

Сбой программы набора IP-номера для IPCC Enterprise

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Причина](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ описывает одну причину, почему Номеронабиратель IP не в состоянии набирать клиента и предоставляет решение в Cisco IP Contact Center (IPCC) Среда предприятия.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco ICM
- Cisco Outbound Option

[Используемые компоненты](#)

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM Version 5.x и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

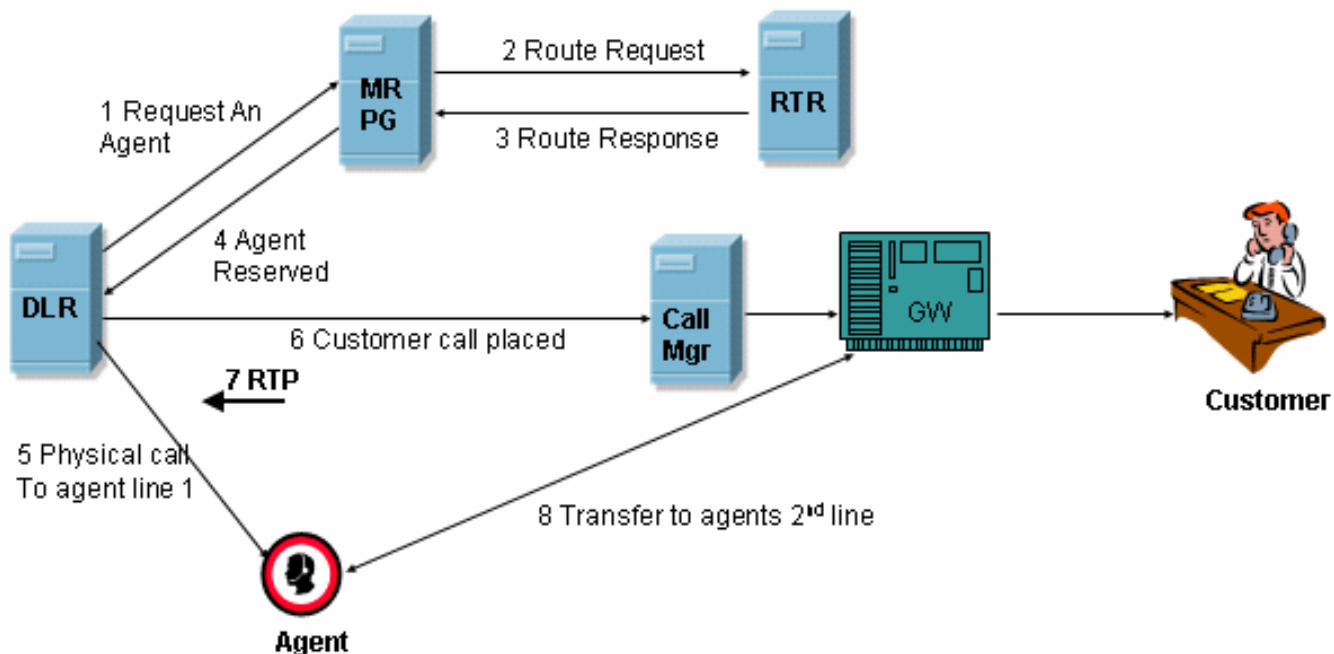
[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

Вот типичный прогнозирующий или прогрессивный поток вызовов (см. [рисунок 1](#)):

1. Номеронабиратель IP запрашивает агента через интерфейс Маршрутизации медиа-трафика (MR).
2. Маршрутизатор выполняет сценарий маршрутизации для выбора доступного агента.
3. Маршрутизатор возвращает доступного агента.
4. Периферийный шлюз (PG) резервирует доступного агента.
5. Номеронабиратель IP заказывает телефонный разговор с линией агента 1 для поддержания вызова резервирования.
6. Номеронабиратель IP тогда заказывает телефонный разговор с клиентом.
7. Номеронабиратель IP анализирует входящий поток Протокола RTP и обнаруживает оперативного человека.
8. Вызов заказчика поступает в телефон агента через вторую линию. Резервирование Номеронабирателя отвечает на вызов заказчика через Сервер Интеграции компьютерной телефонии (CTI).

Рисунок 1 – типичная прогнозирующая или прогрессивная обработка вызовов



На [рисунке 1](#) DLR представляет Номеронабирателя IP, и RTR представляет маршрутизатор.

