

تقولا يف لصتملا أدبي ال :رداصل لا راوخ ددحمل لا

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

يوفر هذا المستند معلومات حول كيفية أستكشاف أخطاء وقت البدء غير الصحيح وإصلاحها للمطالب في بيئة Cisco (Unified Intelligent Contact Center Management (ICM) التي تستخدم خيار الصادر. يوفر هذا المستند قائمة تحقق من الأسباب الأكثر شيوعا لأوقات البدء غير الصحيحة، ويساعدك على حلها.

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco ICM
- خيار Cisco Outbound
- البرمجة النصية ل Cisco ICM
- الأداة المساعدة Cisco ICM Rtest. راجع [أداة Cisco ICM المساعدة](#) للحصول على مزيد من المعلومات.
- بروتوكول وقت شبكة Microsoft Windows ووقت الشبكة (NTP)

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات ICM 7.x والإصدارات الأقدم.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

[الاصطلاحات](#)

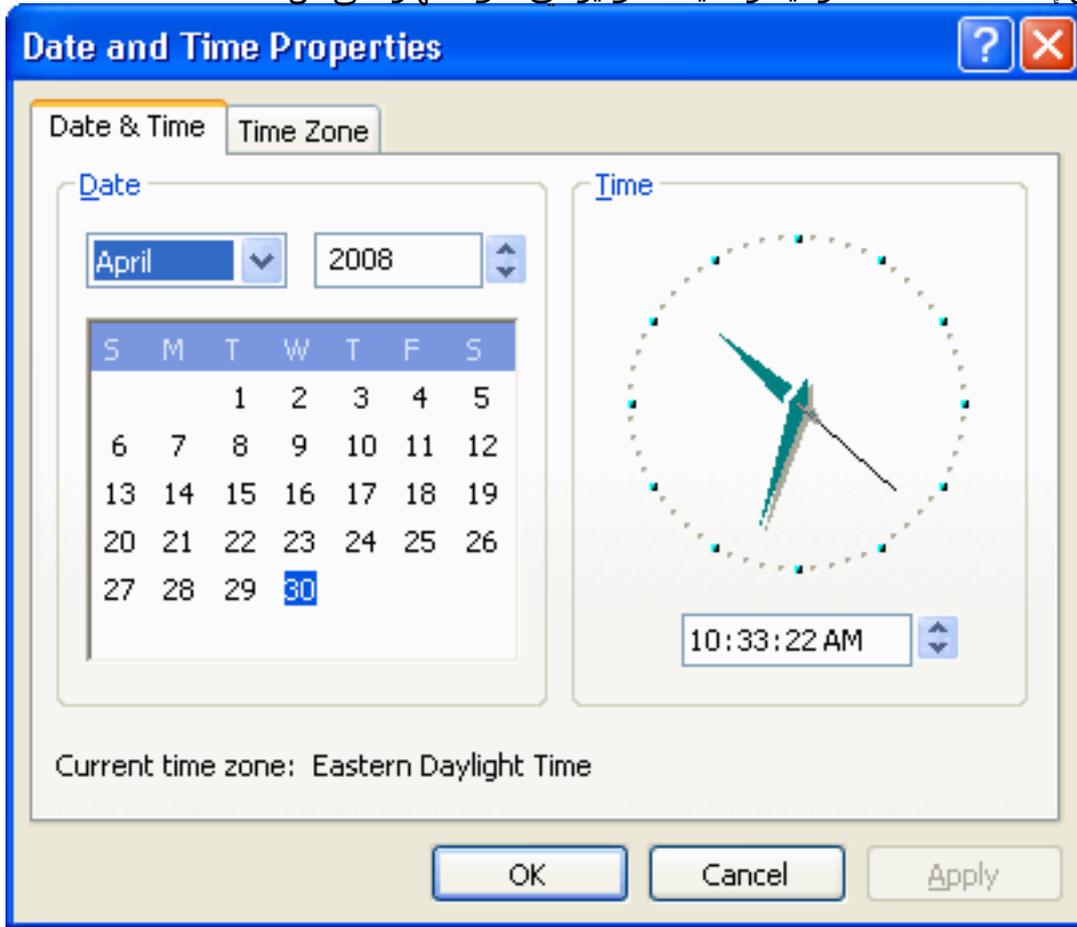
المشكلة

نظرا لكثرة الأماكن التي تم تكوين وقت النظام وأوقات البدء/النهاية بها، فمن الشائع تكوين حملة لا تبدأ في الوقت المرغوب فيه.

