

# Error del marcador IP para el IPCC Enterprise

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que el marcador IP no puede marcar al cliente, y proporciona a una solución en un entorno de la empresa del Centro de contacto IP (IPCC) de Cisco.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- Cisco Outbound Option

### [Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión de ICM 5.x de Cisco y más adelante

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

### [Convenciones](#)

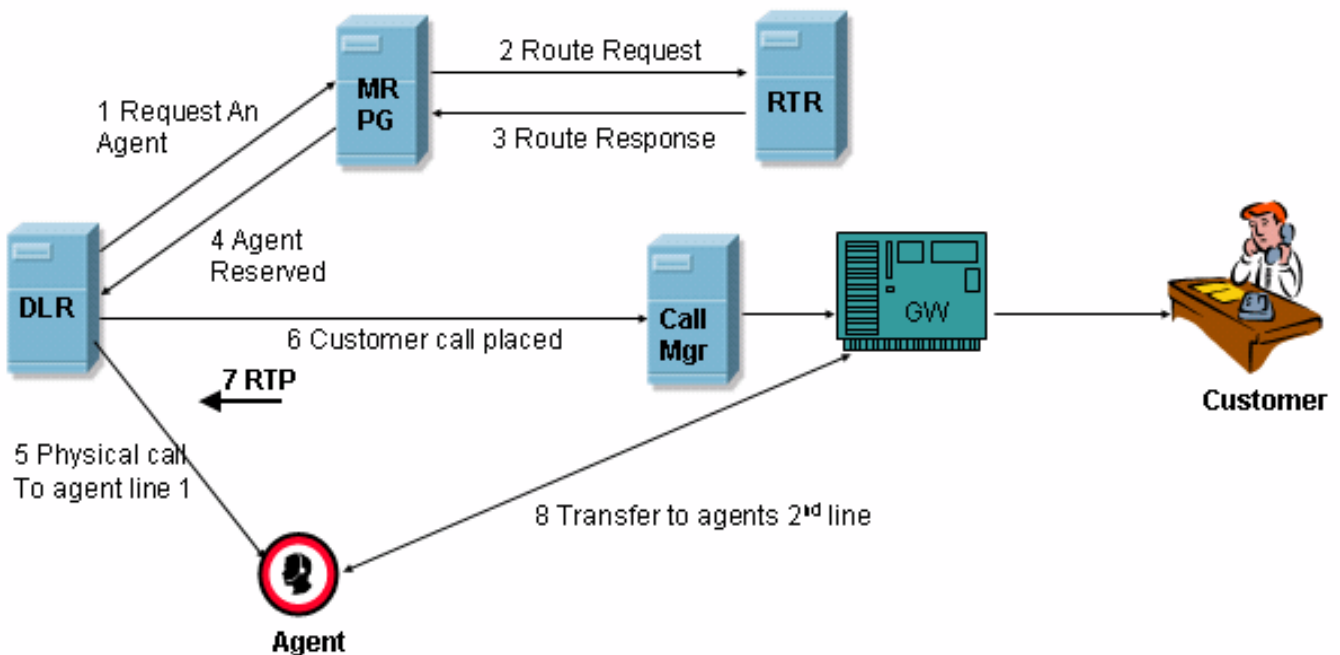
Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Antecedentes

Aquí está un flujo profético o progresivo típico de la llamada (véase el [cuadro 1](#)):

1. El marcador IP pide un agente a través del interfaz del ruteo de medios (SR.).
2. El router ejecuta un script de la encaminamiento para seleccionar un agente disponible.
3. El router vuelve un agente disponible.
4. El gateway periférico (PÁGINA) reserva el agente disponible.
5. El marcador IP pone una llamada a la línea 1 del agente para mantener la llamada de la reserva.
6. El marcador IP entonces pone una llamada al cliente.
7. El marcador IP analiza la secuencia entrante del Real-Time Protocol (RTP), y detecta a una persona viva.
8. El La llamado del cliente llega en el teléfono del agente a través de la segunda línea. La reserva del marcador contesta al La llamado del cliente a través del servidor del Integración de telefonía de computadora (CTI).

**Cuadro 1 – Proceso profético o progresivo típico de la llamada**



En el [cuadro 1](#), el DÓLAR representa el marcador IP, y RTR representa al router.

