

IPCC ةس سؤمل لصلتم لشف

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [معلومات أساسية](#)
- [المشكلة](#)
- [السبب](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

يصف هذا المستند سببا واحدا لفشل متصل IP في طلب العميل، ويقدم حلا في بيئة مؤسسة مركز اتصال IPCC (IP من Cisco).

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco ICM
- خيار Cisco Outbound

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco ICM الإصدار x.5 والإصدارات الأحدث

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

[الاصطلاحات](#)

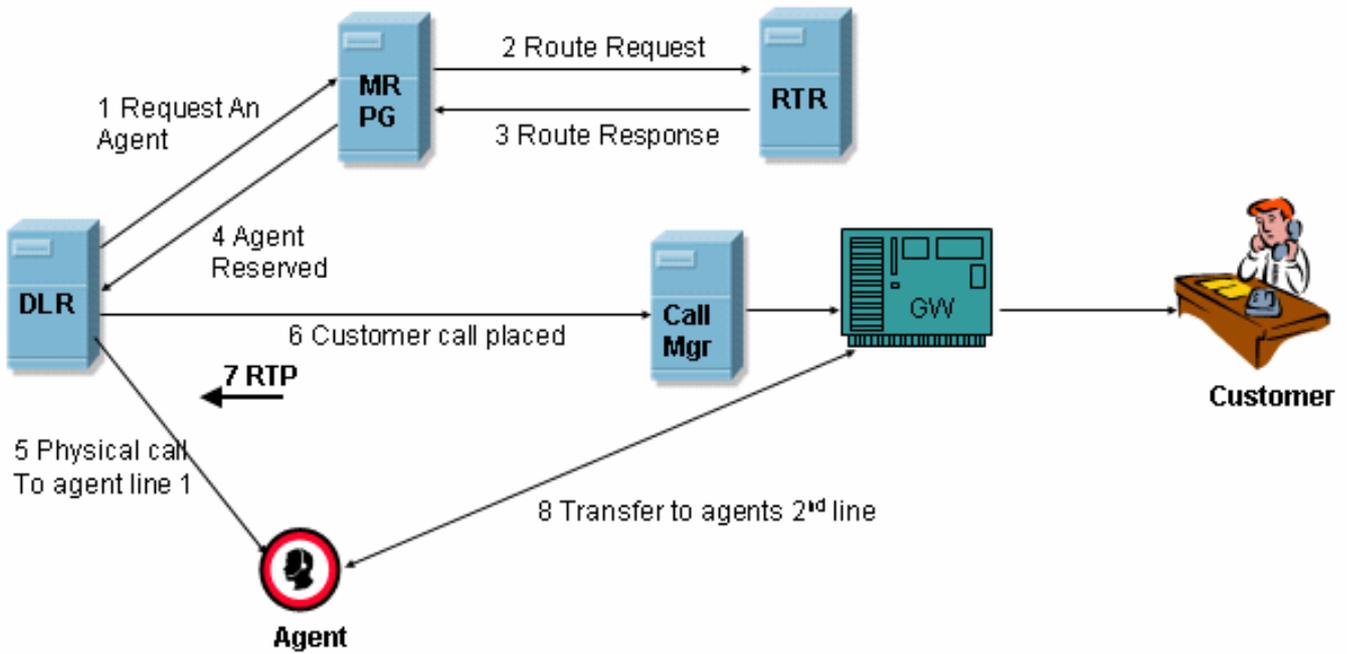
راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

معلومات أساسية

فيما يلي تدفق مكالمات تنبؤي أو تقديمي نموذجي (راجع الشكل 1):

1. يطلب متصل IP وكيلًا من خلال واجهة توجيه الوسائط (MR).
2. يقوم الموجه بتشغيل برنامج نصي للتوجيه لتحديد عامل متوفر.
3. يقوم الموجه بإرجاع عامل متوفر.
4. تحتفظ بوابة الأجهزة الطرفية (PG) بالوكيل المتاح.
5. يقوم طالب IP بإجراء مكالمة على سطر الوكيل 1 للحفاظ على مكالمة الحجز.
6. يقوم متصل IP بعد ذلك بإجراء اتصال بالعميل.
7. يحلل متصل IP تدفق بروتوكول الوقت الفعلي (RTP) الوارد، ويكشف شخصًا حيًا.
8. تصل مكالمة العميل على هاتف العميل عبر الخط الثاني. يستجيب "حجز المتصل" لمكالمة العميل من خلال خادم "دمج الاتصال الهاتفي بجهاز الكمبيوتر" (CTI).

الشكل 1 - عملية إستدعاء تنبؤية أو تقديمية نموذجية



في الشكل 1، يمثل DLR متصل IP، ويمثل RTR الموجه.