Проблема

Номеронабиратель IP не в состоянии заказывать телефонный разговор с клиентом. На основе этого журнала Номеронабиратель IP не в состоянии загружать файл конфигурации

от сервера TFTP:

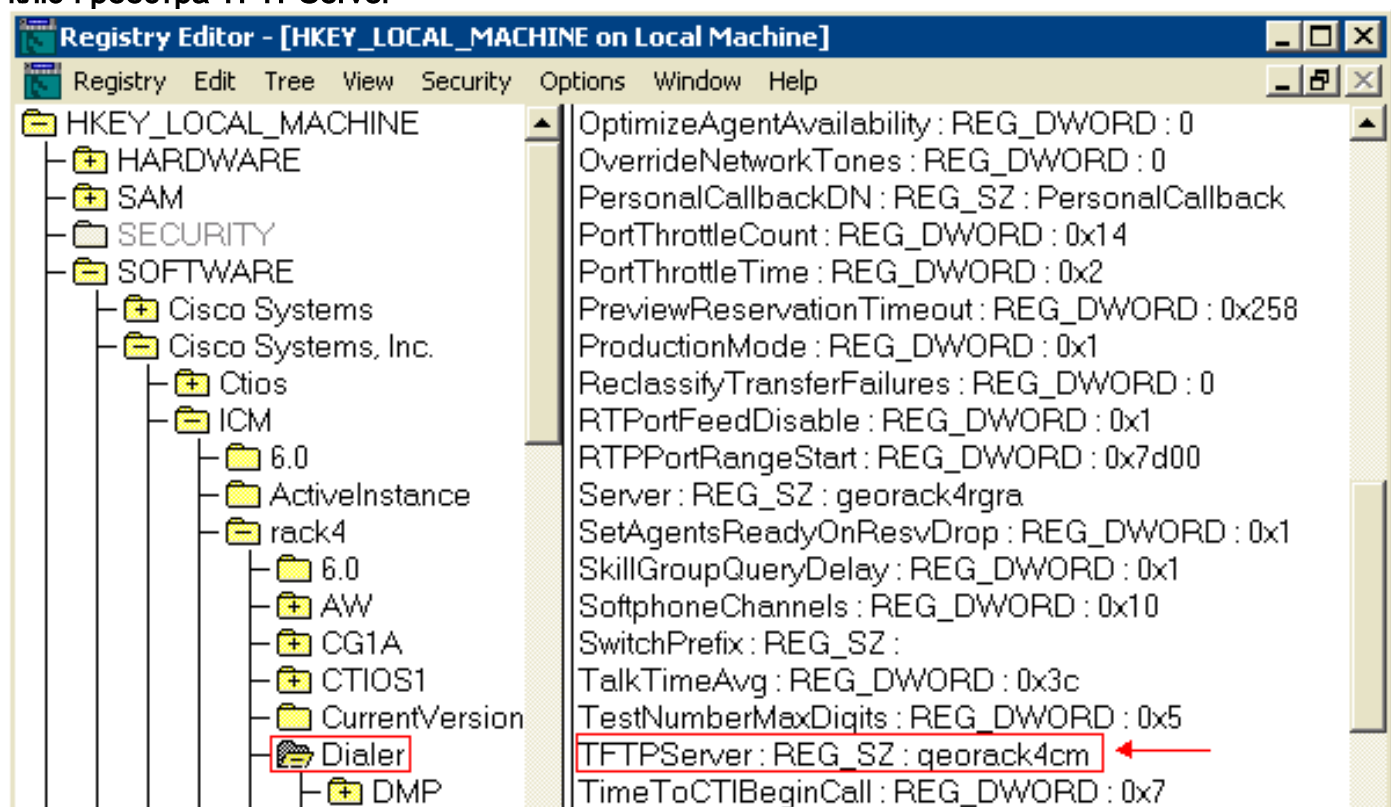
```
13:00:06 dialer-baDialer Trace: Unable to get XML Config file
[SEPDA005002f000.cnf.xml] from Call Manager; 1 of 50 Attempts
13:00:06 dialer-baDialer Trace: Getting Configuration File
[SEPDA005002f000.cnf.xml] from TFTP Server [192.168.210.246]
13:00:06 dialer-baDialer Trace: Unable to get XML Config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

Причина

Когда вы не настраиваете значение регистра TFTPServer правильно, эта проблема конфигурации происходит. Эта проблема может также указать к Серверу CallManager без установленного сервера TFTP. В любом случае Номерабираетель IP не заказывает телефонный разговор с клиентом.

Вот путь навигации к реестру для TFTPServer (см. [рисунок 2](#)):

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM<inst_name>\Dialer\TFTPServer **Рисунок 2 – ключ реестра TFTPServer**




Решение

Выполните эти шаги для решения этой проблемы:

1. Выполните настройку Номерабираетеля ICM Cisco.
2. Сохраните все существующие параметры, кроме названия сервера TFTP CallManager. Введите корректное имя Сервера TFTP CallManager в поле сервера TFTP Call Manager. Гарантируйте, что этот Сервер CallManager поддерживает функцию сервера TFTP. **Рисунок 3 – свойства номеронабирателя параметра Outbound**

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

[Дополнительные сведения](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)