

IPCC Enterprise の IP ダイアラ障害

目次

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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推奨されます。

- Cisco ICM
- [Cisco アウトバウンド オプション](#)

[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 および それ 以降

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

[表記法](#)

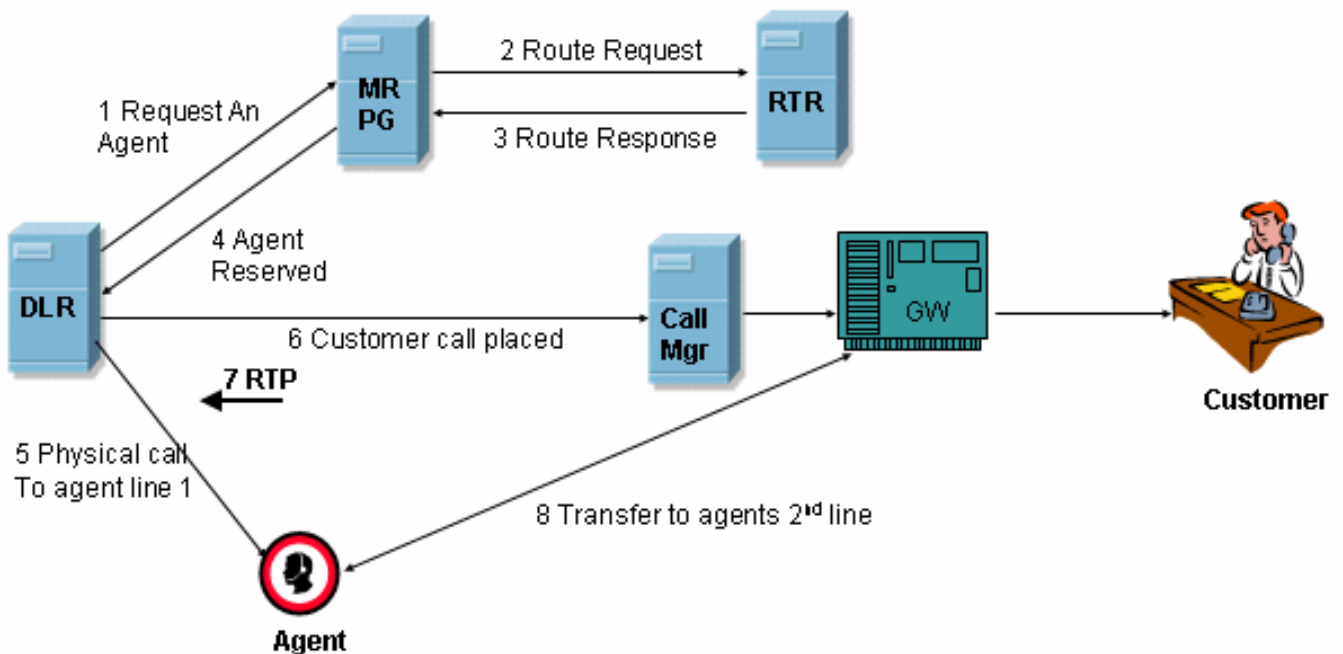
ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

典型的な予言するか進歩的なコールフローはここにあります ([図を 1](#)) 参照して下さい:

1. IP ダイヤラは Media Routing (MR) インターフェイスを通してエージェントを要求します。
2. ルータは対応可能なエージェントを選択するためにルーティングスクリプトを実行します。
3. ルータは対応可能なエージェントを戻します。
4. Peripheral Gateway (PG) は対応可能なエージェントを予約します。
5. IP ダイヤラはエージェント Line 1 に予約 コールを保持するためにコールを送信します。
6. IP ダイヤラは顧客にそれからコールを送信します。
7. IP ダイヤラは着信リアルタイム プロトコル (RTP) ストリームを分析し、ライブ人を検出します。
8. カスタマ コールは第 2 行をってエージェントの電話に到着します。 ダイヤラ 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) サーバによってカスタマ コールに応答します。

図 1 -典型的な予言するか進歩的なコール プロセス



[図 1](#) では、DLR は IP ダイヤラを表し、RTR はルータを表します。

問題

IP ダイヤラは顧客にコールを送信しません。 このログに基づいて、IP ダイヤラは TFTPサーバからコンフィギュレーション ファイルをダウンロードしません:

```
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
```