المشكلة

يفشل طالب IP في إجراء مكالمة للعميل. على أساس هذا السجل، يفشل طالب IP في تنزيل ملف التكوين من خادم TFTP:

```
dialer-baDialer Trace: Unable to get XML Config file 13:00:06
SEPDA005002f000.cnf.xml] from Call Manager; 1 of 50 Attempts]
dialer-baDialer Trace: Getting Configuration File 13:00:06
[SEPDA005002f000.cnf.xml] from TFTP Server [192.168.210.246]
dialer-baDialer Trace: Unable to get XML Config file 13:00:06
SEPDA005002f000.cnf.xml] from Call Manager; 2 of 50 Attempts]
```

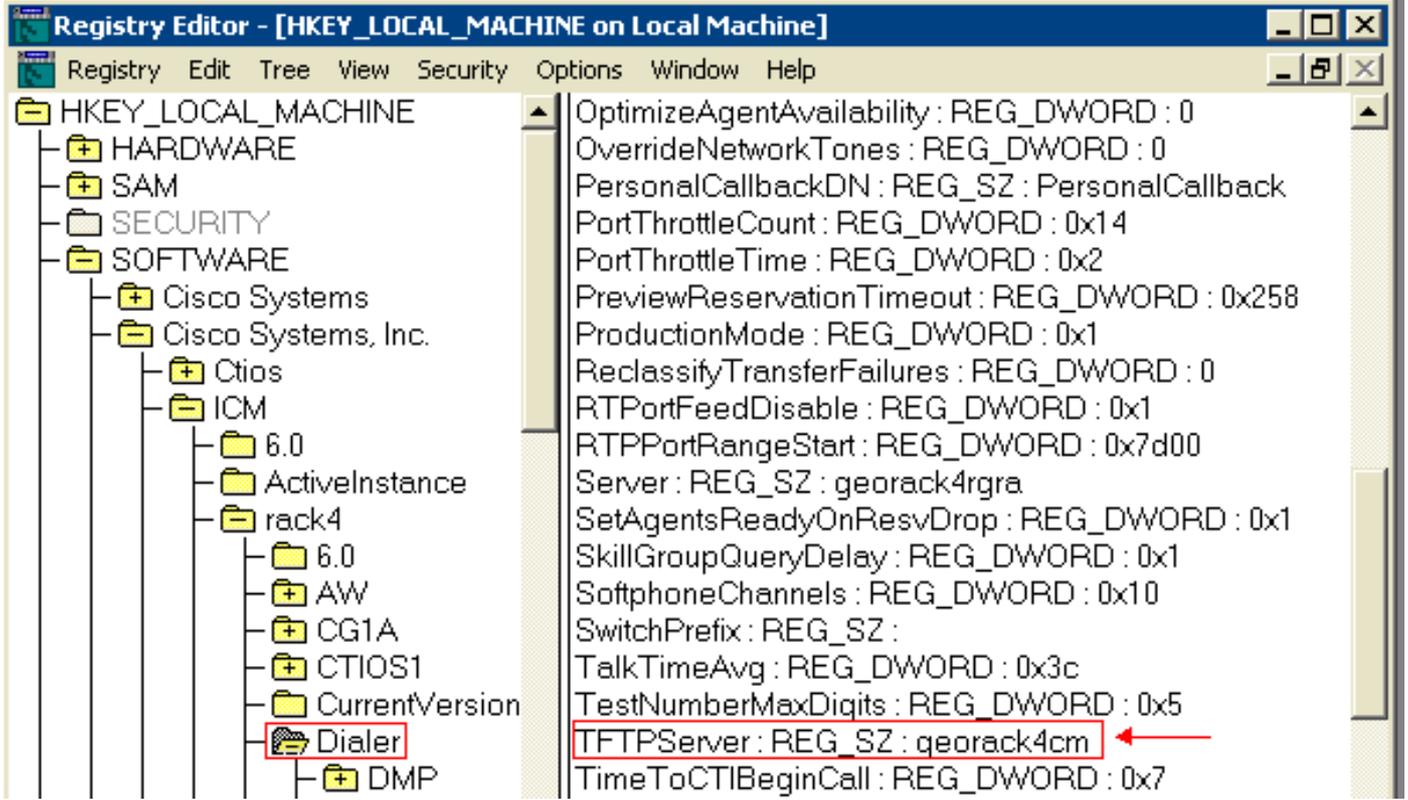
السبب

تحدث مشكلة التكوين هذه عندما لا تقوم بتكوين قيمة سجل TFTPServer بشكل صحيح. يمكن أن تشير هذه المشكلة أيضا إلى خادم CallManager بدون خادم TFTP مثبت. في كلتا الحالتين، لا يقوم طالب IP بإجراء مكالمة للعميل.

فيما يلي مسار تنقل السجل ل TFTPServer (راجع الشكل 2):

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

شكل 2 - مفتاح تسجيل TFTPServer



الحل

أكمل الخطوات التالية لحل هذه المشكلة:

1. قم بتشغيل إعداد متصل ICM من Cisco.
2. الاحتفاظ بجميع المعلمات الموجودة، باستثناء اسم خادم TFTP CallManager. اكتب اسم خادم TFTP CallManager الصحيح في حقل خادم TFTP Call Manager. تأكد من أن خادم CallManager هذا يدعم وظيفة خادم TFTP. شكل 3 - خصائص متصل الخيار الصادر

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

معلومات ذات صلة

• [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

