

Falha do discador IP para IPCC Enterprise

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introduction](#)

Este documento descreve um motivo pelo qual o IP Dialer não disca para o cliente e fornece uma solução em um ambiente do Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco Outbound Option

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ICM versão 5.x e 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.

[Conventions](#)

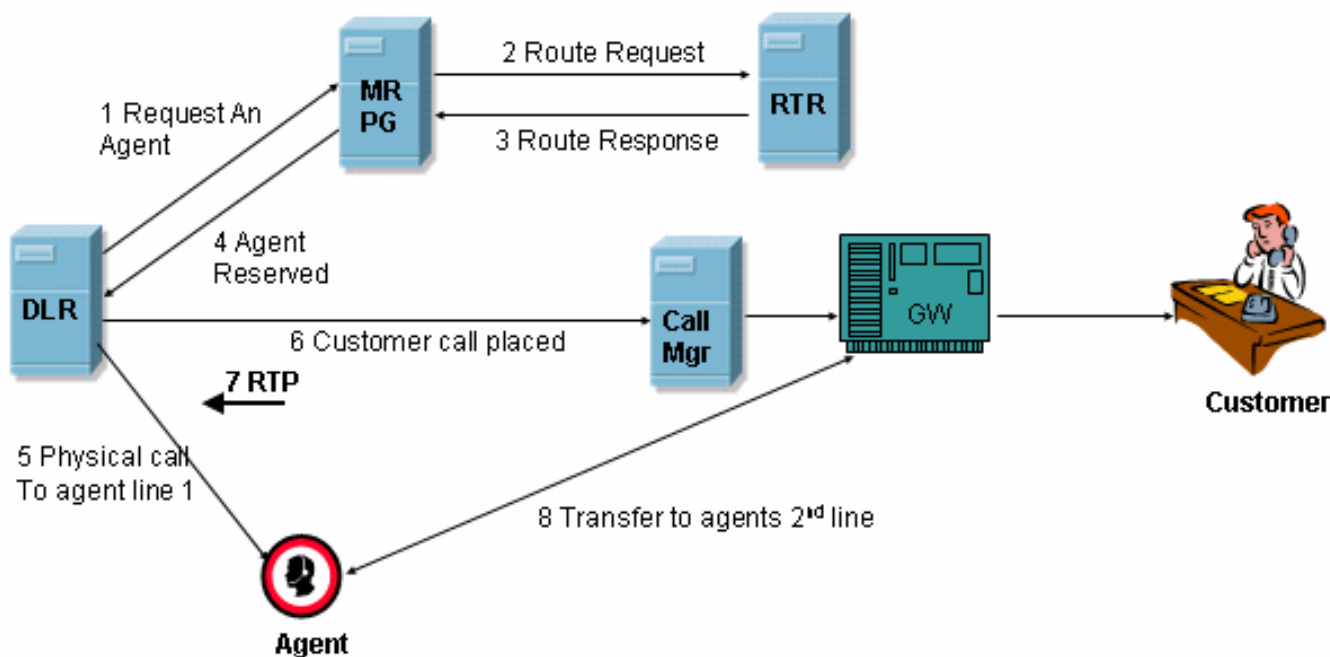
Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos.](#)

Informações de Apoio

Aqui está um fluxo de chamada preditivo ou progressivo típico (consulte a [Figura 1](#)):

1. O IP Dialer solicita um agente por meio da interface de roteamento de mídia (MR).
2. O Roteador executa um script de roteamento para selecionar um agente disponível.
3. O Roteador retorna um agente disponível.
4. O Gateway Periférico (PG) reserva o agente disponível.
5. O IP Dialer faz uma chamada para a linha de agente 1 para manter a chamada de reserva.
6. Em seguida, o IP Dialer faz uma chamada para o cliente.
7. O Discador IP analisa o fluxo do Protocolo em Tempo Real (RTP - Real Time Protocol) de entrada e detecta uma pessoa ao vivo.
8. A chamada do cliente chega ao telefone do agente por meio da segunda linha. A Reserva do Discador responde à chamada do cliente através do Servidor de Integração de Telefonia por Computador (CTI - Computer Telephony Integration).

Figura 1: Processo de chamada previsível ou progressiva típico



Na [Figura 1](#), o DLR representa o discador IP e o RTR representa o roteador.

