

# IPCC企业的IP 拨号故障

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文档介绍IP拨号器无法拨号客户的一个原因，并在Cisco IP Contact Center(IPCC)Enterprise环境中提供解决方案。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM
- Cisco 出站选项

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本5.x和以后

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

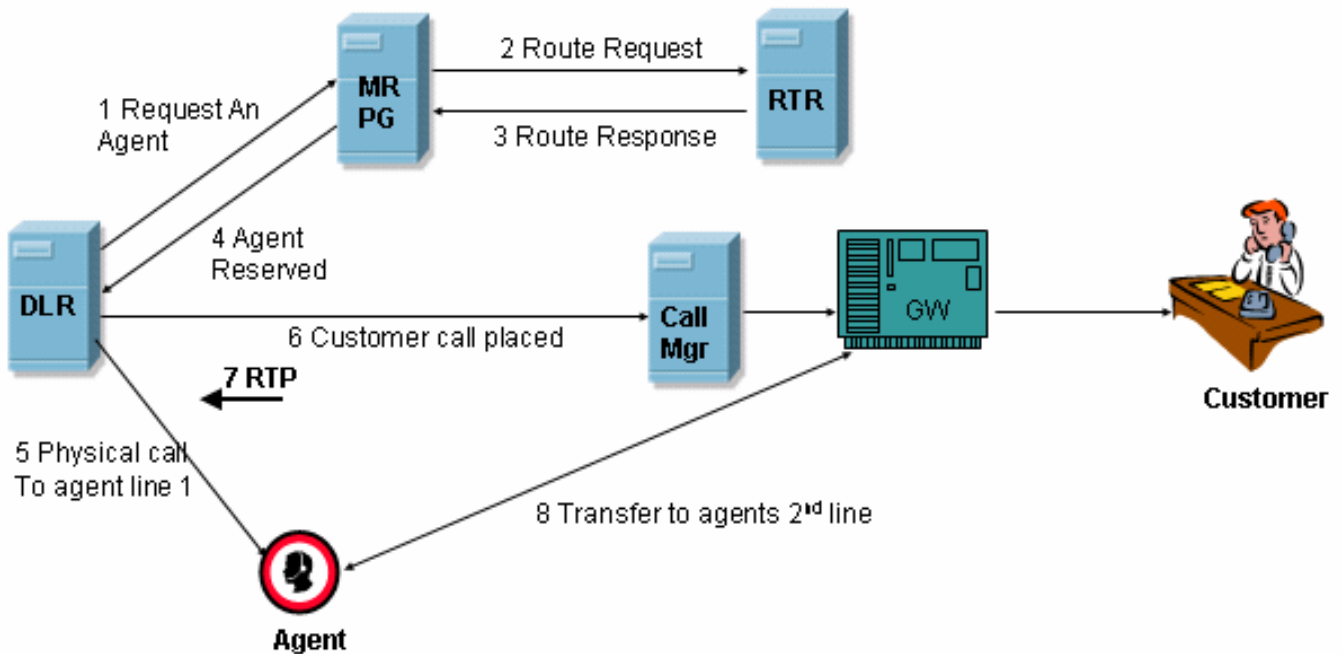
有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 背景信息

以下是典型的预测或累进呼叫流(请参见图1):

1. IP拨号器通过媒体路由(MR)接口请求代理。
2. 路由器运行路由脚本以选择可用的代理。
3. 路由器返回可用代理。
4. 外围网关(PG)保留可用的代理。
5. IP拨号器向座席线路1发出呼叫以保持保留呼叫。
6. 然后，IP拨号器会向客户发出呼叫。
7. IP拨号器分析传入的实时协议(RTP)流，并检测实时人员。
8. 客户呼叫通过第二条线路到达座席的电话。拨号器预留通过计算机电话集成(CTI)服务器应答客户呼叫。

图1 — 典型预测或渐进呼叫流程



在图1中，DLR代表IP拨号器，RTR代表路由器。

## 问题

IP拨号器无法向客户发出呼叫。根据此日志，IP Dialer无法从TFTP服务器下载配置文件：

```
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
```