## Problema

El marcador IP no puede poner una llamada al cliente. En base de este registro, el marcador IP no puede descargar el archivo de configuración del servidor TFTP:

[SEPDA005002f000.cnf.xml] from Call Manager; 1 of 50 Attempts  
13:00:06 dialer-baDialer Trace: Getting Configuration File  
[SEPDA005002f000.cnf.xml] from TFTP Server [192.168.210.246]  
13:00:06 dialer-baDialer Trace: Unable to get XML Config file  
[SEPDA005002f000.cnf.xml] from Call Manager; 2 of 50 Attempts

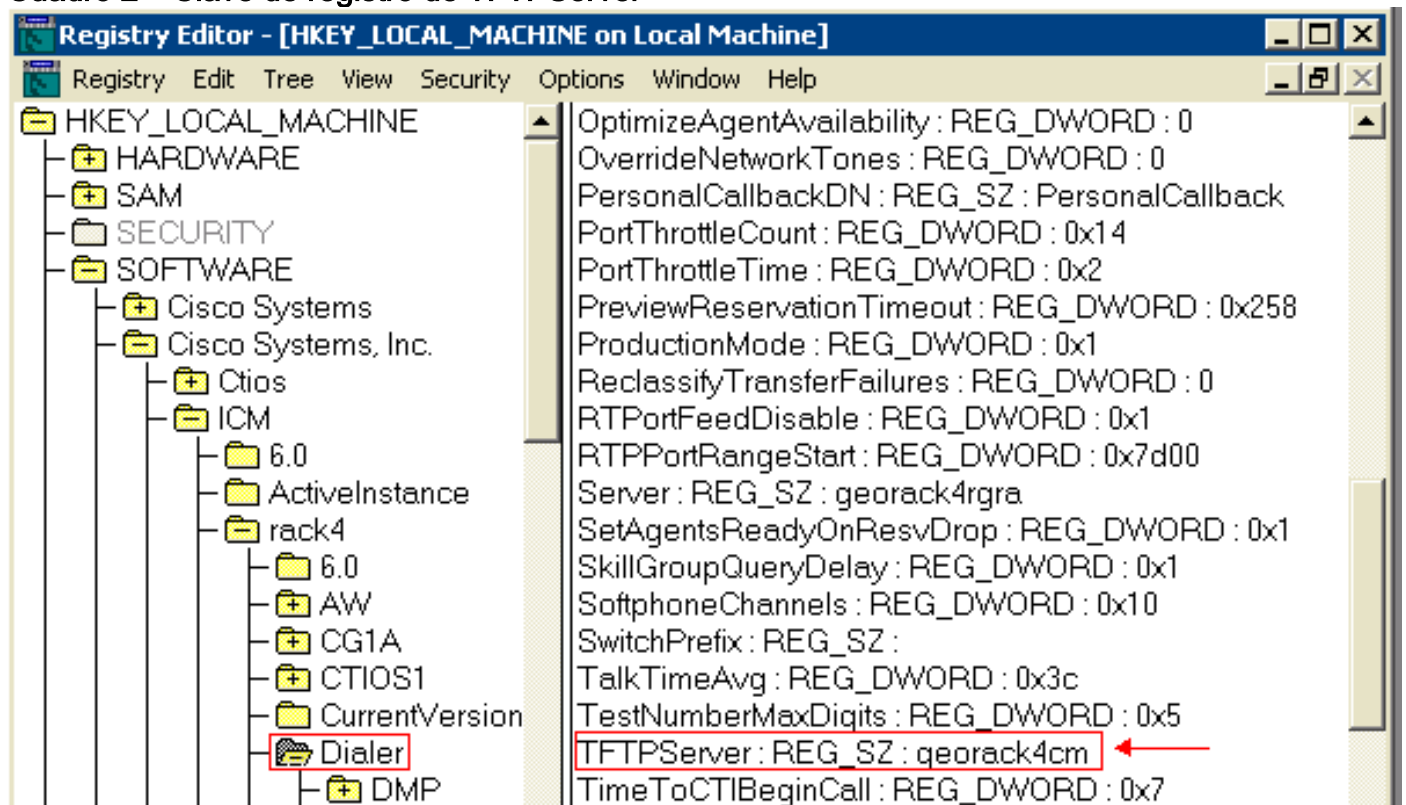
## Causa

Este problema de la configuración ocurre cuando usted no configura el valor de registro de TFTPServer correctamente. Este problema puede también señalar a un servidor del CallManager sin un servidor TFTP instalado. En ambos casos, el marcador IP no pone una llamada al cliente.

Aquí está el trayecto de registro de navegación para TFTPServer (véase el [cuadro 2](#)):

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<inst\_name>\Dialer\TFTPServer

**Cuadro 2 – Clave de registro de TFTPServer**




## Solución

Complete estos pasos para solucionar este problema:

1. Funcione con la disposición del marcador ICM de Cisco.
2. Conserve todos los parámetros existentes, excepto el nombre del servidor de CallManager TFTP. Pulse el nombre de servidor correcto de CallManager TFTP en el campo del servidor del encargado de llamada TFTP. Asegúrese de que este servidor del CallManager utilice la función del servidor TFTP.

**Cuadro 3 – Propiedades del dialer de la opción de Salida**

**Outbound Option Dialer Properties** [X]



Campaign Manager server:

CTI server A:

CTI server port A:

CTI server B:

CTI server port B:

Heart beat:

Media routing port:

Call Manager TFTP server:

Help < Back Next > Cancel

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)