

# 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 queda 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?](#)

[Porqué haga los usuarios reciben la inicialización del Control de llamadas fallada. ¿Revisar... el mensaje de error cuando abren una sesión al Cisco CallManager Attendant Console?](#)

[¿Cómo regenero el archivo autogenerated.txt en Attendant Console?](#)

[Los marcados rápidos faltan de la interfaz de la Consola de Attendant y el mensaje de error de ACLdapConnectionException aparece en AutoGenerated.txt. ¿Cómo resuelvo este problema?](#)

[La Consola de Attendant del Cisco Unity Express mantiene el estado desconocido de las demostraciones. ¿Cómo resuelvo este problema?](#)

[Los usuarios reciben el error API NOT INITIALIZED, y la página de administración nunca carga. ¿Por qué ocurre esto?](#)

[Cuando las transferencias de operador a una extensión interna de la Consola de Attendant, la llamada vuelven a la cola de la Consola de Attendant de la extensión interna bastante que remitiendo automáticamente al voicemail de la extensión interna en el CFNA. ¿Cómo resuelvo este problema?](#)

[¿Por qué Corporate Directory \(Directorio corporativo\) no se pone al día cuando se presiona el botón de la recarga?](#)

[Al conectar con la página de WebAdmin de mi servidor de la Consola de Attendant del Cisco Unity Express, se reciben estos mensajes de error: "Datos de error: API NOT INITIALIZED" y "incapaz de conectar con el servidor" mientras que instala al Asistente de la 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). El Cisco CallManager Attendant Console de las aplicaciones de un recepcionista o del asistente administrativo para manejar las llamadas para un departamento o una compañía, u otros empleados puede utilizarla para manejar sus propias llamadas telefónicas.

Cisco CallManager Attendant Console se instala en un equipo PC con conectividad IP al Sistema

Cisco CallManager. La Consola de Attendant funciona con un Cisco IP Phone que se registra a un Sistema CallManager de Cisco, una consola para cada teléfono que se utilice como Consola de Attendant. 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.

## Q. ¿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.

## Q. ¿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.

## Q. ¿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.

## Q. ¿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

## Q. ¿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 CTI Manager 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 CTI Manager 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 CTI Manager 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.

## Q. ¿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).

## Q. ¿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"?](#)

## Q. ¿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 el usuario especificado en los pares usuario/línea del grupo de búsqueda asociado con el pilot point no esté 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 [CSCdw86252 \(clientes registrados solamente\)](#): "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.

## Q. ¿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.

## Q. 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.

## Q. 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 traza del Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) se fijan en la hora de inicialización de JTAPI y no se cambian más adelante. Reinicie el servicio Telephony Call Dispatcher (TCD).

## Q. ¿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.

## Q. ¿Cómo cambio la contraseña para el usuario ac?

A. Complete estos 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.

**Q. ¿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).

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

A. Recoja CCM, CTI, SDL CCM, SDL CTI, TCD y trazas del Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) para hacer el debug de 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.

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

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

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

A. El Cisco CallManager Attendant Console y la distribución de llamadas de la respuesta de voz interactiva (IVR) /Interactive (ICD) ambos utilizan la invocación del método remoto (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.

**Q. ¿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.

### **Q. ¿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.

### **Q. ¿Cuál es un Call Park Dirigido?**

A. Dirigido Call park (Detención de llamadas) permite que un usuario transfiera una llamada parqueada Call park (Detención de llamadas) a un número dirigido usuario-seleccionado disponible. 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 call park dirigido NO se visualizan en la ventana Parked Calls de Cisco Unified CallManager Attendant Console.

### **Q. ¿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).

### **Q. ¿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.

### **Q. ¿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.

**Q. ¿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 la máquina del cliente hace el Domain Name System (DNS) configurar. 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.

**Q. ¿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 DN's, pero no a la línea 2 para versiones de Cisco CallManager anteriores a la 3.1.4).

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

A. La línea actualizaciones del estado del servidor al cliente se envía usando los paquetes del User Datagram Protocol (UDP). 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.

