

بطل المكح ءءءو لوء ءل واءءم لاء ءلئس أا Cisco CallManager ل ٱئاءل لاء

المءءوءاء

المءءوءاء

[كف بمءنئف الءصول على عمل Cisco WebAttendant للاءءصال بءاءم TCD المءءء ءءئاء؟](#)

[لماءا لا ءظهر وءءة الءءكم الءاضرة ءقل المصباح/الطلب السرفع المءءءم على الرغم من أنه ءم ءكوئف BLF/SD لءف؟](#)

[كف نراقب ءالة وءءة ءءكم الطلب الءلقائف؟](#)

[ما هف مءءلءاء ءهاز الكمبوءر العمل لءعم وءءة ءءكم الطلب الءلقائف من Cisco الإصءار 1.4؟](#)

[كف ءوفر وءءة ءءكم الطلب الءلقائف من Cisco إمءائة الءءرار عنء ءعطل برنامء Cisco CallManager؟](#)

[ما هف الءء الأءصى لءءء الءضور فف وءءة الءءكم والنقاءء الءءرفسة المءءوءة لكل مءءوءة Cisco CallManager؟](#)

[لماءا أءصء مشءولاء بسرة عنءما اءصل بنقءة الطبار؟](#)

[لماءا لا بزال انءءالف سرفعا عنءما اءصل بنقءة الطبار بعء أن أربط الأءهزة بمسءءءم الءبار المءرءء؟](#)

[ما هف مءافء TCP ومءافء UDP المسءءءة لوءءة ءءكم الطلب الءلقائف؟](#)

[عنءما لا ءفم الرء على مءالمة فف الوكفل وءفم إعاءة ءوءهها إلى البرفء الصوءف؁ بءوم نءام البرفء الصوءف ءءءفل ءرفب الوكفل بءلا من الءرفب بنقءة الطبار. كف أءل هءا؟](#)

[قءم ءءفسر مسءوى الءءع من "ءءأ" إلى "ءافصل"؁ ولكن لم ءفم إنءشاء سءلاء JTAPI بعء. كف بمءنئف أن أءءهم ءءولءون؟](#)

[هل ءعمل وءءة ءءكم الءضور من ءلال ءءماء Windows Terminal؟](#)

[كف بمءنئف ءءفسر كءمة المرور لمسءءءم الءبار المءرءء؟](#)

[لماءا بءصل المءصلون على الءءة العامة للبرفء الصوءف ل Cisco Unity ءءف عنء ءعفن "ResetOriginal" على ءءأ؟](#)

[هل ءوءء طرفقة سهلة لءمع كافة السءلاء من ءانب الءاءم؟](#)

[كف بمءنئف مءرفة ما إذا كءء أءوم ءءءفل ءءمة TCD القءفمة أم ءءمة TCD الءءفءة؟](#)

[هل هءاك أف مشاكمل مءروفة مع IVR/ICD عنءما بءون شرفكا مءفما مع وءءة ءءكم الطلب الءلقائف Cisco CallManager Attendant Console؟](#)

[كف بمءنئف ءمكفن الءطوء على الءاءف المءءكم به فف واءهة المسءءءم الرسوءة \(GUI\) لوءءة ءءكم Cisco CallManager Attendant؟](#)

[لماءا أرف صفوف مءءءة للمءالءاء على وءءة ءءكم الطلب الءلقائف ل Cisco CallManager عنءما بءون لءف مءالمة واءءة فقط على الءاءف؟](#)

[ما هو "ءءفقة الاءصال" الموءهة؟](#)

[لماءا لا ءظهر وءءة ءءكم الطلب الءلقائف Cisco CallManager Attendant مءءوءة أزرار الءطوء الصءفءة على الءاءف؟](#)

[لماءا ءقوم وءءة ءءكم الطلب الءلقائف ل Cisco CallManager بأرار \(ءمكفن/ءعطفل\) مءءوءة ءرف صءفءة من أزرار شرفط الأءواء؟](#)

[كف بمءنئف ءل مشءلة إسءءاء PSTN من مؤءمر؟](#)

[لماءا أعافف من ءءأ "فشل ءهفئة الءاءف" على الرغم من اءباع ءمفم الءطوءاء؁ بما فف ذلك اقءران هاءف الءاءم بمسءءءم ac؟](#)

[لماءا ءظهر بعض أزرار السطر على وءءة ءءكم الطلب الءلقائف ل Cisco CallManager مءعطفة؟](#)

[كيف يمكنني الحصول على حالة سطر لتحديثها في نافذة الطلب السريع والدليل؟](#)
[لماذا تظهر حالة السطر الأولي حالة غير معروفة لكافة أرقام الدليل؟](#)
[لماذا تظهر حالات السطر لبعض أرقام الدليل حالة غير معروفة أو علامة إستفهام \(?\)؟](#)
[لقد أضفت مستخدماً من صفحة إدارة Cisco CallManager، ولكن لا أرى ذلك المستخدم في نافذة الدليل على العميل. ماذا علي أن أفعل؟](#)
[لقد قمت بتحديد ملف قائمة مستخدم دليل الشركة صريح. ومع ذلك، لا تظهر بعض الأسماء في نافذة مستعرض الدليل على تطبيق وحدة التحكم في الخادم. كيف يمكنني إصلاح هذا؟](#)
[كيف يمكنني إنشاء قائمة مستخدمين من خادم دليل مختلف؟](#)
[كيف يمكنني تغيير اسم مستخدم وكلمة مرور وحدة تحكم الخادم لتطبيقات JTAPI؟](#)
[لماذا يتلقى المستخدمون " " ... رسالة الخطأ عند تسجيل الدخول إلى وحدة تحكم الطلب التلقائي ل Cisco CallManager؟](#)
[كيف يمكنني إعادة إنشاء ملف autogenerate.txt في وحدة تحكم الطلب التلقائي؟](#)
[تظهر رسالة خطأ ACLdapConnectionException في AutoGenerate.txt تفاصيل السرعة من واجهة وحدة التحكم في الحضور. كيف يمكنني حل هذه المشكلة؟](#)
[تظهر خدمات وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco Unity Express Attendant. كيف يمكنني أستكشاف هذه المشكلة وإصلاحها؟](#)
[يتلقى المستخدمون خطأ API NOT INITIALIZED، ولا يتم تحميل صفحة الإدارة أبداً. لماذا يحدث هذا؟](#)
[عندما يقوم المشغل بالتحويل إلى ملحق داخلي من وحدة تحكم الطلب التلقائي، ترجع المكالمات إلى قائمة انتظار وحدة تحكم الطلب التلقائي من الملحق الداخلي بدلاً من إعادة توجيه تلقائياً إلى البريد الصوتي للملحق الداخلي على CFNA. كيف يمكنني أستكشاف هذه المشكلة وإصلاحها؟](#)
[لماذا لم يتم تحديث دليل الشركة عند الضغط على زر إعادة التحميل؟](#)
[عند الاتصال بصفحة WebAdmin الخاصة بخادم وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco Unity Express، يتم تلقي رسائل الخطأ هذه: "API NOT INITIALIZED:" و' أثناء تثبيت معالج قاعدة البيانات. كيف يتم حل هذه المشكلة؟](#)
[معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

تتيح لك وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco CallManager Attendant Console إعداد هواتف Cisco IP كوحدات تحكم قابلة. تستخدم وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco CallManager Attendant Console إدخال الطلب السريع والوصول السريع إلى الدليل للبحث عن أرقام الهاتف، ومراقبة حالة السطر، ومعالجة المكالمات باستخدام واجهة المستخدم الرسومية (GUI). يستخدم موظف الاستقبال أو المساعد الإداري وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco CallManager Attendant Console لمعالجة المكالمات الخاصة بقسم أو شركة، أو يمكن للموظفين الآخرين استخدامها لإدارة مكالماتهم الهاتفية الخاصة.

