

Mensajes de error de la Consola de Attendant del administrador de las Comunicaciones unificadas

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Error: Incapaz de conectar con el servidor](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: El error que comunica con el servidor se visualiza](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: No podido transferir la llamada debido al error interno. Tentativa de transferir una llamada que no existe ni es no más activa.](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: Una o más líneas en su teléfono se comparten. Las líneas compartidas no se soportan.](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[La Consola de Attendant roba el foco del otro Windows en la llamada entrante](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: incapaz de conectar con el servidor](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: 404 la página no pueden ser encontrados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Línea estatus en las visualizaciones de Consola de Attendant como signo de interrogación \(?\)](#)

[Problema](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Solución 3](#)

[Error: La terminal de operador es encima de por favor con referencia al login si su configuración del dispositivo ha cambiado](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: Su administrador debe asociar el teléfono a un usuario de la aplicación válido](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: MSVCR71.dll no encontrado](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: jqs_plugin.dll no pudo registrarse](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Punto de ruta CTI y fall de los puertos CTI a registrarse](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: Incapaz de conectar al Administrador CTI. de reserva. Marque por favor la información proporcionada e intente otra vez.](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema de sincronización de la Consola de Attendant](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: Copie el archivo CiscoTSP.tsp fallado](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Fallas de servidor de la Consola de Attendant después del período de Uptime](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Cisco Unified Communications Manager Attendant Console](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

La Consola de Attendant del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM) permite que usted configure los Teléfonos IP de Cisco como Consolas de Attendant. Las entradas y el directorio de acceso rápido del marcado rápido de las aplicaciones de la Consola de Attendant CUCM para mirar para arriba los números de teléfono, las llamadas de monitor, y las llamadas de la manija con el empleo de un Interfaz gráfica del usuario (GUI). Un recepcionista o un asistente administrativo utiliza la Consola de Attendant CUCM para manejar las llamadas para un departamento o una compañía, u otros empleados pueden utilizarla para manejar sus propias llamadas telefónicas.

La Consola de Attendant CUCM instala en un PC con la conectividad del IP al sistema CUCM. La Consola de Attendant funciona con un Cisco IP Phone que se registra a un sistema CUCM (una consola para cada teléfono que se utiliza como Consola de Attendant). Las consolas múltiples pueden conectar con un solo sistema CUCM.

Este documento describe los mensajes de error y las soluciones alternativas relacionados con la

Consola de Attendant CUCM.

prerrequisitos

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

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

- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 4.x.
- Administrador 6.x/7.x/8.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco
- Cisco unificó la Consola de Attendant del negocio/del departamento (CUBAC) 8.x

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.

Error: Incapaz de conectar con el servidor

Problema

Usted no puede iniciar la Consola de Attendant del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco, y se visualiza este mensaje de error:

```
Unable to connect to server
```

Solución

Recomience el **CTIManager de Cisco** y el **Telephony Call Dispatcher de Cisco** en el servidor de Cisco CallManager para resolver este problema. Estos servicios deben ser comenzados del **centro de control** según lo descrito en este procedimiento:

1. Elija el **Application (Aplicación) > Cisco CallManager Serviceability (Capacidad de servicio de Cisco CallManager) > el Tools (Herramientas) > Control Center (Centro de control)**.
2. Pare y comience estos servicios: **CTIManager de Cisco** **Telephony Call Dispatcher de Cisco**
3. Abra la aplicación de la Consola de Attendant, e intente conectar.

Error: El error que comunica con el servidor se visualiza

Problema

Usted no puede iniciar la Consola de Attendant del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco, y se visualiza este mensaje de error:

```
Error communicating with server is displayed
```

Solución

Ponga al día los archivos de los host y de LMHosts con las entradas para sus servidores de administración de las Comunicaciones unificadas para resolver este problema. Complete estos pasos para encontrar los archivos:

1. Del PC afectado, vaya a **C:\Windows\System32\Drivers\Etc**.
2. Localice el **archivo LMHosts.sam**.
3. Abra el archivo en un editor de textos (tal como libreta).
4. Complete las instrucciones dentro del archivo para agregar las entradas para la dirección IP y el nombre del host de sus servidores de administración de las Comunicaciones unificadas. Separe sus entradas con un cuadro por ejemplo: publisherhostname de 192.168.10.1 subscriberhostname de 192.168.10.2
5. Guarde el archivo.
6. En la misma carpeta, localice los *host* clasifian, y relanzan estos pasos.
7. Pare y encienda la Consola de Attendant.

