Preguntas frecuentes sobre Cisco CallManager Attendant Console

Contenido

Introducción

¿Cómo consigo que mi cliente Cisco WebAttendant se conecte con mi servidor TCD recién instalado? ¿Por qué Attendant Console no muestra el campo Busy Lamp/Speed Dial aunque tengo BLF/SD configurado? ¿Cómo monitorear el estado de Attendant Console? ¿Cuáles son los requisitos de PC cliente para soportar Cisco Attendant Console versión 1.4 ¿Cómo proporciona redundancia Cisco Attendant Console cuando gueda inactivo un Cisco CallManager? ¿Cuáles son los números máximos de Attendant Console y Pilot Points soportados por el clúster de Cisco CallManager? ¿Por qué obtengo un tono de ocupado rápido cuando llamo al pilot point? ¿Por qué continúo obteniendo un tono de ocupado rápido cuando llamo al pilot point después de haber asociado los dispositivos con el usuario ac? ¿Cuáles son los puertos TCP y los puertos UDP utilizados para Attendant Console? Cuando una llamada no se contesta en el agente y se remite al correo de voz, el sistema de correo de voz reproduce el saludo del agente en vez del saludo del pilot point. ¿Cómo resuelvo esto? Cambié el nivel de seguimiento de Error a Detailed, pero los registros JTAPI continúan sin generarse. ¿Cómo puedo hacer que se generen? ¿Funciona Attendant Console a través de los servicios de Windows Terminal? ¿Cómo cambio la contraseña para el usuario ac? ¿Por qué los llamantes obtienen el saludo genérico del correo de voz de Cisco Unity incluso cuando "ResetOriginal" está establecido en false? ¿Hay una forma sencilla de recopilar todos los registros del lado del servidor? ¿Cómo sé si estoy ejecutando el servicio TCD antiguo o el servicio TCD nuevo? ¿Hay algún problema conocidos con IVR/ICD cuando es corresidente con Cisco CallManager **Attendant Console?** ¿Cómo habilito las líneas en mi teléfono controlado en la GUI de Cisco CallManager Attendant Console? ¿Por qué veo múltiples filas para llamadas en Cisco CallManager Attendant Console cuando tengo solamente una llamada en el teléfono? ¿Cuál es un Call Park Dirigido? ¿Por qué Cisco CallManager Attendant Console no muestra el conjunto correcto de botones de línea en el teléfono? ¿Por qué resalta Cisco CallManager Attendant Console (habilitar/inhabilitar) el conjunto incorrecto de botones de la barra de herramientas? ¿Cómo resuelvo el problema de que se expulse a un llamador PSTN de una conferencia?

¿Por qué obtengo el error "Telephony Initialization Failed" a pesar de seguir todos los pasos, incluida la asociación del teléfono asistente al usuario ac?

¿Por qué algunos botones de línea de Cisco CallManager Attendant Console aparecen inhabilitados?

¿Cómo consigo que se actualice el estado de línea en las ventanas Speed Dial y Directory? ¿Por qué el estado de la línea inicial muestra el estado Unknown para todos los números de directorio?

¿Por qué los estados de línea de algunos números de directorio muestra un estado desconocido o un signo de interrogación (?)?

Acabo de agregar a un usuario desde la página Cisco CallManager Administration, pero no veo ese usuario en la ventana de directorio del cliente. ¿Qué debo hacer?

He especificado un archivo explícito de lista de usuarios de Corporate Directory. Sin embargo, algunos nombres no aparecen en la ventana del buscador del directorio en la aplicación Attendant Console. ¿Cómo resuelvo este problema?

¿Cómo puedo generar una lista de usuarios desde un servidor de directorio distinto?

¿Cómo cambio el nombre de usuario y contraseña de Attendant Console para aplicaciones JTAPI?

<u>¿Por qué los usuarios reciben el mensaje Initialization of Call Control Failed? Intentando de</u> <u>nuevo...</u> cuando abren una sesión en Cisco CallManager Attendant Console?

¿Cómo regenero el archivo autogenerated.txt en Attendant Console?

Faltan las marcaciones rápidas en la interfaz de Attendant Console y el mensaje de error <u>ACLdapConnectionException</u> aparece en AutoGenerated.txt. ¿Cómo resuelvo este problema?

Los servicios de Cisco Unity Express Attendant Console muestran el estado Desconocido. ¿Cómo resuelvo este problema?

Los usuarios reciben el error API NOT INITIALIZED y la página de administración nunca se carga. ¿Por qué ocurre esto?

Cuando el operador transfiere a una extensión interna desde Attendant Console, la llamada vuelve a la cola de Attendant Console desde la extensión interna en lugar de reenviarla automáticamente al buzón de voz de la extensión interna en CFNA. ¿Cómo resuelvo este problema?

¿Por qué no se actualiza el directorio corporativo cuando se pulsa el botón de recarga?

