

Errore dialer IP per IPCC Enterprise

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto uno dei motivi per cui IP Dialer non riesce a contattare il cliente e viene fornita una soluzione in un ambiente aziendale Cisco IP Contact Center (IPCC).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco ICM
- Cisco Outbound Option

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco ICM versione 5.x e successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

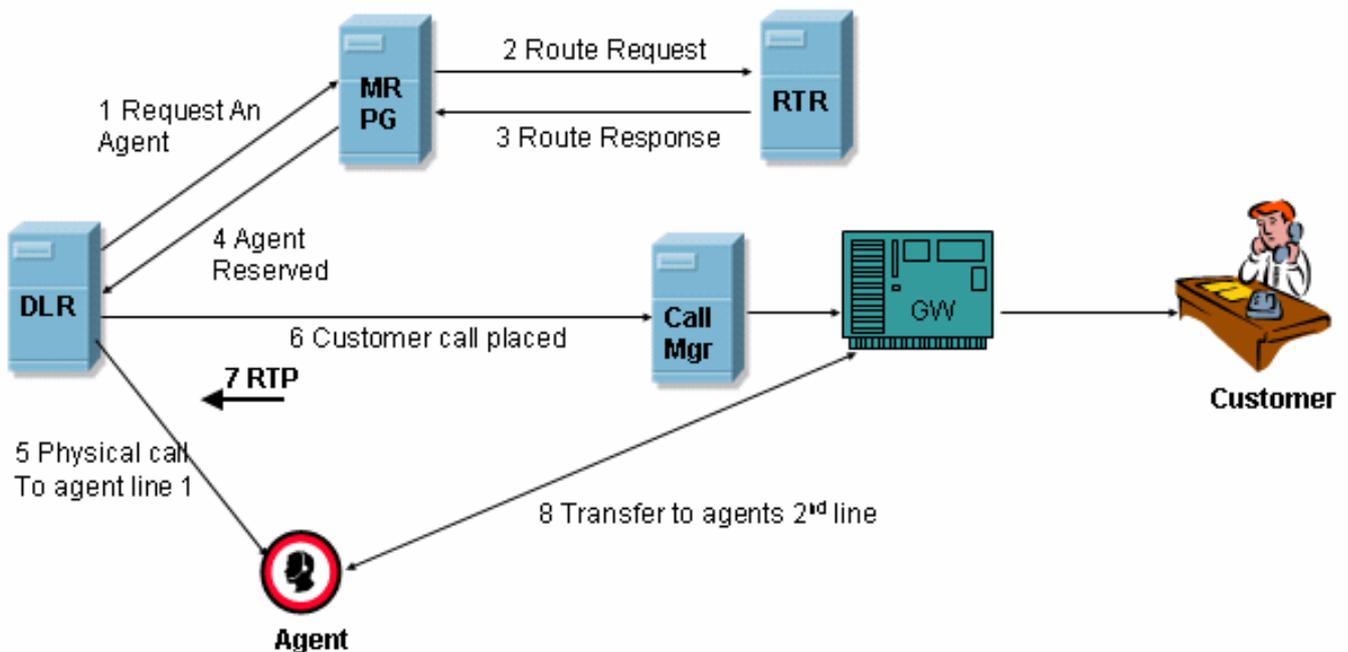
Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Premesse

Di seguito è riportato un tipico flusso di chiamata predittivo o progressivo (vedere la [Figura 1](#)):

1. IP Dialer richiede un agente tramite l'interfaccia MR (Media Routing).
2. Il router esegue uno script di routing per selezionare un agente disponibile.
3. Il router restituisce un agente disponibile.
4. Il gateway periferica (PG) riserva l'agente disponibile.
5. Chiamata all'agente linea 1 per gestire la chiamata di prenotazione.
6. IP Dialer effettua quindi una chiamata al cliente.
7. IP Dialer analizza il flusso RTP (Real Time Protocol) in entrata e rileva una persona in tempo reale.
8. La chiamata del cliente arriva al telefono dell'agente attraverso la seconda linea. La prenotazione dialer risponde alla chiamata del cliente tramite il server CTI (Computer Telephony Integration).

Figura 1 - Tipico processo di chiamata predittivo o progressivo



Nella [Figura 1](#), DLR rappresenta l'IP Dialer e RTR rappresenta il router.

Problema

IP Dialer non riesce a effettuare una chiamata al cliente. Sulla base di questo log, IP Dialer non riesce a scaricare il file di configurazione dal server 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