Error: No podido transferir la llamada debido al error interno. Tentativa de transferir una llamada que no existe ni es no más activa.

Problema

Este error se recibe intermitentemente cuando usted intenta transferir las llamadas usando la Consola de Attendant de Cisco:

```
Failed to transfer the call due to internal error. Attempt to transfer a call that does not exist or is no longer active.
```

Solución

Para resolver este problema, ponga al día los archivos de los host y de LMHosts con las entradas para sus servidores de administración de las Comunicaciones unificadas según lo descrito en la [sección de soluciones del error: El error que comunica con el servidor se visualiza](#).

Error: Una o más líneas en su teléfono se comparten. Las líneas compartidas no se soportan.

Problema

Al intentar iniciar sesión a la Consola de Attendant, se recibe este mensaje de error: Una o más líneas en su teléfono se comparten. Las líneas compartidas no se soportan.

Este problema ocurre principalmente cuando el mismo número de directorio (DN) se utiliza en diversas líneas en diversas divisiones. La Consola de Attendant depende de CTI/JTAPI y no está división-enterada porque esto una limitación CTI/JTAPI. Por lo tanto, si usted está utilizando el mismo DN que se utiliza en diversas líneas en diversas divisiones, la Consola de Attendant consigue confusa porque la Configuración del teléfono parece una línea compartida en el mismo teléfono a la Consola de Attendant.

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Marque si hay algunas líneas compartidas. Si es así quite lo mismo.
2. Marque si el mismo DN se utiliza en diversas líneas en diversas divisiones. Si es así configure de nuevo lo mismo. La Consola de Attendant no soporta la configuración del mismo DN en las divisiones múltiples para el teléfono acompañante.
3. Marque si hay algunos DN no asignados. Si es así borre lo mismo usando el procedimiento mencionado en el [CallManager 4.x: Borre el ejemplo de configuración no asignado de los números de directorio](#).

La Consola de Attendant roba el foco del otro Windows en la llamada entrante

Problema

La Consola de Attendant roba el foco de otras ventanas siempre que venga una llamada adentro.

Solución

En la parte inferior de la ventana de la Consola de Attendant, hay un pequeño icono apenas a la izquierda del área del indicador de estado del `Control de llamadas`. El icono parece una ventana de escritorio; si usted hace clic el icono, usted puede conectar la *consola del activar en la nueva función de llamada por intervalos*.

Error: incapaz de conectar con el servidor

Problema

Se recibe este mensaje de error cuando usted intenta comenzar la aplicación de la Consola de Attendant en un servidor de Windows XP: `incapaz de conectar con el servidor`

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Marque la Conectividad entre el Cisco Callmanager server y el servidor de la Consola de Attendant.
2. Marque si cualquier antivirus/Firewall está bloqueando los puertos de Consola de Attendant

(rango de los puertos TCP de 1099 hasta el 1129 y 2748).

3. Edite el `LMHOSTS` y `RECIBE` los archivos en la Consola de Attendant PC situada en `C:\WINDOWS\system32\drivers\etc` como sigue: Abra el archivo en un editor de textos (tal como libreta o Wordpad). Agregue los IP Addresses o el Nombre de CallManager de los servidores del CallManager, y salve los cambios.
4. Abra al administrador de configuración SQL del **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Microsoft SQL Server 2005 > las herramientas de configuración**, y habilite el protocolo TCP/IP en el servidor.
5. Recomience el servicio del CTIManager de Cisco.

