

# IPCC 엔터프라이즈에 대한 IP 다이얼러 오류

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[원인](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 IP 다이얼러가 고객에게 전화를 걸 수 없는 한 가지 이유를 설명하고 Cisco IP Contact Center(IPCC) 엔터프라이즈 환경에서 솔루션을 제공합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco ICM
- Cisco 아웃바운드 옵션

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco ICM 버전 5.x 이상

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

### 표기 규칙

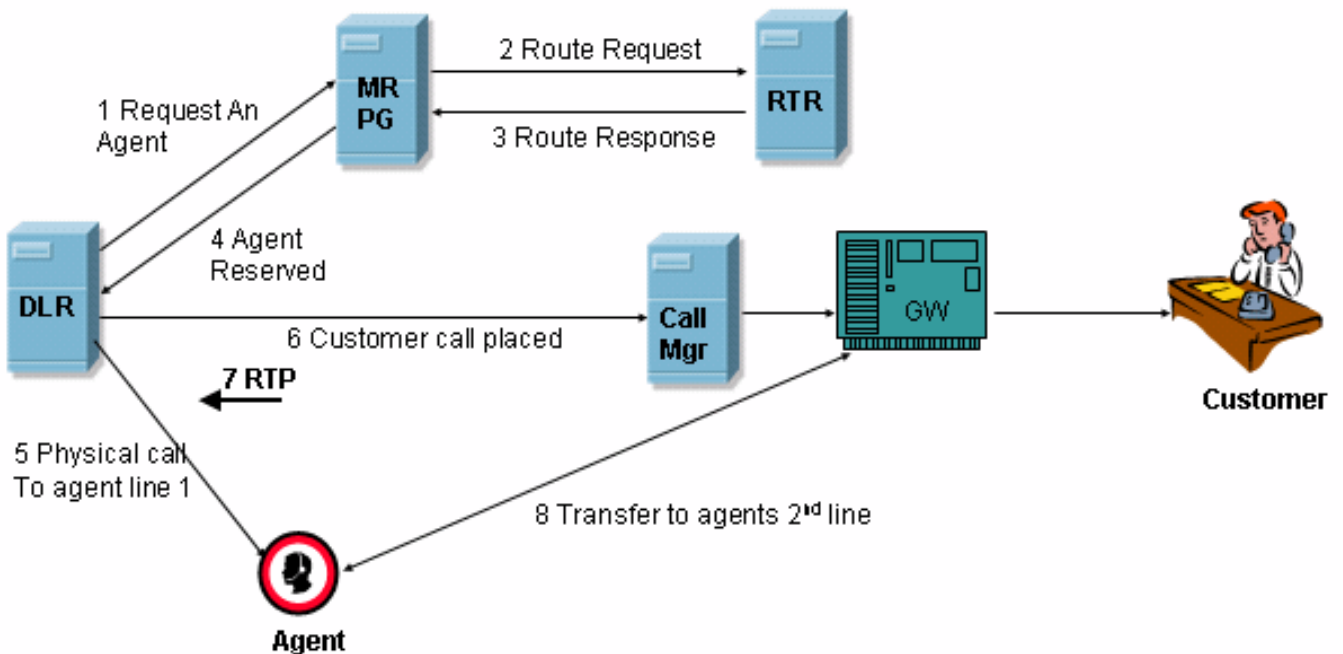
문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오](#).

## 배경 정보

다음은 일반적인 예측 또는 진행형 통화 흐름입니다([그림 1](#) 참조).

1. IP 다이얼러는 MR(Media Routing) 인터페이스를 통해 에이전트를 요청합니다.
2. 라우터는 라우팅 스크립트를 실행하여 사용 가능한 에이전트를 선택합니다.
3. 라우터는 사용 가능한 에이전트를 반환합니다.
4. 주변 장치 게이트웨이(PG)는 사용 가능한 에이전트를 예약합니다.
5. IP 다이얼러는 예약 통화를 유지하기 위해 상담원 회선 1에 전화를 겁니다.
6. 그런 다음 IP 다이얼러가 고객에게 전화를 겁니다.
7. IP 다이얼러는 수신 RTP(Real Time Protocol) 스트림을 분석하고 실제 사용자를 탐지합니다.
8. 고객 통화가 두 번째 회선을 통해 상담원의 전화로 도착합니다.다이얼러 예약은 CTI(Computer Telephony Integration) 서버를 통해 고객 통화에 응답합니다.

그림 1 - 일반적인 예측 또는 진행 통화 프로세스



[그림 1](#)에서 DLR은 IP 다이얼러를 나타내고 RTR은 라우터를 나타냅니다.

