

Falla de IP Dialer para IPCC Enterprise

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que IP Dialer no puede marcar el cliente y proporciona una solución en un entorno empresarial de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- Cisco Outbound Option

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco ICM versión 5.x y posterior

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.

[Convenciones](#)

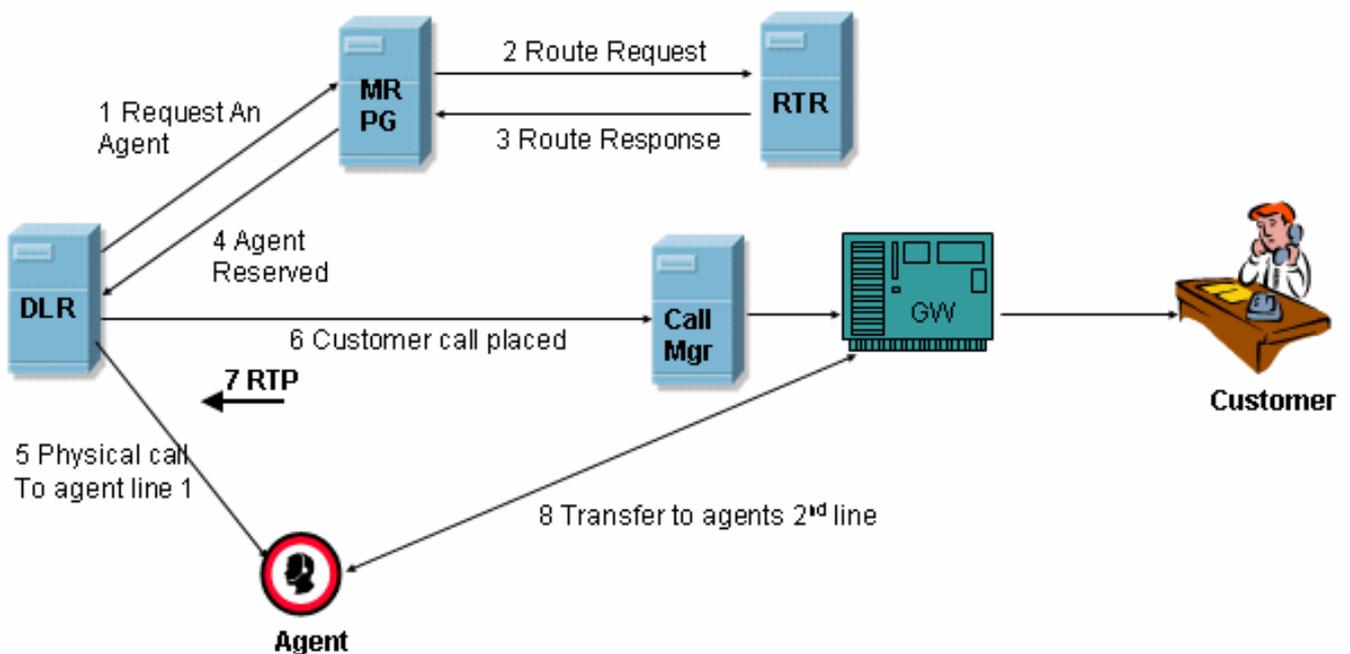
Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las](#)

Antecedentes

A continuación se muestra un flujo de llamada predictivo o progresivo típico (consulte la [figura 1](#)):

1. El Marcador IP solicita a un agente a través de la interfaz de enrutamiento de medios (MR).
2. El router ejecuta una secuencia de comandos de enrutamiento para seleccionar un agente disponible.
3. El router devuelve un agente disponible.
4. La puerta de enlace periférica (PG) reserva el agente disponible.
5. El marcador IP realiza una llamada a la línea 1 del agente para mantener la llamada de reserva.
6. A continuación, el Marcador IP realiza una llamada al cliente.
7. IP Dialer analiza la secuencia entrante de protocolo en tiempo real (RTP) y detecta a una persona activa.
8. La llamada del cliente llega al teléfono del agente a través de la segunda línea. La reserva del marcador contesta la llamada del cliente a través del servidor de Integración de telefonía y ordenador (CTI).

Figura 1: Proceso típico de llamadas predictivas o progresivas



En la [Figura 1](#), DLR representa el marcador IP y RTR representa el router.

