

IPCC企业的IP 拨号故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文在Cisco IP Contact Center (IPCC)企业环境里描述一个原因为什么IP拨号程序不能拨打用户，并且提供一个解决方案。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM
- 思科呼出选项

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本5.x和以上

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

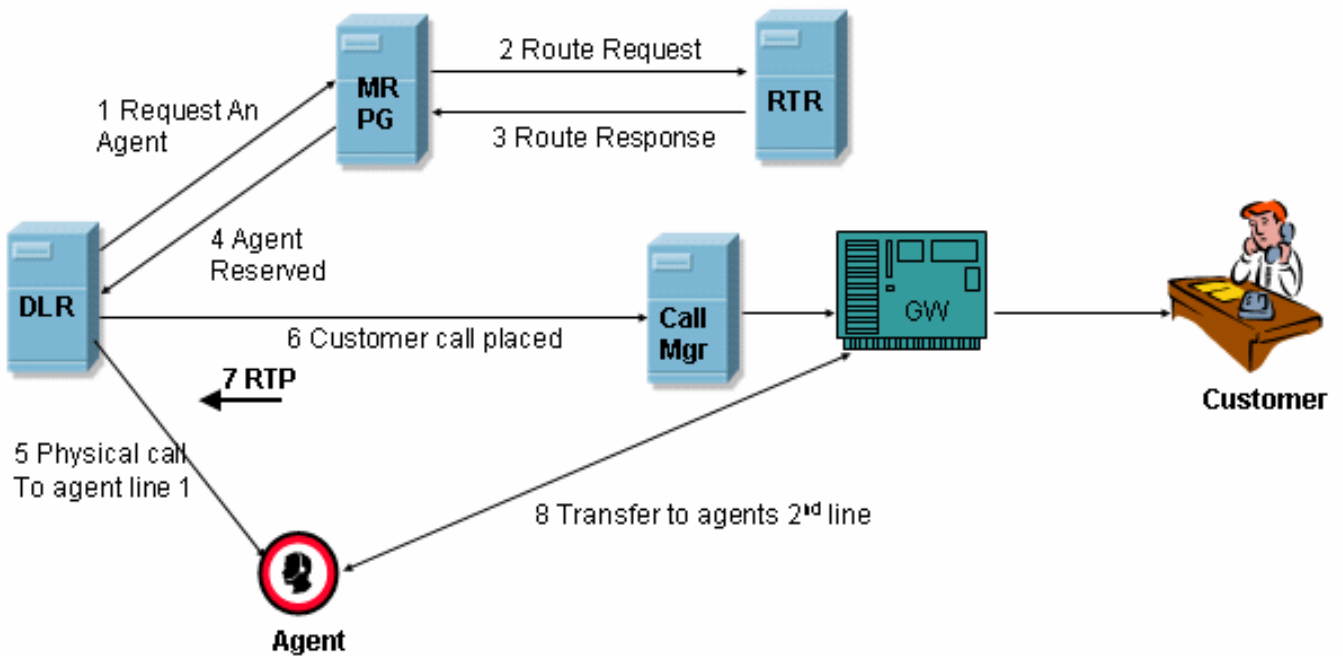
Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

背景信息

这是一个典型的预计或累进呼叫流(请参见图1)：

1. IP拨号程序通过Media Routing (MR)接口请求代理程序。
2. 路由器运行路由脚本选择可用的代理程序。
3. 路由器返回可用的代理程序。
4. 外围网关(PG)保留可用的代理程序。
5. IP拨号程序发出呼叫对代理程序第1行维护保留呼叫。
6. IP拨号程序然后发出呼叫给用户。
7. IP拨号程序分析流入实时协议(RTP)流，并且发现一个实际人。
8. 客户电话在代理程序的电话到达通过第二行。拨号程序预约通过计算机电话集成(CTI)服务器应答客户电话。

图1 –典型的预计或累进呼叫进程



在图1， DLR表示IP拨号程序，并且RTR表示路由器。

问题

IP拨号程序不能发出呼叫对用户。根据此日志， IP拨号程序不能从TFTP server下载配置文件：

```
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
```