Cuando se conecta a la página WebAdmin de mi servidor de Cisco Unity Express Attendant Console, se reciben estos mensajes de error:<u>"Datos de error:API NOT INITIALIZED"</u> y no se puede conectar al servidor mientras se instala el asistente de base de datos. ¿Cómo se resuelve este problema?

Información Relacionada

Introducción

Cisco CallManager Attendant Console permite configurar teléfonos IP Cisco como consolas asistentes. Cisco CallManager Attendant Console utiliza entradas de marcación rápida y acceso rápido al directorio para buscar números de teléfono, monitorear el estado de línea y gestionar llamadas empleando una interfaz gráfica de usuario (GUI). Un recepcionista o asistente administrativo utiliza Cisco CallManager Attendant Console para manejar las llamadas de un departamento o empresa, o bien otros empleados pueden utilizarla para administrar sus propias llamadas telefónicas.

Cisco CallManager Attendant Console se instala en un equipo PC con conectividad IP al Sistema Cisco CallManager. Attendant Console funciona con un teléfono IP de Cisco registrado en un

sistema Cisco CallManager, una consola para cada teléfono que se utiliza como consola de operadora. Múltiples consolas pueden conectarse con un único Sistema Cisco CallManager.

Este documento describe preguntas o situaciones comunes relacionadas con la función o el rendimiento de Cisco CallManager Attendant Console.

Consulte Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

P. ¿Cómo consigo que mi cliente Cisco WebAttendant se conecte con mi servidor TCD recién instalado?

A. Debe descargar y instalar al nuevo cliente de Cisco CallManager Attendant Console desde la página de plug-ins. Ésta es una reescritura completa del producto antiguo. El nuevo cliente de Attendant Console no es compatible con el antiguo servidor TCD (Telephony Call Dispatcher), y el antiguo cliente Cisco WebAttendant no es compatible con el nuevo servidor TCD.

P. ¿Por qué Attendant Console no muestra el campo Busy Lamp/Speed Dial aunque tengo BLF/SD configurado?

A. Attendant Console no muestra BLF/SD a menos que se hayan configurado como aparición de línea en la plantilla de botón del teléfono.

P. ¿Cómo monitorear el estado de Attendant Console?

A. El contador de rendimiento CcmLineLinkState de los contadores del monitor del rendimiento de Microsoft proporciona un modo rápido de marcar si la consola asistente funciona correctamente. Para ver CcmLineLinkState y otra información de monitoreo de rendimiento para Cisco Attendant Console, complete estos pasos:

- 1. Inicie sesión en el servidor de Cisco CallManager.
- 2. Elija Inicio > Programas > Herramientas administrativas > Rendimiento.
- 3. Haga clic en el icono de datos Ver informe.
- 4. Haga clic en el icono + (Agregar contador).
- 5. Elija **Monitor del sistema**, habilite Todos los contadores y elija Cisco CallManager Attendant Console en el cuadro de lista desplegable Objeto.
- 6. Haga clic en Add (Agregar). Si el contador CcmLineLinkState es 11, este estado indica que Cisco TCD funciona normalmente. El dígito de la izquierda de CcmLineLinkState indica si Cisco TCD está conectado y registrado con el CTI Cisco CallManager. Si este dígito es 0, puede que exista un problema con el CTI o el directorio. El dígito de la derecha de CcmLineLinkState indica si Cisco TCD puede percibir la información de estado de la línea a través de Cisco CallManager. Si este dígito es 0, es probable que exista un problema con Cisco CallManager.

P. ¿Cuáles son los requisitos de PC cliente para soportar Cisco Attendant Console versión 1.4

• Procesador PC con procesador Pentium II a 366-MHz

- Memoria: 128 MB de RAM
- Sistema operativo: Microsoft Windows 2000 o Windows XP

P. ¿Cómo proporciona redundancia Cisco Attendant Console cuando queda inactivo un Cisco CallManager?

A. Attendant Console siempre intenta utilizar la redundancia cuando falla un servidor con TCD habilitado. Utiliza la agrupación de dispositivos del teléfono asistente para utilizar el siguiente CM disponible, a condición de que todos los servidores Cisco CallManager ejecuten el servicio TCD and CTI Manager.

- Si CTIManager y Cisco TCD se ejecutan en todos los nodos del clúster de Cisco CallManager, ingrese la dirección IP de un servidor que ejecute Cisco TCD en el cuadro de diálogo Attendant Settings en el equipo PC asistente.
- Si Cisco TCD y CTIManager no se ejecutan en todos los nodos del clúster, ingrese una lista separada por comas de las direcciones IP de los servidores del clúster que tengan un CTIManager activo en el campo Call Processing Server Host Names o IP Addresses de la pestaña Advanced en el cuadro de diálogo Attendant Settings en el equipo PC asistente.

P. ¿Cuáles son los números máximos de Attendant Console y Pilot Points soportados por el clúster de Cisco CallManager?

A. Se soporta un máximo de 500 pilot points y 500 asistentes por clúster de Cisco CallManager. Para este nivel de soporte máximo, los 500 asistentes y los 500 pilot point deben estar distribuidos entre múltiples servidores en grupos de no más de 125 por servidor (para 7845), no más de 100 por servidor (para 7835), y no más de 75 por servidor (para 7825).