يتم تثبيت وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco CallManager Attendant Console على كمبيوتر مزود باتصال IP بنظام Cisco CallManager. تعمل وحدة تحكم الطلب التلقائي مع هاتف Cisco IP المسجل في نظام Cisco CallManager، وحدة تحكم واحدة لكل هاتف يتم استخدامه كوحدة تحكم مضيئة. يمكن لوحدة تحكم متعددة الاتصال بنظام Cisco CallManager واحد.

يصف هذا المستند الأسئلة أو الحالات الشائعة المتعلقة بوظيفة وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco CallManager Attendant أو أدائها.

[راجع اصطلاحات تلميح Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

س. كيف يمكنني الحصول على عميل Cisco WebAttendant للاتصال بخادم TCD المثبت حديثاً؟

أ. يجب تنزيل عميل وحدة تحكم الطلب التلقائي الجديد Cisco CallManager Attendant وتثبيته من صفحة الإضافات. هذه هي إعادة كتابة كاملة للمنتج القديم. لا يتوافق عميل وحدة تحكم الطلب التلقائي الجديد مع خادم

"مرسل المكالمات الهاتفية (TCD)" القديم، ولا يتوافق عميل Cisco WebAttendant القديم مع خادم TCD الجديد.

س. لماذا لا تظهر وحدة التحكم الحاضرة حقل المصباح/الطلب السريع المزدهم على الرغم من أنه تم تكوين BLF/SD لي؟

أ. لا تعرض وحدة تحكم الخادم BLF/SD ما لم يتم إعدادهما كمظهر سطر في قالب زر الهاتف.

س. كيف نراقب حالة وحدة التحكم في الحضور؟

أ. يوفر عداد أداء CcmLineLinkState في عدادات Microsoft Performance Monitor طريقة سريعة للتحقق مما إذا كانت وحدة التحكم الحاضرة تعمل بشكل صحيح. لعرض CcmLineLinkState ومعلومات مراقبة الأداء الأخرى لوحدة تحكم الطلب التلقائي من Cisco، أكمل الخطوات التالية:

1. قم بتسجيل الدخول إلى خادم Cisco CallManager.
2. اخترت بداية <برنامج> أدوات <إداري> أداء.
3. انقر فوق أيقونة عرض بيانات التقرير.
4. انقر أيقونة + (إضافة عداد).
5. اخترت نظام مدرب، يمكن كل عدادات، واخترت Cisco CallManager Attendant Console من الكائن المنسدل قائمة صندوق.
6. انقر فوق إضافة (Add). إذا كان عداد CcmLineLinkState هو 11، تشير هذه الحالة إلى أن Cisco TCD تعمل بشكل طبيعي. يشير الرقم الأيسر من حالة CCMLineLinkState إلى ما إذا كان TCD من Cisco متصلاً ب Cisco CallManager CTI ومسجلاً به. إذا كان هذا الرقم 0، فقد توجد مشكلة في CTI أو الدليل. يشير الرقم في أقصى اليمين من CCMLineLinkState إلى ما إذا كان بإمكان TCD من Cisco تمييز معلومات حالة الخط من خلال Cisco CallManager. إذا كان هذا الرقم هو 0، فمن المحتمل أن تكون هناك مشكلة في Cisco CallManager.

q. ما هي متطلبات جهاز الكمبيوتر العميل لدعم الإصدار 1.4 من Cisco Attendant Console؟

- المعالج: جهاز كمبيوتر معالج Pentium II بسرعة 366 ميگاهرتز
- الذاكرة: ذاكرة وصول عشوائي (RAM) سعة 128 ميجابايت
- نظام التشغيل: Microsoft Windows 2000 أو Windows XP

q. كيف توفر وحدة تحكم الطلب التلقائي من Cisco التكرار عند تعطل برنامج Cisco CallManager؟

أ. تحاول وحدة تحكم الطلب التلقائي دائماً استخدام التكرار عند فشل خادم تم تمكين TCD عليه. وهو يستخدم تجمع أجهزة الهاتف المراقب لاستخدام CM التالي المتاح، شريطة أن تقوم جميع خوادم Cisco CallManager بتشغيل خدمة TCD و CTI Manager.

• إذا كان Cisco Manager و Cisco TCD يشغلان على جميع العقد في نظام المجموعة Cisco CallManager، فأدخل عنوان IP الخاص بخادم واحد يشغل Cisco TCD في مربع الحوار "إعدادات الخادم" على الكمبيوتر العميل.

• إذا لم يتم تشغيل Cisco TCD و CTI Manager على كافة العقد في نظام المجموعة، فأدخل قائمة منفصلة بفاصلة لعناوين IP الخاصة بالخوادم في نظام المجموعة التي تحتوي على Cisco Manager نشط في حقل "أسماء مضيف خادم معالجة المكالمات" أو "عناوين IP" في علامة التبويب "خيارات متقدمة" من مربع الحوار "إعدادات الطلب التلقائي" على جهاز الكمبيوتر المصاحب.

س. ما هي الحد الأقصى لعدد الحضور في وحدة التحكم في الحضور والنقاط التجريبية المدعومة لكل مجموعة Cisco CallManager؟

أ. يتم دعم 500 نقطة تجريبية و 500 حاجب كحد أقصى لكل مجموعة Cisco CallManager. بالنسبة لمستوى الدعم الأقصى هذا، يجب توزيع 500 وحدة حضور و 500 نقطة تجريبية عبر خوادم متعددة في مجموعات لا تزيد عن 125 لكل خادم (لعام 7845)، ولا تزيد عن 100 لكل خادم (لعام 7835)، ولا تزيد عن 75 لكل خادم (لعام 7825).

س. لماذا أصبح مشغولا بسرعة عندما اتصل بنقطة الطيار؟

ألف - لا تدرج النقطة التجريبية و/أو الهواتف الخاضعة للمراقبة في قائمة الأجهزة الخاضعة للمراقبة الخاصة بمستخدم "التيار المتردد". يجب عليك إنشاء مستخدم ذي معرف 'ac' من صفحة إدارة المستخدم ل Cisco CallManager، وإقران جميع النقاط التجريبية والهواتف المرفقة بهذا المستخدم. تأكد من أن هذا المستخدم يتحقق من تمكين استخدام تطبيق CTI. يجب أن تكون كلمة المرور الافتراضية لهذا المستخدم 12345. إذا كنت تريد تغيير كلمة المرور، فراجع [كيفية تغيير كلمة المرور للمستخدم "ac"؟](#)

س. لماذا لا يزال انشغالي سريعا عندما اتصل بنقطة الطيار بعد أن أربط الأجهزة بمستخدم التيار المتردد؟

أ. قد يكون المستخدم (المستعملون) المحدد (المستعملون) في زوج (أزواج) الخط في مجموعة الصيد المرتبطة بالنقطة التجريبية غير متصل. سجل الدخول واتصل بالإنترنت من واجهة المستخدم الرسومية (GUI) لوحدة تحكم تطبيق Cisco CallManager Attendant. إن لا يعمل هذا، أنت أمكن كنت يركض إلى cisco بق [CSCdw86252](#) id ([يسجل](#) زيون فقط) - 'يفقد مستعمل أداة ربط أحيانا في أداة ربط صفحة'. انتقل إلى صفحات Cisco CallManager Administration وأعد إرفاق الأجهزة ذات الصلة التي لم تعد مقترنة بالمستخدم.