Problema

O Discador IP não realiza uma chamada para o cliente. Com base nesse log, o IP Dialer falha ao baixar o arquivo de configuração do servidor 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
```

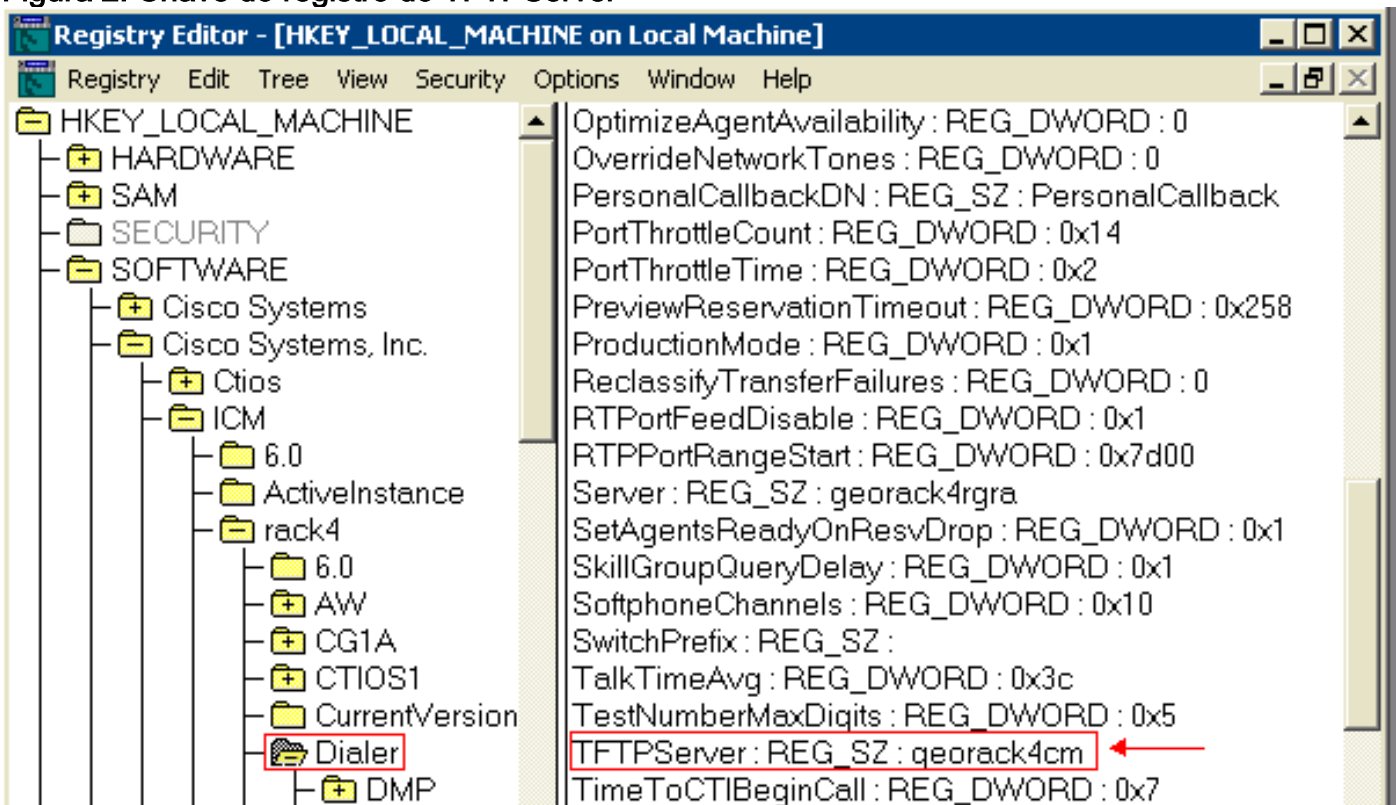
Causa

Esse problema de configuração ocorre quando você não configura corretamente o valor do registro do TFTPServer. Esse problema também pode apontar para um servidor CallManager sem um servidor TFTP instalado. Em ambos os casos, o Discador IP não faz uma chamada para o cliente.

Este é o caminho de navegação do registro para o TFTPServer (consulte [Figura 2](#)):

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

Figura 2: Chave do registro do TFTPServer




Solução

Conclua estes passos para resolver este problema:

1. Execute a configuração do Cisco ICM Dialer.
2. Mantenha todos os parâmetros existentes, exceto o nome do servidor TFTP do CallManager. Digite o nome correto do servidor TFTP do CallManager no campo do servidor TFTP do Call Manager. Certifique-se de que este servidor CallManager suporta a função de servidor TFTP. **Figura 3: Propriedades do 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

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)