P. ¿Por qué obtengo un tono de ocupado rápido cuando llamo al pilot point?

A. El pilot point y/o los teléfonos controlados no están en la lista de dispositivos controlados del usuario "ac". Debe crear un usuario con la identificación "ac" en la página de administración de usuarios de Cisco CallManager, y asociar todos los pilot points y los teléfonos asistentes con este usuario. Asegúrese de que este usuario marque **Enable CTI Application Use**. La contraseña predeterminada para este usuario debe ser **12345**. Si desea cambiar la contraseña, vea ¿Cómo cambio la contraseña para el usuario "ac"?

P. ¿Por qué continúo obteniendo un tono de ocupado rápido cuando llamo al pilot point después de haber asociado los dispositivos con el usuario ac?

A. Puede ser que los usuarios especificados en el par de usuarios/líneas del grupo de búsqueda asociado al punto piloto no estén en línea. Inicie sesión y vaya en línea desde la GUI de Cisco CallManager Attendant Console. Si esto no funciona, puede que esté encontrando el ID de bug Cisco <u>CSCdw86252 (clientes registrados solamente</u>): "La Asociación del Dispositivo de Usuario se Pierde a Veces en la Página de Asociación de Dispositivos". Vaya a las páginas Cisco CallManager Administration y reasocie los dispositivos relevantes que ya no estén asociados con el usuario.

P. ¿Cuáles son los puertos TCP y los puertos UDP utilizados para Attendant Console?

A. Los números de puerto TCP utilizados por Attendant Console están en el rango de 1099 a 1129. Se utilizan para la conexión RMI (Remote Method Invocation) entre el cliente AC y el servidor AC (se utiliza el primer puerto disponible). El puerto número 2748 se utiliza para enviar mensajes QBE (Quick Buffer Encoding) al servidor CTI.

Un usuario puede configurar el puerto UDP utilizando el diálogo Advanced Settings. Si el usuario no configura ningún puerto, Attendant Console utiliza el primer puerto UDP disponible aleatoriamente.

P. Cuando una llamada no se contesta en el agente y se remite al correo de voz, el sistema de correo de voz reproduce el saludo del agente en vez del saludo del pilot point. ¿Cómo resuelvo esto?

A. Si sucede esto, ResetOriginalCalled se establece en true. Vaya a los parámetros de servicio de Telephony Call Dispatcher (TCD) y establezca ResetOriginalCalled en **false**.

P. Cambié el nivel de seguimiento de Error a Detailed, pero los registros JTAPI continúan sin generarse. ¿Cómo puedo hacer que se generen?

A. Los niveles de seguimiento de Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) se establecen en el momento de inicialización de JTAPI y no se cambian más tarde. Reinicie el servicio Telephony Call Dispatcher (TCD).

P. ¿Funciona Attendant Console a través de los servicios de Windows Terminal?

A. Aunque Attendant Console puede funcionar potencialmente mediante los servicios de terminal, no es una configuración soportada.

P. ¿Cómo cambio la contraseña para el usuario ac?

A. Complete los siguientes pasos.

- 1. Inicie sesión en un sistema Cisco CallManager.
- 2. Haga doble clic en el archivo C:\Archivos de programa\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat para abrir Attendant Console Configuration Tool.
- 3. Seleccione Inicio > Ejecutar y escriba cmd en la ventana para abrir un símbolo del sistema.
- 4. CD a C:\Archivos de programa\Cisco\CallManagerAttendant.
- 5. Ejecute el comando notepad etc\ACServer.properties.
- 6. Busque línea JTAPI_PASSWORD=.
- 7. Ejecute el comando bin\acenc.exe <contraseña> para generar una copia encriptada de su nueva contraseña.
- 8. Copie la salida y póngala después de JTAPI_PASSWORD=.
- 9. Guarde y salga del Bloc de notas.
- 10. Reinicie el servicio Cisco Telephony Call Dispatch.

11. Repita estos pasos en todos los Cisco CallManagers del clúster.

P. ¿Por qué los llamantes obtienen el saludo genérico del correo de voz de Cisco Unity incluso cuando "ResetOriginal" está establecido en false?

A. Hay un problema conocido con ciertas versiones de TSP de Cisco Unity. Cisco CallManager Attendant Console se ha probado con TSP versión 6.0(1).

P. ¿Hay una forma sencilla de recopilar todos los registros del lado del servidor?

A. Recopile los seguimientos de CCM, CTI, SDL CCM, SDL CTI, TCD y Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) para depurar los problemas del servidor. Ejecute **accollectlogs.bat desde el directorio C:\Archivos de programa\Cisco\CallManagerAttendant\bin.** Acepta tres parámetros opcionales:

- directory <nombre de directorio>: el directorio donde se encuentran los seguimientos de CallManager.
- time <n_minutos>: recopila los últimos <n_minutos> de registros.
- output <nombre_archivo_zip> : nombre del archivo zip de salida.