Error: 404 la página no pueden ser encontrados

Problema

Usted recibe este error cuando usted inicia sesión a la página de administración después de un fresco instala de Cisco unificó la Consola de Attendant del negocio/del departamento (CUBAC):

404 The Page Cannot be Found

Solución

Vaya al **Start (Inicio) > Configuration (Configuración) > Control Panel (Panel de control) > Add/Remove Programs (Agregar o quitar programas)**, y verifique que el .NET Framework de Microsoft está instalado. Si no está instalado, después instale el .NET Framework de Microsoft para resolver este problema.

Alinee el estatus en las visualizaciones de Consola de Attendant como signo de interrogación (?)

Problema

La Consola de Attendant muestra un signo de interrogación en la línea campo de estatus dentro de los marcados rápidos y del directorio. El Control de llamadas funciona muy bien, y muestran el se muestra el estado correctamente.

El problema no se resuelve si usted termina la sesión y después registra detrás adentro a la Consola de Attendant y entonces usted reajusta el servicio del CTIManager en el editor del CallManager de Cisco y los suscriptores.

Solución 1

Generalmente, se causa este problema si el Firewall se habilita en la computadora cliente. Para resolver este problema, inhabilite el Firewall en PC del cliente. O, si no puede ser inhabilitado, completar estos pasos:

1. Si hay un Firewall colocado entre el servidor del Telephony Call Dispatcher (TCD) y cliente de Attendant Console, abra estos puertos: Transporte los puertos **1099 - 1129** del (TCP) del Control Protocol Puerto TCP **2748** Todos los puertos del User Datagram Protocol (UDP). Los

puertos UDP se utilizan para la línea estatus.

2. Para controlar los puertos UDP que son utilizados por la Consola de Attendant para la línea estado, configure el campo de la dirección IP del localhost en el diálogo de AdvancedSettings. Ingrese un valor en el IP Address: Vire el formato hacia el lado de babor. Por ejemplo, 10.107.209.201:2658.
3. Abra el puerto **UDP 2658** en el Firewall.
4. Excluya cliente de Attendant Console adentro el Firewall.
5. Recomience el Integración de telefonía de computadora (CTI) y los servicios del Cisco Secure Desktop.

Solución 2

Va a las página del administración de CallManager de Cisco, elige **User Management (Administración de usuario) > el grupo de usuarios**, y verifica que existe el *ACDeviceAuthenticationUser*.

Para la información sobre cómo asociar al usuario de *ACDeviceAuthenticationUser* a los teléfonos de la Consola de Attendant, refiera a [asociar los dispositivos al usuario de la aplicación de ACDeviceAuthenticationUser](#).

Solución 3

Si la línea estatus no aparece en CUBAC, abra una ventana de comando, y haga ping el servidor CUBAC; utilice el nombre del host o el nombre del host + el Domain Name (por ejemplo, *hostname.domainname*) para verificar que la máquina del cliente puede resolver el CUBAC Nombre del servidor (Nombre de dominio totalmente calificado (FQDN)). Si usted no puede hacer ping el servidor CUBAC, complete estos pasos para agregar el nombre de host servidor CUBAC a la máquina del cliente:

1. En el servidor CUBAC, abra un comando prompt, y el **ipconfig** del tipo de obtener el nombre del host y el Domain Name (si existe).
2. Vaya a *C:\WINDOWS\system32\drivers\etc*, abra los *host* clasifian, y agregan esta entrada: `<ip_of_cubac_server> <host_name_of_cubac_server> <fqdn_of_cubac_server>` **Nota:** El Nombre de dominio totalmente calificado (FQDN) necesita ser agregado solamente si el servidor es parte de al dominio.
3. Abra el comando prompt, y funcione con este comando: **nbtstat - R**

Error: La terminal de operador es encima de por favor con referencia al login si su configuración del dispositivo ha cambiado

Problema

Este mensaje de error aparece en la Consola de Attendant de Cisco aleatoriamente:

```
Operator terminal is up please re login if your device configuration  
has changed
```

