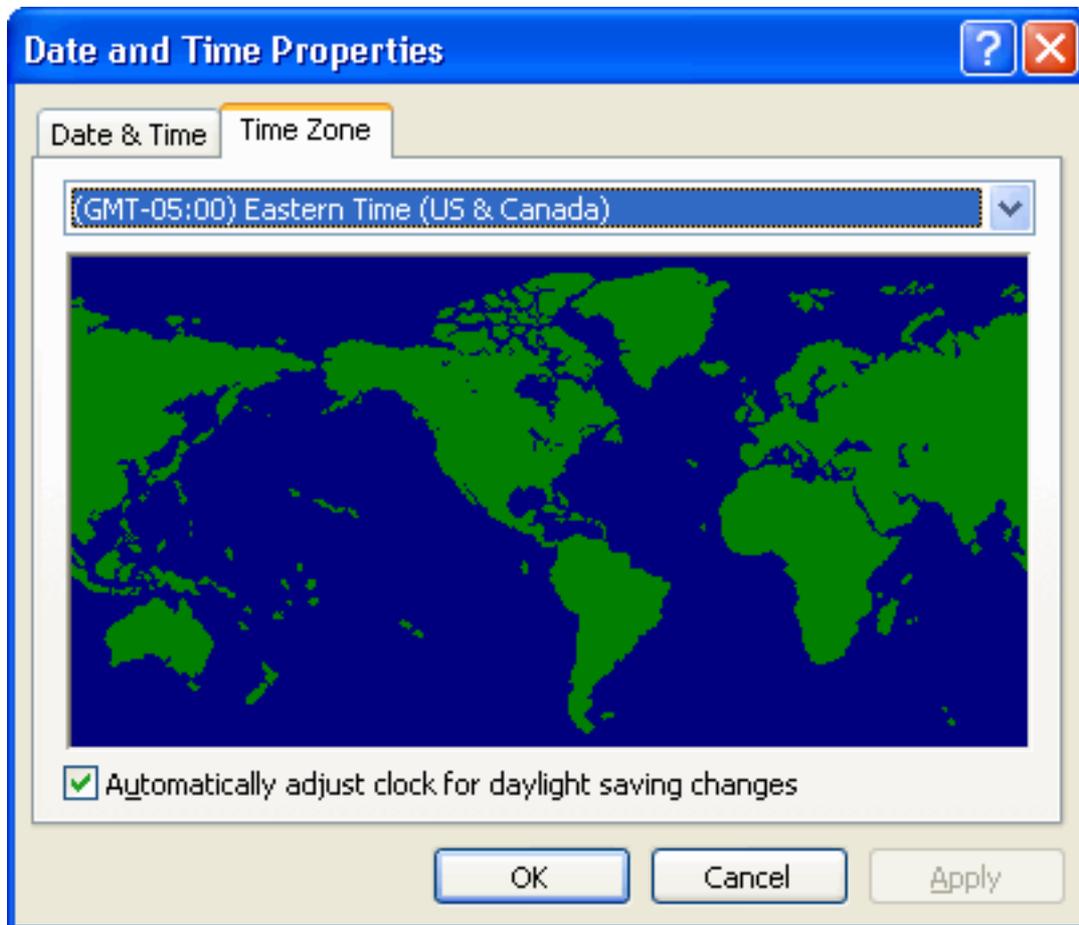
由於系統時間和開始/結束時間配置有多個位置，因此，如果活動的配置不在所需時間啟動，則是一個常見問題。

解決方案

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 驗證所有ICM元件（如記錄器或安裝了撥號器的PG）上的Windows系統時間。此外，驗證每個元件上的時區和夏令時設定。