P. ¿Cómo sé si estoy ejecutando el servicio TCD antiguo o el servicio TCD nuevo?

A. Consulte las propiedades del servicio Telephony Call Dispatcher (TCD). La trayectoria al ejecutable para el nuevo servicio TCD debe ser C:\Archivos de programa\Cisco\CallManagerAttendant\bin\tcdsrv.exe.

P. ¿Hay algún problema conocidos con IVR/ICD cuando es corresidente con Cisco CallManager Attendant Console?

A. Cisco CallManager Attendant Console y Interactive Voice Response (IVR)/Interactive Call Distribution (ICD) utilizan Remote Method Invocation (RMI) para la comunicación. El puerto de comunicación RMI predeterminado es 1099. Si Cisco CallManager Attendant Console se inicia antes que IVR/ICD, se enlaza primero al puerto 1099. Sin embargo, si Cisco CallManager Attendant Console se inicia después de que esté activo ICD/IVR y el puerto 1099 está ya tomado, busca el primer puerto disponible después de 1099. Cisco CallManager Attendant Console funciona bien en cualquier situación. Sin embargo, IVR/ICD encuentra problemas si el puerto 1099 ya está tomado en el momento de iniciarse. Este error aparece en los registros IVR/ICD:

java.rmi.server.ExportException:
Port already in use: 1099.
Hay dos opciones posibles para corregir este problema:

- Asegúrese de que el servicio Cisco Telephony Call Dispatcher se inicie tras IVR/ICD.
- Cambie el puerto RMI predeterminado en la configuración IVR/ICD.

P. ¿Cómo habilito las líneas en mi teléfono controlado en la GUI de Cisco CallManager Attendant Console?

A. El pilot point y/o los teléfonos controlados no están en la lista de dispositivos controlados del usuario "ac". Debe crear un usuario con la identificación "ac" en la página de administración de usuarios de Cisco CallManager, y asociar todos los pilot points y los teléfonos asistentes con este usuario. Asegúrese de que este usuario marque **Enable CTI Application Use.** La contraseña predeterminada para este usuario debe ser **12345**. Vea ¿Cómo cambio la contraseña para el usuario ac? si desea cambiar la contraseña.

P. ¿Por qué veo múltiples filas para llamadas en Cisco CallManager Attendant Console cuando tengo solamente una llamada en el teléfono?

A. Para ciertas versiones de Cisco CallManager, hay un problema conocido donde Attendant Console no refleja el conjunto correcto de detalles de llamada si se inicia la aplicación mientras hay actividad en el teléfono. Las versiones afectadas son las anteriores a 3.1.4 y 3.2.2.

P. ¿Cuál es un Call Park Dirigido?

A. El aparcamiento de llamadas dirigido permite al usuario transferir una llamada aparcada a un número de aparcamiento de llamadas dirigido seleccionado por el usuario. Configure los números de call park dirigido en la ventana Cisco Unified CallManager Directed Call Park Configuration. Los números de call park dirigido configurados existen en todo el clúster. Puede configurar teléfonos que soporten BLF (Busy Lamp Field) de call park dirigido para monitorear el estado ocupado/inactivo de números de call park dirigido específicos.

Los asistentes deben utilizar el botón Consult Transfer para enviar llamadas a un número de call park dirigido. Si utilizan el botón Transfer, el sistema no puede revertir la llamada al asistente cuando caduca el tiempo de espera de reversión, y el llamante recibe un tono de reordenamiento.

Nota: Las llamadas enviadas a un número de aparcamiento dirigido NO se muestran en la ventana Llamadas aparcadas de Cisco Unified CallManager Attendant Console.

P. ¿Por qué Cisco CallManager Attendant Console no muestra el conjunto correcto de botones de línea en el teléfono?

A. Cuando se agregan líneas al teléfono o se borran líneas del teléfono utilizando Cisco
 CallManager Administration, Attendant Console no recopila automáticamente la información más reciente. El asistente necesita terminar la sesión e iniciar sesión para ver la información correcta.
 La aplicación muestra un mensaje a este efecto siempre que se restablece el teléfono asistente (lo que ocurre cuando se hacen cambios desde Cisco CallManager Administration).

P. ¿Por qué resalta Cisco CallManager Attendant Console (habilitar/inhabilitar) el conjunto incorrecto de botones de la barra de herramientas?

A. Si se hacen llamadas a teléfonos en líneas analógicas, los eventos recibidos no son lo bastante completos para poder habilitar/deshabilitar el conjunto correcto de botones. Esto no es específico de Cisco CallManager Attendant Console. También sucede en los teléfonos IP.

P. ¿Cómo resuelvo el problema de que se expulse a un llamador PSTN de una conferencia?

A. Configure el gateway para que sea G.711 (U-law o A-law), o configure los recursos de

hardware para Transcoder/Conference Bridge. Esto no es específico de Cisco CallManager Attendant Console. También sucede en los teléfonos IP.