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Cambie la contraseña del usuario (contraseña de *ACDeviceAuthenticationUser* y contraseña del usuario de la Consola de Attendant) a 12345.
2. Reajuste el pilot point.
3. Recomience el Administrador CTI. y los servicios de servidor del Cisco CallManager Attendant Console.
4. Agregue el nombre y la dirección IP de host servidor al host y a los archivos lmhosts.
5. Agregue el dirección IP del servidor y el IP Address de PC a la consola bajo **configuraciones > avanzó.**

Error: Su administrador debe asociar el teléfono a un usuario de la aplicación válido

Problema

Usted recibe este mensaje de error cuando usted intenta iniciar sesión a la Consola de Attendant:

Su administrador debe asociar el teléfono a un usuario de la aplicación válido.

Solución

Para resolver este problema, asegúrese el teléfono acompañante se asocia a la *CA de los usuarios y al acdeviceauthenticationuser*, y recomenzar el *Administrador CTI*. y los *servicios de servidor del Cisco CallManager Attendant Console*.

Error: MSVCR71.dll no encontrado

Problema

La instalación de la Consola de Attendant falla con este mensaje de error:

This application has failed to start because MSVCR71.dll was not found.
Re-installing the application may this problem.

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Copie los archivos *MSVCR71.DLL* y *MSVCRT.DLL* a *C:\WINDOWS\system32*.
2. Funcione con este comando para reregistrar *MSVCR71.DLL*:
`regsvr32 C:\WINDOWS\system32\msvcr71.dll` **Nota:** Cuando el lanzador de la aduana (cucsf.exe) carga un soldado JRE (jvm.dll) bastante que un JRE público instalado en una máquina 64-bit, usted debe incluir MSVCR71.DLLIN el mismo directorio que cucsf.exe puesto que es posible que MSVCR71.DLL (que es requerido por el jvm.dll) no está en la trayectoria. La inclusión del DLL en el mismo directorio ayuda a registrar el MSVCR71.DLL. **Nota:** Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsw88042](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Error: jqs_plugin.dll no pudo registrarse

Problema

Usted recibe este mensaje de error cuando usted intenta instalar la Consola de Attendant:

```
jqs_plugin.dll no pudo registrarse. HRESULT -214702470
```

Solución

Este error es causado faltando .dlls de la carpeta de la Consola de Attendant. Para resolver este error, copie los archivos *MSVCR71.dll* y *MSVCRT.dll* de C:\ProgramFiles\Java\jre6\bin a la Consola de Attendant \ al compartimiento del administrador de comunicaciones de C:\Program Files\Cisco\Unified.

El punto de ruta CTI y los puertos CTI no pueden registrarse

Problema

Usted tiene problemas que registran los puertos o los puntos de ruta CTI con el Cisco Unified Business Attendant Console (CUBAC).

Solución

Este problema fue seguido basó en la traza TSP. Esta salida de muestra muestra que CUBAC intentó abrir la conexión CTI con el IPv6:


```
09:56:04.347 | CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() RegisterDeviceRequest
failed. []
09:56:04.347 | CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() Result of register device
request is -1932787469
09:56:04.347 |<--CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse()
09:56:04.347 |<--CCTiInterface::OpenDevice() IPv6 [R3EDB27AD100016]
09:56:04.347 |-->CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000]
09:56:04.347 | CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000] m_UserIP
[0x00000000]. m_UserRecvPort [0x00000000]
09:56:04.347 |-->CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()
09:56:04.347 | CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated() [0xFFFFFFFF] bRc - 0
09:56:04.347 |<--CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()
09:56:04.347 |<--CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000]
09:56:04.347 | CSelsiusTSPDevice::OpenDevice() [R3EDB27AD100016] *ERROR*
m_DeviceList->OpenDevice() failed with error 0x8CCC00F3 [Unknown value]
```


Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Quite la opción del IPv6 de la plantilla de los dispositivos en común.El perfil de la configuración de dispositivos en común (**dispositivo > las configuraciones del dispositivo > configuración de dispositivos en común**) contiene la información de la configuración siguiente del IPv6.

