

IPCC Enterprise の IP ダイアラ障害

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、IP ダイアラが利用者へのダイヤルに失敗する原因の 1 つを説明し、Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise 環境でのソリューションを提供しています。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco ICM
- Cisco Outbound Option

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco ICM バージョン 5.x 以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

表記法

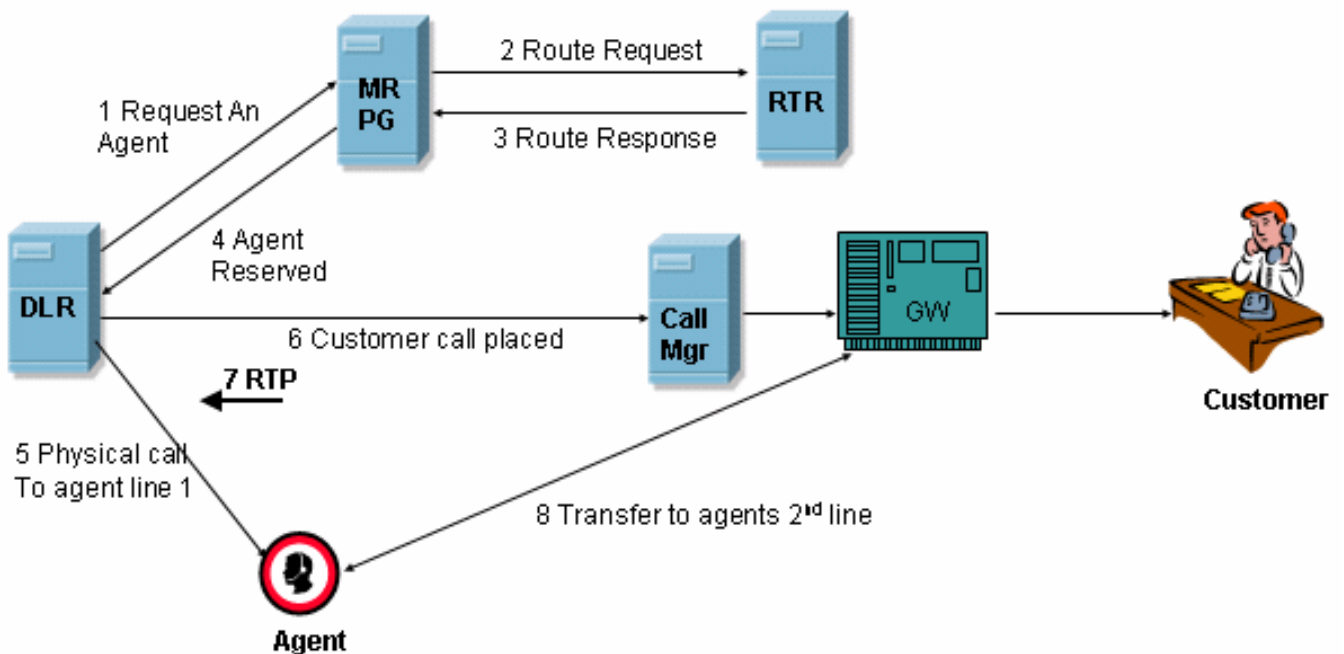
ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

これは、一般的なプレディクティブまたはプログレッシブ コール フローです ([図 1 を参照](#))。

1. IP ダイアラがメディア ルーティング (MR) インターフェイスを経由してエージェントを要求します。
2. ルータは、ルーティング スクリプトを実行して利用可能なエージェントを選択します。
3. ルータが、使用可能なエージェントを返します。
4. ペリフェラル ゲートウェイ (PG) は、使用可能なエージェントを予約します。
5. IP ダイアラがエージェントの回線 1 に予約コールを維持するためにコールを発信します。
6. IP ダイアラは、コールを顧客に発信します。
7. IP ダイアラが入力 Real-Time Transport Protocol (RTP) ストリームを分析して、実際の人を検出します。
8. 顧客の発信が 2 番目の回線を使用してエージェントの電話に着信します。ダイアラの予約は、コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) サーバ経由で顧客からの電話に回答します。

図 1 : 一般的なプレディクティブまたはプログレッシブ コール プロセス



[図 1](#) で、DLR は IP ダイアラを表し、RTR はルータを表します。

問題

IP ダイアラがコールを顧客に発信できません。このログに基づいて、IP ダイアラが TFTP サーバから設定ファイルをダウンロードできません。

```
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
```