P. ¿Por qué obtengo el error "Telephony Initialization Failed" a pesar de seguir todos los pasos, incluida la asociación del teléfono asistente al usuario ac?

A. Asegúrese de que el equipo cliente tiene configurado el sistema de nombres de dominio (DNS). Si la agrupación de dispositivos para el teléfono asistente o los administradores CTI especificados por el usuario son nombres, la aplicación no se puede comunicar con los hosts deseados.

P. ¿Por qué algunos botones de línea de Cisco CallManager Attendant Console aparecen inhabilitados?

A. Si las líneas correspondientes son líneas compartidas, aparecen inhabilitadas. Esto también puede suceder si las líneas no están configuradas contiguamente (por ejemplo, a la línea 1 y la línea 3 se le asignan DNs, pero no a la línea 2 para versiones de Cisco CallManager anteriores a la 3.1.4).

P. ¿Cómo consigo que se actualice el estado de línea en las ventanas Speed Dial y Directory?

A. Las actualizaciones de estado de línea del servidor al cliente se envían mediante paquetes UDP (protocolo de datagramas de usuario). Si un dispositivo NAT (Network Address Translation) o un firewall separa al cliente y al servidor, lo más probable es que el cliente no reciba actualizaciones de estado de línea desde el servidor. Asegúrese de que tanto el cliente como el servidor estén en el mismo lado del dispositivo NAT o del firewall.

P. ¿Por qué el estado de la línea inicial muestra el estado Unknown para todos los números de directorio?

A. Esta situación ocurre cuando se ejecuta Cisco CallManager 3.1(x). El estado inicial de la línea no está disponible con este tren de versiones de Cisco CallManager. Una vez que hay actividad en la línea (por ejemplo, cuando se cuelga), el estado de la línea se actualiza. Este problema se resuelve en una versión posterior de Cisco CallManager.

P. ¿Por qué los estados de línea de algunos números de directorio muestra un estado desconocido o un signo de interrogación (?)?

A. La razón principal por las que algunos estados de línea de directorio son desconocidos y muestran siempre un signo de interrogación en la columna de estado de línea es porque el servicio Telephony Call Dispatcher (TCD) no se inicia en todos los servidores Cisco Callmanager que tienen teléfonos alojados. Inicie los servicios TCD en todos los servidores de Cisco CallManager que tengan teléfonos alojados. Si esto es un upgrade, asegúrese de actualizar el servidor TCD en todos los servidores Cisco CallManager del clúster.

Nota: En Cisco Unified CallManager 5.x/6.x, verifique si el servicio **Cisco CallManager Attendant Console** se inicia en el editor y en todos los suscriptores del clúster.

Complete estos pasos para resolver el problema:

- Elija User > Global Directory y busque uno de los usuarios que muestran el estado de línea como ?. Asegúrese de que el número de teléfono sea el mismo DN que tiene el usuario en su teléfono IP.
- Este problema también puede presentarse debido al firewall. Quite/inhabilite el firewall para resolver el problema en este caso. Refiérase a <u>http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucm/admin/7_1_2/ccmfeat/fsccmac.html#</u> wp1516214 para obtener más información sobre el soporte de firewall para Attendant Console.
- 3. Bajo la pestaña Advanced en el cuadro de diálogo Attendant Console Settings, ingrese la dirección IP del cliente con el puerto UDP especificado después de dos puntos para establecer la dirección IP del equipo PC, tal como 192.168.219.216:3283. Éste es el puerto UDP que se utiliza para Line State Updates.

Basic Advanced	
Use the following options only if you r <u>P</u> ath Name of Local Directory File:	need to change the defaults.
Di <u>r</u> ectory Reload Interval (in second	s):
0	
Call Processing Server Host Names	or IP Addresses (comma separated):
<u>C</u> all Processing Server Host Names	or IP Addresses (comma separated):
<u>C</u> all Processing Server Host Names Local Host IP Address (for line state	or IP Addresses (comma separated):
<u>C</u> all Processing Server Host Names Local Host IP Address (for line state	or IP Addresses (comma separated):
<u>C</u> all Processing Server Host Names <u>L</u> ocal Host IP Address (for line state Enable Trace	or IP Addresses (comma separated):): Discrete Sector Sect
Call Processing Server Host Names	or IP Addresses (comma separated):): Enable Audible Alerts Hold Call When Dial Pad is Active
Call Processing Server Host Names Local Host IP Address (for line state Enable Trace Show Accessibility Messages	or IP Addresses (comma separated):): Enable Audible Alerts Hold Call When Dial Pad is Active

Nota: Si el problema no se resuelve después de completar esta solución, desinstale el AC y vuelva a instalarlo en el equipo del asistente.

P. Acabo de agregar a un usuario desde la página Cisco CallManager Administration, pero no veo ese usuario en la ventana de directorio del cliente. ¿Qué debo hacer?