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Voice Mail ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾

Common Device Configuration

 Save

Status
 Status: Ready

Common Device Configuration Information
 Common Device Configuration: New

Common Device Configuration Information

Name*	<input type="text"/>
Softkey Template	-- Not Selected -- ▾
User Hold MOH Audio Source	< None > ▾
Network Hold MOH Audio Source	< None > ▾
User Locale	< None > ▾
IP Addressing Mode*	IPv4 and IPv6 ▾
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	Use System Default ▾
Allow Auto-Configuration for Phones*	Default ▾

Use Trusted Relay Point

Multilevel Precedence and Preemption Information

MLPP Indication*	Default ▾
MLPP Preemption*	Default ▾
MLPP Domain	< None > ▾

2. Recomience los puntos de ruta CTI, los puertos CTI, y dispositivo de la plantilla CTI.
3. Recomience el servicio de telefonía de Windows en CUBAC.

[Error: Incapaz de conectar al Administrador CTI. de reserva. Marque por favor la información proporcionada e intente otra vez.](#)

Problema

Este mensaje de error aparece en la pantalla de instalación donde usted configura la información TSP:

Incapaz de conectar al Administrador CTI. de reserva. Marque por favor la información proporcionada e intente otra vez.

Solución

Este problema ocurre cuando el servicio del Administrador CTI. no se activa en el CUCM. Active el *Administrador CTI*. y los servicios *AXL* en el servidor para resolver este problema.