س. ما هي منافذ TCP ومنافذ UDP المستخدمة لوحدة تحكم الطلب التلقائي؟

أ. تقع أرقام منافذ TCP التي تستخدمها وحدة تحكم الطلب التلقائي في النطاق من 1099 إلى 1129. يتم استخدامها لاتصال إستدعاء الأسلوب البعيد (RMI) بين عميل AC وخادم AC (يتم استخدام أول منفذ متاح). يتم استخدام منفذ رقم 2748 لإرسال رسائل ترميز المخزن المؤقت السريع (QBE) إلى خادم CTI.

يمكن للمستخدم تكوين منفذ UDP باستخدام مربع حوار الإعدادات المتقدمة. إذا لم يشكل المستخدم أي ميناء، فإن وحدة تحكم الطلب التلقائي تستخدم أول منفذ UDP متاح بشكل عشوائي.

س. عندما لا يتم الرد على مكالمة في الوكيل ويتم إعادة توجيهها إلى البريد الصوتي، يقوم نظام البريد الصوتي بتشغيل ترحيب الوكيل بدلا من الترحيب بنقطة الطيار. كيف أحل هذا؟

أ. إذا حدث ذلك، يتم تعيين ResetOriginalCall إلى true. انتقل إلى معلمات خدمة "مرسل المكالمات الهاتفية (TCD)" وقم بتعيين ResetOriginalCall إلى false.

Q. قمت بتغيير مستوى التتبع من "خطأ" إلى "تفصيلي"، ولكن لم يتم إنشاء سجلات JTAPI بعد. كيف يمكنني أن أجعلهم يتولدون؟

أ. يتم تعيين مستويات التتبع لواجهة برمجة تطبيقات (JTAPI) (Java Telephony) في وقت تهيئة JTAPI ولا يتم تغييرها لاحقا. قم بإعادة تشغيل خدمة "مرسل المكالمات الهاتفية" (TCD).

س. هل تعمل وحدة تحكم الخادم من خلال خدمات Windows Terminal؟

أ. بينما يمكن أن تعمل وحدة تحكم الطلب التلقائي من خلال الخدمات الطرفية، إلا أنها ليست تكويننا مدعوما.

س. كيف يمكنني تغيير كلمة المرور لمستخدم التيار المتردد؟

أ. أكمل هذه الخطوات.

1. تسجيل الدخول إلى نظام Cisco CallManager.
2. انقر نقرا مزدوجا على ملف `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat` لفتح أداة تكوين وحدة تحكم الطلب التلقائي.
3. حدد ابدأ < تشغيل واكتب `cmd` في النافذة لإظهار موجه الأوامر.
4. القرص المضغوط إلى `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant`.
5. قم بتنفيذ الأمر `notepad etc\ACServer.properties`.
6. حدد موقع `jtapi_password= line`.
7. قم بتنفيذ الأمر `<bin\acenc.exe <password` لإنشاء نسخة مشفرة من كلمة المرور الجديدة.
8. انسخ الإخراج ووضعه بعد `=JTAPI_PASSWORD`.
9. حفظ Notepad والخروج منه.
10. قم بإعادة تشغيل خدمة Cisco Telephony Call Dispatch.
11. كرر هذه الخطوات على جميع Cisco CallManager في نظام المجموعة.

س. لماذا يحصل المتصلون على ترحيب البريد الصوتي العام من Cisco Unity حتى عند تعيين "ResetOriginal" إلى false؟

أ. هناك إصدار معروف مع بعض إصدارات TSP من Cisco Unity. تم إختبار وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco CallManager Attendant Console باستخدام الإصدار 6.0(1) من TSP.

س. هل توجد طريقة سهلة لجمع كافة السجلات من جانب الخادم؟

أ. تجميع عمليات تعقب واجهة برمجة تطبيقات CCM و CTI و SDL CCM و SDL CTI و TCD و Java Telephony (JTAPI)) لتصحيح أخطاء الخادم. قم بتنفيذ `accollectlog.bat` من دليل `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin`. يتطلب الأمر ثلاثة معلمات إختيارية:

- الدليل `<directory_name>` — الدليل الذي توجد فيه آثار CallManager.
- الوقت `<n_minutes>` — يجمع آخر `<n_minutes>` قيمة من السجلات.
- الإخراج `<zip_file_name>` — اسم ملف zip للإخراج.

س. كيف لي أن أعرف ما إذا كنت أدير خدمة TCD القديمة أو خدمة TCD الجديدة؟

أ. انظر إلى خصائص خدمة مرسل المكالمات الهاتفية (TCD). يجب أن يكون المسار إلى قابل للتنفيذ لخدمة TCD الجديدة هو `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\tcdsrv.exe`.

q. هل هناك أي مشاكل معروفة مع IVR/ICD عندما يكون شريكا مقيما مع Cisco CallManager Attendant Console؟

a. تستخدم كل من وحدة تحكم الطلب التلقائي من Cisco CallManager والاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR)/توزيع المكالمات التفاعلية (ICD) إستدعاء الطريقة البعيدة (RMI) للاتصال. منفذ اتصال RMI الافتراضي هو 1099. إذا بدأت وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco CallManager Attendant Console قبل IVR/ICD، فإنها ترتبط بالمنفذ 1099 أولا. ومع ذلك، إذا بدأت وحدة تحكم الطلب التلقائي من Cisco بعد تشغيل ICD/IVR وأخذ المنفذ 1099 بالفعل، فإنها تبحث عن أول منفذ متاح بعد عام 1099. تعمل وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco CallManager Attendant بشكل جيد في أي من الحالتين. ومع ذلك، يواجه IVR/ICD مشكلات إذا كان منفذ 1099 قد تم أخذه بالفعل عند بدء تشغيله. يظهر هذا خطأ في ال IVR/ICD سجل:

: java.rmi.server.ExportException
.Port already in use: 1099

هناك خياران محتملان لتصحيح هذه المشكلة:

- تأكد من بدء خدمة "مرسل المكالمات الهاتفية من Cisco" بعد IVR/ICD.
- قم بتغيير منفذ RMI الافتراضي في تكوين IVR/ICD.

q. كيف يمكنني تمكين الخطوط على الهاتف المتحكم به في واجهة المستخدم الرسومية (GUI) لوحدة تحكم Cisco CallManager Attendant؟

ألف - لم تدرج النقطة التجريبية و/أو الهواتف الخاضعة للمراقبة في قائمة الأجهزة الخاضعة للمراقبة الخاصة بمستخدم التيار المتردد. يجب عليك إنشاء مستخدم ذي معرف 'ac' من صفحة إدارة مستخدم Cisco CallManager، وإقران جميع النقاط التجريبية وهواتف الرد بهذا المستخدم. تأكد من أن هذا المستخدم يتحقق من تمكين استخدام تطبيق CTI. يجب أن تكون كلمة المرور الافتراضية لهذا المستخدم 12345. رأيت [كيف أنا غير الكلمة لمستخدم ac؟](#) إن يريد أنت أن يغير الكلمة.