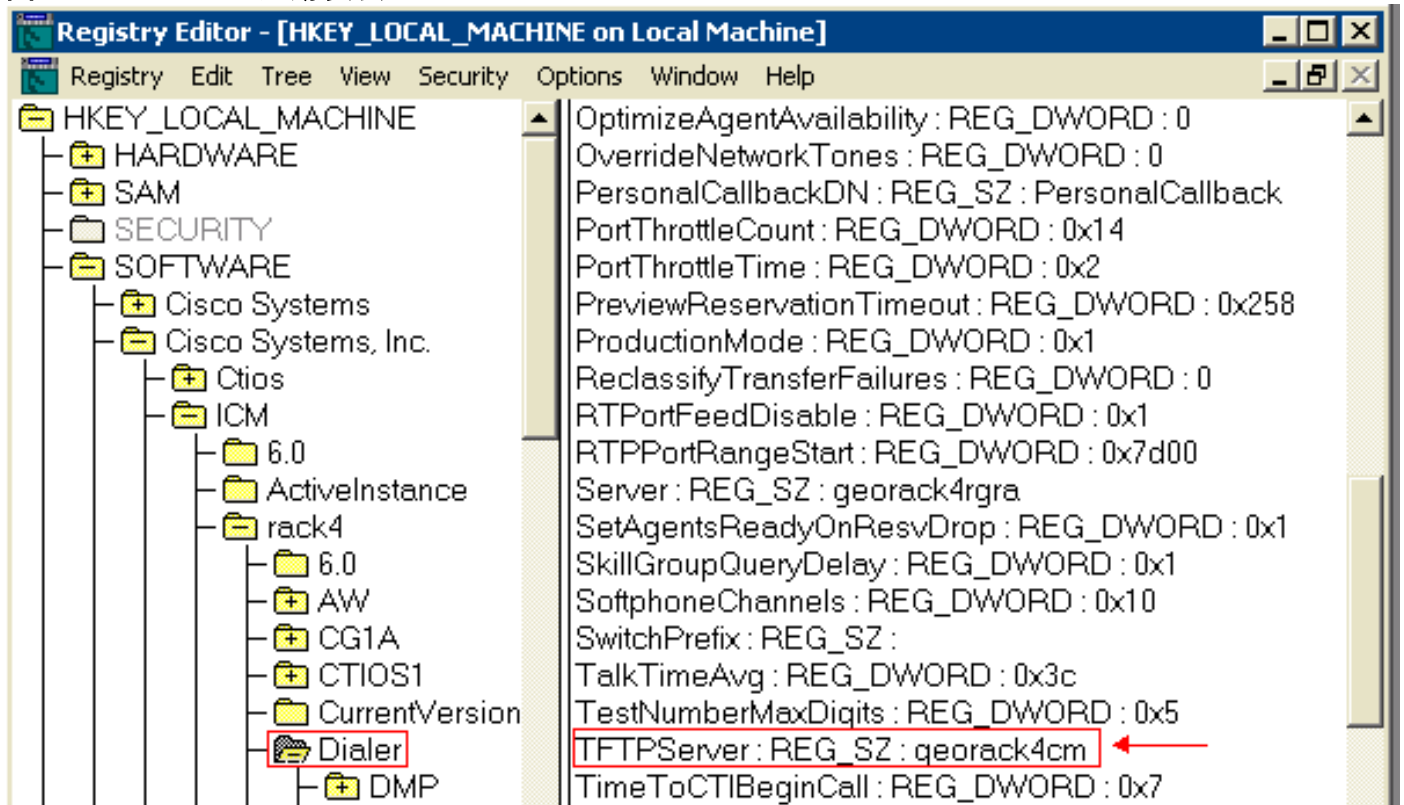
## 原因

当您未正确配置TFTP服务器的注册表值时，会发生此配置问题。此问题也可能指向未安装TFTP服务器的CallManager服务器。无论哪种情况，IP拨号器都不会向客户发出呼叫。

以下是TFTPServer的注册表导航路径(参见图2):

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

图2 - TFTPServer注册表项




## 解决方案

完成这些步骤以解决此问题：

1. 运行Cisco ICM Dialer设置。
2. 保留所有现有参数，但CallManager TFTP服务器的名称除外。在Call Manager TFTP服务器字段中键入正确的CallManager TFTP服务器名称。确保此CallManager服务器支持TFTP服务器功能。图3 — 去话选项拨号器属性

**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

## [相关信息](#)

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)