Problema de sincronización de la Consola de Attendant

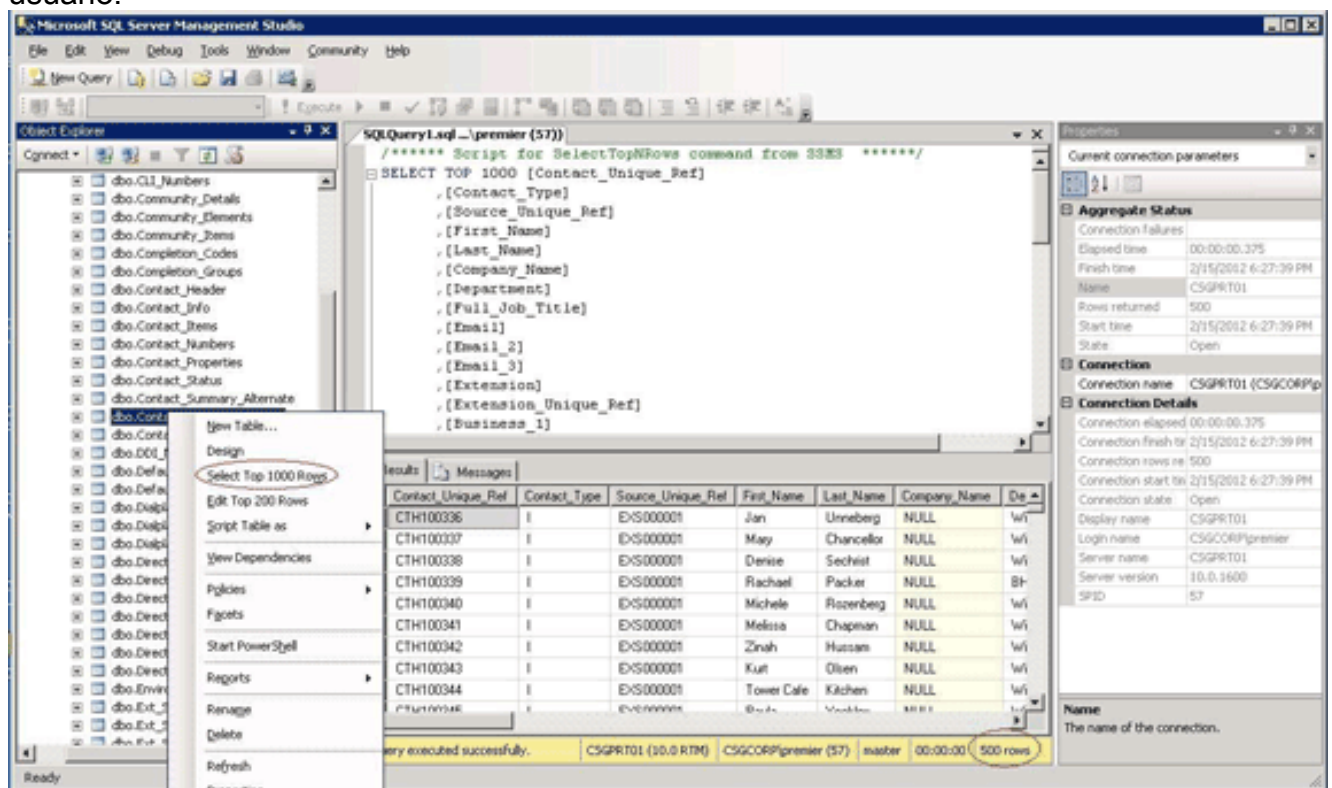
Problema

No todos los usuarios CUCM aparecen en la edición del negocio de la Consola de Attendant.

Solución

Este problema ocurre principalmente cuando el directorio alcanza la capacidad máxima. Complete estos pasos para marcar si el directorio ha alcanzado el límite máximo de entradas de usuario:

1. Elija la **configuración del sistema > la Sincronización de directorio > el permiso**, y verifique que la Sincronización de directorio está habilitada.
2. Recomience el servicio plug-in LDAP.
3. Elija el **comienzo > todos los programas > Microsoft SQL server 2008**, el tecleo **conecta**, y amplía la estructura de árbol a las tablas llanas.
4. Haga clic con el botón derecho del ratón la tabla de **Contact_Numbers del dbo.**, y elija las **filas selectas del top 1000**.El número de usuarios importados en el directorio aparece en la esquina inferior derecha de la interfaz de usuario.



Error: Copie el archivo CiscoTSP.tsp fallado

Problema

Cuando usted intenta instalar el CUBAC 8.x, los puertos CTI muestran como desregistrado y se recibe este mensaje de error:

```
Copy file CiscoTSP.tsp failed
```

Solución

Complete estos pasos para limpiar las claves de registro TSP y resolver este problema:

1. En el Editor de registro, navegue al **HKEY_LOCAL_MACHINE > al SOFTWARE > a Cisco Systems, Inc.**, y borre la clave de registro de CiscoTSP y todo el subkeys.
2. Borre todos los archivos CiscoTSP*.tsp y CiscoTUIISP*.dll del directorio winnt\system32. Usted puede ser que necesite reiniciar el sistema de modo que el sistema permita que usted quite estos archivos.
3. En el Editor de registro, navegue al **HKEY_LOCAL_MACHINE > al SOFTWARE > a Microsoft > a Windows > al CurrentVersion > a la desinstalación**, y borre el {AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324} y el subkeys de CiscoTSP. **Nota:** No borre la clave entera de la desinstalación; borre las claves solamente {AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324} y de CiscoTSP.

Refiera a los [problemas de la instalación de Cisco TSP 3.1](#) para más información.

Fallas de servidor de la Consola de Attendant después del período de Uptime

Problema

El pilot point de la Consola de Attendant (AC) recibe un tono de ocupado intermitentemente o el cliente AC no puede iniciar sesión con éxito después de varios días.

La aplicación de cliente AC visualiza la conexión con el servidor - espere por favor el mensaje seguido por el incapaz de conectar con el mensaje del servidor.