**Q. ¿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.

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

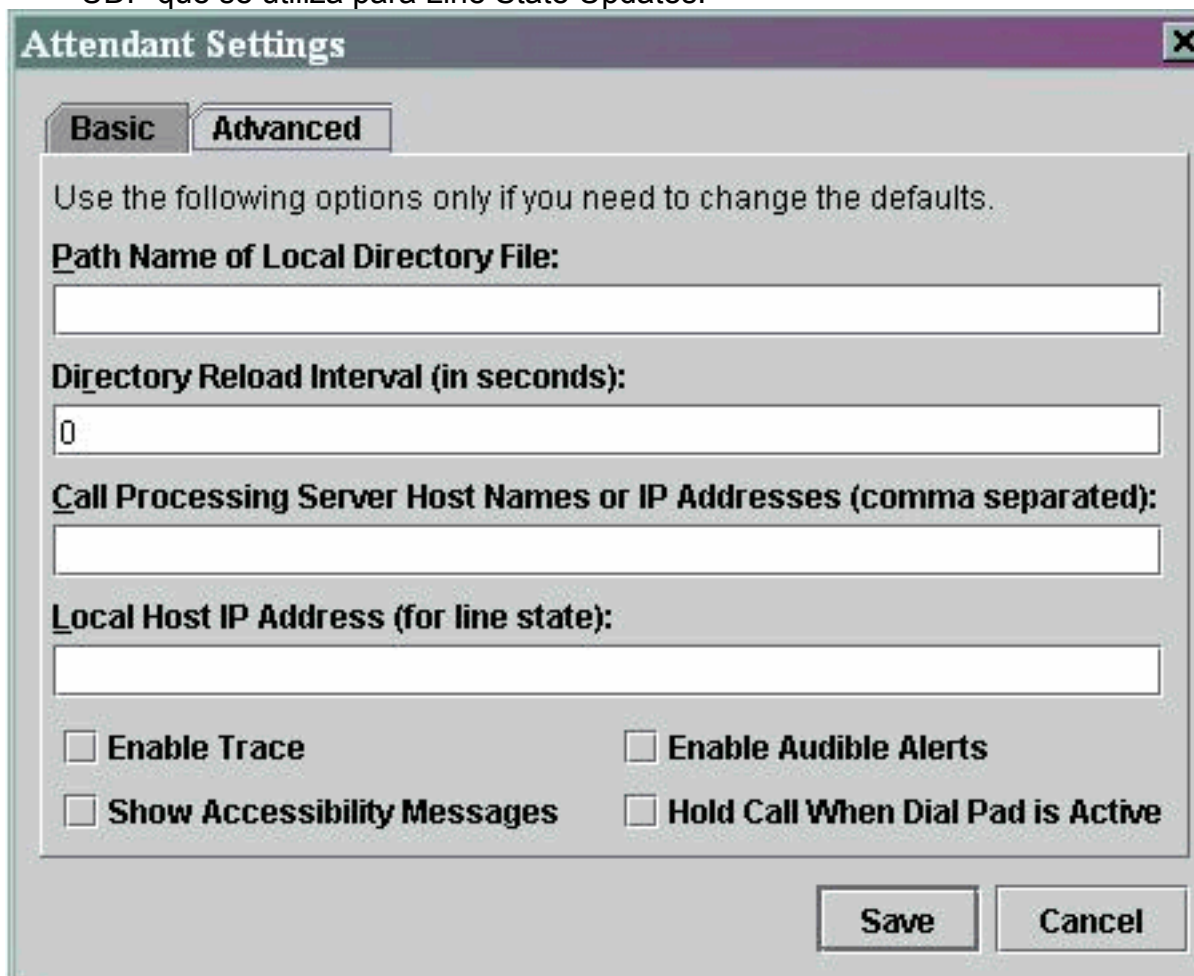
A. La razón principal por la que algunos estados de línea de directorio son desconocidos y muestran siempre un signo de interrogación en la columna de estado de línea es porque el servicio Telephony Call Dispatcher (TCD) no se inicia en todos los servidores Cisco CallManager que tienen teléfonos alojados. 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 se inició el servicio **Cisco CallManager Attendant Console** en el editor y en todos los suscriptores del clúster.