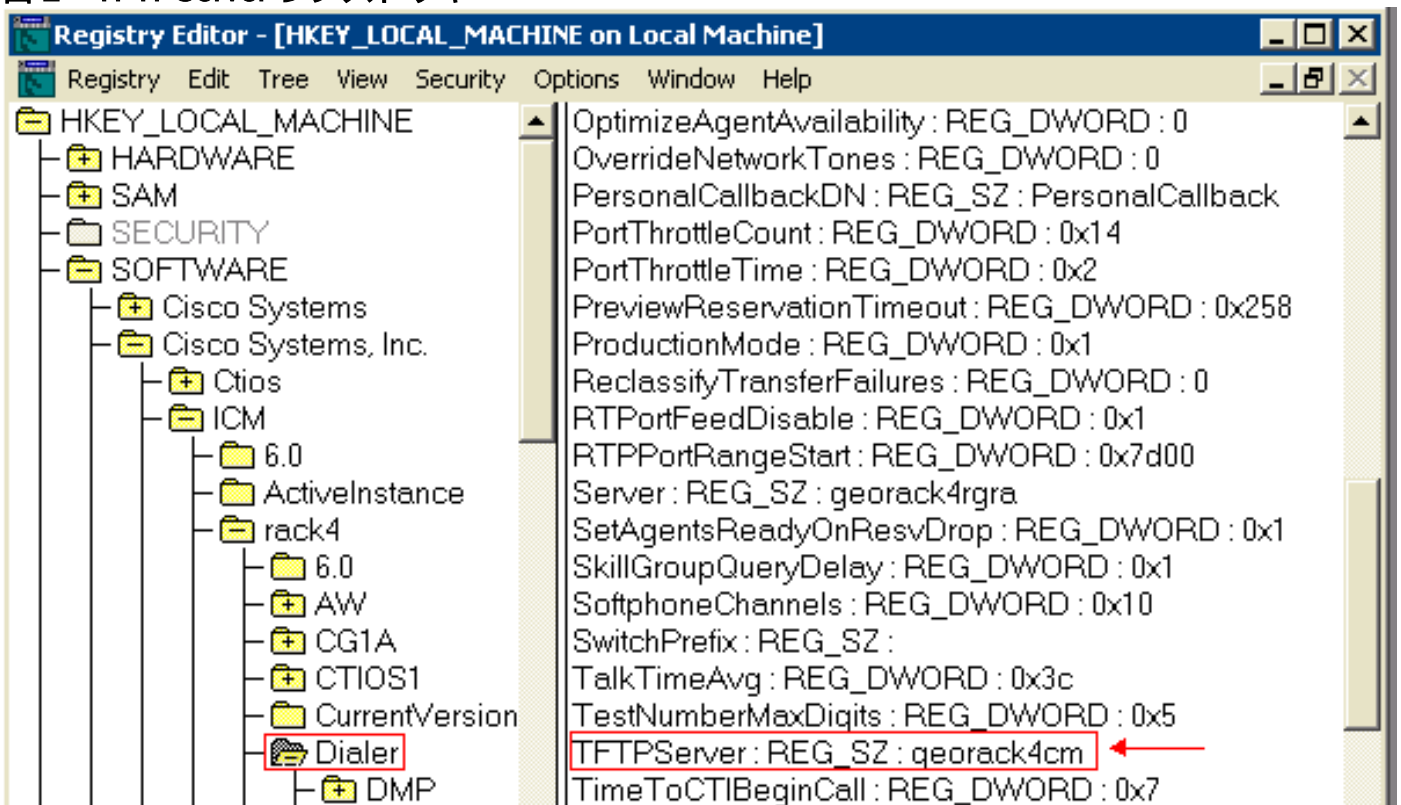
原因

この設定に関する問題は TFTPServer の登録値を正しく設定しないと発生します。この問題はまた TFTPサーバなしでインストールされる CallManager Server を指すことができます。いずれにしても、IP ダイアラは顧客にコールを送信しません。

TFTPServer のためのレジストリ ナビゲーション パスはここにありますが ([図を 2](#)) 参照して下さい:

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ためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Cisco ICM ダイアラ設定を実行して下さい。
2. CallManager TFTPサーバの名前を除くすべての既存のパラメーターを、保って下さい。コール マネージャ TFTPサーバ フィールドの正しい CallManager TFTPサーバ名前をタイプして下さい。この CallManager Server が TFTPサーバ 機能をサポートするようにして下さい。
。 [図 3 –アウトバウンド オプション ダイアラ Properties](#)

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](#)