Q. لماذا أرى صفوف متعددة للمكالمات على وحدة تحكم الطلب التلقائي ل Cisco CallManager عندما يكون لدي مكالمات واحدة فقط على الهاتف؟

أ. بالنسبة لإصدارات معينة من Cisco CallManager، هناك مشكلة معروفة حيث لا تعكس وحدة تحكم الطلب التلقائي المجموعة الصحيحة من تفاصيل المكالمات إذا تم تشغيل التطبيق أثناء وجود نشاط على الهاتف. والنسخة المتأثرة هي تلك التي كانت قبل 3-1-4 و 3-2-2.

ما هو "حديقة الاتصالات" الموجهة ؟

أ. يسمح "موقف المكالمات الموجهة" للمستخدم بنقل مكالمات متوقعة إلى رقم "موقف المكالمات الموجهة" المتاح الذي يحدده المستخدم. تكوين أرقام حديقة المكالمات الموجهة في نافذة تكوين حديقة المكالمات الموجهة Cisco Unified CallManager Directed Call Park. توجد أرقام حديقة المكالمات الموجهة المكونة على نطاق واسع. يمكنك تكوين الهواتف التي تدعم حقل "مصباح مشغول في موقف المكالمات الموجهة" (BLF) لمراقبة حالة الانشغال/الخمول لأرقام معينة من مراكز المكالمات الموجهة.

يجب أن يستخدم الحاضرون زر "مراجعة النقل" لإرسال المكالمات إلى رقم المنتزه الموجه. إذا كانوا يستخدمون الزر "تحويل"، فلن يتمكن النظام من إرجاع المكالمات إلى الخادم عندما تنتهي فترة مهلة النسخ، وسيتلقى المتصل نغمة إعادة الطلب.

ملاحظة: لا يتم عرض المكالمات التي يتم إرسالها إلى رقم المنتزه الموجه في نافذة المكالمات التي يتم إيقافها مؤقتاً في وحدة تحكم الطلب التلقائي الموحدة Cisco Unified CallManager Attendant Console.

q. لماذا لا تظهر وحدة تحكم الطلب التلقائي ل Cisco CallManager المجموعة الصحيحة من أزرار الخط على الهاتف؟

أ. عند إضافة خطوط إلى الهاتف أو حذفها من الهاتف باستخدام "إدارة Cisco CallManager"، لا تقوم وحدة تحكم الطلب التلقائي بانتقاء أحدث المعلومات. يجب تسجيل الخروج والدخول للاطلاع على المعلومات الصحيحة. يتم عرض رسالة لهذا التأثير بواسطة التطبيق عندما يتم إعادة ضبط الهاتف المرافق (والذي يحدث عند إجراء التغييرات من إدارة Cisco CallManager).

q. لماذا يبرز Cisco CallManager Attendant Console (enable/disable) المجموعة غير الصحيحة من أزرار شريط الأدوات؟

أ. إذا تم إجراء المكالمات على الهواتف على خطوط تناظرية، فإن الأحداث المستلمة لا تكون كاملة بما يكفي لتمكين/تعطيل المجموعة الصحيحة من الأزرار. لا يقتصر هذا على وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco CallManager Attendant. هذا يحدث أيضا على هواتف بروتوكول الإنترنت.

س. كيف يمكنني حل مشكلة إستدعاء PSTN من مؤتمر؟

أ. قم بتكوين البوابة لتكون (U-law أو G.711 أو A-law)، أو قم بتكوين موارد الأجهزة لجهاز الإرسال/جسر المؤتمرات. لا يقتصر هذا على وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco CallManager Attendant. هذا يحدث أيضا على هواتف بروتوكول الإنترنت.

س. لماذا أحصل على خطأ "فشلت تهيئة الهاتف" على الرغم من اتباع جميع الخطوات، بما في ذلك ربط الهاتف الخادم بمستخدم التيار المتردد؟

أ. تأكد من تكوين نظام اسم المجال (DNS) لجهاز العميل. إذا كان تجمع الأجهزة لهاتف الخادم أو مدير CTI المحدد من قبل المستخدم أسماء، فلا يمكن للتطبيق الاتصال بالمضيفين المرغوب فيهم.

س. لماذا تظهر بعض أزرار السطر على وحدة تحكم الطلب التلقائي ل Cisco CallManager معطلة؟

أ. إذا كانت الخطوط المقابلة هي خطوط مشتركة، فإنها تظهر معطلة. كما يمكن أن يحدث ذلك إذا لم يتم تكوين الخطوط بشكل متتابع (على سبيل المثال، يتم تعيين شبكات DN للسطر 1 والسطر 3، ولكن ليس السطر 2 لإصدارات Cisco CallManager قبل 3.1.4).

س. كيف يمكنني الحصول على حالة سطر للتحديث في نافذة الطلب السريع والدليل؟

أ. يتم إرسال تحديثات حالة السطر من الخادم إلى العميل باستخدام حزم بروتوكول مخطط بيانات المستخدم (UDP). إذا قام جهاز ترجمة عنوان الشبكة (NAT) أو جدار حماية بفصل العميل والخادم، فلن يتلقى العميل على الأرجح تحديثات حالة السطر من الخادم. ضمنت أن كلا من العميل والخادم على نفس الجانب من ال nat أداة أو جدار الحماية.

س. لماذا تظهر حالة السطر الأولى حالة غير معروفة لجميع أرقام الدليل؟

a. يحدث هذا الموقف عند تشغيل Cisco CallManager 3.1(x). لا تتوفر حالة الخط الأولى مع قطار الإصدار هذا ل Cisco CallManager. بمجرد وجود نشاط على السطر (على سبيل المثال، يكون خارج النطاق)، يتم تحديث حالة السطر. حلت هذا إصدار في صيغة متأخر من Cisco CallManager.

س. لماذا تظهر حالات السطر لبعض أرقام الدليل حالة غير معروفة أو علامة إستفهام (؟)؟

أ. السبب الرئيسي في عدم معرفة بعض حالات خطوط الدليل وإظهار علامة إستفهام دائما في عمود حالة الخط هو عدم بدء تشغيل خدمة "مرسل المكالمات الهاتفية (TCD)" على جميع خوادم Cisco CallManager التي تحتوي على هواتف متصلة. بدء تشغيل خدمات TCD على جميع خوادم Cisco CallManager التي تحتوي على هواتف مدمجة. إذا كانت هذه ترقية، فتأكد من ترقية خادم TCD على جميع خوادم Cisco CallManager في نظام المجموعة.

ملاحظة: في Cisco Unified CallManager، الإصدار x/6.x.5، تحقق لمعرفة ما إذا تم بدء تشغيل خدمة وحدة تحكم الطلب التلقائي ل Cisco CallManager على الناشر وجميع المشتركين في نظام المجموعة.