Complete estos pasos para resolver el problema:



1. 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.
2. Este problema también puede presentarse debido al firewall. Quite/inhabilite el firewall para resolver el problema en este caso. Refiérase a [http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cucm/admin/7\\_1\\_2/ccmfeat/fscmac.html#wp1516214](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucm/admin/7_1_2/ccmfeat/fscmac.html#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.



The screenshot shows the 'Attendant Settings' dialog box with the 'Advanced' tab selected. The dialog contains the following fields and options:

- Path Name of Local Directory File:** An empty text input field.
- Directory Reload Interval (in seconds):** A text input field containing the value '0'.
- Call Processing Server Host Names or IP Addresses (comma separated):** An empty text input field.
- Local Host IP Address (for line state):** An empty text input field.
- Enable Trace**
- Enable Audible Alerts**
- Show Accessibility Messages**
- Hold Call When Dial Pad is Active**

At the bottom right, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

**Nota:** Si el problema no se resuelve después de completar esta solución temporal, desinstale el AC y reinstálelo en el equipo PC del asistente.

**Q. 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 trabaja, recomience el servicio TCD.

**Q. 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 por "#" y ";" se tratan como comentarios y se ignoran. 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. Usted puede también intentar recomenzar los servicios de la Consola de Attendant para resolver el problema.

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

A. Por abandono la aplicación de cliente del Cisco CallManager Attendant Console muestra los datos de la lista de usuario del archivo en este orden de preferencia:

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 **bulldir.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? - searchBase searchFilter (default: "(objectClass=inetOrgPerson)") managerDN (default: "") managerPW (default: "") department (default: "departamento") Un ejemplo de comando es **bulldir - URL ldap://ldap.cisco.com - searchBase "ou=people, o=cisco.com"**.
5. Repita esto en todos los sistemas Cisco CallManager del clúster.

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

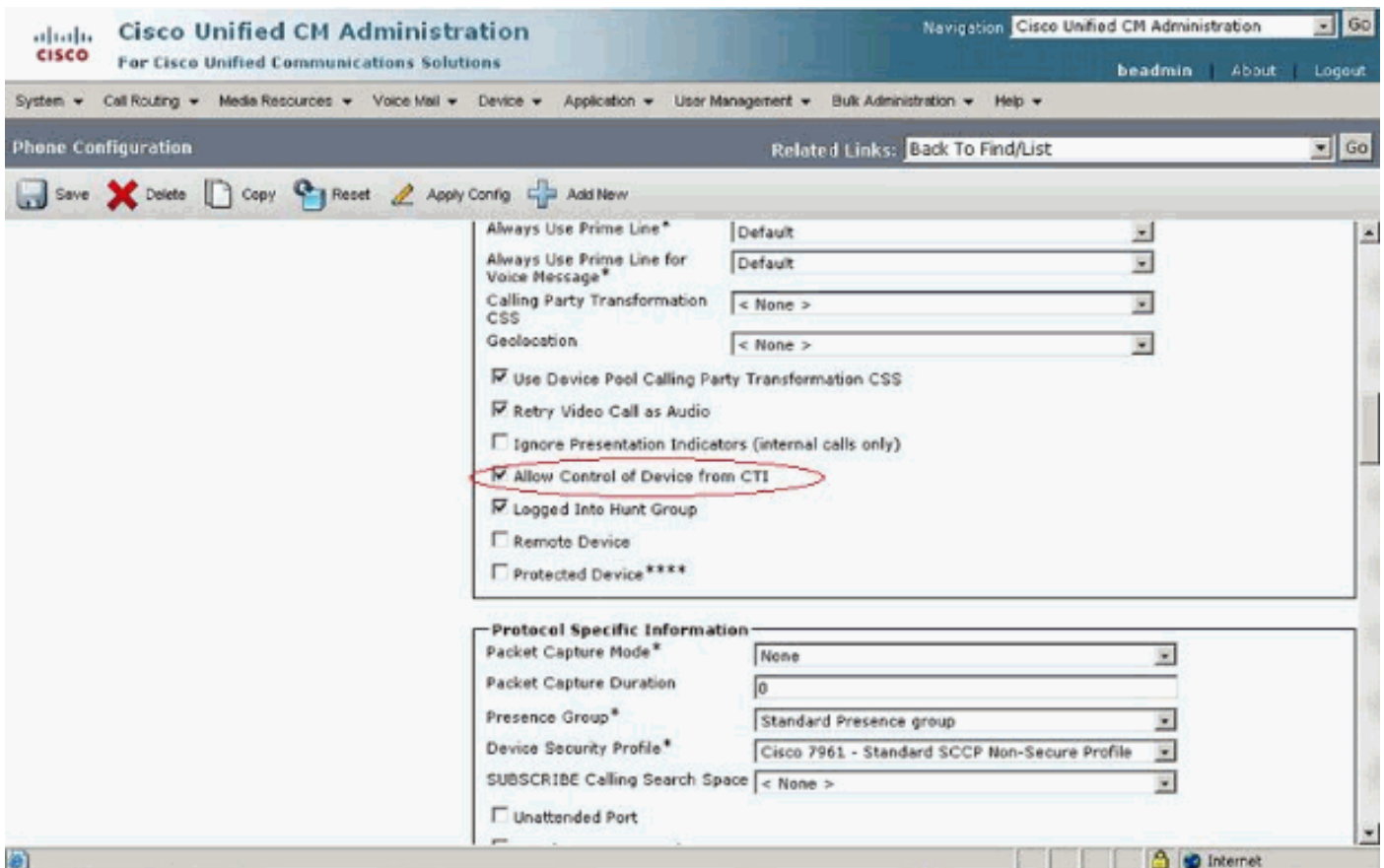
A. Complete estos pasos:

1. 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.

## Q. Porqué haga los usuarios reciben la **inicialización del Control de llamadas fallada**. ¿Revisar... el mensaje de error cuando abren una sesión al Cisco CallManager Attendant Console?

A. Las causas probables son:

- Ningún **usuario AC** existe.
- 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 la dirección MAC del teléfono** pudo ser viejo. Para resolver esto, abra la **ventana del login de la Consola de Attendant** y navegue a las **configuraciones > básico**. Entonces, cambie el identificador de la dirección MAC del teléfono al nuevo. Después de que esto usted pueda iniciar sesión sin ningunos problemas.
- **El control de la permit del dispositivo de casilla de verificación CTI** no se marca para saber si hay cada teléfono acompañante bajo menú del **Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono)** en la página de administración unificada Cisco CM.



Si ningún usuario AC existe, usted debe configurar a un usuario nombrado CA en la administración del CallManager de Cisco y asociar los teléfonos del asistente y los pilot point al usuario. Si no configura este usuario, Attendant Console no podrá interactuar con CTIManager, y el asistente no podrá recibir llamadas.

1. Elija al **usuario** > Add A New User de la administración del CallManager de Cisco. 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 que usuario AC es lo mismo que el que está configurado en el directorio global.

1. Elija el **User (Usuario) > Global Directory (Directorio global)** de la administración del CallManager de Cisco. Se muestra la ventana User Information.
2. Ingrese la **CA**, y haga clic la **búsqueda** en el campo de búsqueda de usuario.
3. Haga clic **usuario AC** el nombre de la lista de nombres que corresponden con.
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

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

A. Complete estos pasos para regenerar el archivo de AutoGenerated.txt en la Consola de Attendant:

1. Vaya a **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserLists** en el Cisco Callmanager server y busque el archivo de **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.

## Q. Los marcados rápidos faltan de la interfaz de la Consola de Attendant y el mensaje de error de **ACLdapConnectionException** aparece en AutoGenerated.txt. ¿Cómo resuelvo este problema?