A. El servidor extrae la lista de usuarios del directorio, cuando se cumple una de estas condiciones:

• Se inicia el servicio Telephony Call Dispatcher (TCD) y el intervalo de sincronización de directorio no es cero.

- El intervalo de sincronización de directorio caducó.
- El intervalo de sincronización de directorio cambió desde la página de administración de Cisco CallManager.

El cliente carga la lista de usuarios solamente en el login. Debe iniciar sesión de nuevo después de que se cumpla una de estas condiciones para que el cliente vea una lista de usuarios actualizada desde el servidor. Los usuarios sin números de teléfono no se visualizan en el cliente. Asegúrese de que todos los usuarios relevantes tengan números de teléfono listados para ellos en el directorio. Si esto no funciona, reinicie el servicio TCD.

P. He especificado un archivo explícito de lista de usuarios de Corporate Directory. Sin embargo, algunos nombres no aparecen en la ventana del buscador del directorio en la aplicación Attendant Console. ¿Cómo resuelvo este problema?

A. Cada línea del archivo se trata como una entrada de usuario. El formato de las entradas es apellido, nombre, número de teléfono y departamento (opcional). Las entradas que comienzan con '#' y ';' se tratan como comentarios e ignoradas. Las entradas que no tienen un número de teléfono también se ignoran. Quite los caracteres de comentario del comienzo de la entrada y asegúrese de que haya un número de teléfono presente para todas las entradas. También puede intentar reiniciar los servicios de Attendant Console para resolver el problema.

P. ¿Cómo puedo generar una lista de usuarios desde un servidor de directorio distinto?

A. De forma predeterminada, la aplicación cliente de Cisco CallManager Attendant Console muestra los datos de la lista de usuarios del archivo en este orden de precedencia:

- 1. El nombre de archivo de la lista de usuario se define explícitamente en la pestaña Settings > Advanced.
- 2. El archivo userlist\CorporateDirectory.txt existe en el servidor.
- 3. El archivo userlist\AutoGenerated.txt existe en el servidor.

El archivo AutoGenerated.txt es generado por el servicio Cisco Servicio Telephony Call Dispatcher (como sugiere el nombre). Este archivo se genera cuando sucede algo de lo siguiente:

- Se inicia el servicio (y el periodo de sincronización de directorio no es igual a 0).
- Caduca el periodo de sincronización de directorio. El valor del periodo de sincronización de directorio se cambia desde las páginas de administración.

Puede generar el archivo de CorporateDirectory.txt si la lista de usuarios está situada en un servidor de directorio distinto. Complete estos pasos:

- 1. Abra una ventana de comando en el servidor de Cisco CallManager.
- 2. CD a C:\Archivos de programa\Cisco\CallManagerAttendant\bin.
- 3. Ejecute builddir.bat.
- 4. Como mínimo, necesita especificar los primeros dos parámetros de la línea de comandos. Los valores predeterminados para el resto pueden funcionar o no para su configuración, según cómo esté configurado el directorio. url? -searchBasesearchFilter (default: "(objectClass=inetOrgPerson)")managerDN (default: "")managerPW (default: "")department (default: "departamento")Un ejemplo de comando es builddir -url Idap://Idap.cisco.com searchBase "ou=people, o=cisco.com".
- 5. Repita esto en todos los sistemas Cisco CallManager del clúster.

P. ¿Cómo cambio el nombre de usuario y contraseña de Attendant Console para aplicaciones JTAPI?

- A. Complete estos pasos:
 - Haga doble clic en el archivo C:\Archivos de programa\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat para abrir Attendant Console Configuration Tool. Establezca el nombre de usuario y la contraseña y guarde la configuración.
 - 2. Restablezca la contraseña para este usuario en Active Directory e inhabilite el usuario de la política de seguridad de contraseña debe cambiar la contraseña en el primer login.
 - 3. Reinicie el servicio Cisco Telephony Call Dispatch.

P. ¿Por qué los usuarios reciben el mensaje Initialization of Call Control Failed? Intentando de nuevo... cuando abren una sesión en Cisco CallManager Attendant Console?

A. Las causas probables son:

- No existe usuario ac.
- Hay una discordancia de contraseña del usuario ac.
- La casilla de verificación Call Park Retrieval Allowed no está marcada en Cisco CallManager Administration.
- Enable CTI Application no está activado en Cisco CallManager Administration.
- El pilot point y/o los teléfonos controlados no están en la lista de dispositivos controlados del usuario "ac".
- El identificador de dirección MAC del teléfono puede ser uno antiguo. Para resolver esto, abra la ventana de inicio de sesión de Attendant Console y navegue hasta Settings > Basic. A continuación, cambie el identificador de dirección MAC del teléfono por el nuevo. Después de esto, podrá iniciar sesión sin ningún problema.
- La casilla de verificación Allow Control of Device from CTI no está marcada para cada teléfono de operadora en el menú Device > Phone en la página Cisco Unified CM Administration.