لحل هذه المشكلة، أكمل الخطوات التالية:

1. اختر مستخدم < دليل عام وابتحث عن أحد المستخدمين الذين يبدي حالة السطر على أنه ؟. تأكد من أن رقم

الهاتف هو نفس DN الموجود لدى المستخدم على هاتف بروتوكول الإنترنت الخاص به/بها.
2. يمكن أن تنشأ هذه المشكلة أيضا بسبب جدار الحماية. قم بإزالة/تعطيل جدار الحماية لحل المشكلة في هذه الحالة. راجع

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucm/admin/7_1_2/ccmfeat/fscmac.html#wp1516214

للحصول على مزيد من المعلومات حول دعم جدار الحماية لوحدة تحكم الطلب التلقائي.

3. تحت علامة التبويب خيارات متقدمة في مربع الحوار "إعدادات وحدة تحكم الطلب التلقائي"، أدخل عنوان IP الخاص بالعميل مع منفذ UDP المحدد بعد علامة التبويب "مساعد" لتعيين عنوان IP الخاص بالكمبيوتر الشخصي، مثل 192.168.219.216:3283. هذا هو منفذ UDP الذي يتم استخدامه .

Attendant Settings

Basic **Advanced**

Use the following options only if you need to change the defaults.

Path Name of Local Directory File:

Directory Reload Interval (in seconds):

0

Call Processing Server Host Names or IP Addresses (comma separated):

Local Host IP Address (for line state):

Enable Trace Enable Audible Alerts

Show Accessibility Messages Hold Call When Dial Pad is Active

Save **Cancel**

ملاحظة: إذا لم يتم حل المشكلة بعد إكمال هذا الحل البديل، فقم بإزالة تثبيت AC وأعد تثبيته على جهاز الكمبيوتر الشخصي للخادم.

Q. لقد أضفت للتو مستخدم من صفحة إدارة Cisco CallManager، ولكن لا أرى ذلك المستخدم في نافذة الدليل على العميل. ماذا علي أن أفعل؟

أ. يستخرج الخادم قائمة المستخدمين من الدليل، عند استيفاء أحد هذه الشروط:

- تم بدء تشغيل خدمة "مرسل المكالمات الهاتفية (TCD)" وفترة مزامنة الدليل ليست صفرا.
- انتهت صلاحية الفاصل الزمني لمزامنة الدليل.
- تم تغيير فاصل مزامنة الدليل من صفحة إدارة Cisco CallManager.

يقوم العميل بتحميل قائمة المستخدم عند تسجيل الدخول فقط. تحتاج إلى إعادة تسجيل الدخول بعد الوفاء بأي من هذه الشروط لكي يتمكن العميل من الاطلاع على قائمة مستخدمي محدثة من الخادم. لا يتم عرض المستخدمين الذين ليس لديهم أرقام هاتف على العميل. تأكد من أن كافة المستخدمين ذوي الصلة لديهم أرقام هواتف مدرجة لهم في الدليل. إذا لم ينجح ذلك، أعد تشغيل خدمة TCD.

س. لقد حددت ملف قائمة مستخدم دليل الشركة الصريح. ومع ذلك، لا تظهر بعض الأسماء في نافذة مستعرض الدليل على تطبيق وحدة التحكم في الخادم. كيف يمكنني إصلاح هذا؟

أ. يتم التعامل مع كل سطر في الملف كإدخال مستخدم. تتسبب الإدخالات هو اسم العائلة والاسم الأول ورقم الهاتف وقسم (إختياري). يتم التعامل مع الإدخالات التي تبدأ ب '#' و'!' على أنها تعليقات ويتم تجاهلها. يتم تجاهل الإدخالات التي ليس لها رقم هاتف أيضا. قم بإزالة أحرف التعليقات من بداية الإدخال وتأكد من وجود رقم هاتف لجميع الإدخالات. يمكنك أيضا محاولة إعادة تشغيل خدمات وحدة تحكم الطلب التلقائي لحل المشكلة.

س. كيف يمكنني إنشاء قائمة مستخدمين من خادم دليل آخر؟

أ. بشكل افتراضي يعرض تطبيق عميل وحدة تحكم الطلب التلقائي ل Cisco CallManager بيانات قائمة المستخدمين من الملف بهذا الترتيب للأولوية:

1. يتم تعريف اسم ملف قائمة المستخدم بشكل صريح في علامة التبويب إعدادات <خيارات متقدمة>.

2. ملف userlist\CorporateDirectory.txt موجود على الخادم.

3. ملف userlist\AutoGenerate.txt موجود على الخادم.

يتم إنشاء الملف AutoGenerate.txt بواسطة خدمة Cisco Telephony Call Dispatch (كما يقترح الاسم). يتم تكوين هذا الملف عند حدوث أي من هذه الأحداث:

• يتم بدء تشغيل الخدمة (ولا تساوي فترة مزامنة الدليل 0).

• انتهت صلاحية فترة مزامنة الدليل. تم تغيير قيمة "فترة مزامنة الدليل" من صفحات الإدارة.

يمكنك إنشاء ملف CorporateDirectory.txt إذا كانت قائمة المستخدمين الخاصة بك موجودة على خادم دليل مختلف. أكمل الخطوات التالية:

1. افتح نافذة الأمر على خادم Cisco CallManager.

2. القرص المضغوط إلى C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin.

3. تنفيذ builddir.bat.

4. على أقل تقدير، تحتاج إلى تحديد أول معلمتين لسطر الأوامر. قد تعمل القيم الافتراضية للباقي أو لا تعمل

للتكوين الخاص بك، استنادا إلى كيفية تكوين الدليل. url-? قاعدة البحث searchFilter (الافتراضي:

"ManagerDN")("objectClass=inetOrgPerson") (الافتراضي: "" ManagerPW (الافتراضي: "")) القسم

(الافتراضي: "القسم") نموذج أمر، builddir -url ldap://ldap.cisco.com -searchBase "ou=people،

"o=cisco.com".

5. كرر هذا على جميع أنظمة Cisco CallManager في نظام المجموعة.

س. كيف يمكنني تغيير اسم مستخدم وكلمة مرور وحدة تحكم الخادم لتطبيقات JTAPI؟

أ. أكمل الخطوات التالية:

1. انقر نقرًا مزدوجًا على ملف C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat لفتح

أداة تكوين وحدة تحكم الطلب التلقائي. ثبت ال username وكلمة واحفظ العملية إعداد.

