

IPCC Enterprise の IP ダイアラ障害

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、IP ダイアラが利用者へのダイヤルに失敗する原因の 1 つを説明し、Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise 環境でのソリューションを提供しています。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco ICM
- Cisco Outbound Option

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 5.x 以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

これは、一般的なプレディクティブまたはプログレッシブ コール フローです (図 1 を参照)。

1. IP ダイアラがメディア ルーティング (MR) インターフェイスを経由してエージェントを要求します。
2. ルータは、ルーティング スクリプトを実行して利用可能なエージェントを選択します。
3. ルータが、使用可能なエージェントを返します。
4. ペリフェラル ゲートウェイ (PG) は、使用可能なエージェントを予約します。
5. IP ダイアラがエージェントの回線 1 に予約コールを維持するためにコールを発信します。
6. IP ダイアラは、コールを顧客に発信します。
7. IP ダイアラが入力 Real-Time Transport Protocol (RTP) ストリームを分析して、実際の人を検出します。
8. 顧客の発信が 2 番目の回線を使用してエージェントの電話に着信します。ダイアラの予約は、コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) サーバ経由で顧客からの電話に応答します。

図 1 : 一般的なプレディクティブまたはプログレッシブ コール プロセス

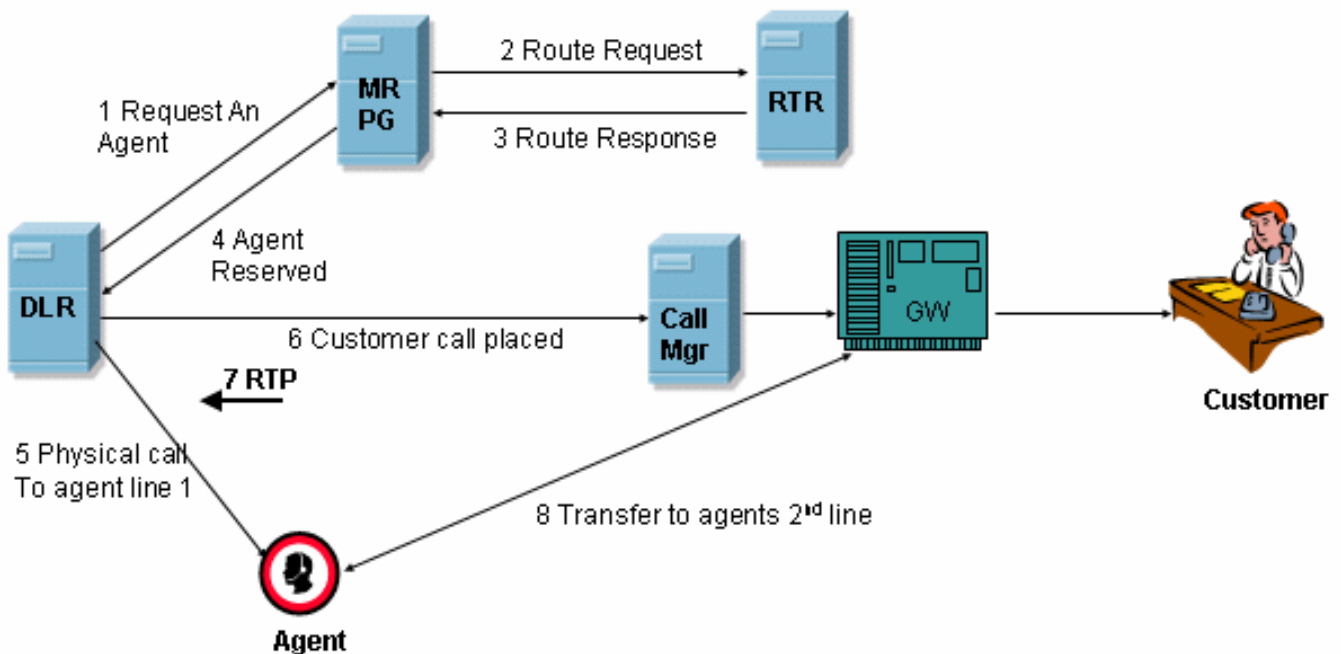


図 1 で、DLR は IP ダイアラを表し、RTR はルータを表します。

問題

IP ダイアラがコールを顧客に発信できません。このログに基づいて、IP ダイアラが TFTP サーバから設定ファイルをダウンロードできません。

```
13:00:06 dialer-baDialer Trace: Unable to get XML Config file  
[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
```

