

IP-snelkiezer-fouten voor IPCC-ondernemingen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oorzaak](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een reden waarom de IP-snelkiezer niet de klant kan bellen en biedt een oplossing in een Enterprise-omgeving van Cisco IP Contact Center (IPCC).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco ICM
- Cisco uitgaande optie

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco ICM versie 5.x en later

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

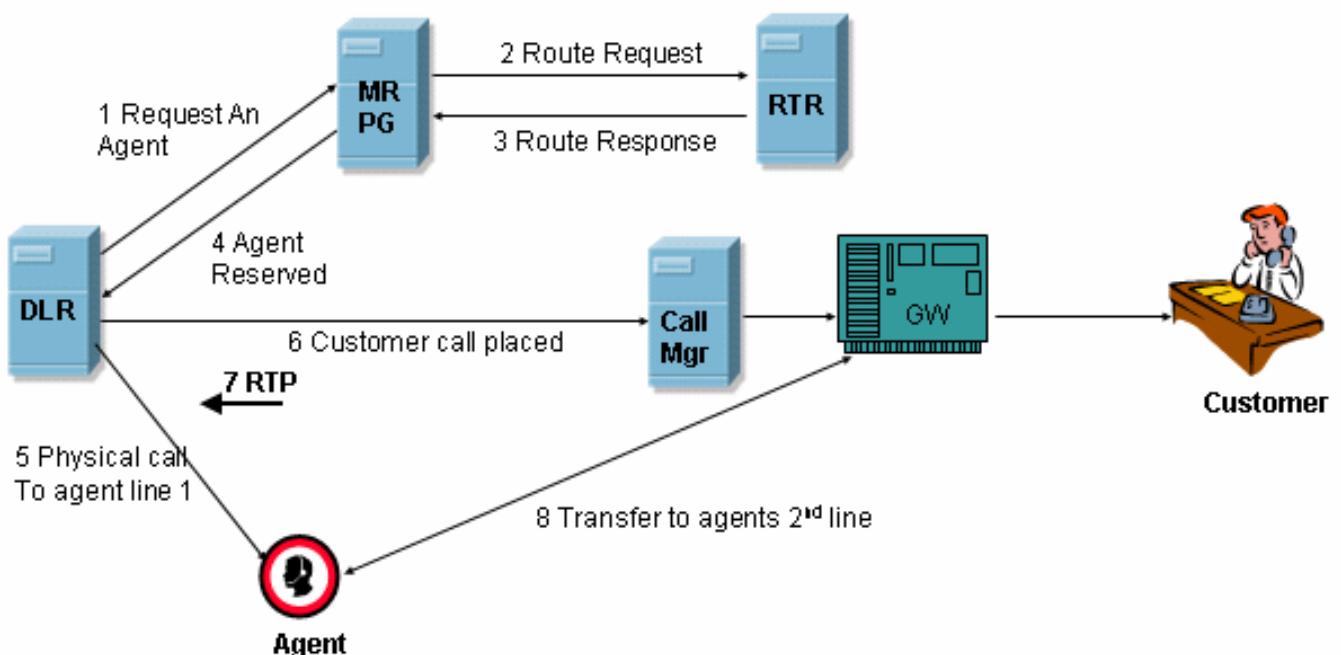
Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor

Achtergrondinformatie

Hier is een typische voorspellende of progressieve gespreksstroom (zie [afbeelding 1](#)):

1. De IP-snelkiezer vraagt om een agent via de MR-interface (Media Routing).
2. De router voert een routingscript uit om een beschikbare agent te selecteren.
3. De router retourneert een beschikbare agent.
4. De Perifere Gateway (PG) behoudt de beschikbare agent.
5. Met de IP-snelkiezer wordt naar regel 1 van de agent opgeroepen om de reserveringsoproep te handhaven.
6. De IP-snelkiezer stelt dan een gesprek met de klant.
7. De IP-snelkiezer analyseert de inkomende Real Time Protocol (RTP)-stroom en detecteert een levende persoon.
8. Het telefoontje van de klant komt aan de telefoon van de agent door de tweede lijn. Het kiesschema beantwoordt de klantenvraag door de server van de Computer Telephony Integration (CTI).

Afbeelding 1 - Voorspellend of progressief gespreksproces



In [Afbeelding 1](#), vertegenwoordigt DLR de IP-snelkiezer en RTR vertegenwoordigt de router.

