

目录

[简介](#)
[先决条件](#)
[要求](#)
[使用的组件](#)
[规则](#)
[问题](#)
[解决方案 1](#)
[解决方案 2](#)
[解决方案 3](#)
[解决方案 4](#)
[相关信息](#)

[简介](#)

本文描述Cisco CallManager用户为什么接收错误消息Error:kCtiProviderOpenFailure -CTI在激活目录(AD)集成plug-in以后在Cisco CallManager服务器安装。本文为此问题也提供一解决方法。

[先决条件](#)

[要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco CallManager 话务台

[使用的组件](#)

本文档中的信息根据Cisco CallManager 3.3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](#)。

[问题](#)

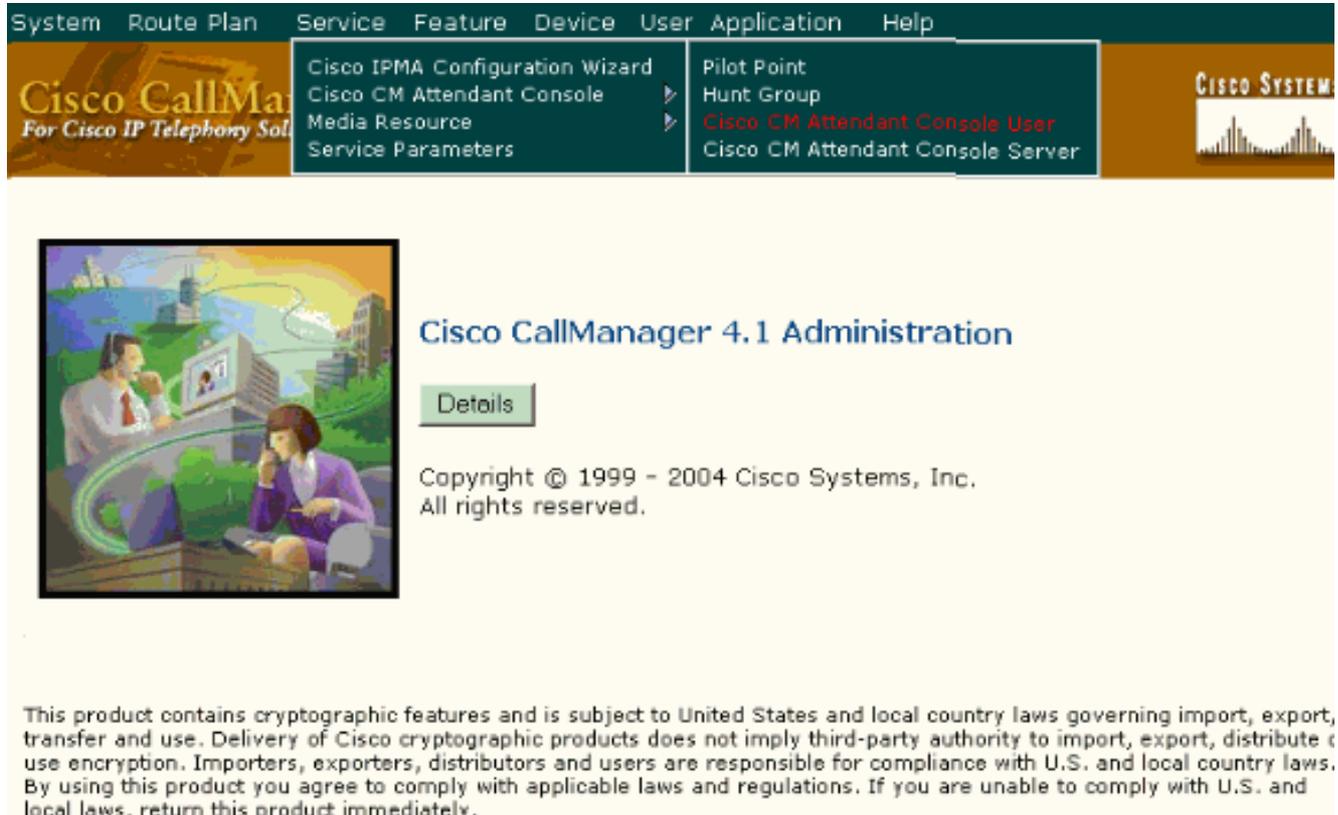
在AD集成plug-in在Cisco CallManager服务器后安装，此错误消息在事件查看器出现：