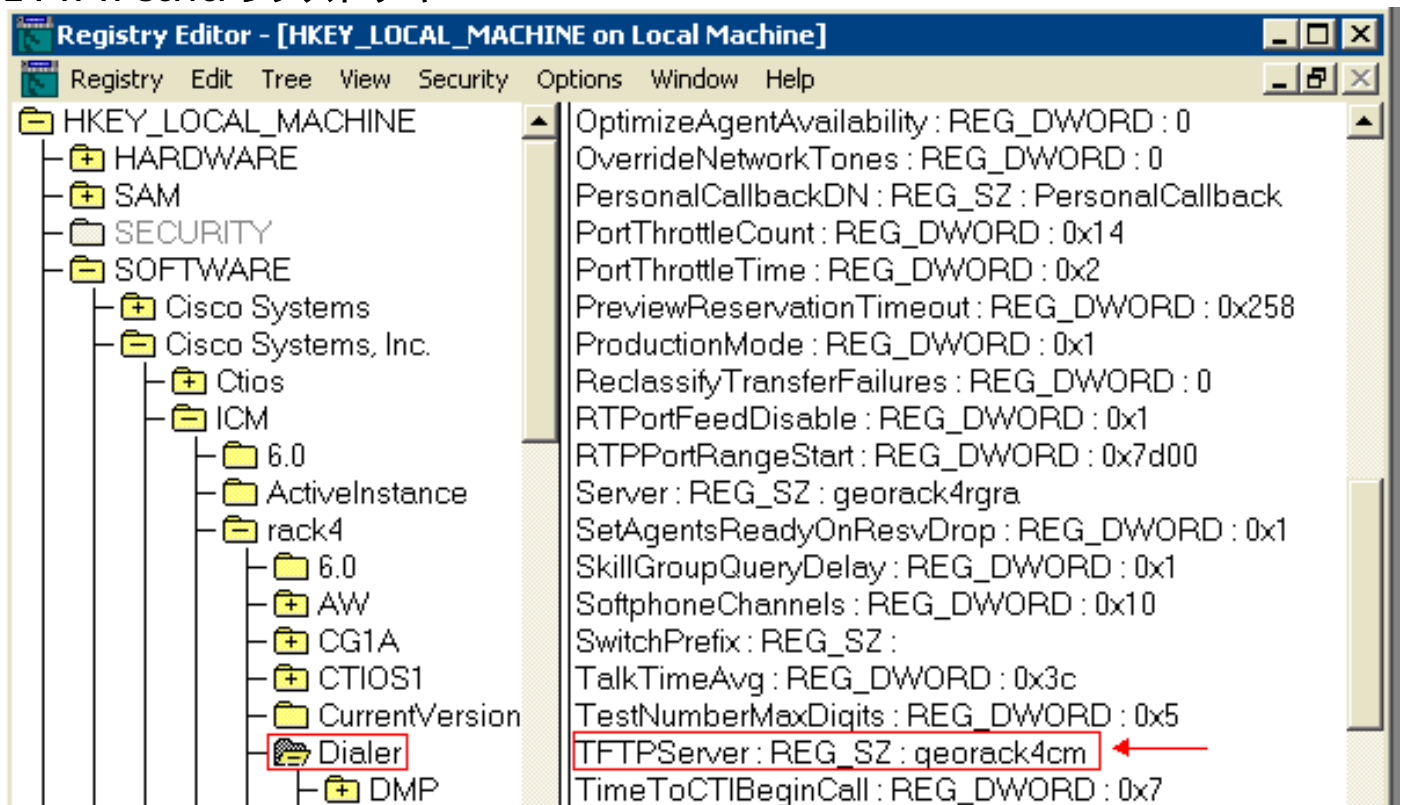
原因

この設定の問題は、TFTPServer レジストリ値を正しく設定していないと発生します。また、この問題では、TFTP サーバがインストールされていない CallManager サーバを指すこともあります。いずれにしても、IP ダイアラは顧客に発信しません。

次に、TFTPServer のレジストリ ナビゲーション パスを示します (図 2 を参照)。

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM<inst_name>\Dialer\TFTPServer 図

2 : TFTPServer レジストリ キー




解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco ICM のダイヤラの設定を実行します。
2. CallManager TFTP サーバの名前を除くすべての既存のパラメータを保持します。 [Call Manager TFTP Server] フィールドに正しい CallManager TFTP サーバ名を入力します。 CallManager サーバが TFTP サーバ機能をサポートしていることを確認します。 図 3 : アウトバウンド オプション ダイアラのプロパティ

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

[関連情報](#)

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)