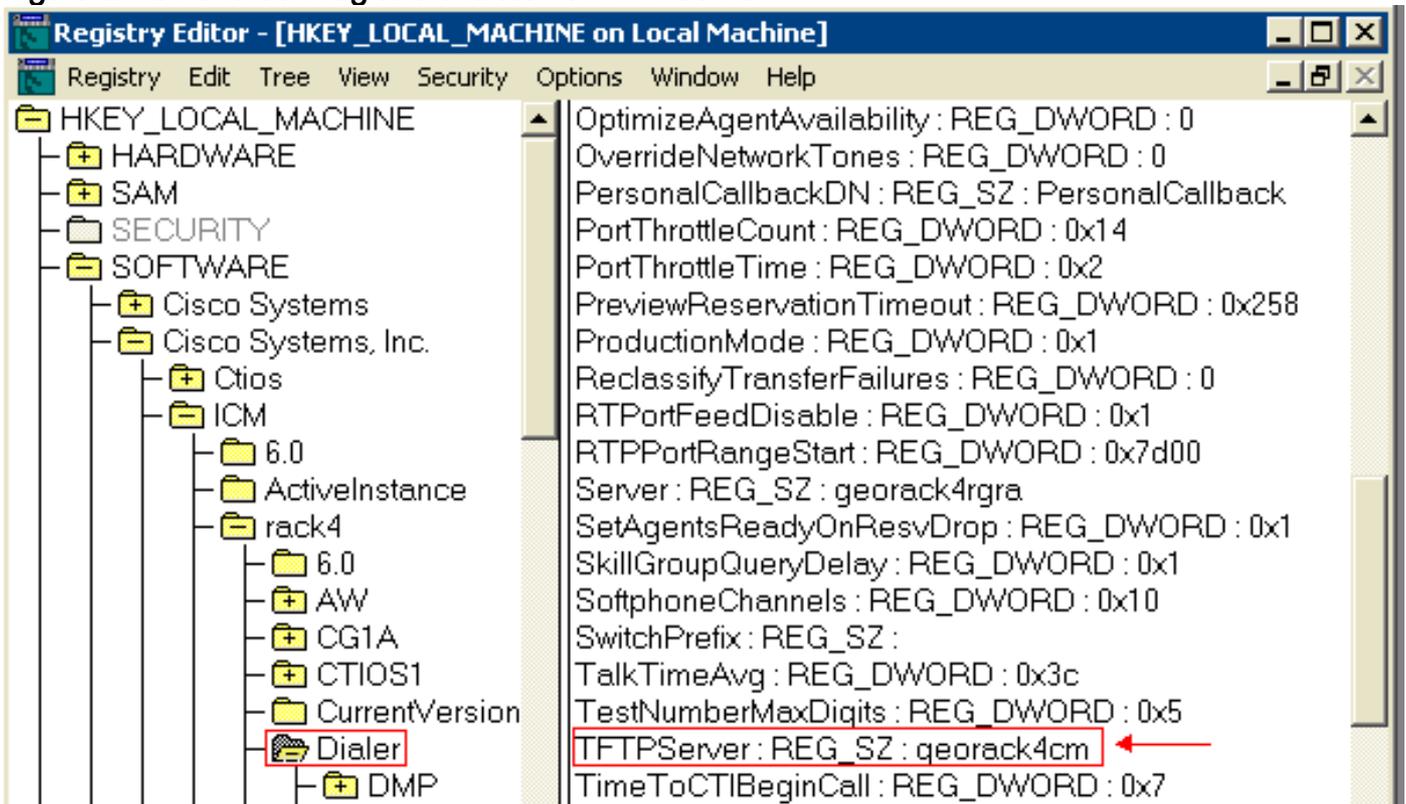
Causa

Questo problema di configurazione si verifica quando non si configura correttamente il valore del Registro di sistema di TFTP Server. Questo problema può anche indicare un server CallManager senza un server TFTP installato. In entrambi i casi, IP Dialer non effettua una chiamata al cliente.

Di seguito è riportato il percorso di navigazione del Registro di sistema per TFTP Server (vedere la [Figura 2](#)):

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

Figura 2 - Chiave del Registro di sistema TFTP Server

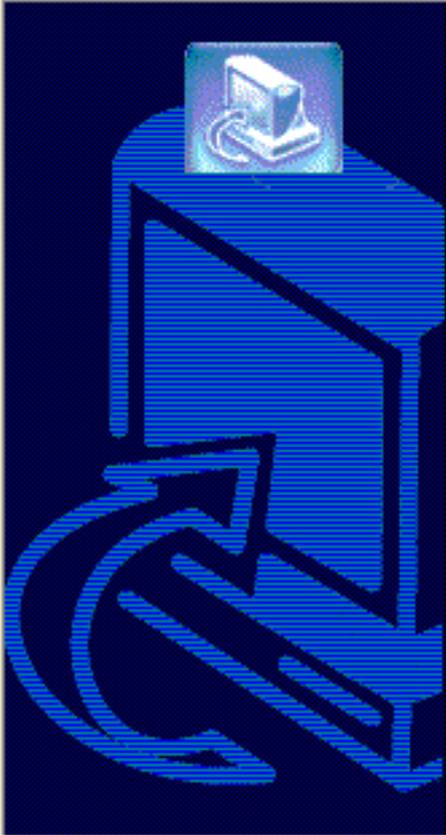


Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Eseguire l'installazione di Cisco ICM Dialer.
2. Mantenere tutti i parametri esistenti, ad eccezione del nome del server TFTP CallManager. Digitare il nome corretto del server TFTP CallManager nel campo Server TFTP Call Manager. Verificare che il server CallManager supporti la funzione server TFTP. **Figura 3 - Proprietà 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

[Informazioni correlate](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)