

IPCC Enterprise的IP撥號器故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文描述IP撥號器無法給客戶撥號的一個原因，並提供了在Cisco IP Contact Center(IPCC)Enterprise環境中的解決方案。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco ICM
- Cisco Outbound Option

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco ICM版本5.x及更高版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

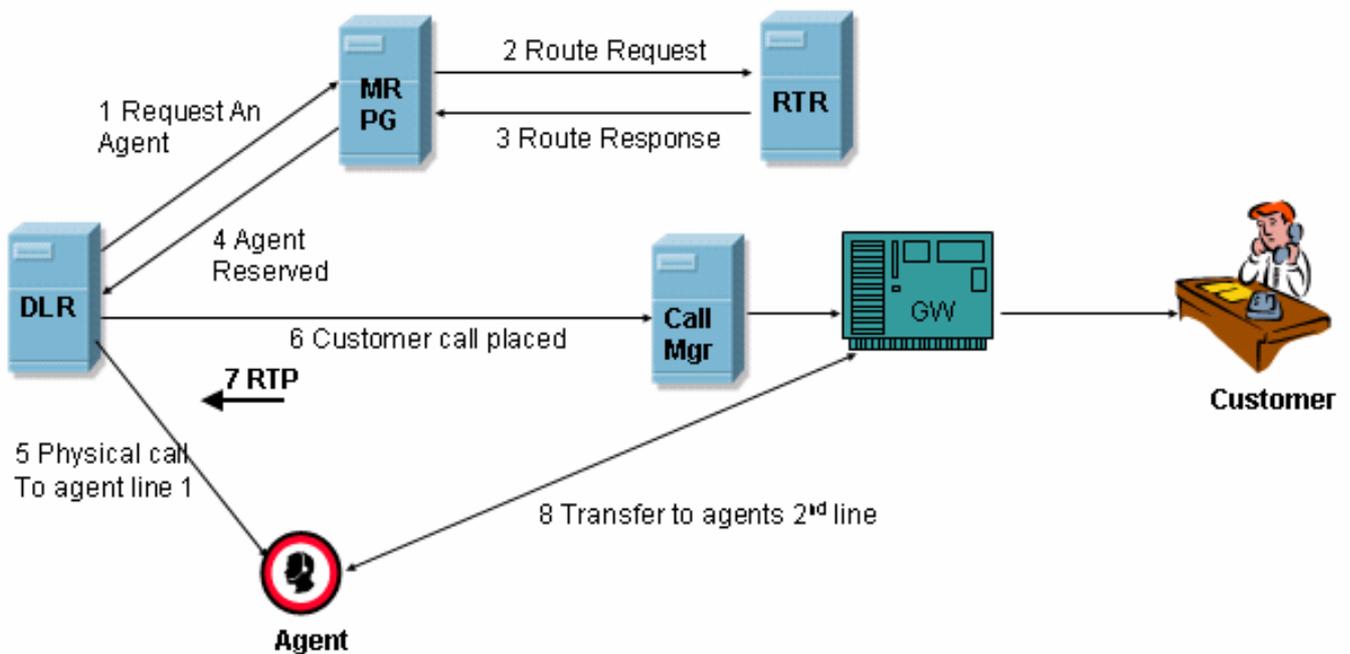
如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景資訊

以下是典型的預測或漸進式呼叫流程(請參見圖1):

1. IP撥號程式通過媒體路由(MR)介面請求代理。
2. 路由器運行路由指令碼以選擇可用的代理。
3. 路由器返回一個可用的代理。
4. 外圍網關(PG)保留可用座席。
5. IP撥號器向座席線路1發出呼叫以保持保留呼叫。
6. 然後IP撥號器會呼叫客戶。
7. IP Dialer分析傳入的即時協定(RTP)流，並檢測活動人員。
8. 客戶呼叫通過第二行到達座席的電話。撥號器保留通過電腦電話整合(CTI)伺服器應答客戶呼叫。

圖1 — 典型的預測或漸進式呼叫流程



在圖1中，DLR代表IP撥號器，RTR代表路由器。

問題

IP撥號器無法呼叫客戶。根據此日誌，IP撥號器無法從TFTP伺服器下載配置檔案：

```
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
```

