

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

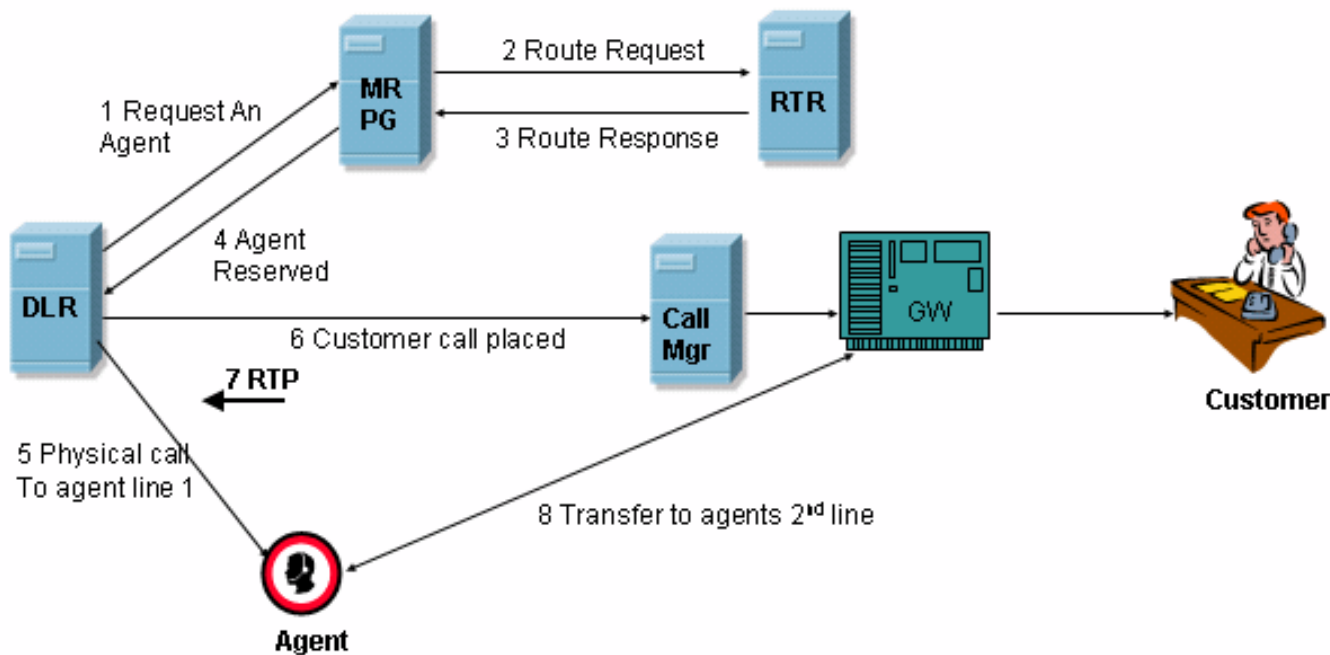
有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

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到达第二行。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

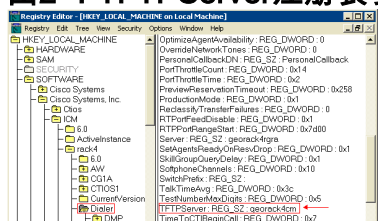
IP拨号程序不能发出呼叫对客户。根据此日志，IP拨号程序不能下载从TFTP server的配置文件：