2. إعادة تعيين كلمة المرور لهذا المستخدم في Active Directory وتعطيل نهج أمان كلمة المرور يجب على

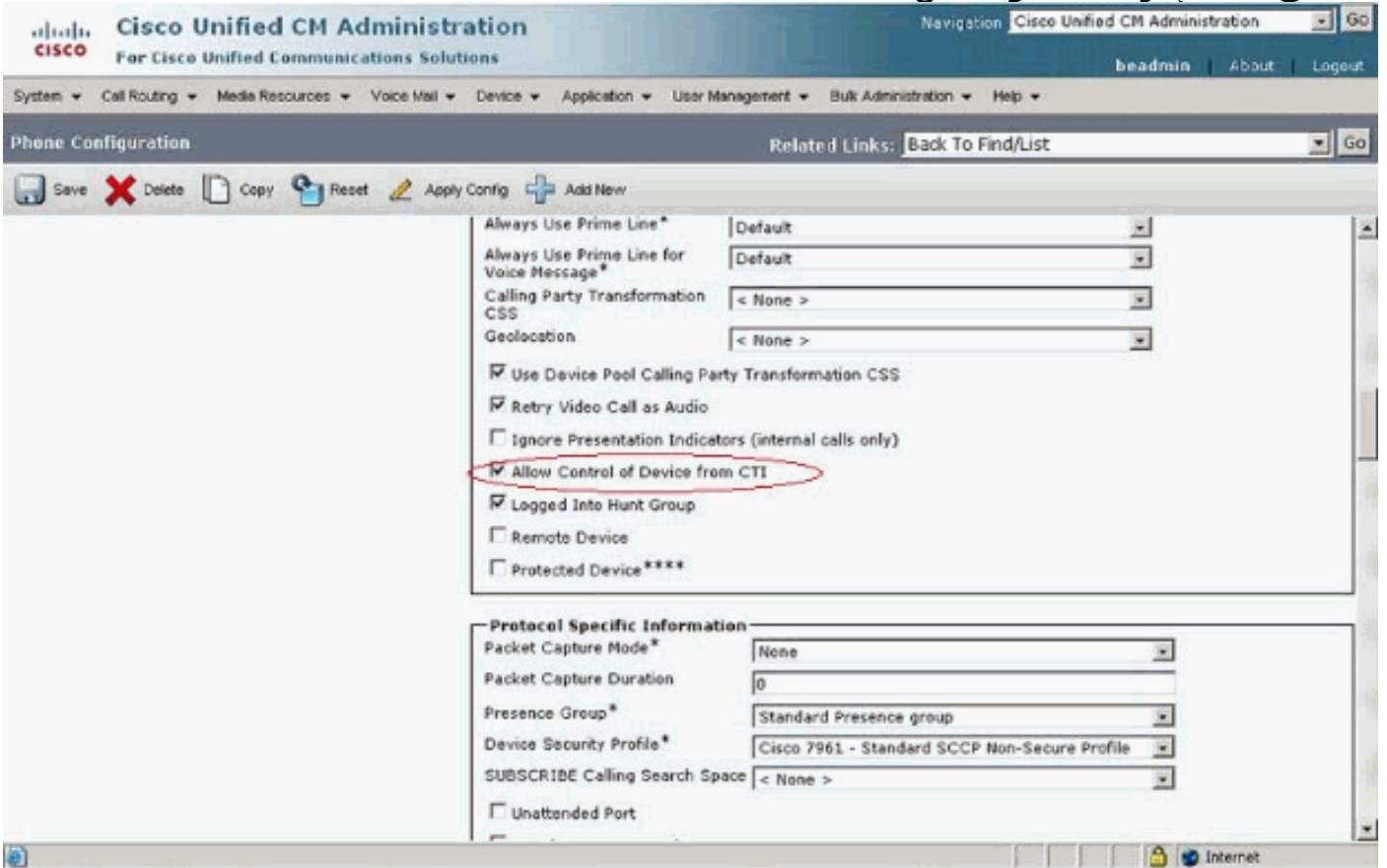
المستخدم تغيير كلمة المرور عند تسجيل الدخول أولا.

3. قم بإعادة تشغيل خدمة Cisco Telephony Call Dispatch.

Q. لماذا يتلقى المستخدمون ... رسالة الخطأ عند تسجيل الدخول إلى وحدة تحكم الطلب التلقائي ل Cisco CallManager؟

ألف - الأسباب المحتملة هي:

- لا يوجد مستخدم تيار متردد.
- هناك حالة عدم توافق لكلمة مرور مستخدم تيار متردد.
- لم يتم تحديد خانة الاختيار "السماح باسترداد حديقة المكالمات" في إدارة Cisco CallManager.
- لم يتم التحقق من تمكين تطبيق CTI في إدارة Cisco CallManager.
- النقطة التجريبية و/أو الهواتف المتحكم بها ليست مدرجة في قائمة الأجهزة المتحكم بها لمستخدم التيار المتردد.
- قد يكون معرف عنوان MAC للهاتف معرف قديم. لحل هذه المشكلة، افتح نافذة تسجيل الدخول إلى وحدة تحكم الحضور وانتقل إلى الإعدادات > الأساسي. ثم قم بتغيير "معرف عنوان MAC للهاتف" إلى المعرف الجديد. بعد كده هتقدر تدخل من غير مشاكل.
- لا يتم تحديد خانة الاختيار السماح بالتحكم في الجهاز من CTI لكل هاتف مساعد ضمن قائمة الجهاز < الهاتف في صفحة إدارة CM الموحدة من Cisco.



إن لا يوجد مستخدم تيار متردد، أنت ينبغي شكلت مستعمل يعين ac في Cisco CallManager إدارة وربط الخادم هاتف والطيار نقطة مع المستعمل. في حالة عدم تكوين هذا المستخدم، يتعذر على وحدة تحكم الطلب التلقائي التفاعل مع CTIManager، ويتعذر على الخادم تلقي المكالمات.

1. أختبر مستخدم < إضافة مستخدم جديد من إدارة Cisco CallManager. تظهر نافذة معلومات المستخدم.
 2. أدخل ac أو اسم آخر يمكنك تذكره في حقل الاسم الأول واسم العائلة.
 3. أدخل ac في حقل معرف المستخدم.
 4. دخلت 12345 في المستعمل كلمة مجال.
 5. أدخل 12345 في حقل تأكيد كلمة المرور.
 6. أدخل رقم التعريف الشخصي (PIN) ورقم الهاتف.
 7. تحقق من تمكين استخدام تطبيق CTI. يجب تحديد هذا المربع لوحدة تحكم الخادم للتفاعل مع CTIManager.
 8. تم السماح باسترداد منتزه المكالمات.
 9. انقر فوق إدراج.
 10. تأكد من إقران الأجهزة بمستخدم التيار المتردد.
- تحقق من هذه المعلمات إذا كان مستخدم التيار المتردد موجودا بالفعل.

ملاحظة: تأكد من أن مستخدم التيار المتردد هو نفسه المستخدم الذي تم تكوينه على الدليل العمومي.

1. اخترت **مستعمل < دليل شامل** من إدارة CallManager. تظهر نافذة معلومات المستخدم.
 2. أدخل ac، وانقر بحث في حقل بحث المستخدم.
 3. انقر على اسم مستخدم التيار المتردد من قائمة الأسماء المطابقة.
 4. دخلت 12345 في المستعمل كلمة مجال.
 5. أدخل 12345 في حقل تأكيد كلمة المرور.
 6. أدخل رقم التعريف الشخصي (PIN) ورقم الهاتف.
 7. تحقق من **تمكين استخدام تطبيق CTI**. يجب تحديد هذا المربع لوحدة التحكم المرافقة للتفاعل مع CTIManager.
 8. تم السماح باسترداد متزهر المكالمات.
 9. طقطقة تحديث.
 10. تأكد من إقران الأجهزة بمستخدم التيار المتردد.
- تأكد أيضا من اقتران المستخدمين بهذه المجموعات:
- CTI القياسي يسمح بالتحكم في جميع الأجهزة
 - مراقبة المكالمات المعيارية ل CTI
 - CTI القياسي يسمح بمراقبة موقف المكالمات
 - تمكين CTI القياسي

س. كيف يمكنني إعادة إنشاء الملف autogenerated.txt في وحدة تحكم الطلب التلقائي؟

أ. أكمل الخطوات التالية لإعادة إنشاء ملف AutoGenerate.txt في وحدة تحكم الطلب التلقائي:

1. انتقل إلى C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserLists في خادم Cisco CallManager وابحث عن ملف AutoGenerate.txt.
2. احذف الملف.
3. قم بإعادة تشغيل خدمات TCD و CTI تحت بداية < برامج < أدوات إدارية < خدمات في خادم Cisco CallManager.