2. 使用rttest實用程式，並執行status /skew命令。這顯示了每個ICM元件相信它的時間，以及它們彼此之間的距離。在此圖中的示例中，可以看到rtrA、rtrB、lgrA和lgrB都完全同步。PG關閉了大約4.5分鐘您需要解決這些差異。在某些情況下，如果您的PG實際位於不同的時區，則它們將會並應該以它們物理上完全不同的適當小時數關閉。

```

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)

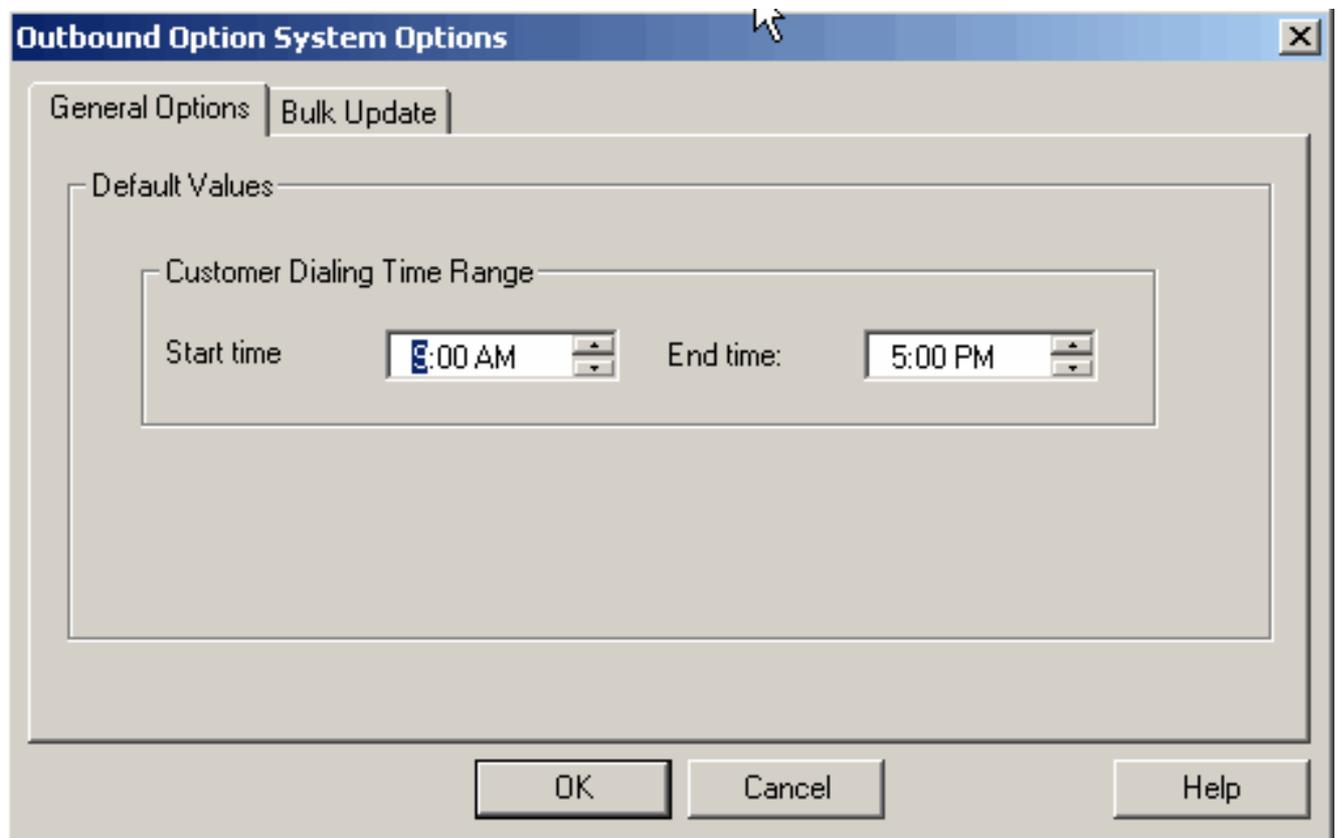
NI Time rtrA: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Time rtrB: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Time lgrA: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NI Time lgrB: 04/30 15:07:27 (0 sec)

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. 從管理員工作站中選擇Configuration Manager > Outbound Option > System Options，然後驗證Customer Dialing Time Range是否正確。這是一個影響所有撥號程式呼叫的全域性變數。



4. 在管理員工作站中，選擇**Configuration Manager > Outbound Option > Import Rule**，在左窗格中選擇相應的匯入規則，然後按一下右側的**Schedule**頁籤。驗證匯入是否已設定為**當檔案存在時啟動導入**，或是否正確安排匯入。

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. 在管理員工作站中，選擇 **Configuration Manager > Outbound Option > Campaign**，在右側窗格中選擇 **Query rule selection**，並驗證查詢規則的開始和結束時間是否正確。

Campaign General | Campaign Purpose | **Query Rule Selection** | Skill Group Selection | Call Target

| | Query rule name | Start time | End time | Penetration |
|--|-----------------|------------|----------|-------------|
| | | | | |

6. 按一下頂部的**Call Target**頁籤，並驗證時區設定以及時區1和時區2的開始和結束時間（如果使用）是否正確。

The screenshot displays the 'Call Target' configuration page with the following elements:

- Daylight Savings:** A dropdown menu is set to '(GMT-5.0) Eastern (US & Canada)'.
- Zone 1:** A checked checkbox. Start time is 9:00 AM and End time is 5:00 PM. It features two lists: 'Numbers to dial' (empty) and 'Available numbers' (Phone01 to Phone10). Navigation arrows are present between the lists.
- Zone 2:** A checked checkbox. Start time is 9:00 AM and End time is 5:00 PM. It features two lists: 'Numbers to dial' (empty) and 'Available numbers' (Phone01 to Phone10). Navigation arrows are present between the lists.

7. 確認在適當的行銷活動開始時間您有處於正確技能組中的座席。對於基於IVR的行銷活動而言，這不是必需的。
8. 使用ICM指令碼編輯器驗證相關的管理指令碼是否已安排以及確定設定運行的頻率。計畫每15分鐘控制出站的管理指令碼是標準配置。

如果完成所有這些步驟後仍需要幫助，請使用[TAC服務請求工具](#)(僅限註冊客戶)開啟案例。

相關資訊

- [Cisco ICM rttest實用程式](#)
- [Windows時間服務的基本操作](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)