

# El usuario CallManager recibe el kCtiProviderOpenFailure - La aplicación CTI no pudo abrir el mensaje de error del proveedor

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Solución 3](#)

[Solución 4](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe porqué el usuario del Cisco CallManager recibe el `error` del mensaje de `error: kCtiProviderOpenFailure - La aplicación CTI no pudo abrir el proveedor` después de que el complemento de integración del Active Directory (AD) esté instalado en el Cisco Callmanager server. Este documento también proporciona una resolución para este problema.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco CallManager Attendant Console

## [Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en el Cisco CallManager 3.3 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.

## Convenciones

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

## Problema

Después de que el complemento de integración AD esté instalado en el Cisco Callmanager server, este mensaje de error aparece en el visor de eventos:

```
Error: kCtiProviderOpenFailure - CTI application failed to open provider
  CTIconnectionId: 1
  Login User Id: ac
  UNKNOWN_PARAMNAME:ReasonCode: 2362179680
  IPAddress: 10.20.2.1
  App ID: Cisco CTIManager
  Cluster ID: ZLDNCM01-Cluster
  Node ID: 10.20.2.1
  Explanation: Application is unable to open provider.
  Recommended Action: Check the reason code and correct the problem. Restart CTIManager
  if problem persists..
```

Este mensaje de error ocurre si usted tiene una aplicación informática de Integración de telefonía de computadora (CTI) y una **CA** creadas por el usuario, y no puede autenticar o conectar con el CTI. Esto indica que el servicio del Telephony Call Dispatcher (TCD) no puede conectar con el CTI debido a una falla de registro. La identificación del usuario o la contraseña proporcionada por el TCD no hace juego las credenciales en el directorio.

## Solución 1

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Elija la **Consola de Attendant del servicio > del CM de Cisco > al usuario de la Consola de Attendant del CM de Cisco** en la ventana de la administración del CallManager de Cisco para marcar su AD para ver si hay una **CA** nombrada usuario.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

- Cisco IPMA Configuration Wizard
- Cisco CM Attendant Console
  - Media Resource
  - Service Parameters
- Pilot Point
- Hunt Group
- Cisco CM Attendant Console User
- Cisco CM Attendant Console Server

CISCO SYSTEMS



## Cisco CallManager 4.1 Administration

Details

Copyright © 1999 - 2004 Cisco Systems, Inc.  
All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.

- Hallazgo del tecleo después de que usted especifique el texto apropiado de la búsqueda (si procede) de la lista desplegable.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Find and List Attendant Console Users

[Add a New Attendant Console User](#)

No current search

Find Attendant Console Users where User ID

and show  items per page

To list all items, click Find without entering any search text.

- Si usted encuentra al usuario nombrado CA, asegúrese que la contraseña para este usuario AC es **12345**. Si no, utilice el **acconfig**. Golpee la utilidad para reajustar la contraseña.
- Recomience el Administrador CTI. y los servicios TCD. Refiera a [activar Cisco Servicio Telephony Call Dispatcher](#) y a [activar el servicio del CTI Manager](#) para más información.

Si usted no encuentra al usuario nombrado CA, cree a un usuario llamado **CA** con estos valores en el directorio global:

- Primer nombre — **Asistente**
- Último nombre — **Consola**
- Identificación del usuario — **CA**

- Contraseña — 12345
- Pin — 12345
- **Uso de la aplicación CTI del permiso** — Asegurese que esto está marcada.
- **Call park (Detención de llamadas) extracción permitida** — Asegurese que esto está marcada.

## Solución 2

Otra causa común en este escenario es que usuario AC o la estructura de CTI (CTIFW) no está configurada con una contraseña válida en el directorio. El Cisco WebAttendant utiliza a un usuario especial que no sea visible de la administración del CallManager de Cisco (marco del cn=CTI y mail=ctifw (Netscape) o SAMAccountName=ctifw (el AD)) para autenticar con el Cisco CallManager. Si usted especifica un atributo de la búsqueda de usuario con excepción del valor por defecto cuando usted configura el enchufe, asegurese que usted fija el valor para el atributo para el usuario de CTIFW al **ctifw**. Si usted especifica el **uid** como su atributo de la búsqueda de usuario, edite la entrada de usuario de CTIFW en su directorio fijándolo al **uid=ctifw**. Si usted utiliza el WebAttendant, refiera al [Cisco WebAttendant de integración con Corporate Directory \(Directorio corporativo\) el servicio](#).

## Solución 3

Si usted recibe el mismo mensaje de error con el código de motivo -1932787616, complete estos pasos para resolver el problema:

1. Reajuste la contraseña de CCMSysUser con CCMPWDChanger. Para hacer esto, refiera al procedimiento en [habilitar los Servicios IP de Cisco después de la Integración del directorio en el servidor de Base de datos del editor](#).
2. Recomience la devolución de llamada de Cisco, Cisco IPMA, Cisco TFTP, Cisco Tomcat, el CTIManager de Cisco, y los Servicios de movilidad de la extensión del Cisco CallManager en el servidor en el cual usted instaló el plug-in, así que el cambio de la contraseña toma el efecto. Para recomenzar un servicio, elija el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Services (Servicios)**. Elija un servicio en la lista, haga clic con el botón derecho del ratón el servicio, y elija el **reinicio**.
3. Asegurese que la cuenta de CCMSysUser no está bloqueada hacia fuera en el Active Directory. Si está bloqueada hacia fuera, desbloquee la cuenta para resolver el problema.

Si el código de motivo para el `kCtiProviderOpenFailure` del error es -1932787613, se recomienda que usted marca la replicación con el [DBLHelper](#). También marque si los servidores todavía existen en la base de datos del CallManager incluso si se quitan del cluster. Si existe cualquier entrada de un servidor quitado, usted necesita quitar la entrada para resolver el problema.

## Solución 4

Siga estos pasos:

1. Inicie sesión en un Cisco Callmanager server y traiga para arriba una ventana de comando; vaya al **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** y ingrese el **cmd**.
2. En la ventana de comando, CD a `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant`.
3. Ejecute la libreta etc \ **ACServer.properties** del comando.

4. Busque línea JTAPI\_PASSWORD=.
5. Ejecute el `password>` del `<new` del compartimiento `\acenc.exe`. Esto genera una copia encriptada del `<newpassword>`.
6. Copie la salida y póngala después de JTAPI\_PASSWORD=.
7. Sálvelo y salga de la libreta.
8. Recomience `Cisco Servicio Telephony Call Dispatcher`.

## [Información Relacionada](#)

- [Mensajes de error del sistema para el Cisco Unified CallManager 4.1](#)
- [Configuración del Cisco CallManager Attendant Console](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)