

# IPCC企业的IP 拨号故障

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述一个原因为什么IP拨号程序不能拨号客户，并且提供在Cisco IP Contact Center (IPCC)企业环境的一解决方案。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM
- Cisco 出站选项

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本5.x和以后

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

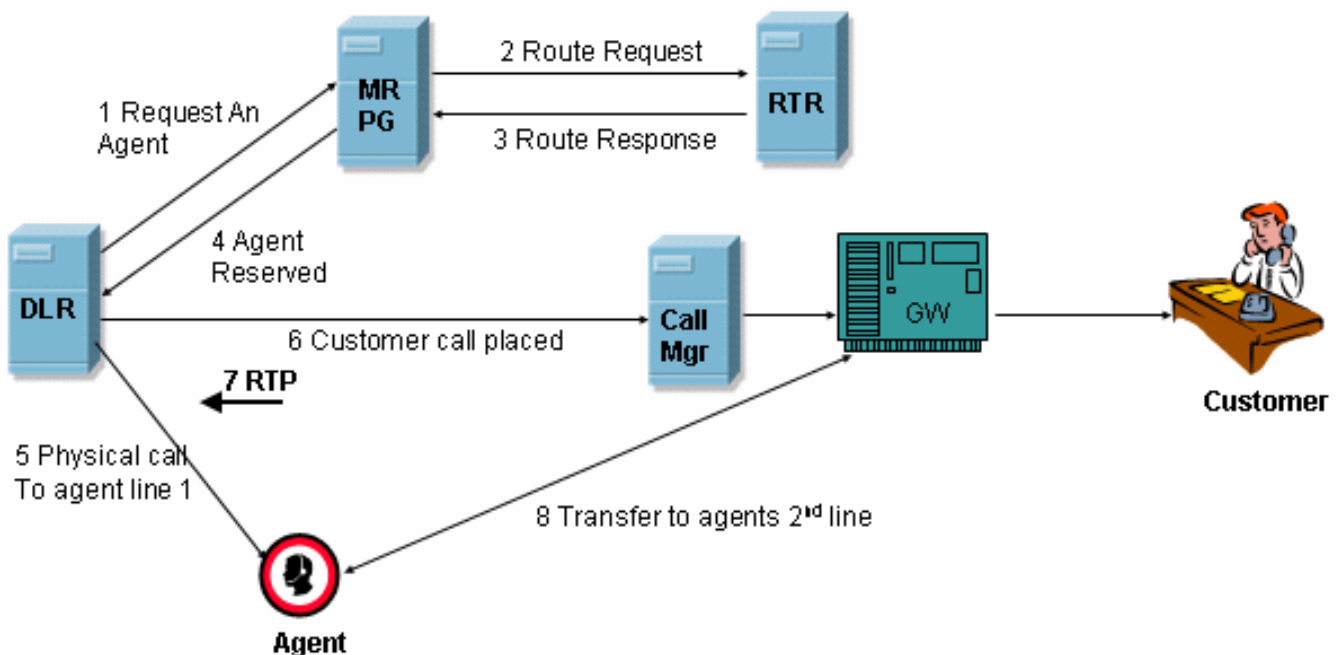
有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 背景信息

这是一个典型的预测或渐进呼叫流(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座席。
3. 路由器返回可用座席。
4. 外围网关(PG)保留可用座席。
5. IP拨号程序发出呼叫到代理程序线路1维护保留呼叫。
6. IP拨号程序然后发出呼叫给客户。
7. IP拨号程序分析流入实时协议(RTP)数据流，并且检测一个实际人。
8. 客户呼叫在代理程序的电话达到第二行。拨号程序预约通过计算机电话集成(CTI)服务器应答客户呼叫。

图1 –典型的预测或渐进呼叫进程



在图1， DLR代表IP拨号程序，并且RTR代表路由器。

## 问题

IP拨号程序不能发出呼叫对客户。根据此日志， IP拨号程序不能下载从TFTP server的配置文件：

```
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
```