Probleem

De IP-snelkiezer heeft geen telefoontje aan de klant. Op basis van dit logbestand kan IP Dialer het configuratiebestand niet op de TFTP-server downloaden:

```
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

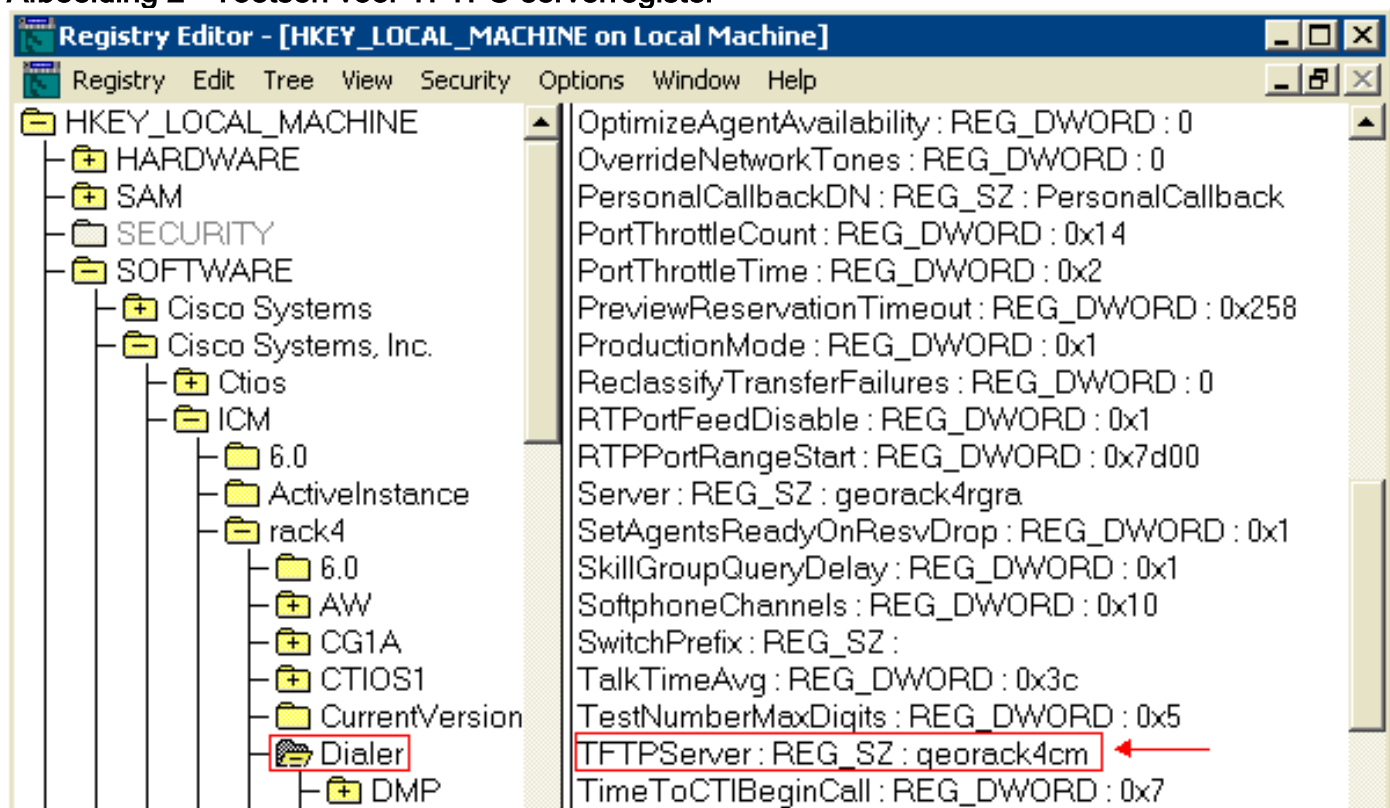
Oorzaak

Deze configuratiekwestie komt voor wanneer u de registratiewaarde van TFTPServer niet correct configureren. Dit probleem kan ook naar een CallManager server wijzen zonder dat een TFTP-server is geïnstalleerd. In geen van beide gevallen, stelt de IP-snelkiezer geen vraag naar de klant.

Hier is het registratienavigatiepad voor TFTPServer (zie [afbeelding 2](#)):

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

Afbeelding 2 - Toetsen voor TFTP-serverregister




Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Start Cisco ICM snelkiezer-instellingen.
2. Bewaar alle bestaande parameters, behalve de naam van de CallManager TFTP-server. Typ de juiste naam van de CallManager TFTP-server in het veld Call Manager TFTP-server. Zorg ervoor dat deze CallManager server TFTP serverfunctie ondersteunt. **Afbeelding 3 - Kiezeireigenschappen voor uitgaande optie**

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

[Gerelateerde informatie](#)

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)