

# IP Dialer Failure für IPCC Enterprise

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Ursache](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einführung

Dieses Dokument beschreibt einen Grund, warum der IP Dialer den Kunden nicht wählt, und bietet eine Lösung in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise-Umgebung.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco ICM
- Cisco Outbound-Option

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Cisco ICM Version 5.x und höher

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

### Konventionen

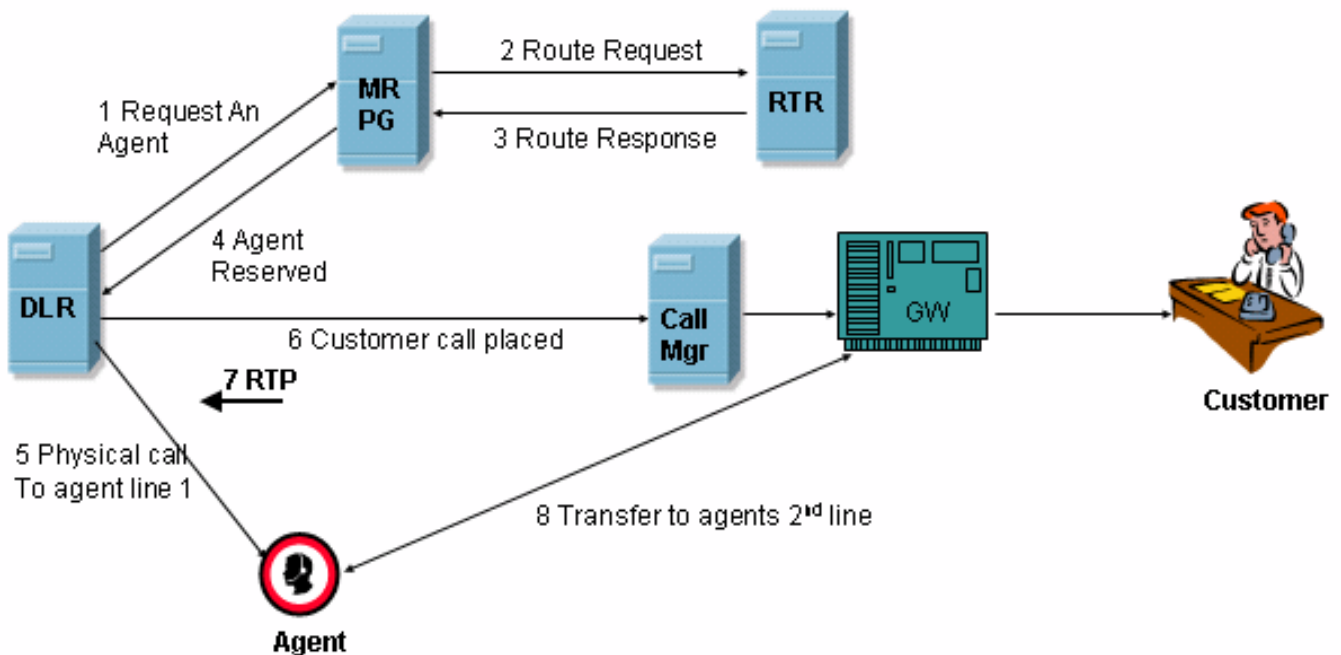
Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

## Hintergrundinformationen

Hier sehen Sie einen typischen prädiktiven oder progressiven Anrufablauf (siehe [Abbildung 1](#)):

1. Der IP Dialer fordert einen Agenten über die Media Routing (MR)-Schnittstelle an.
2. Der Router führt ein Routing-Skript aus, um einen verfügbaren Agenten auszuwählen.
3. Der Router gibt einen verfügbaren Agenten zurück.
4. Das Peripheral Gateway (PG) reserviert den verfügbaren Agenten.
5. Der IP Dialer ruft die Mitarbeiter-Leitung 1 an, um den Anruf bei der Reservierung aufrechtzuerhalten.
6. Der IP Dialer ruft den Kunden dann an.
7. Der IP Dialer analysiert den eingehenden Real Time Protocol (RTP)-Stream und erkennt eine aktive Person.
8. Der Kundenanruf geht über die zweite Leitung am Telefon des Mitarbeiters ein. Die Dialer-Reservierung beantwortet den Kundenanruf über den CTI-Server (Computer Telephony Integration).

Abbildung 1: Typischer vorhersagender oder progressiver Anrufprozess



In [Abbildung 1](#) stellt DLR den IP-Dialer und RTR den Router dar.