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)：

图2 ? TFTPServer注册表项

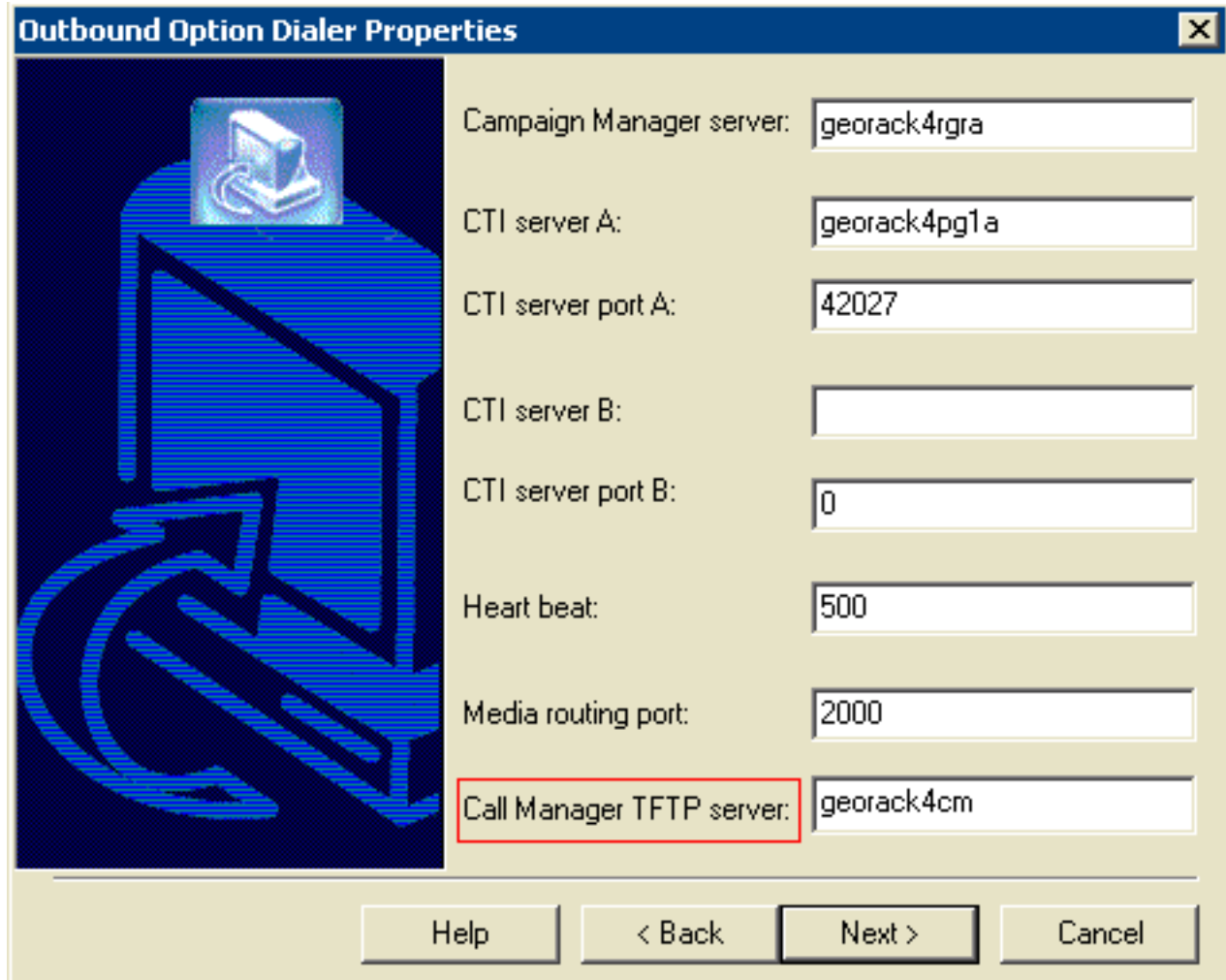


解决方案

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



The screenshot shows the 'Outbound Option Dialer Properties' dialog box. The 'Call Manager TFTP server' field is highlighted with a red box and contains the value 'georack4cm'. Other fields include Campaign Manager server (georack4rgra), CTI server A (georack4pg1a), CTI server port A (42027), CTI server B (empty), CTI server port B (0), Heart beat (500), and Media routing port (2000). The dialog box has buttons for Help, < Back, Next >, and Cancel.

Field	Value
Campaign Manager server:	georack4rgra
CTI server A:	georack4pg1a
CTI server port A:	42027
CTI server B:	
CTI server port B:	0
Heart beat:	500
Media routing port:	2000
Call Manager TFTP server:	georack4cm

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)