A. Complete estos pasos para resolver la aplicación los marcados rápidos que falta de la interfaz de la Consola de Attendant:

1. Cierre la ventana de la aplicación de la Consola de Attendant, y borre estos archivos: En el servidor : **C:\Archivos de programa\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt** En el equipo PC cliente de Attendant Console: **C:\Archivos de programa\Cisco\Call Manager Attendant Console\userlists**
2. Recomience el Telephony Call Dispatcher de Cisco (TCD) en el Cisco Callmanager server.
3. Abra la aplicación Attendant Console. Si todavía ocurre el problema, abra el archivo de **C:\dcdsrvr\DirectoryConfiguration.ini** en el Cisco Callmanager server. Verifique que este archivo contenga la información correcta para su servidor LDAP (directorío) para estos campos: **ldapURL=ldapsURL=Nota:** Si usted experimenta los problemas de la resolución de nombre, asegúrese que usted utiliza el dirección IP del servidor en vez de su nombre del host.
4. En su Cisco Callmanager server, elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar) > Regedit**, y localice el **HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ SOFTWARE \ clave del Cisco Systems, Inc. \ de la configuración del directorío**. Verifique que usted tenga la información correcta para estos campos como en el archivo DirectoryConfiguration.ini: **ldapURLldapsURL** Si 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 soluciona el problema, asegúrese que el servicio del DC Directory es en servicio en el Cisco Callmanager server. Si no, comience el Cisco Callmanager server para resolver el problema.

**Q. La Consola de Attendant del Cisco Unity Express mantiene el estado desconocido de las demostraciones. ¿Cómo resuelvo este problema?**

A. Para resolver este problema, cambie el IP en las soluciones \ llamada HKLM \ del software \ del arco registro conectan \ de los valores por defecto al IP correcto de la Consola de Attendant del Cisco Unity Express.

**Q. Los usuarios reciben el error API\_NOT\_INITIALIZED, y la página de administración nunca carga. ¿Por qué ocurre esto?**

A. Este problema puede ocurrir debido al bug Cisco [CSCte44454 \(clientes registrados solamente\)](#).

**Q. Cuando las transferencias de operador a una extensión interna de la Consola de Attendant, la llamada vuelven a la cola de la Consola de Attendant de la extensión interna bastante que remitiendo automáticamente al voicemail de la extensión interna en el CFNA. ¿Cómo resuelvo este problema?**

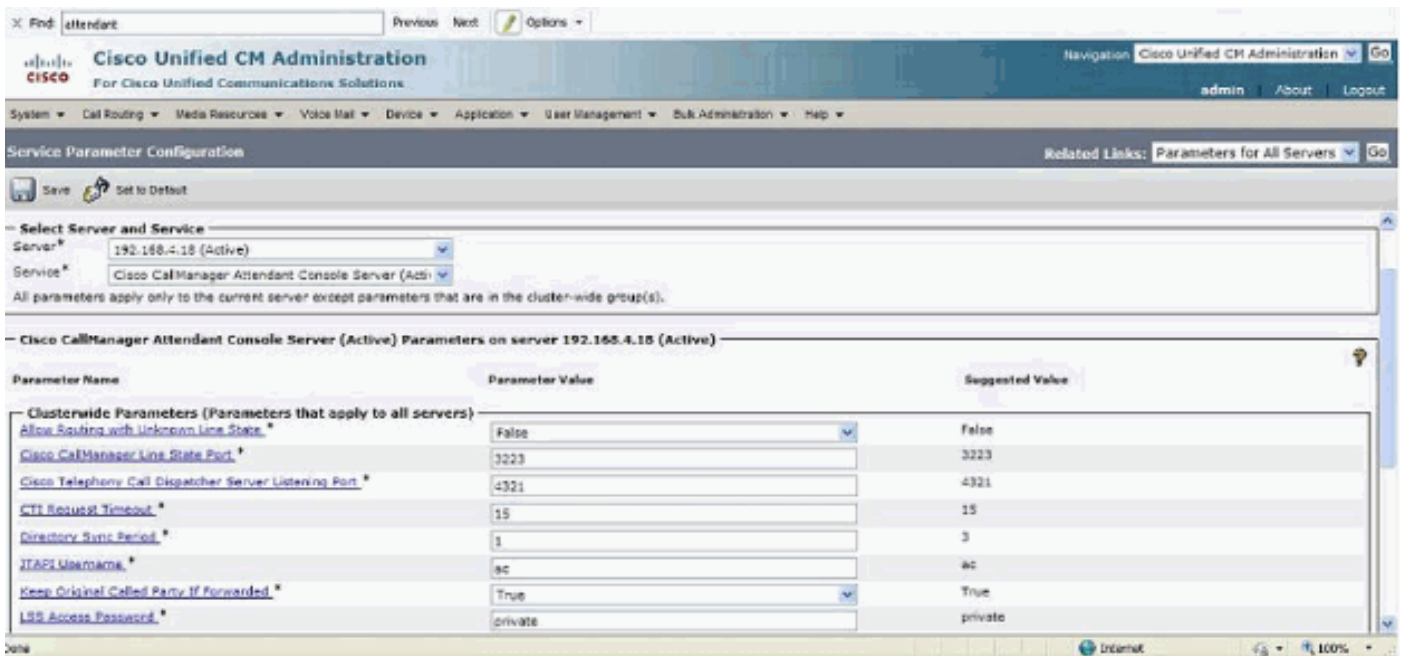
A. Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Cierre la Consola de Attendant.
2. En la Consola de Attendant PC, abra el registro y modifique estas claves:El  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ las soluciones \ llamada del software \ del arco conecta \ operador \ los valores por defecto \ las transferencias directas - fije esto a todosEl  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ las soluciones \ llamada del software \ del arco conecta \ operador \ los valores por defecto \ envía las llamadas BLF a la cola de servicios - fije esto a ningún
3. Abra la Consola de Attendant y inicie sesión.