## Problem

Der IP Dialer kann den Kunden nicht anrufen. Aufgrund dieses Protokolls kann der IP Dialer die Konfigurationsdatei nicht vom TFTP-Server herunterladen:

```
[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
```

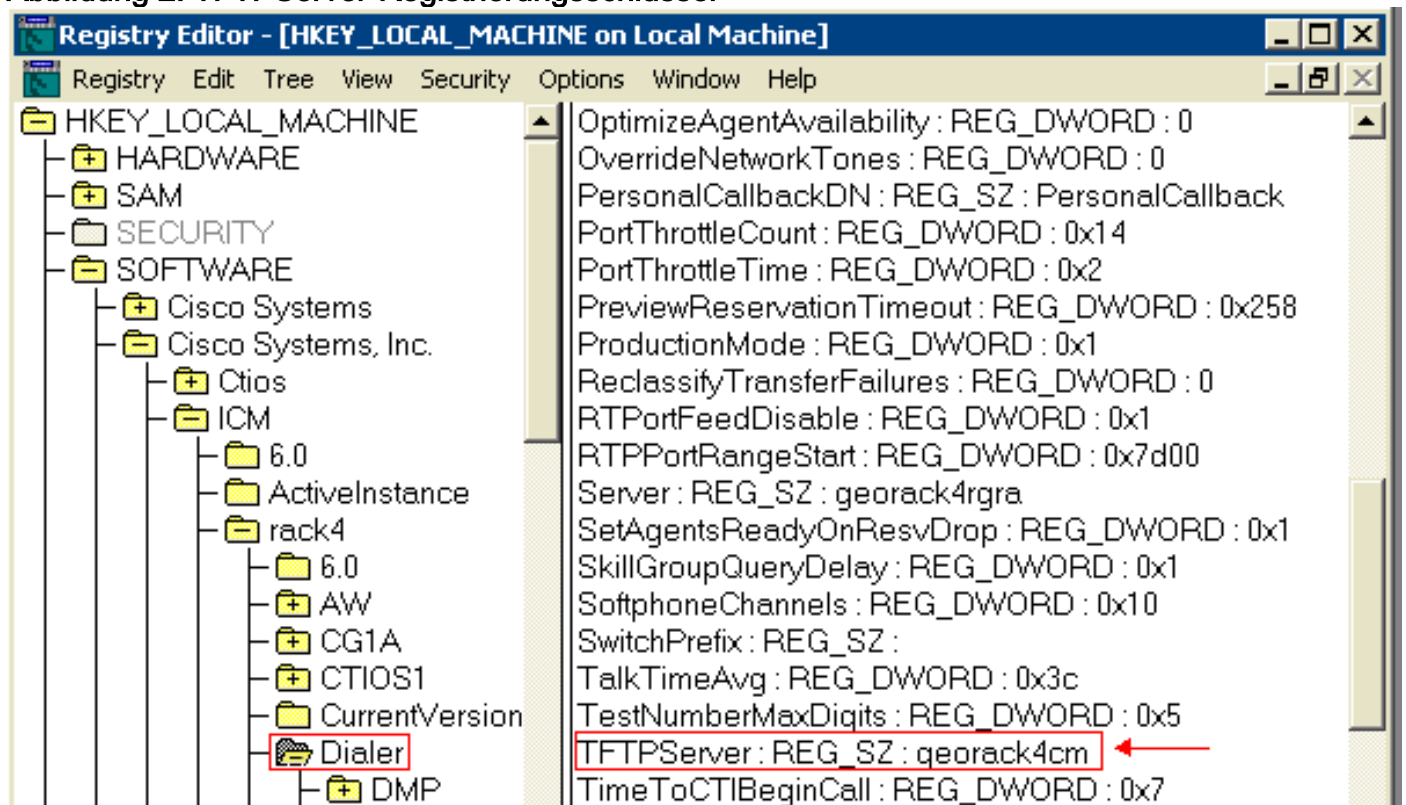
## Ursache

Dieses Konfigurationsproblem tritt auf, wenn Sie den Registrierungswert von TFTPServer nicht korrekt konfigurieren. Dieses Problem kann auch auf einen CallManager-Server ohne installierten TFTP-Server verweisen. In beiden Fällen führt der IP Dialer keinen Anruf beim Kunden durch.

Dies ist der Registrierungsnaventionspfad für TFTPServer (siehe [Abbildung 2](#)):

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<inst\_name>\Dialer\TFTPServer

**Abbildung 2: TFTPServer-Registrierungsschlüssel**




## Lösung

Gehen Sie wie folgt vor, um dieses Problem zu beheben:

1. Führen Sie das Cisco ICM Dialer-Setup aus.
2. Behalten Sie alle vorhandenen Parameter bei, mit Ausnahme des Namens des CallManager-TFTP-Servers. Geben Sie den richtigen Namen des CallManager-TFTP-Servers in das Feld Call Manager TFTP-Server ein. Stellen Sie sicher, dass dieser CallManager-Server die TFTP-Serverfunktion unterstützt. **Abbildung 3: Eigenschaften der Wähloption für ausgehende Anrufe**

**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

## Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)