Solución

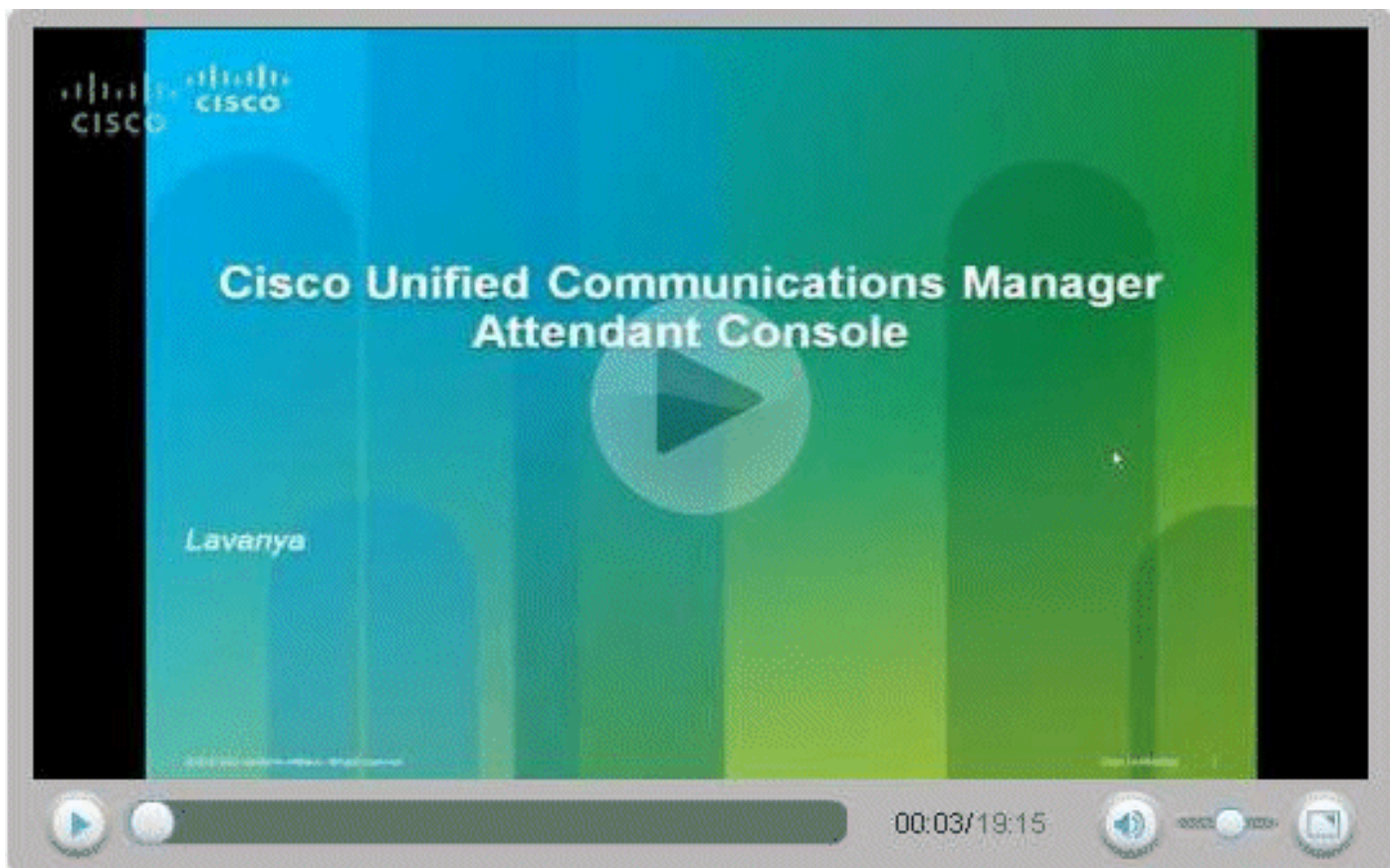
Este problema ocurre porque el servidor AC cierra el puerto TCP (1101). Como consecuencia, el cliente AC no puede iniciar sesión ni recibe un tono de ocupado al llamar el pilot point AC.

Para resolver este problema, recomience el servicio del **servidor** y del **Administrador CTI de la Consola de Attendant**.

Nota: Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsq93935](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console

Aquí está un link al vídeo en la [comunidad del soporte de Cisco](#) que explica sobre [cómo configurar la Consola de Attendant del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco](#).



[Información Relacionada](#)

- [Preguntas frecuentes sobre 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](#)