

Consola de Attendant del CallManager: Marcados rápidos del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Las entradas del marcado rápido perdidas después de los nombres del marcado rápido se cambian](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Marcado rápido y listados del directorio que faltan en la carga](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Se pierde la información del marcado rápido después de que el Cisco CallManager se actualice de la versión 4.x a 5.0](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Incapaz a las llamadas del arrastrar y soltar a los números de llamada gratuita en la aplicación de la Consola de Attendant](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

["Error de la actualización de base de datos" al intentar agregar la información del marcado rápido del Cisco CallManager Attendant Console](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Las entradas del marcado rápido permiten que usted ponga rápidamente las llamadas, las llamadas de la transferencia, se realizan consultan las transferencias (supervisadas), y las conferencias del iniciado con la persona asociada a la entrada del marcado rápido. Las entradas del marcado rápido incluyen el nombre, el número de teléfono, y las notas sobre la persona que usted agregó al grupo del marcado rápido.

Este documento discute los problemas frecuentes que ocurren con los marcados rápidos del Cisco CallManager Attendant Console y cómo resolver problemas esos problemas.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco CallManager Attendant Console
- Marcados rápidos

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CallManager 3.x y 4.x
- Cisco CallManager Attendant Console 1.x y posterior

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Nota: En la versión 6.1 del Cisco Unified Communications Manager Business Edition la Consola de Attendant no soporta la característica del intercomunicador. La Consola de Attendant GUI muestra el intercomunicador y otras líneas, pero no visualiza la línea del miembro del grupo Hunt cuando la característica del intercomunicador se configura en un teléfono que sea un miembro de un grupo Hunt.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Las entradas del marcado rápido perdidas después de los nombres del marcado rápido se cambian

Problema

En algunas situaciones, después de que usted realice cualquier cambio a los nombres del marcado rápido, se pierden las entradas del marcado rápido.

La solución en esta sección se aplica a las situaciones era clientes de la consola de varias operadoras quiere utilizar la misma configuración del marcado rápido. También se aplica cuando usted necesita exportar los marcados rápidos en la Consola de Attendant del Cisco CallManager 4.x a la Consola de Attendant del administrador 7.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco.

Solución

Si el Servidor del directorio no es accesible durante la salida o el logout de un usuario de la

consola, después la aplicación salva las configuraciones acompañantes incluyendo los marcados rápidos en la máquina local (como archivo del xml), para guardar cualquier cambio a las configuraciones de la Consola de Attendant. Se sincroniza esto cuando el directorio es accesible.

Usted puede recuperar los marcados rápidos cuando usted completa estos pasos.

1. En este ejemplo, se asume que hay dos usuarios de la Consola de Attendant llamados ac1 y ac2. Inicie la consola y inicie sesión como usuario **ac1**. Los lanzamientos de la consola y enumeran todos los marcados rápidos creados para el usuario ac1.
2. Quite el PC de la red y cierre la ventana de la aplicación de la Consola de Attendant.
3. Vaya a la **Consola de Attendant \ a la carpeta de datos de C:\Program Files\Cisco\CallManager** y localice el archivo **ac1.xml**. **Nota:** Para la versión del administrador 5.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco y posterior, la trayectoria es **consola auxiliar del CallManager de C:\Program Files\Cisco\Unified \ datos \ userid>.xml <assistant**.
4. Conecte el PC de nuevo a la red, ponga en marcha la aplicación de la Consola de Attendant y inicie sesión como usuario **ac2**.
5. Desconecte el PC de la red y cierre la aplicación de la Consola de Attendant.
6. Vaya a la **Consola de Attendant \ a la carpeta de datos de C:\Program Files\Cisco\CallManager** y localice el archivo **ac2.xml**.
7. Abra los archivos **ac1.xml** y **ac2.xml** y copie los datos del marcado rápido de ac1.xml a ac2.xml o de ac2.xml a ac1.xml y sálvelos.
8. Conecte el PC de nuevo a la red.
9. Ponga en marcha la aplicación de la Consola de Attendant y inicie sesión como ac1. Ahora el usuario ac1 de la Consola de Attendant tiene marcado rápido del usuario ac2. Usted puede ahora terminar una sesión. Puesto que el directorio es accesible, los datos se guardan al directorio.

Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCeg22093](#) ([clientes registrados solamente](#)).

[Marcado rápido y listados del directorio que faltan en la carga](#)

[Problema](#)

En la Consola de Attendant de Cisco, las configuraciones del marcado rápido y del listado del directorio no suben. Este mensaje de error se recibe bajo c:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt.

```
# THIS IS AN AUTO GENERATED CORPORATE DIRECTORY LIST.
```

```
# Generated at: <><< Month and date >> <><>
```

```
# ERROR: com.cisco.ac.server.ldap.ACLdapConnectionException: Cannot connect to directory
```

Nota: Los usuarios de la Consola de Attendant pueden todavía iniciar sesión y tener Control de llamadas funcional, pero no hay marcados rápidos o listados del directorio.

[Solución](#)

Nota: Se ha observado que si el servicio del DC Directory se inhabilita o se para en los servidores del CallManager uces de los en el cluster, después comienzo de este error para aparecer en los

registros del Telephony Call Dispatcher de Cisco (TCD). Asegurese los funcionamientos del servicio del DC Directory en todo el Cisco Callmanager servers antes de los pasos de Troubleshooting uces de los.