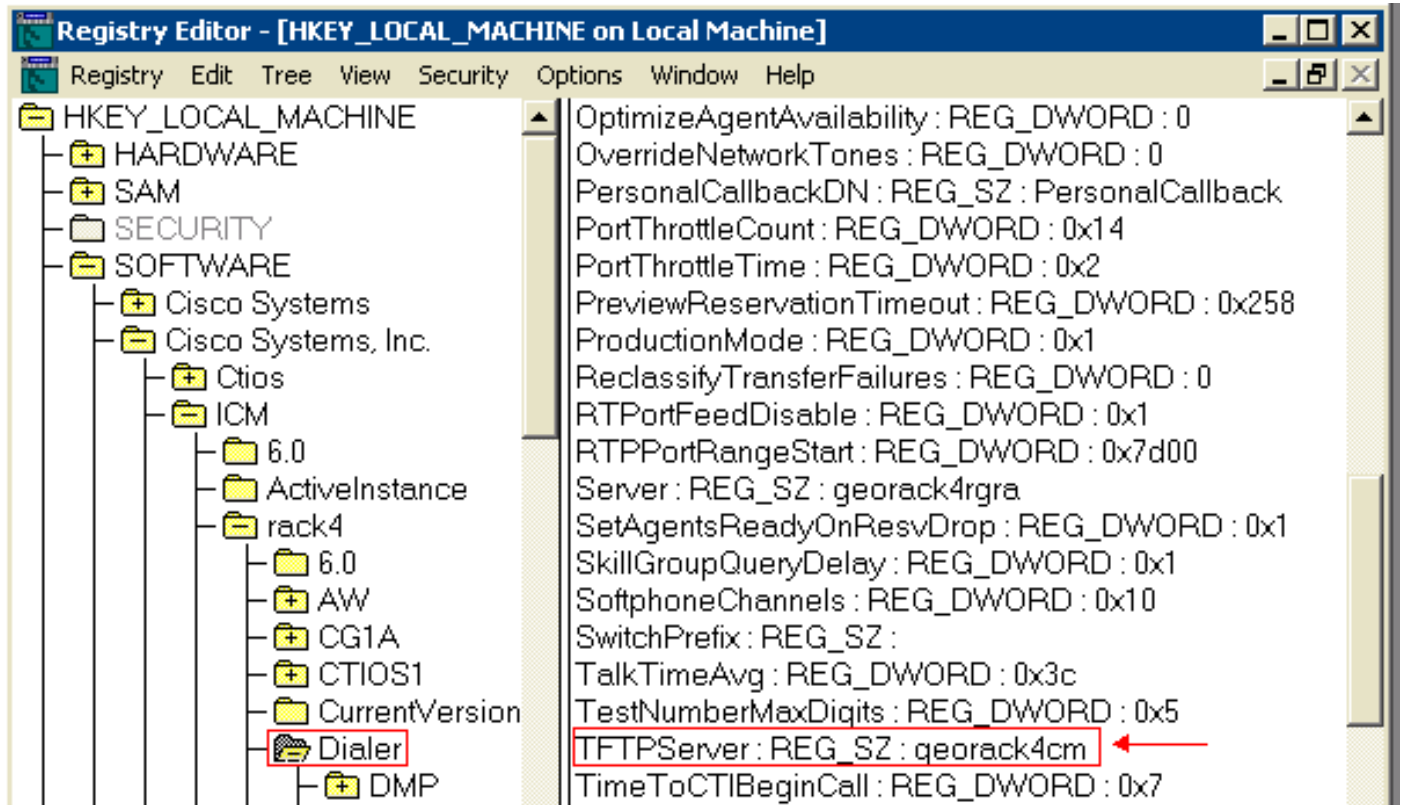
原因

当您不正确地，配置TFTPServer的注册值此配置问题出现。此问题能也指向，不用TFTP server安装的CallManager服务器。无论如何，IP拨号程序不发出呼叫给用户。

这是TFTPServer的注册定位路径(请参见图2)：

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

图2 – TFTPServer注册密钥




解决方案

完成这些步骤解决此问题：

1. 运行Cisco ICM拨号程序设置。
2. 保留所有现有的参数，除了呼叫管理器TFTP server的名字。键入在呼叫管理器TFTP server字段的正确的呼叫管理器TFTP server名字。保证此CallManager服务器支持TFTP server功能。

图3 –去话选项拨号程序属性

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

[Related Information](#)

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)