Q. Speed dials مفقودة من واجهة وحدة تحكم الطلب التلقائي وتظهر رسالة خطأ ACLdapConnectionException .AutoGenerate.txt كيف يمكنني حل هذه المشكلة؟

أ. أتمت هذا steps in order to الإصدار مفقود سرعة رمز من القارن وحدة طرفية للتحكم:

1. أغلق نافذة تطبيق وحدة تحكم الطلب التلقائي، واحذف الملفات التالية: على الخادم—C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt على جهاز الكمبيوتر العميل لوحدة التحكم الخادم—C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\UserLists
2. قم بإعادة تشغيل جهاز إرسال المكالمات الهاتفية (TCD) من Cisco على خادم Cisco CallManager.
3. افتح تطبيق وحدة تحكم الطلب التلقائي. إذا إستمرت المشكلة، افتح ملف C:\dcdsrvr\DirectoryConfiguration.ini في خادم Cisco CallManager. تحقق من إحتواء هذا الملف على المعلومات الصحيحة لخادم LDAP (الدليل) الخاص بك لهذه الحقول: ldapURL=IdapURL=IdapsURL=ملاحظة: إذا واجهت مشاكل في تحليل الاسم، فتأكد من استخدام عنوان IP للخادم بدلا من اسم المضيف الخاص به.
4. في خادم Cisco CallManager، أختَر Start > Run > regedit، وحدد مفتاح HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Directory Configuration. تحقق من توفر المعلومات الصحيحة لهذه الحقول كما هو الحال في الملف DirectoryConfiguration.ini. إذا كانت أي معلومات مختلفة أو خاطئة في ملف DirectoryConfiguration.ini أو IdapURLIdapsURL، قم بتصحيح المعلومات وأعد تشغيل خدمة TCD من Cisco. ملاحظة: إذا لم يحل هذا الإجراء

المشكلة، فتأكد من تشغيل خدمة دليل وحدة التحكم بالمجال DC على خادم Cisco CallManager. وإذا لم تكن هناك مساحة، فقم ببدء تشغيل خادم Cisco CallManager لحل المشكلة.

Q. تظهر خدمات وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco Unity Express Attendant . كيف يمكنني أستكشاف هذه المشكلة وإصلاحها؟

a. لحل هذه المشكلة، قم بتغيير IP في سجل HKLM\Software\ARC Solutions\Call Connect\Default إلى IP الصحيح لوحدة تحكم الطلب التلقائي ل Cisco Unity Express.

Q. يتلقى المستخدمون خطأ API_NOT_INITIALIZED، ولا يتم تحميل صفحة الإدارة أبدا. لماذا يحدث هذا؟

a. هذا إصدار يستطيع وقعت واجب إلى cisco بق [CSCte4454](#) ([يسجل](#) زبون فقط).

q. عند قيام المشغل بالتحويل إلى ملحق داخلي من وحدة تحكم الطلب التلقائي، تعود المكالمة إلى قائمة انتظار وحدة التحكم "الخادم" من الملحق الداخلي بدلا من إعادة التوجيه تلقائيا إلى البريد الصوتي للملحق الداخلي على CFNA. كيف يمكنني أستكشاف هذه المشكلة وإصلاحها؟

أ. أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. إغلاق وحدة تحكم الطلب التلقائي.

2. على الكمبيوتر الشخصي لوحدة تحكم الطلب التلقائي، افتح السجل وقم بتعديل هذه

المفاتيح: HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\ARC Solutions\Call

Connect\Operator\Defaults\Direct Transfer - تعيين هذا على

الكل HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\ARC Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Send

BLF يدعو إلى قائمة انتظار الخدمة - تعيين هذا على لا

3. افتح وحدة تحكم الطلب التلقائي وقم بتسجيل الدخول.

س. لماذا لم يتم تحديث دليل الشركة عند الضغط على زر إعادة التحميل؟

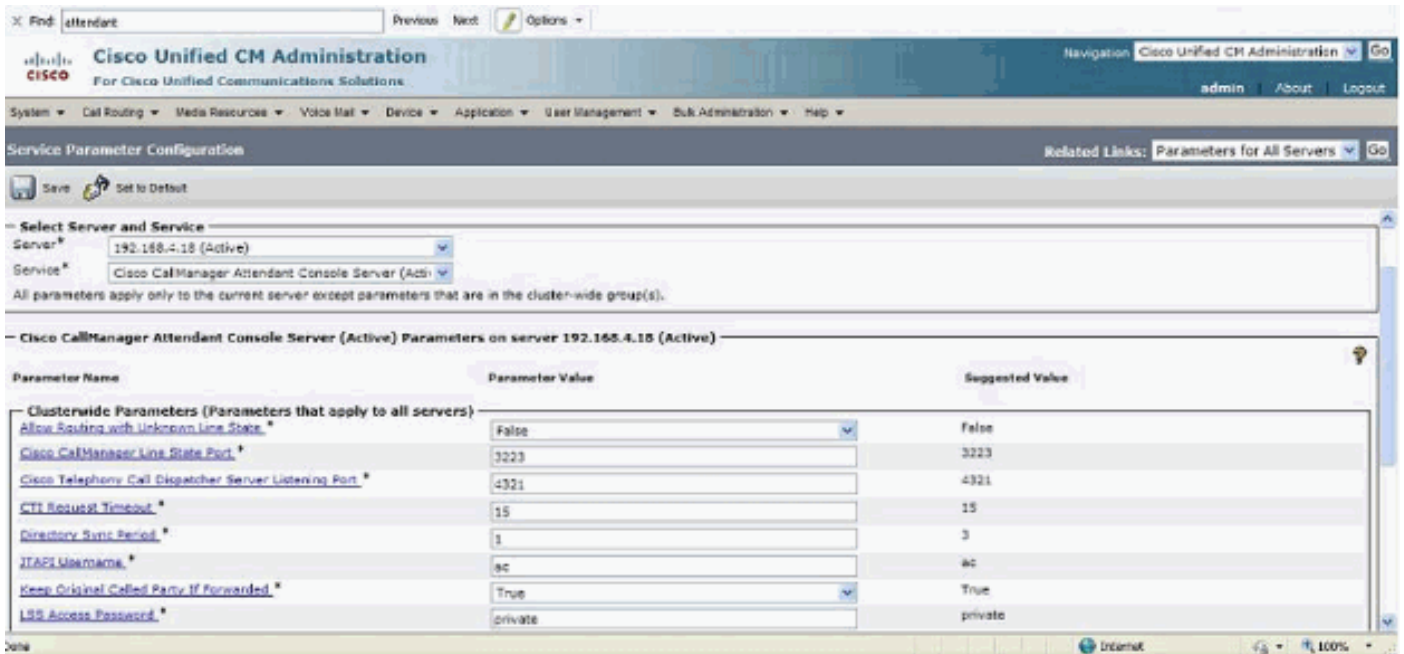
أ. لحل هذه المشكلة، قم بتغيير معلمة خدمة فترة مزامنة الدليل من 0 إلى 1. لتعديل معلمة خدمة "فترة مزامنة الدليل"، أكمل الخطوات التالية:

1. انتقل إلى صفحة إدارة Cisco Unified CM واختر النظام < معلمات الخدمة.