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Cierre la ventana de la aplicación de la Consola de Attendant.
2. Borre el archivo **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt** en el servidor de la Consola de Attendant y borre la **Consola de Attendant \ los userlists de C:\Program Files\Cisco\CallManager** del archivo en cliente de Attendant Console el PC.
3. Elija el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Services (Servicios)** y recomience el servicio del Telephony Call Dispatcher de Cisco (TCD) en todo el Cisco Callmanager servers en el cluster.
4. Abra la aplicación de la Consola de Attendant otra vez y marque si se repara el problema.
5. Si todavía persiste el problema, después realice estos pasos:En el Cisco Callmanager server, abra el archivo **C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini** y verifique lo que este archivo contiene la información correcta para el Servidor del directorio del Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) para estos campos:ldapURL=ldapsURL=**Nota:** Se recomienda para utilizar la dirección IP del Cisco Callmanager server en vez del nombre del host para evitar cualquier problema relacionado con la resolución de nombre.También en el Cisco Callmanager server, elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**, teclee el **regedit** y localice el **HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ clave del Cisco Systems, Inc. \ de la configuración del directorio**. Verifique que la clave y el archivo DirectoryConfiguration.ini tengan el mismo y la información correcta para estos campos:ldapURLldapsURLCorrija cualquier información en el archivo y en la clave de registro si alguna información es diferente o incorrecta. Salve los cambios y cierre el archivo DirectoryConfiguration.ini y la clave de registro.Cierre la aplicación de la Consola de Attendant, después recomience Cisco TCD y los servicios del CTIManager de Cisco.

[Se pierde la información del marcado rápido después de que el Cisco CallManager se actualice de la versión 4.x a 5.0](#)

[Problema](#)

Después de que el Cisco CallManager se actualice de 4.x a 5.0 y actualizan a los clientes de la Consola de Attendant en los PC de los usuarios, todos los marcados rápidos en las ventanas de la Consola de Attendant desaparecen.

Este problema se documenta en este bug Cisco ID:

- Id. de bug Cisco [CSCsj28809](#) ([clientes registrados solamente](#))
- Id. de bug Cisco [CSCsg19481](#) ([clientes registrados solamente](#))

[Solución](#)

Como solución alternativa, cada usuario de la Consola de Attendant necesita entrar manualmente su información del marcado rápido de nuevo.

Incapaz a las llamadas del arrastrar y soltar a los números de llamada gratuita en la aplicación de la Consola de Attendant

Problema

Cuando se utiliza la Consola de Attendant del administrador 6.x de las Comunicaciones unificadas, el operador no puede a las llamadas del arrastrar y soltar a los números de llamada gratuita en la aplicación de la Consola de Attendant. Usted puede transferir a los números de llamada gratuita usando la transferencia de consultas, pero no arrastrando la llamada al número de llamada gratuita en la lista del marcado rápido.

Solución

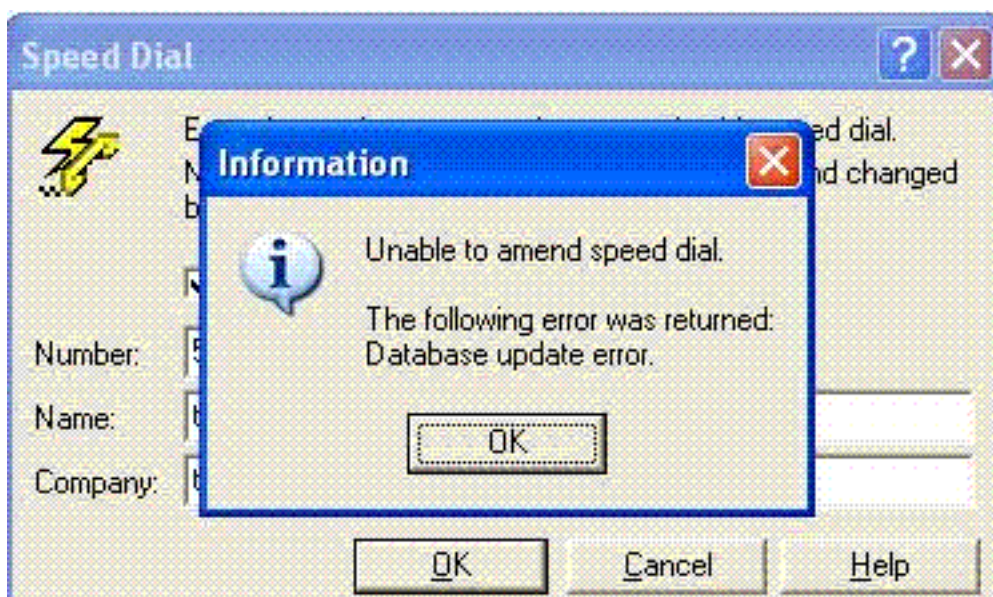
Complete estos pasos para resolver este problema:

1. En el control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco, vaya a la página de la **configuración de gateway**.
2. En esta página, desmarque la **salida de reorientación del número IE - saliente** y visualice los parámetros **IE**.

“Error de la actualización de base de datos” al intentar agregar la información del marcado rápido del Cisco CallManager Attendant Console

Problema

Cuando usted intenta agregar la información del marcado rápido del Cisco CallManager Attendant Console, el error de la actualización de base de datos se recibe tal y como se muestra en de la imagen:



Solución

Este problema puede ocurrir cuando se habilita una aplicación del antivirus. Inhabilite la aplicación del antivirus para resolver el problema.

[Información Relacionada](#)

- [Usando la ventana del marcado rápido](#)
- [Cisco unificó la Consola de Attendant del administrador de la comunicación](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)