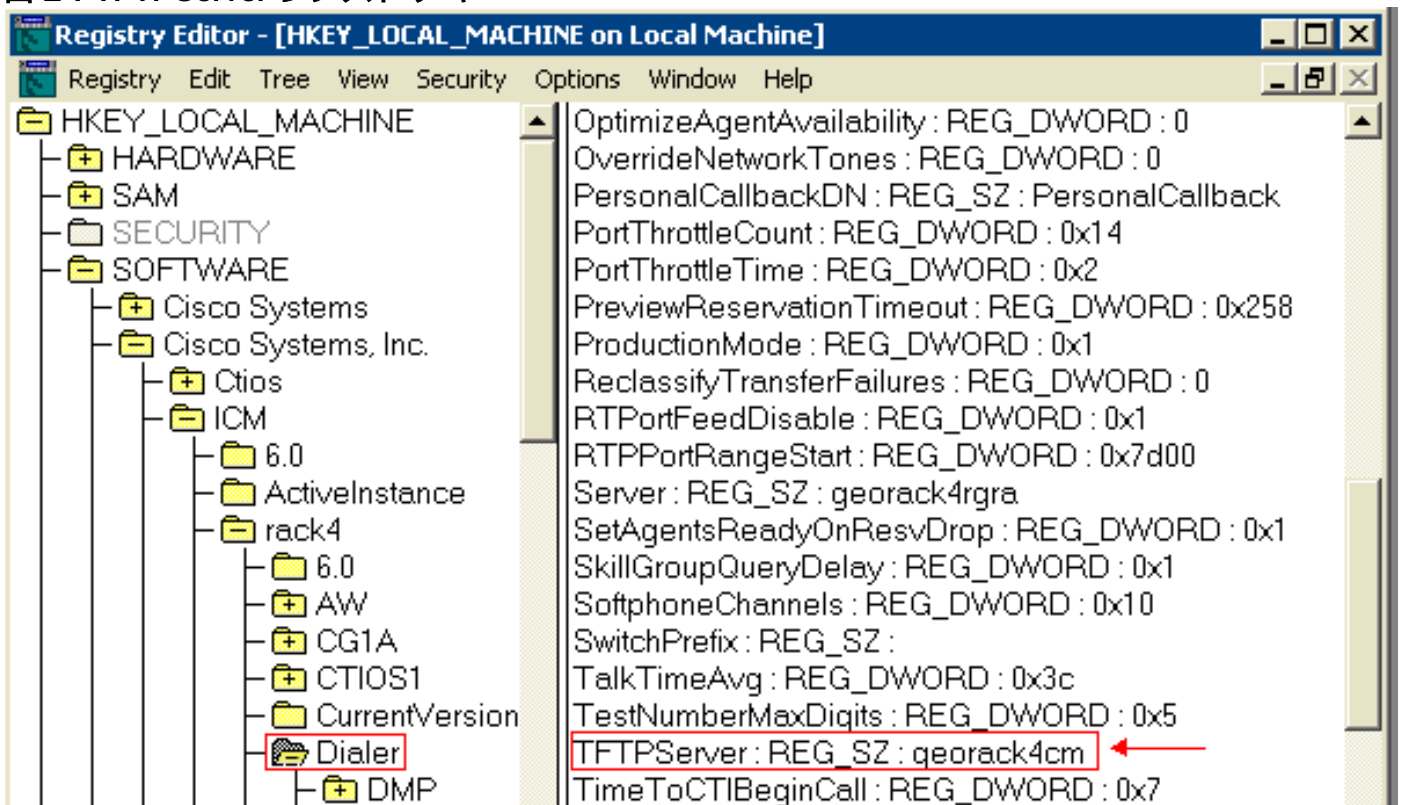
原因

この設定の問題は、TFTPServer レジストリ値を正しく設定していないと発生します。また、この問題では、TFTP サーバがインストールされていない CallManager サーバを指すこともあります。いずれにしても、IP ダイアラは顧客に発信しません。

次に、TFTPServer のレジストリ ナビゲーション パスを示します ([図 2 を参照](#))。

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\\Dialer\TFTPServer

図 2 : TFTPServer レジストリ キー




解決方法

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco ICM のダイヤラの設定を実行します。
2. CallManager TFTP サーバの名前を除くすべての既存のパラメータを保持します。[Call Manager TFTP Server] フィールドに正しい CallManager TFTP サーバ名を入力します。CallManager サーバが TFTP サーバ機能をサポートしていることを確認します。 [図 3 : アウトバウンド オプション ダイアラのプロパティ](#)

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

[関連情報](#)

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)