

Falha de discador IP para o IPCC corporativo

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve uma razão pela qual o discador IP não disca o cliente, e fornece uma solução em um ambiente de empreendimento de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco Outbound Option

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão do ICM 5.x de Cisco e mais tarde

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre

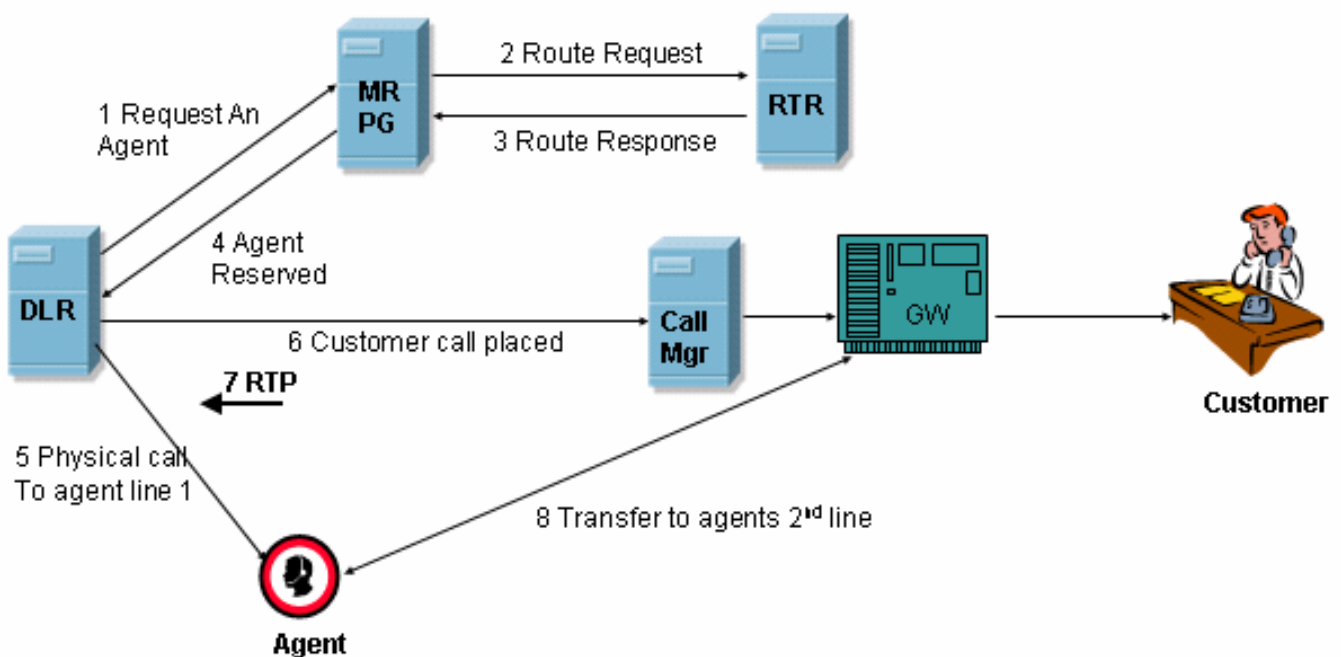
convenções de documentos.

Informações de Apoio

Está aqui um fluxo de chamadas com caráter de previsão ou progressivo típico (veja [figura 1](#)):

1. O discador IP pede um agente através da relação do roteamento de mídia (MR).
2. O roteador executa um script de roteamento para selecionar um agente disponível.
3. O roteador retorna um agente disponível.
4. Peripheral Gateway (PG) reserva o agente disponível.
5. O discador IP coloca um atendimento à linha 1 do agente para manter o atendimento da reserva.
6. O discador IP coloca então um atendimento ao cliente.
7. O discador IP analisa o córrego entrante do Real-Time Protocol (RTP), e detecta uma pessoa viva.
8. A chamada do cliente chega no telefone do agente através da segunda linha. A reserva do discador responde à chamada do cliente através do server da integração de telefonia e computador (CTI).

Figura 1 – Processo com caráter de previsão ou progressivo típico do atendimento



Em [figura 1](#), o DLR representa o discador IP, e o RTR representa o roteador.