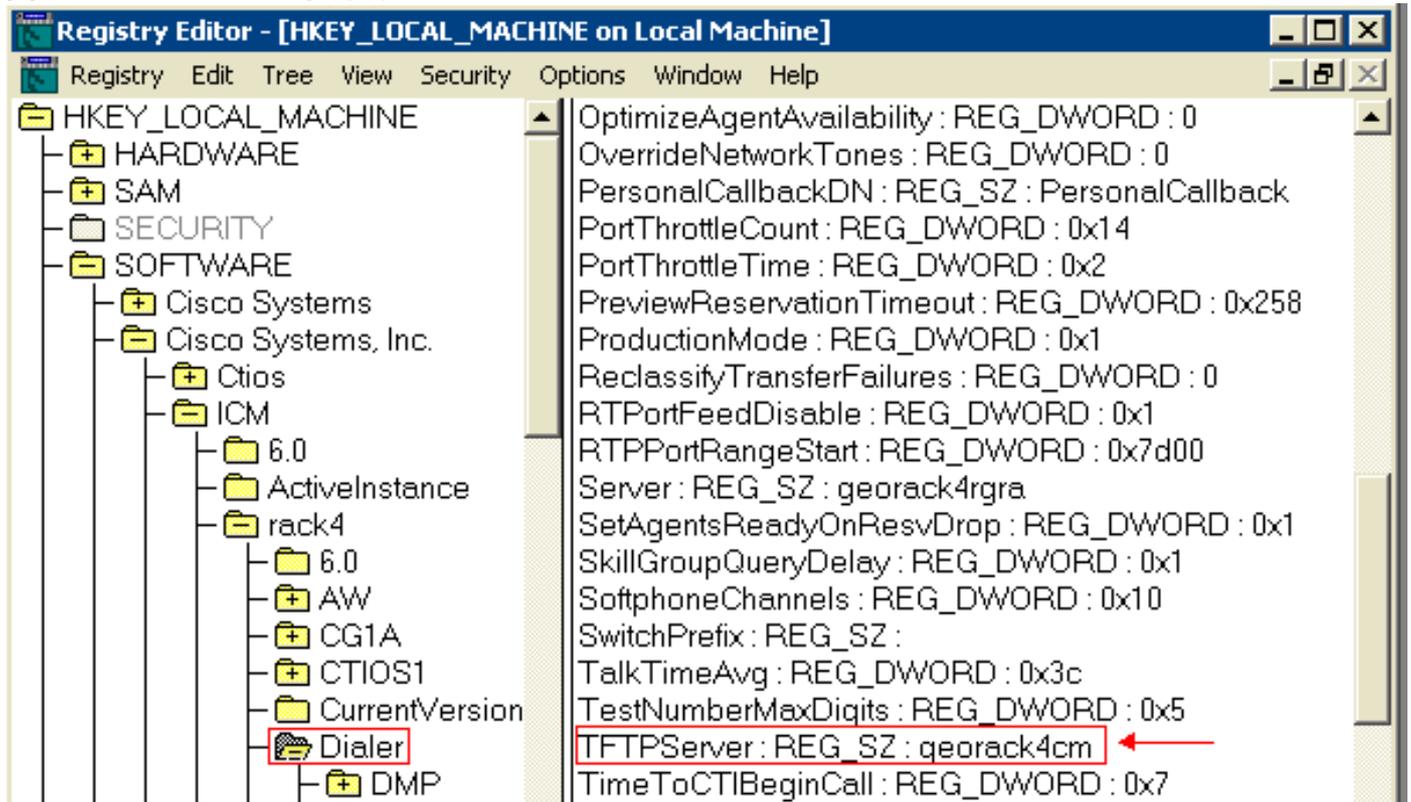
原因

如果未正確配置TFTPServer的登錄檔值，則會發生此配置問題。此問題也可能指向未安裝TFTP伺服器的CallManager伺服器。無論哪種情況，IP撥號器都不會給客戶打電話。

以下是TFTPServer的登錄檔導航路徑(請參見圖2):

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

圖2 - TFTPServer登錄檔項

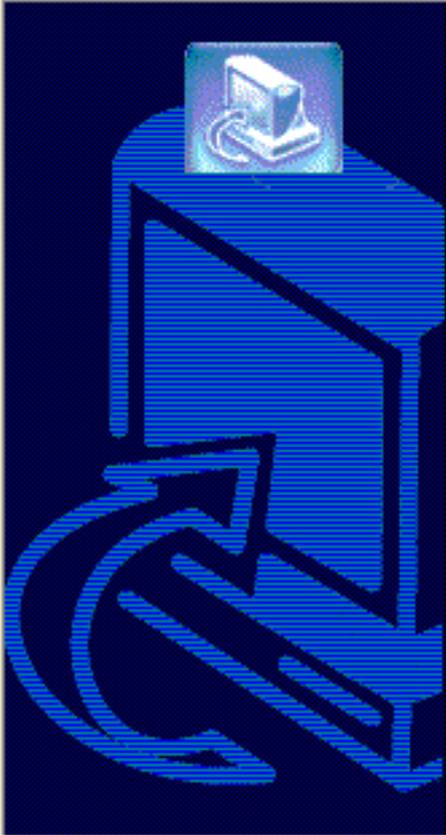


解決方案

完成以下步驟以解決此問題：

1. 運行Cisco ICM Dialer安裝程式。
2. 保留除CallManager TFTP伺服器名稱之外的所有現有引數。在Call Manager TFTP Server欄位中鍵入正確的CallManager TFTP Server名稱。確保此CallManager伺服器支援TFTP伺服器功能。圖3 — 輸出選項撥號器屬性

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

[相關資訊](#)

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)