此错误消息出现，如果有用户建立计算机电话集成(CTI)的应用程序和的ac，并且不能验证或连接到CTI。这表明电话呼叫调度器(TCD)服务不能连接到CTI由于登录失败。TCD提供的用户ID或密码不匹配在目录的凭证。

解决方案 1

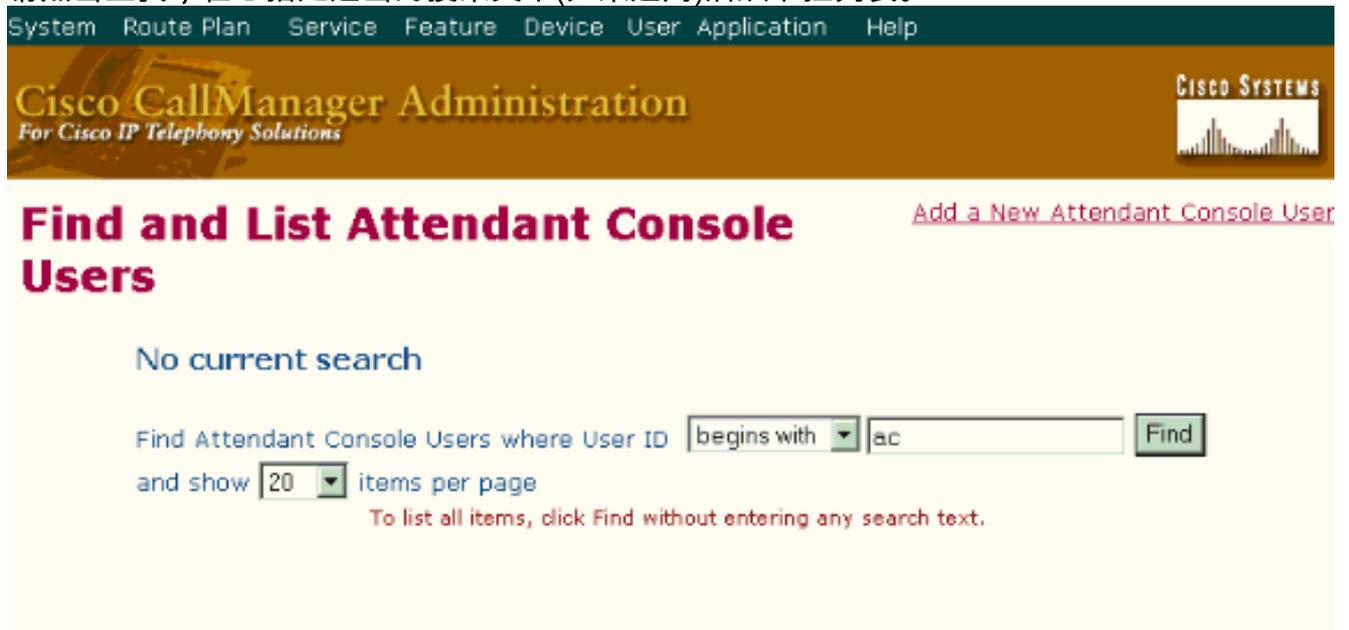
请完成以下步骤以解决问题：

1. 选择 **Service > Cisco CM Attendant Console** > 在检查您的AD的Cisco CallManager Administration窗口的**Cisco CM话务台用户**发现是否有一个用户名为**ac**。



The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. The top navigation bar includes 'System', 'Route Plan', 'Service', 'Feature', 'Device', 'User', 'Application', and 'Help'. The 'Service' menu is expanded, showing options like 'Cisco IPMA Configuration Wizard', 'Cisco CM Attendant Console', 'Media Resource', and 'Service Parameters'. The 'Cisco CM Attendant Console' option is selected, leading to a sub-menu with 'Pilot Point', 'Hunt Group', 'Cisco CM Attendant Console User', and 'Cisco CM Attendant Console Server'. The main content area displays 'Cisco CallManager 4.1 Administration' with a 'Details' button and a copyright notice: 'Copyright © 1999 - 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.'