## 문제

IP 다이얼러가 고객에게 전화를 걸 수 없습니다.이 로그를 기반으로 IP 다이얼러는 TFTP 서버에서 컨피그레이션 파일을 다운로드하지 못합니다.

```
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
```

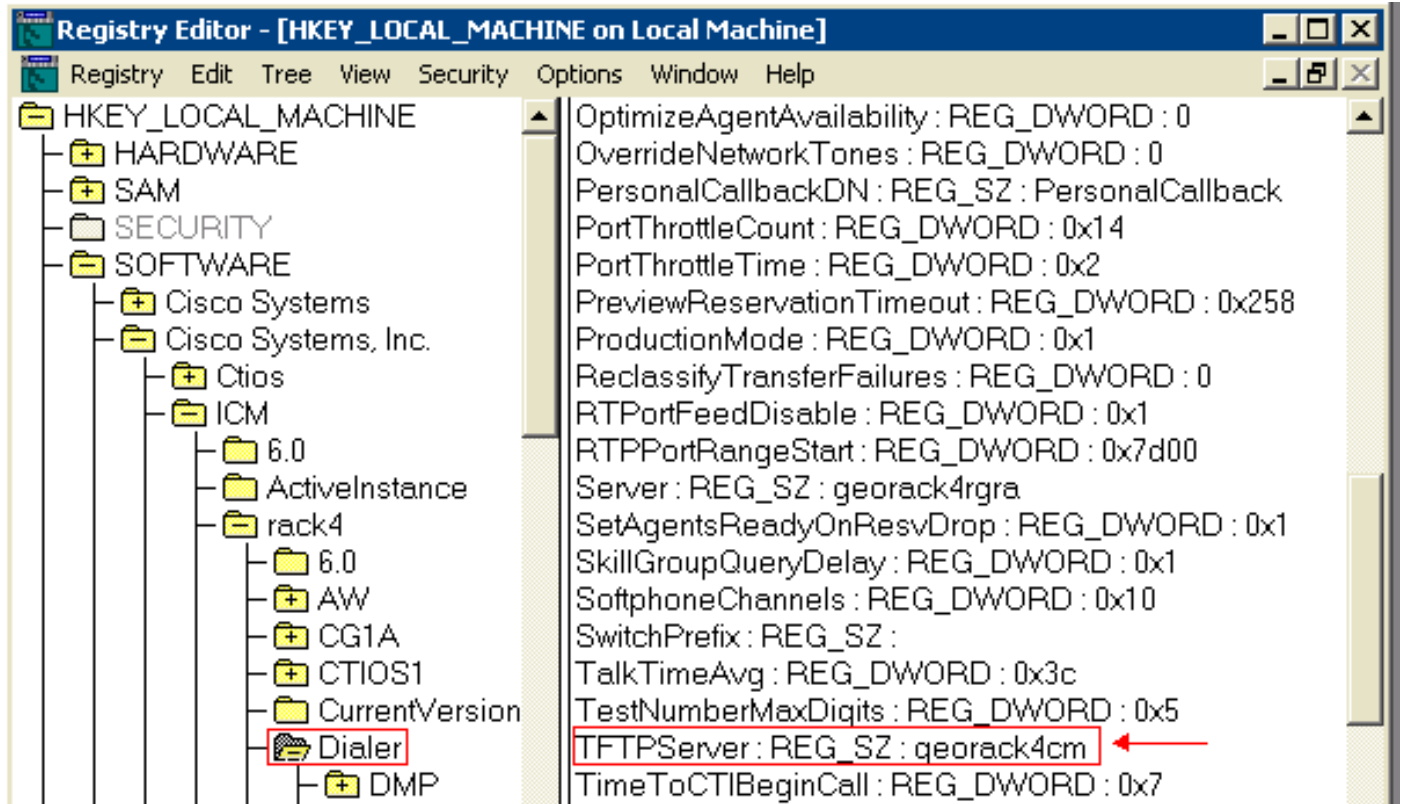
## 원인

이 구성 문제는 TFTPServer의 레지스트리 값을 올바르게 구성하지 않을 때 발생합니다. 이 문제는 TFTP 서버가 설치되지 않은 CallManager 서버를 가리킬 수도 있습니다. 두 경우 모두 IP 다이얼러가 고객에게 전화를 걸지 않습니다.

다음은 TFTPServer의 레지스트리 탐색 경로입니다(그림 2 참조).

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

그림 2 - TFTPServer 레지스트리 키




## 솔루션

이 문제를 해결하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Cisco ICM 다이얼러 설정을 실행합니다.
2. CallManager TFTP 서버의 이름을 제외한 모든 기존 매개변수를 유지합니다. Call Manager TFTP 서버 필드에 올바른 CallManager TFTP 서버 이름을 입력합니다. 이 CallManager 서버가 TFTP 서버 기능을 지원하는지 확인하십시오. 그림 3 - 아웃바운드 옵션 다이얼러 속성

**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

## 관련 정보

- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)