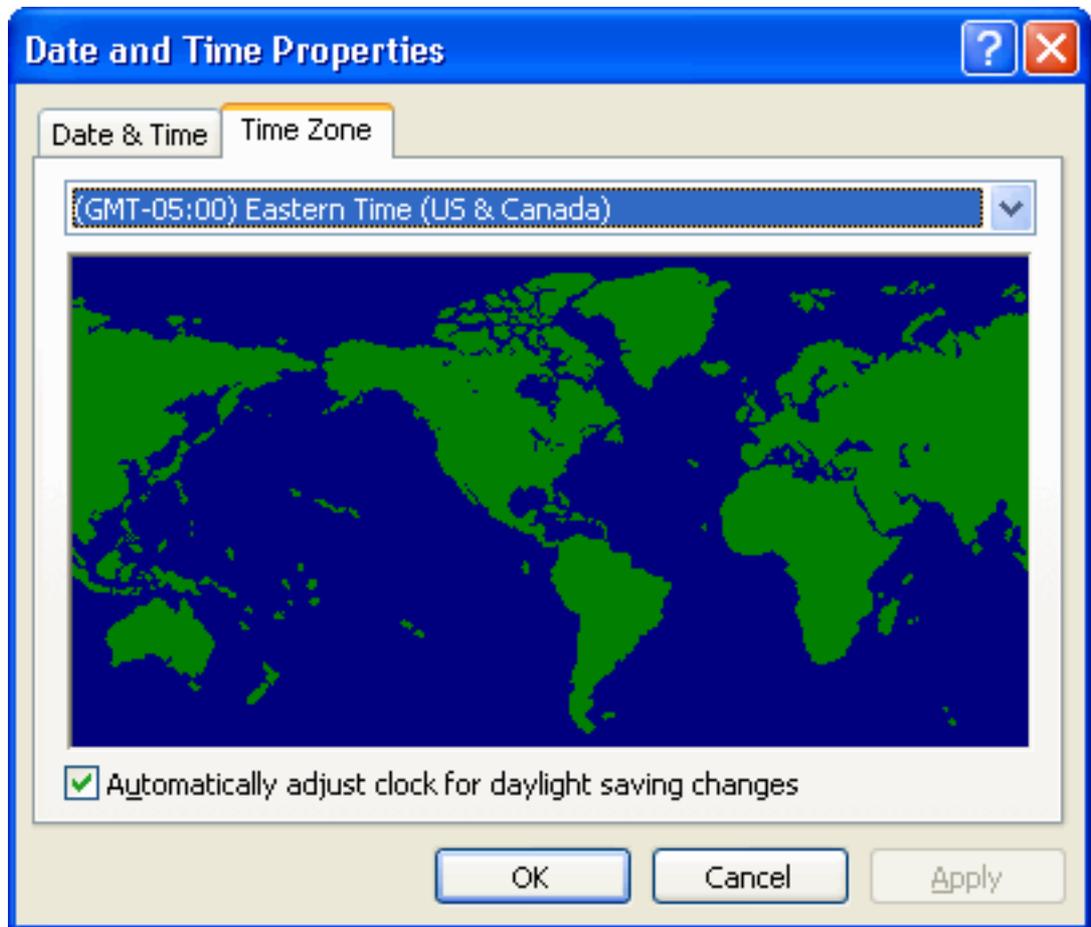
الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. تحقق من وقت نظام Windows على كافة مكونات ICM، مثل المسجل أو PG المثبت عليه المتصل. تحقق أيضا من إعدادات المنطقة الزمنية وعمليات التوفير في ضوء النهار على كل



مكون.