**Q. ¿Por qué Corporate Directory (Directorio corporativo) no se pone al día cuando se presiona el botón de la recarga?**

A. Para resolver este problema, cambie el parámetro de servicio del período de la Sincronización de directorio a partir de la 0 a 1. para modificar el parámetro de servicio del período de la Sincronización de directorio, completan estos pasos:

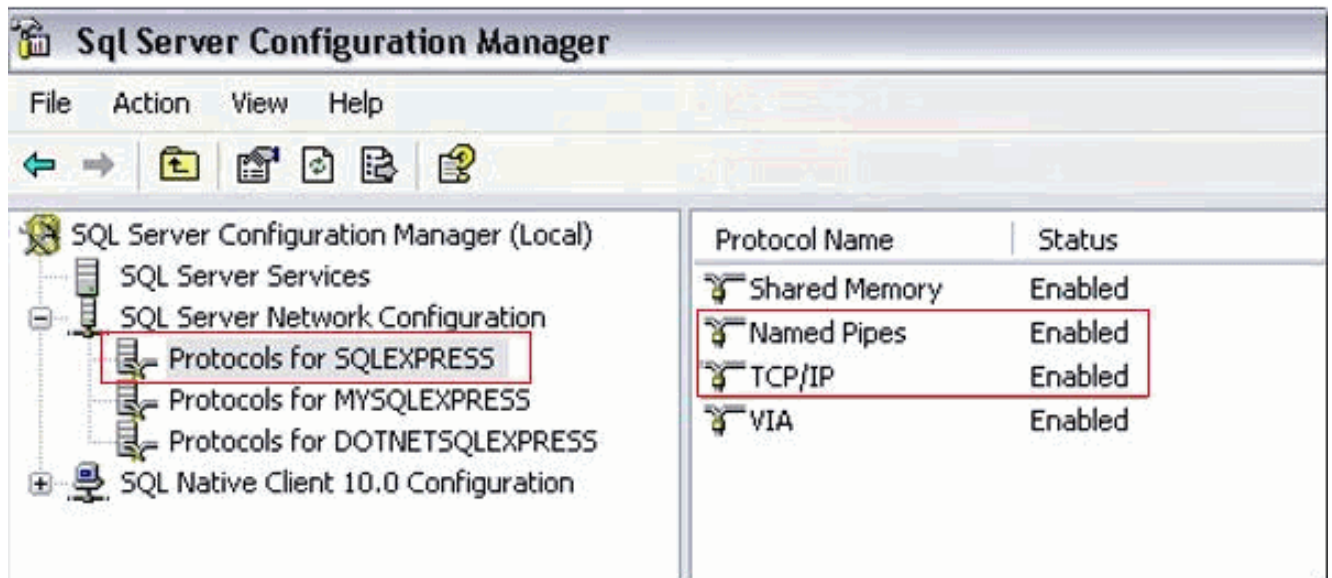
1. Vaya a la **página de administración unificada Cisco CM** y elija el **sistema > los parámetros de servicio**.
2. Elija el servidor apropiado de la lista desplegable del servidor. Entonces, elija el **servidor del Cisco CallManager Attendant Console de la lista desplegable del servicio**. Cambie el parámetro de la Sincronización de directorio bajo parámetros Clusterwide.