aluda (Cisco Unified	CM Administr	ation	Navigation Cisco Unified	CM Administration 💽 🙃
cisco	For Cisco Unified Co	mmunications Solut	ions		beadmin About Logout
System + Ca	all Routing 👻 Media Reso	curces + Voice Mail +	Device - Application - User Ma	nagement 👻 Bulk Administration 👻 Help 👻	
Phone Confi	guration			Related Links: Back To Find/List	💌 GO
Save >	Copy	💁 Reset 🧷 Apply	Config 📲 Add New		
			Always Use Prime Line*	Default	2
			Always Use Prime Line for Voice Message*	Default	
			Calling Party Transformation	< None >	2
			Geolocation	< None >	
			Vise Device Pool Calling Part	ty Transformation CSS	
			Retry Video Call as Audio		
			Ignore Presentation Indicate	ors (internal calls only)	
			Allow Control of Device from	n CTI	-
			E Logged Into Hunt Group	and the second sec	
			Remote Device		
			Protected Device****		
			-Protocol Specific Informati	an -	
			Packet Capture Mode*	None	8
			Packet Capture Duration	0	
			Presence Group*	Standard Presence group	2
			Device Security Profile*	Cisco 7961 - Standard SCCP Non-Secure Profi	le 👻
			SUBSCRIBE Calling Search Spa	ice < None >	
			Unattended Port		and the second se
105					2

Si no existe ningún usuario ac, debe configurar un usuario denominado ac en Cisco CallManager Administration y asociar los teléfonos de operadora y los puntos piloto con el usuario. Si no configura este usuario, Attendant Console no podrá interactuar con CTIManager, y el asistente no podrá recibir llamadas.

- 1. Elija **User > Add a New User** de Cisco CallManager Administration. Se muestra la ventana User Information.
- 2. Ingrese ac u otro nombre que pueda recordar en los campos First Name y Last Name.
- 3. Ingrese ac en el campo User ID.
- 4. Ingrese 12345 en el campo User Password.
- 5. Ingrese 12345 en el campo Confirm User Password.
- 6. Ingrese un PIN y un número de teléfono.
- 7. Marque **Enable CTI Application Use**. Debe marcar esta casilla para que Attendant Console interactúe con CTIManager.
- 8. Marque Call Park Retrieval Allowed.
- 9. Haga clic en Insert.
- 10. Asegúrese de asociar los dispositivos con el usuario ac.

Verifique estos parámetros si el usuario ac existe ya.

Nota: Asegúrese de que el usuario ac sea el mismo que el configurado en el directorio global.

- 1. Elija **User > Global Directory** de Cisco CallManager Administration. Se muestra la ventana User Information.
- 2. Ingrese ac y haga clic en Buscar en el campo Búsqueda de usuario.
- 3. Haga clic en el nombre de usuario **ac** de la lista de nombres coincidentes.
- 4. Ingrese 12345 en el campo User Password.
- 5. Ingrese 12345 en el campo Confirm User Password.

- 6. Ingrese un PIN y un número de teléfono.
- 7. Marque **Enable CTI Application Use**. Debe marcar esta casilla para que Attendant Console interactúe con CTIManager.
- 8. Marque Call Park Retrieval Allowed.
- 9. Haga clic en Update (Actualizar).
- 10. Asegúrese de asociar los dispositivos con el usuario ac.

También, asegúrese de que los usuarios estén asociados con estos grupos:

- Standard CTI Allow Control of All Devices
- Standard CTI Allow Call Monitoring
- Standard CTI Allow Call Park Monitoring
- Standard CTI Enabled

P. ¿Cómo regenero el archivo autogenerated.txt en Attendant Console?

A. Complete estos pasos para regenerar el archivo AutoGenerated.txt en Attendant Console:

- 1. Vaya a C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserLists en el servidor de Cisco CallManager y busque el archivo AutoGenerated.txt.
- 2. Elimine el archivo.
- 3. Reinicie los servicios TCD y CTI bajo Inicio > Programas > Herramientas administrativas > Servicios en el servidor de Cisco CallManager.

P. Faltan las marcaciones rápidas en la interfaz de Attendant Console y el mensaje de error ACLdapConnectionException aparece en AutoGenerated.txt. ¿Cómo resuelvo este problema?

A. Complete estos pasos para resolver el problema de las marcaciones rápidas faltantes en la interfaz de Attendant Console:

- Cierre la ventana de la aplicación Attendant Console y elimine estos archivos: En el servidor: C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txtEn el equipo cliente de Attendant Console: C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\userlists
- 2. Reinicie Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) en el servidor Cisco CallManager.
- 3. Abra la aplicación Attendant Console. Si el problema persiste, abra el archivo C:\dcdsrvr\DirectoryConfiguration.ini en el servidor de Cisco CallManager. Verifique que este archivo contenga la información correcta para su servidor LDAP (directorio) para estos campos: IdapURL=IdapsURL=Nota: Si experimenta problemas de resolución de nombres, asegúrese de utilizar la dirección IP del servidor en lugar de su nombre de host.
- 4. En su servidor de Cisco CallManager, elija Start > Run > regedit y busque la clave HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Directory Configuration. Verifique que tenga la información correcta para estos campos como en el archivo DirectoryConfiguration.ini: IdapURLIdapsURLSi alguna información es diferente o incorrecta en el archivo DirectoryConfiguration.ini o en el registro, corrija la información y reinicie el servicio Cisco TCD. Nota: Si este procedimiento no resuelve el problema, asegúrese de que el servicio DC Directory esté activo y en ejecución en el servidor Cisco CallManager. Si no, inicie el servidor de Cisco CallManager para resolver el problema.

