

Échec du numéroteur IP pour IPCC Enterprise

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Motif](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une des raisons pour lesquelles le numéroteur IP ne parvient pas à composer le numéro du client et fournit une solution dans un environnement Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco ICM
- Option Cisco Outbound

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco ICM version 5.x et ultérieure

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.

Conventions

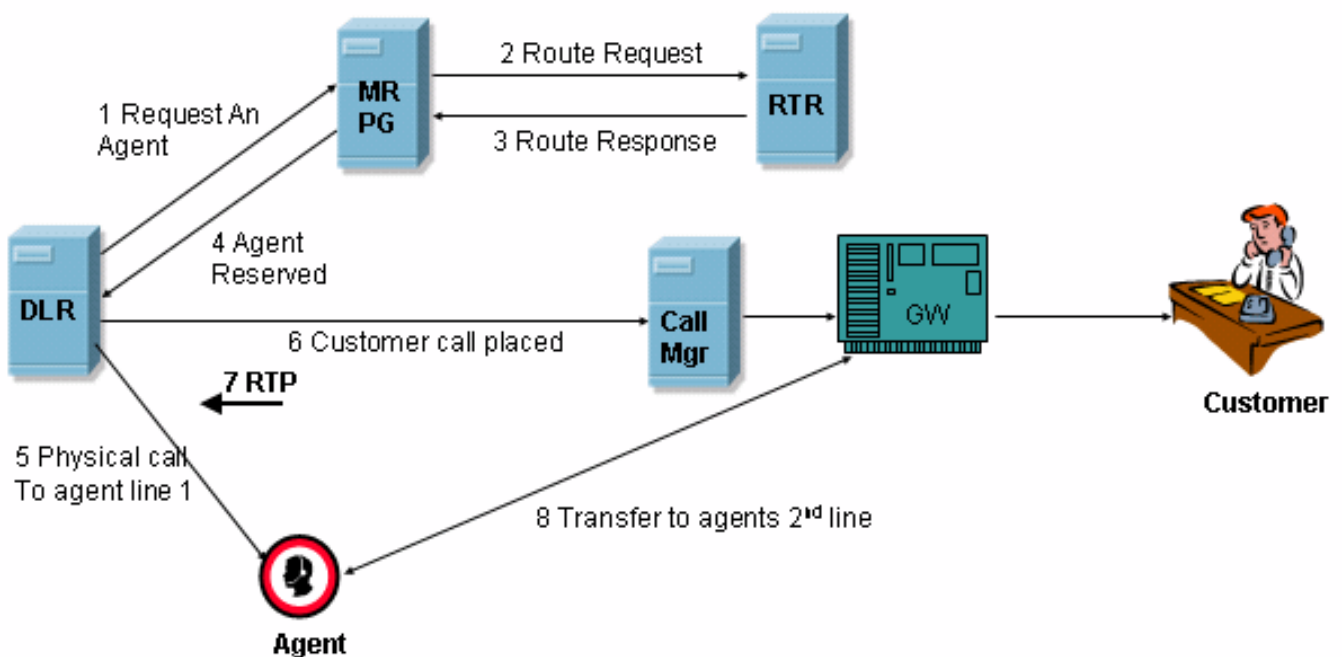
Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Voici un flux d'appels prédictif ou progressif type (voir [Figure 1](#)) :

1. Le numéroteur IP demande un agent via l'interface de routage de support (MR).
2. Le routeur exécute un script de routage pour sélectionner un agent disponible.
3. Le routeur renvoie un agent disponible.
4. La passerelle d'accès aux périphériques (PG) réserve l'agent disponible.
5. Le numéroteur IP appelle la ligne 1 de l'agent pour maintenir l'appel de réservation.
6. Le numéroteur IP appelle ensuite le client.
7. Le numéroteur IP analyse le flux RTP (Real Time Protocol) entrant et détecte une personne en direct.
8. L'appel du client arrive sur le téléphone de l'agent via la deuxième ligne. La réservation du numéroteur répond à l'appel du client via le serveur CTI (Computer Telephony Integration).

Figure 1 - Processus d'appel prédictif ou progressif type



Dans la [Figure 1](#), DLR représente le numéroteur IP et RTR le routeur.