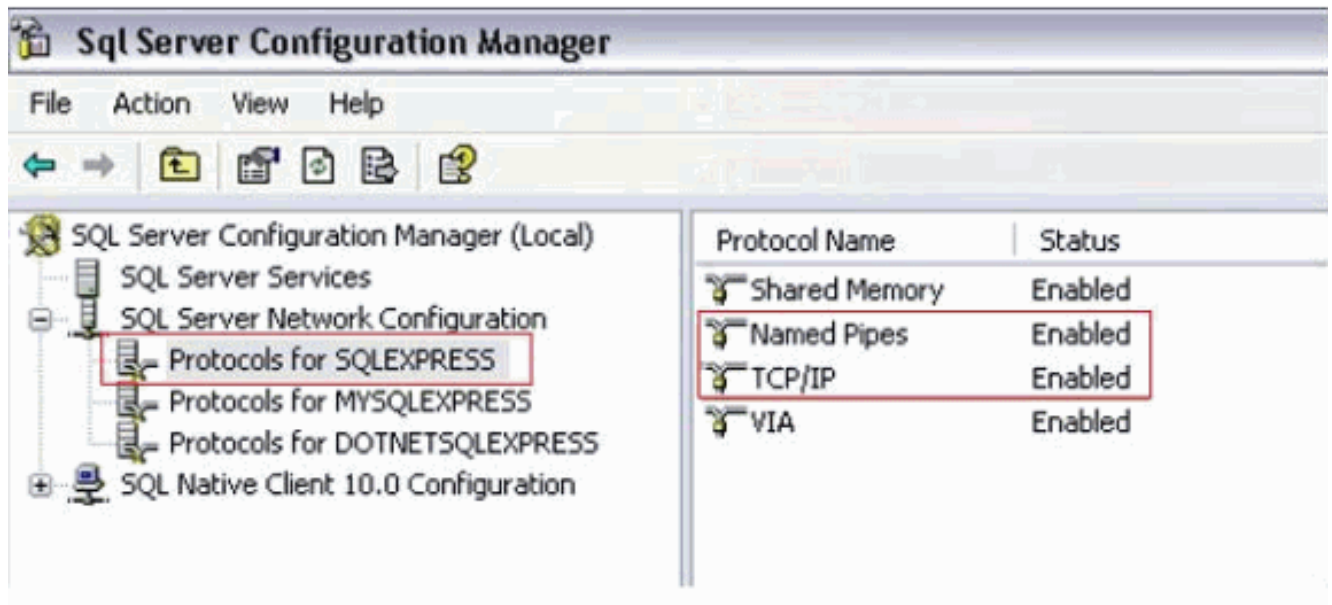
**Q. Al conectar con la página de WebAdmin de mi servidor de la Consola de Attendant del Cisco Unity Express, se reciben estos mensajes de error: "Datos de error: API\_NOT\_INITIALIZED" Y "incapaz de conectar con el servidor" mientras que instala al Asisitente de la base de datos. ¿Cómo se resuelve este problema?**

**A. Complete estos pasos para resolver el problema:**

1. Van a todos los programas > Microsoft SQL server 2008 > las herramientas de configuración > el administrador de configuración del SQL Server. Esta ventana abre:



2. Navegue a la configuración de red del SQL Server y seleccione los protocolos para SQLEXPRESS. Entonces, protocolo del permiso TCP/IP y Conductos mencionados.



## Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)