2. أستخدم الأداة المساعدة الأحداث، ثم قم بتنفيذ الأمر `status /skew`. وهذا يوضح الوقت الذي تعتقد فيه كل مكونات ICM أنها كذلك والبعد عن بعضها البعض. في المثال في هذا الشكل، يمكنك أن ترى أن `rtrA`، `rtrB`، `lgrA`، و `lgrB` كلها محاطة بشكل كامل. وتتقطع أجهزة PG حوالي 4.5 دقيقة. عليك أن تحل هذه التناقضات. في بعض الحالات، إذا كانت أجهزة PG الخاصة بك موجودة فعليا في مناطق زمنية مختلفة، فيجب إيقاف تشغيلها بعدد مناسب من الساعات التي تكون فيها متباينة بدنيا.

```

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)

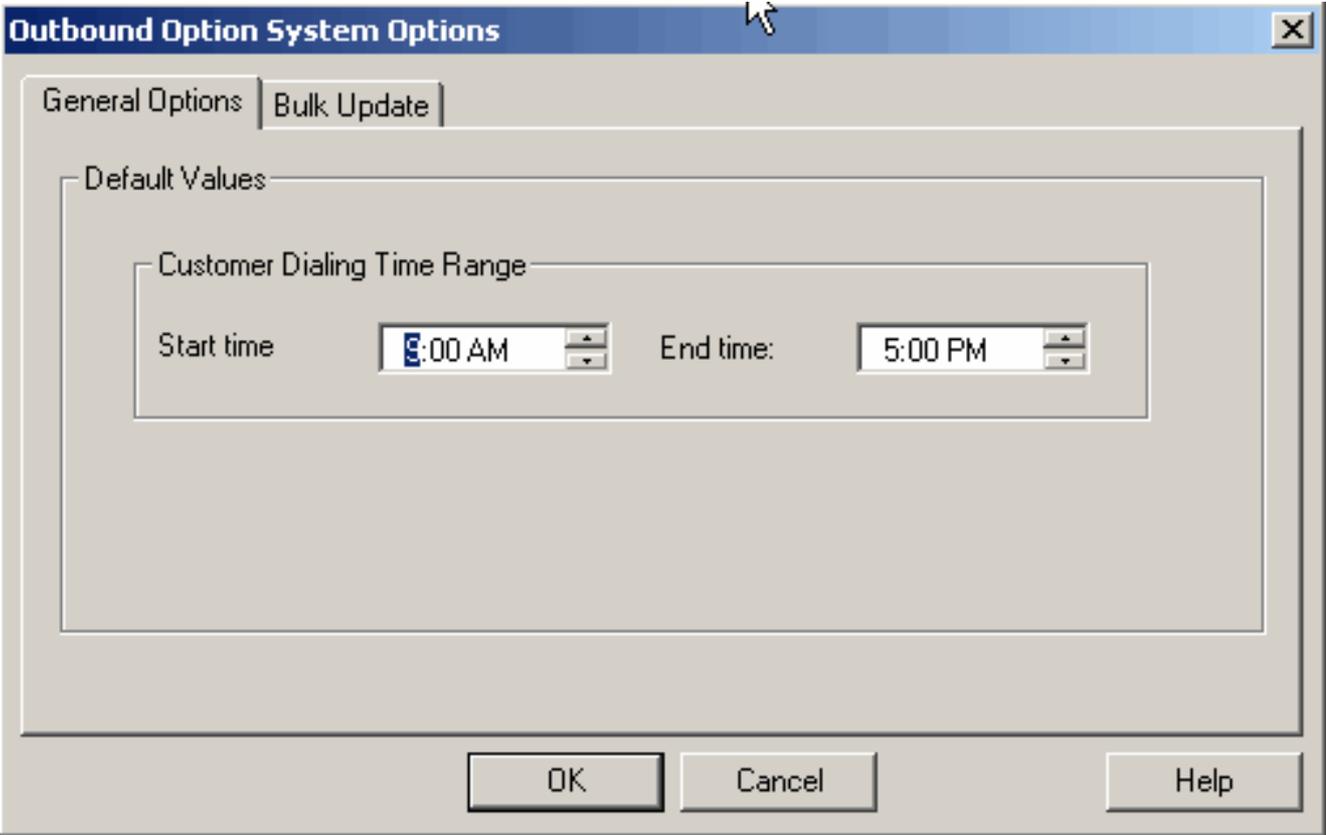
NT Time rtrA: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NT Time rtrB: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NT Time lgrA: 04/30 15:07:27 (0 sec)
NT Time lgrB: 04/30 15:07:27 (0 sec)

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. من محطات عمل الإدارة الخاصة بك، أختار مدير التكوين < خيار الصادر > خيارات النظام، وتحقق من أن النطاق الزمني لطلب العميل صحيح. هذا متغير عمومي يؤثر على كافة إستدعاءات المتصل.



4. من محطة عمل المسؤول، أختار مدير التكوين < خيار الصادر > قاعدة الاستيراد، وحدد قاعدة الاستيراد المناسبة في الجزء الأيسر، ثم انقر فوق علامة التبويب **جدولة** في الجانب الأيمن. تحقق من تعيين الاستيراد على بدء الاستيراد عند وجود الملف أو جدولته بشكل صحيح.

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. من محطة عمل المسؤول، اختر مدير التكوين < خيار الصادر > حملة، واختر تحديد قاعدة الاستعلام في الجزء الأيمن، وتأكد من صحة أوقات البدء والنهاية لقاعدة الاستعلام.

Campaign General	Campaign Purpose	Query Rule Selection	Skill Group Selection	Call Target
Query rule name	Start time	End time	Penetration	

6. انقر فوق علامة التبويب **الاتصال بالهدف** الموجودة في الجزء العلوي وتحقق من إعدادات المنطقة الزمنية ومن صحة أوقات البدء والنهاية للمنطقة 1 والمنطقة 2 إذا كنت تستخدمها.

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. تحقق من وجود عملاء في مجموعة المهارات الصحيحة التي تم تسجيل الدخول إليها في وقت بدء الحملة الدعائية المناسب. وهذا ليس ضروريا للحملة التي تعتمد على IVR.

8. أستخدم محرر برامج ICM النصية للتحقق من جدولة برنامج الإدارة النصي ذو الصلة ولتحديد عدد المرات التي يتم ضبطه على التشغيل. إن جدولة البرنامج النصي الخاص بالإدارة الذي يتحكم في الصادر كل 15 دقيقة هي أمر قياسي.

إذا كنت لا تزال بحاجة إلى مساعدة بعد إكمال جميع هذه الخطوات، فافتح حالة باستخدام [أداة طلب خدمة TAC](#) (العملاء المسجلون فقط).

[معلومات ذات صلة](#)

- [أداة Cisco ICM Rttest Utility](#)
- [التشغيل الأساسي لخدمة وقت Windows](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت
ملاعلاء ن أ عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل م عد ي و تح م مي دقت ل ة ي رش ب ل و
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ي ل أ ة مچرت ل ض ف أ ن أ ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص أ ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن تسمل ا