2. 请点击**查找**，在您指定适当的搜索文本(如果适用)后从下拉列表。



The screenshot shows the 'Find and List Attendant Console Users' page in the Cisco CallManager Administration interface. The page title is 'Find and List Attendant Console Users' with a link to 'Add a New Attendant Console User'. Below the title, it says 'No current search'. There is a search form with the text 'Find Attendant Console Users where User ID' followed by a dropdown menu set to 'begins with' and a text input field containing 'ac'. To the right of the input field is a 'Find' button. Below the search form, it says 'and show 20 items per page'. At the bottom of the search area, there is a note: 'To list all items, click Find without entering any search text.'

3. 如果寻找用户被命名ac，请确保此AC用户的密码是**12345**。否则，请使用**acconfig**。击**工具**重置密码。
4. 重新启动CTI Manager和TCD服务。参考[激活思科电话呼叫调度服务](#)和[激活CtiManager服务](#)欲知更多信息。

如果不找到用户被命名ac，请创建用户呼叫与这些值的ac在全球目录：

- 名字？话务员
- 姓氏？控制台
- 用户ID？ac
- Password？12345
- Pin？12345
- Enable CTI Application Use？确保这被检查。
- 允许的呼叫暂留检索？确保这被检查。

[解决方案 2](#)

在此方案的另一个常见原因是AC用户或CTI Framework (CTIFW)没有配置与在目录的一个有效密码。Cisco WebAttendant使用从Cisco CallManager管理不是可视的一个特殊用户(cn=CTI框架和mail=ctifw (Netscape)或SAMAccountName=ctifw (AD))用Cisco CallManager验证。如果指定用户搜索属性除默认之外，当您配置plug-in时，请确保您设置属性的值CTIFW用户的为ctifw。如果指定uid作为您的用户搜索属性，请通过设置它编辑在您的目录的CTIFW用户输入对uid=ctifw。如果使用WebAttendant，参考[集成与公司目录目录服务的Cisco WebAttendant](#)。

[解决方案 3](#)

如果收到与原因代码-1932787616同一错误消息，请完成这些步骤为了解决问题：

1. 重置与CCMPWDChanger的CCMSysUser密码。为了执行此，[在发布人数据库服务器的目录集成以后参考在启用思科IP服务的步骤](#)。
2. 重新启动思科呼叫上一步，思科在您安装插件的服务器的IPMA、Cisco Tftp、思科Tomcat、思科CtiManager和Cisco CallManager Extension Mobility服务，因此密码更改生效。为了重新启动服务，请选择**Start > Programs > Administrative Tools > Services**。选择在列表的一服务，用鼠标右键单击服务，并且选择**重新启动**。
3. 确保CCMSysUser帐户在活动目录没有锁定。如果它锁定，请取消锁定帐户为了解决问题。

如果错误kCtiProviderOpenFailure原因代码是-1932787613，推荐您用[DBLHelper](#)检查复制。并且请检查服务器是否在Callmanager数据库仍然存在，即使他们从集群删除。如果一个已经删除服务器的任何条目存在，您需要删除条目解决问题。

[解决方案 4](#)

请执行以下步骤：

1. 登陆到Cisco CallManager服务器并且启动命令窗口；去**Start > Run**并且输入cmd。
2. 在命令窗口，对C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendantCD。
3. 执行命令记事本等\ACServer.properties。
4. 找到JTAPI_PASSWORD= line。
5. 执行bin\acenc.exe <new password>。这生成<newpassword>加密的复制
6. 复制输出并将其置于JTAPI_PASSWORD= 之后。
7. 保存它并且从记事本退出。
8. 重新启动。

[相关信息](#)

- [Cisco Unified CallManager的4.1系统错误消息](#)
- [Cisco CallManager话务台配置](#)
- [Cisco CallManager 话务台](#)
- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#) 
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)