Problema

El marcador IP no puede realizar una llamada al cliente. Sobre la base de este registro, IP Dialer no puede descargar el archivo de configuración del servidor TFTP:

[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

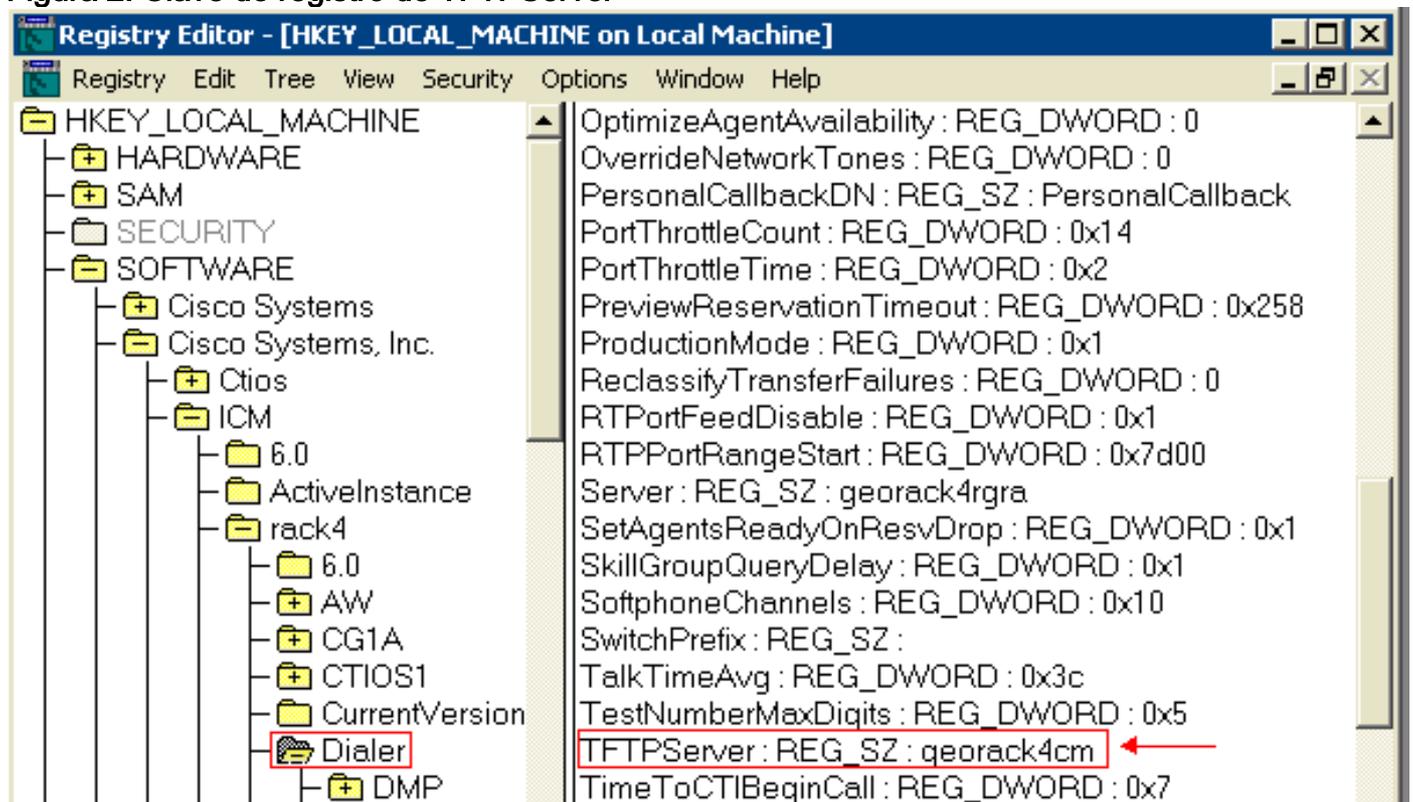
Causa

Este problema de configuración ocurre cuando no configura correctamente el valor del registro de TFTPServer. Este problema también puede apuntar a un servidor CallManager sin un servidor TFTP instalado. En cualquier caso, el Marcador IP no realiza una llamada al cliente.

Aquí está la ruta de navegación del registro para TFTPServer (consulte la [Figura 2](#)):

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

Figura 2: Clave de registro de TFTPServer



Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Ejecute la configuración de Cisco ICM Dialer.
2. Conservar todos los parámetros existentes, excepto el nombre del servidor TFTP de CallManager. Escriba el nombre correcto del servidor TFTP de CallManager en el campo del servidor TFTP del Call Manager. Asegúrese de que este servidor CallManager soporte la función de servidor TFTP. **Figura 3: Propiedades del marcador de opciones saliente**

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

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)