P. Los servicios de Cisco Unity Express Attendant Console muestran el estado Desconocido. ¿Cómo resuelvo este problema?

A. Para resolver este problema, cambie la IP en el registro HKLM\Software\Arc Solutions\Call Connect\Defaults a la IP correcta de Cisco Unity Express Attendant Console.

P. Los usuarios reciben el error API_NOT_INITIALIZED y la página de administración nunca se carga. ¿Por qué ocurre esto?

A. Este problema puede ocurrir debido al Cisco Bug CSCte4454 (sólo clientes registrados).

P. Cuando el operador transfiere a una extensión interna desde Attendant Console, la llamada vuelve a la cola de Attendant Console desde la extensión interna en lugar de reenviarla automáticamente al buzón de voz de la extensión interna en CFNA. ¿Cómo resuelvo este problema?

A. Complete estos pasos para resolver este problema:

- 1. Cierre Attendant Console.
- En el equipo de Attendant Console, abra el registro y modifique estas claves:HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Direct Transfers - Establezca esto en AllHKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Send BLF calls to Service Queue - Establezca esto en No
- 3. Abra Attendant Console e inicie sesión.

P. ¿Por qué no se actualiza el directorio corporativo cuando se pulsa el botón de recarga?

A. Para resolver este problema, cambie el parámetro de servicio Período de sincronización del directorio de 0 a 1. Para modificar el parámetro de servicio Período de sincronización de directorio, complete estos pasos:

- 1. Vaya a la página Administración de Cisco Unified CM y elija System > Service Parameters.
- Elija el servidor adecuado en la lista desplegable Servidor. A continuación, elija Cisco CallManager Attendant Console Server en la lista desplegable Service. Cambie el parámetro de sincronización del directorio en Clusterwide Parameters.

× Find attendant	Previous Nect 🥖 Options -			
cisco Unified CM Administ For Cisco Unified Communications Sof	tration		Navigation Cisco Unit	ed CH Administration 😒 🗔 admin About Legeut
System + Call Routing + Media Resources + Voice Mail	Device Application User Management 8	uk Administration + Help +		
Service Parameter Configuration			Related Links: Param	eters for All Servers 💌 Go
😡 Seve 🔗 Set to Detaut				
Select Server and Service				^^
Server* 192.168.4.18 (Active)	×			
Service* Cisco Cal Manager Attendant Console S	ierver (Activ 🐱			
All parameters apply only to the current server except p	parameters that are in the cluster-wide group(s).			
Parameter Name	Parameter Value		Suggested Value	8
Clusterwide Parameters (Parameters that apple Allow Souting with Unknown Line State."	y to all servers)	~	False	
Cisco CalManager Line State Port.*	3223		3223	
Cisco Telephony Call Dispatcher Server Listening Port	4321		4321	
CTL Request Timeout.*	15		15	
Directory Sync Period	1		3	
JTAFI Upemame.	85		80	
Keep Original Called Party If Forwarded.*	True	*	True	
LSS Access Password.*	private		private	

P. Cuando se conecta a la página WebAdmin de mi servidor de Cisco Unity Express Attendant Console, se reciben estos mensajes de error:"Datos de error: API_NOT_INITIALIZED" y no se puede conectar al servidor mientras se instala el asistente de base de datos. ¿Cómo se resuelve este problema?

A. Complete estos pasos para resolver el problema:

 Vaya a All Programs > Microsoft SQL Server 2008 > Configuration Tools > SQL Server Configuration Manager. Esta ventana se abre:

e Action View Help		
→ 🖻 🖀 🖻 😫 😫		
SQL Server Configuration Manager (Local)	Protocol Name	Status
	🕉 Shared Memory	Enabled
SQL Server Network Configuration	G Named Pipes	Enabled
Protocols for SQLEXPRESS	TCP/IP	Enabled
Protocols for DOTNETSQLEXPRESS	AIV	Enabled

 Navegue hasta SQL Server Network Configuration y seleccione Protocols for SQLEXPRESS. Luego, habilite TCP/IP Protocol y Named Pipes.



Información Relacionada

- Soporte de tecnología de voz
- Soporte de Productos de Voice and Unified Communications
- <u>Troubleshooting de Cisco IP Telephony</u>
- Soporte Técnico y Documentación Cisco Systems