

Falla del dialer 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 una solución en un entorno para empresas de Cisco IP Contact Center (IPCC).

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 5.x y posterior del Cisco ICM

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

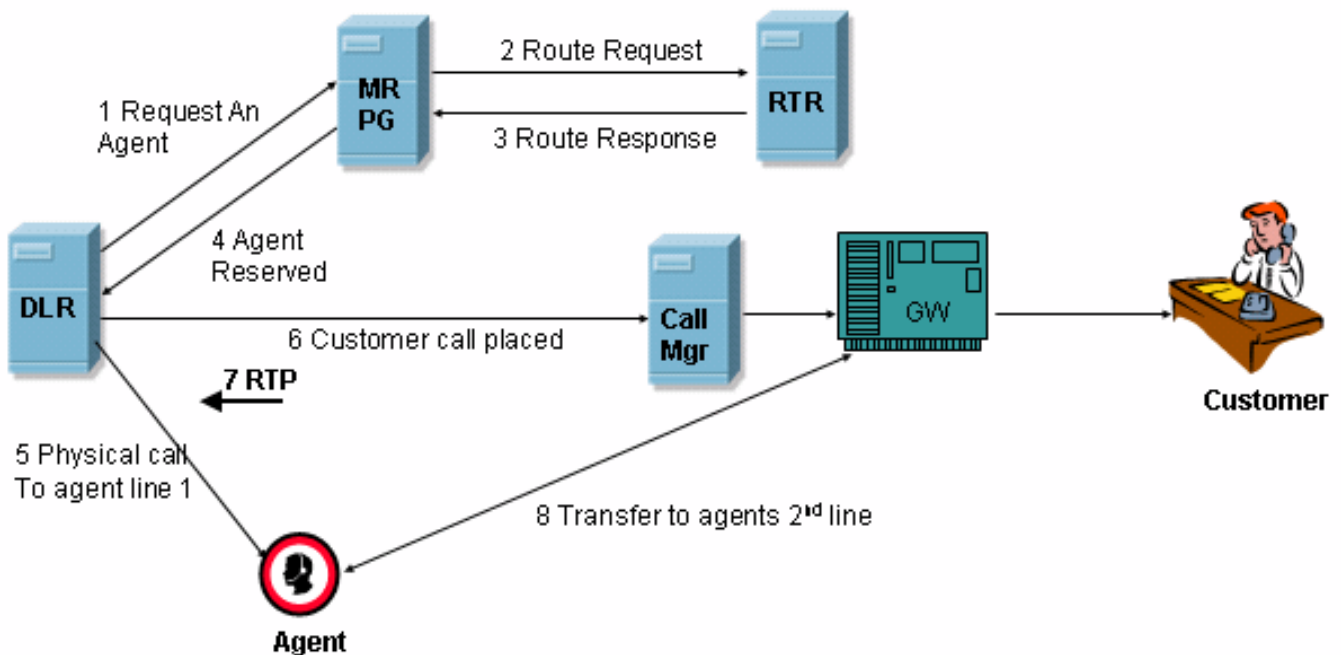
Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedentes

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

1. El marcador IP pide un agente a través de la interfaz del ruteo de medios (MR).
2. El router funciona con un Script de ruteo para seleccionar un agente disponible.
3. El router vuelve un agente disponible.
4. Peripheral Gateway (PG) 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 DLR representa el marcador IP, y el 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

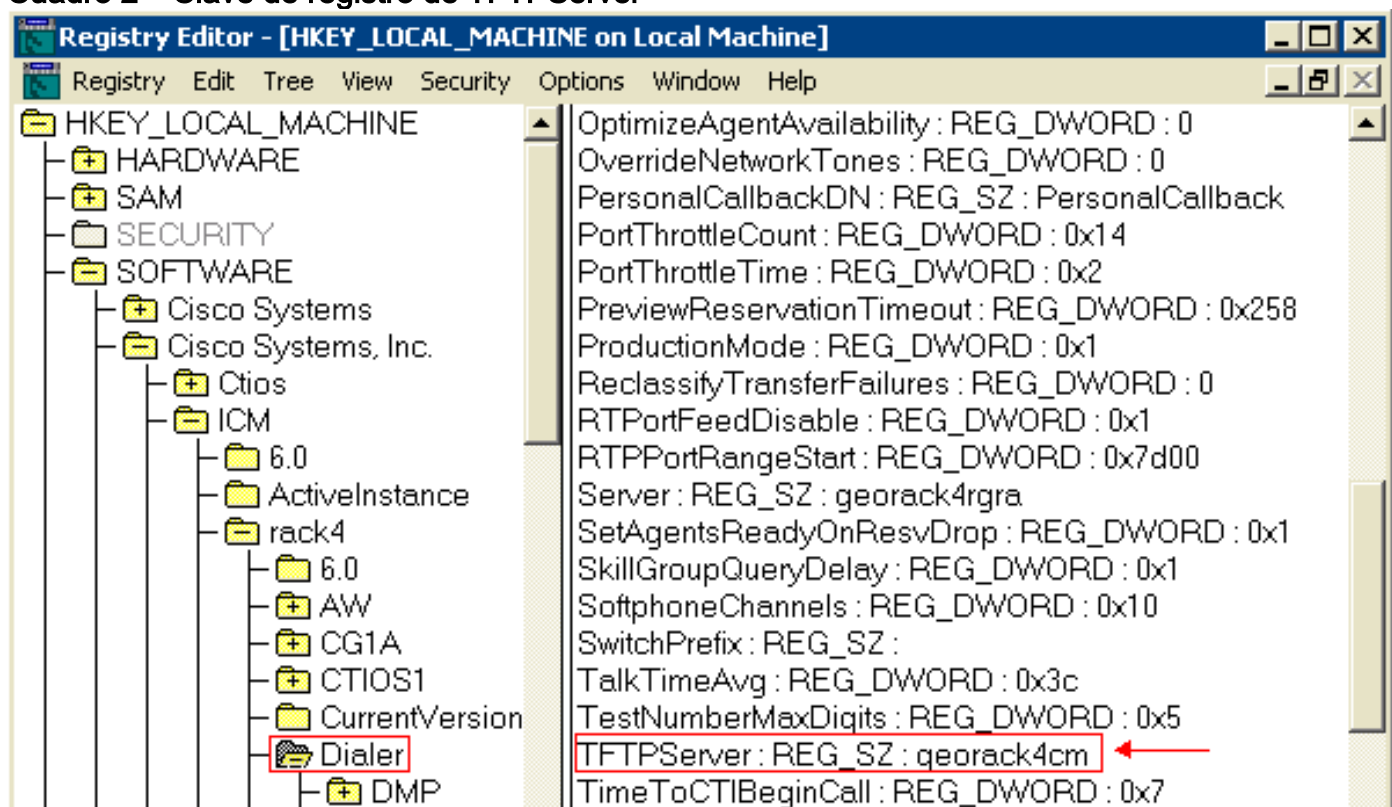
Causa

Este problema de 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 configuración del marcador del Cisco ICM.
2. Conserve todos los parámetros existentes, excepto el nombre del servidor TFTP del CallManager. Teclee el nombre de servidor TFTP correcto del CallManager en el campo del servidor TFTP del administrador de llamada. Asegúrese de que este servidor del CallManager soporte 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](#)