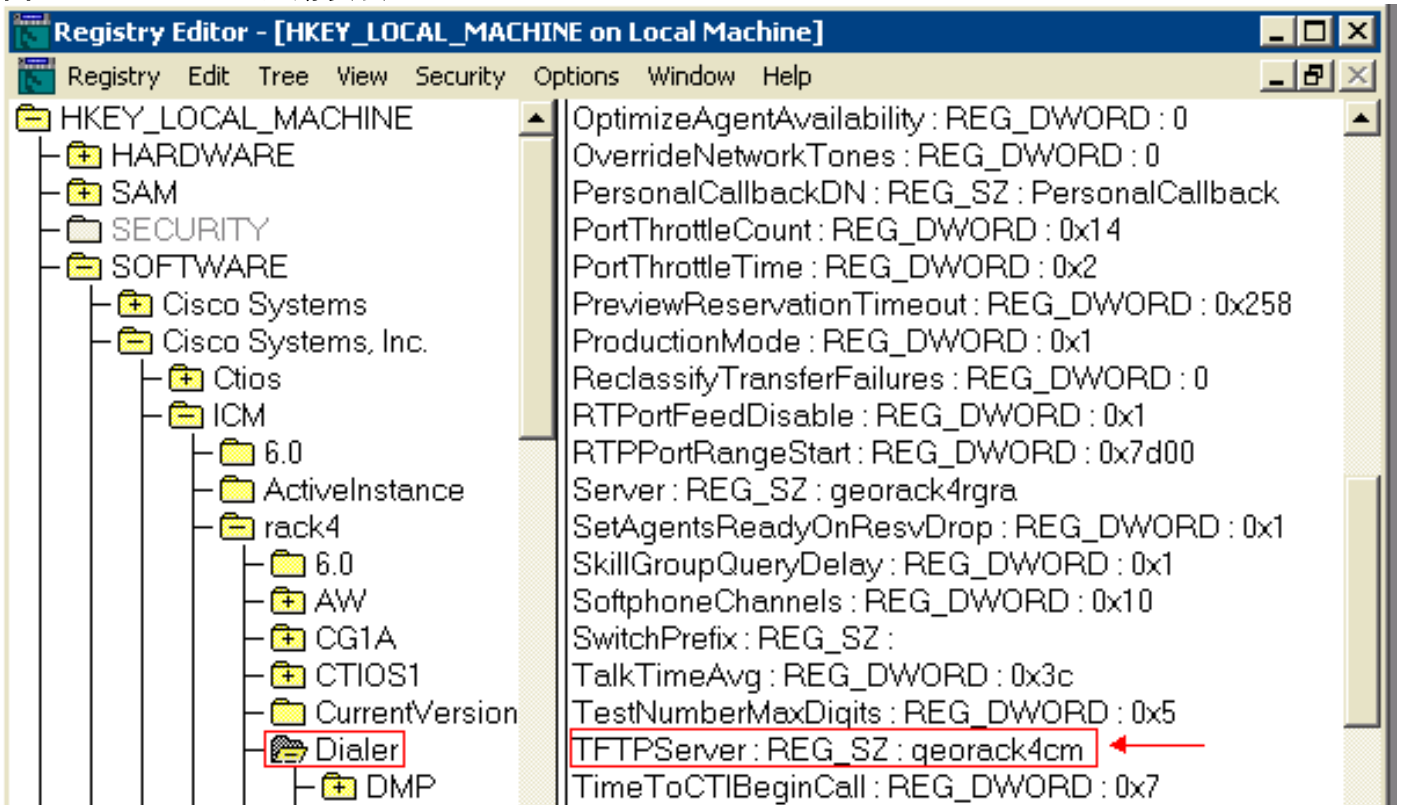
## 原因

当您不正确地，配置注册表值TFTPServer此配置问题出现。此问题能也指向CallManager服务器，不用安装的TFTP server。无论如何， IP拨号程序不发出呼叫给客户。

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注册表项




## 解决方案

完成这些步骤以解决此问题：

1. 运行Cisco ICM拨号程序设置。
2. 保留所有现有参数，除了CallManager TFTP server的名称。在CallManager TFTP server字段键入正确CallManager TFTP server名称。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

## [相关信息](#)

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)