2. أختار الخادم المناسب من القائمة المنسدلة "الخادم". ثم أختار خادم وحدة تحكم الطلب التلقائي Cisco

CallManager Attendant من القائمة المنسدلة للخدمة. قم بتغيير معلمة مزامنة الدليل تحت معلمات

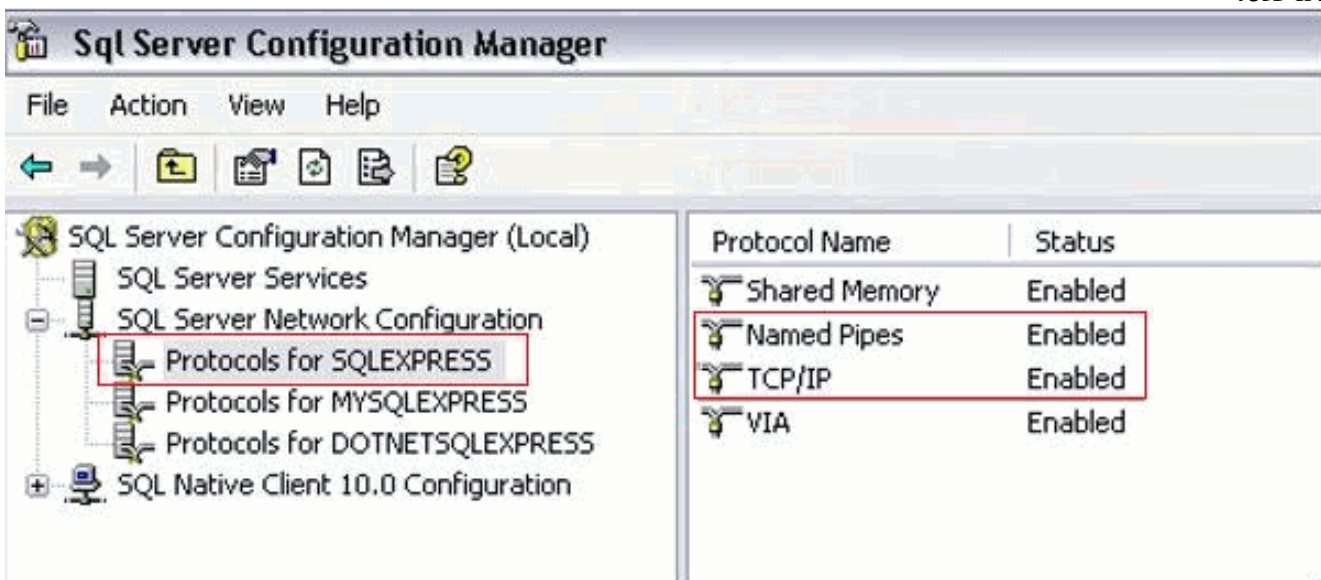
.Clusterwide



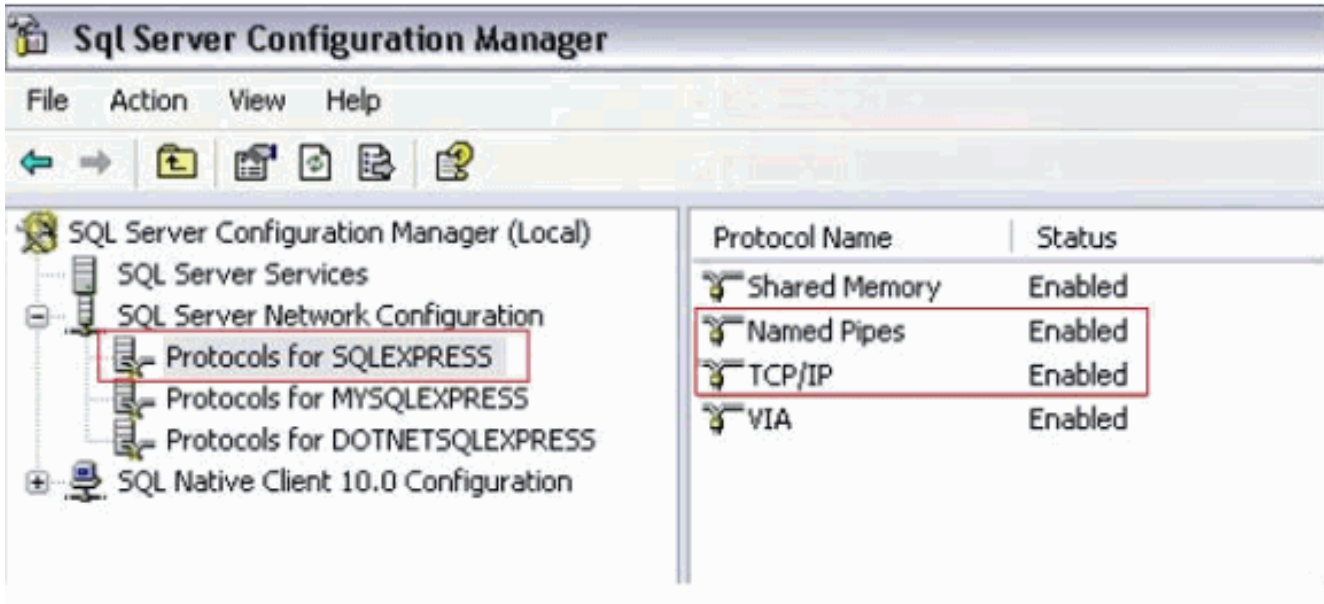
q. عند الاتصال بصفحة WebAdmin الخاصة بخادم وحدة تحكم الطلب التلقائي ل Cisco Unity Express، يتم تلقي رسائل الخطأ هذه: "API_NOT_INITIALIZED:" و " ". كيف يتم حل هذه المشكلة؟

أ. لحل هذه المشكلة، أكمل الخطوات التالية:

1. انتقل إلى كافة البرامج < Microsoft SQL Server 2008 < أدوات التكوين < SQL Server Configuration Manager. تفتح هذه النافذة:



2. انتقل إلى تكوين شبكة SQL Server وحدد بروتوكولات SQLEXPRESS. بعد ذلك، قم بتمكين بروتوكول TCP/IP والأنابيب المسماة.



معلومات ذات صلة

- [دعم تقنية الصوت](#)
- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة](#)
- [استكشاف أخطاء خدمة IP الهاتفية من Cisco وإصلاحها](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت
ملاعلاء ان ا عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل معد ي و تح م مي دقت ل ة ي رش ب ل و
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ي ل ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (رف و ت م ط بار ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن تسمل ا