Problème

Le numéroteur IP ne parvient pas à appeler le client. Sur la base de ce journal, le numéroteur IP ne parvient pas à télécharger le fichier de configuration à partir du serveur TFTP :

```
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

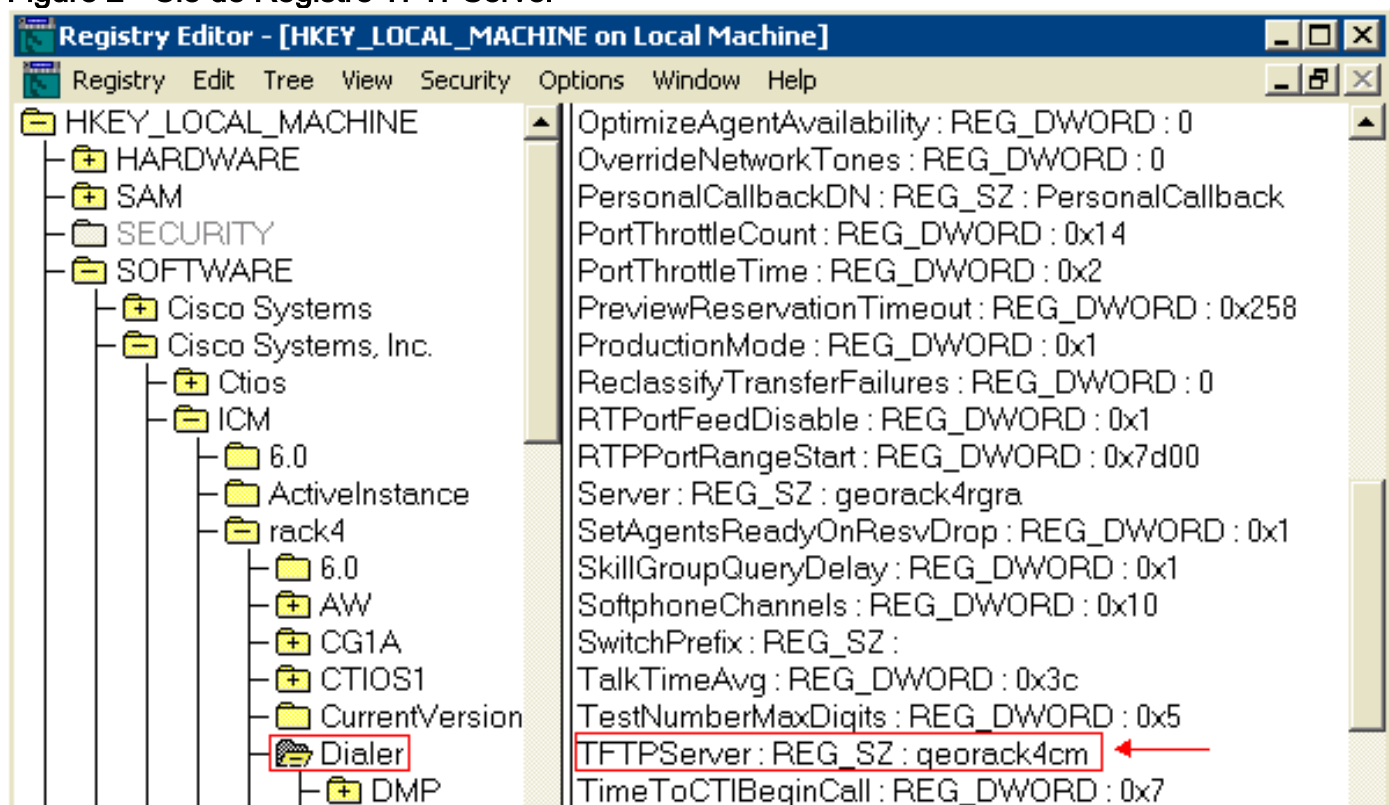
Motif

Ce problème de configuration se produit lorsque vous ne configurez pas correctement la valeur de Registre de TFTPServer. Ce problème peut également pointer vers un serveur CallManager sans serveur TFTP installé. Dans les deux cas, le numéroteur IP ne passe pas d'appel au client.

Voici le chemin de navigation du Registre pour TFTPServer (voir [Figure 2](#)) :

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

Figure 2 - Clé de Registre TFTPServer




Solution

Effectuez les étapes suivantes pour résoudre ce problème :

1. Exécutez la configuration de Cisco ICM Dialer.
2. Conservez tous les paramètres existants, à l'exception du nom du serveur TFTP CallManager. Tapez le nom correct du serveur TFTP CallManager dans le champ Call Manager TFTP server. Assurez-vous que ce serveur CallManager prend en charge la fonction de serveur TFTP.

Figure 3 - Propriétés de Outbound Option Dialer

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

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)