Problema

O discador IP não coloca um atendimento ao cliente. Com base neste log, o discador IP não transfere o arquivo de configuração do servidor TFTP:

```
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]
```

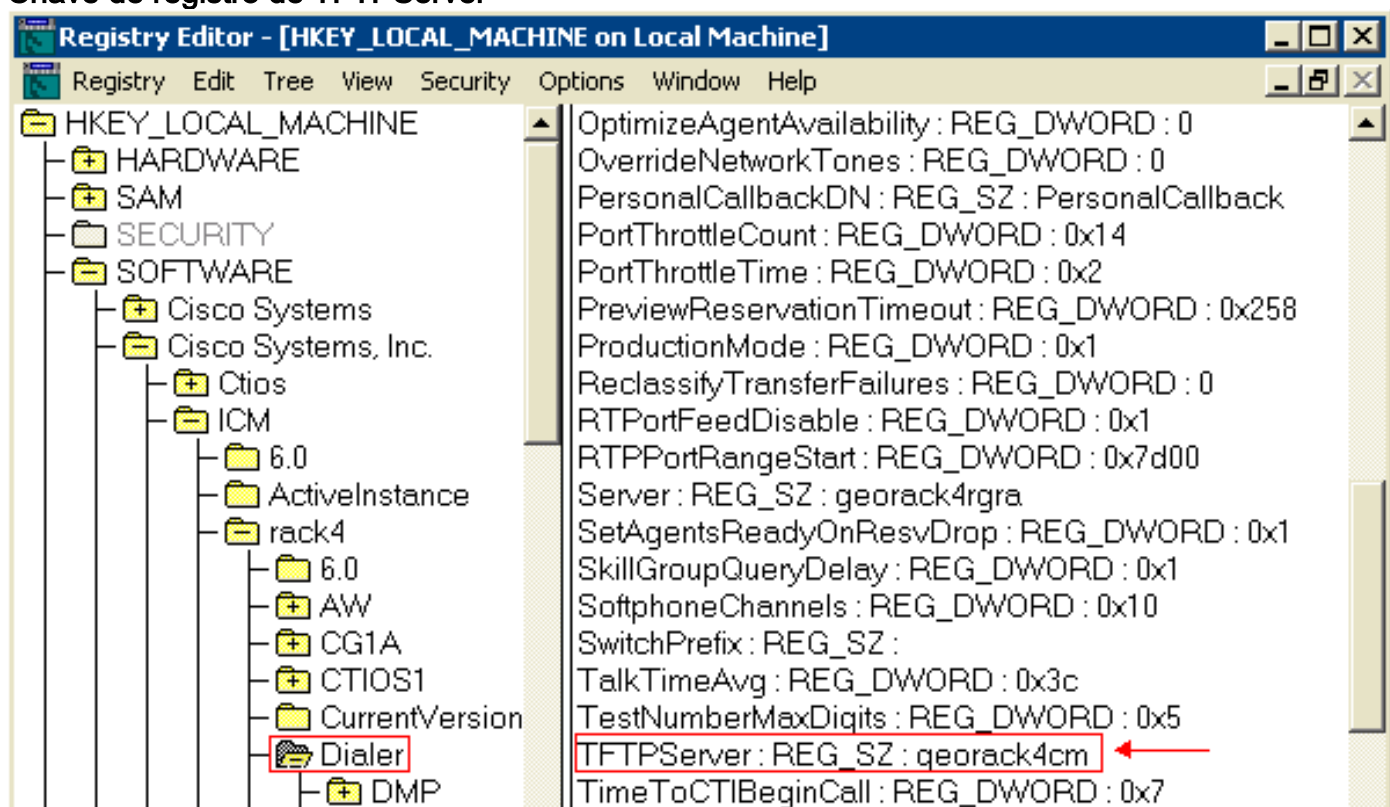
13:00:06 dialer-baDialer Trace: Unable to get XML Config file [SEPDA005002f000.cnf.xml] from Call Manager; 2 of 50 Attempts

Causa

Este problema de configuração ocorre quando você não configura o valor de registro de TFTPServer corretamente. Este problema pode igualmente apontar a um servidor do CallManager sem um servidor TFTP instalado. Em qualquer dos casos, o discador IP não coloca um atendimento ao cliente.

Está aqui o trajeto da navegação do registro para TFTPServer (veja [figura 2](#)):

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM<inst_name>\Dialer\TFTPServer **Figura 2 – Chave de registro de TFTPServer**




Solução

Termine estas etapas para resolver este problema:

1. Execute a instalação do discador de Cisco ICM.
2. Retenha todos os parâmetros existentes, exceto o nome do servidor TFTP do CallManager. Datilografe o nome de servidor TFTP correto do CallManager no campo do servidor TFTP do gerenciador de chamada. Assegure-se de que este servidor do CallManager apoie a função do servidor TFTP. **Figura 3 – Propriedades de discador da opção de saída**

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

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)