#### Console de réception Cisco CallManager -Forum Aux questions

#### Contenu

**Introduction** 

Comment faire pour que mon client Cisco WebAttendant se connecte à mon nouveau serveur TCD? Pourquoi la console de réception n'affiche-t-elle pas le champ de voyant d'occupation/la numérotation abrégée même si le mode BLF/SD est configuré ? Comment surveiller l'état de la console de réception ? Quelles sont les exigences du PC client pour la prise en charge de Cisco Attendant Console version 1.4? Comment la console Cisco Attendant assure-t-elle la redondance lorsqu'un Cisco CallManager tombe en panne? Quel est le nombre maximal d'Attendant Console Attendant Attendant et de Points Pilotes pris en charge par cluster Cisco CallManager? Pourquoi est-ce que je suis occupé rapidement lorsque j'appelle le point pilote ? Pourquoi est-ce que i'ai toujours un temps d'attente rapide lorsque j'appelle le point pilote après avoir associé les périphériques à l'utilisateur ca? Quels sont les ports TCP et UDP utilisés pour Attendant Console ? Lorsqu'un appel n'est pas traité par l'agent et transféré à la messagerie vocale, le système de messagerie vocale diffuse le message d'accueil de l'agent au lieu du message d'accueil du point pilote. Comment résoudre ceci? J'ai modifié le niveau de suivi d'Erreur en Détaillé, mais les journaux JTAPI ne sont toujours pas générés. Comment puis-je les générer ? La console de réception fonctionne-t-elle via les services Windows Terminal Server ? Comment modifier le mot de passe de l'utilisateur ca? Pourquoi les appelants recoivent-ils le message d'accueil de la messagerie vocale Cisco Unity générique même lorsque « ResetOriginal » a la valeur false ? Existe-t-il un moyen simple de collecter tous les journaux côté serveur ? Comment savoir si j'exécute l'ancien service TCD ou le nouveau service TCD ? Existe-t-il des problèmes connus avec IVR/ICD lorsqu'il coréside avec Cisco CallManager Attendant Console ? Comment activer les lignes de mon téléphone contrôlé dans l'interface utilisateur de Cisco CallManager Attendant Console ? Pourquoi afficher plusieurs lignes pour les appels sur Cisco CallManager Attendant Console lorsque je n'ai qu'un seul appel sur le téléphone ? Qu'est-ce qu'un parcage d'appels dirigé ? Pourquoi Cisco CallManager Attendant Console n'affiche-t-il pas le jeu correct de boutons de ligne sur le téléphone ? Pourquoi Cisco CallManager Attendant Console met-il en surbrillance (activer/désactiver) le jeu incorrect de boutons de barre d'outils ?

Comment résoudre le problème de la suppression d'un appelant RTPC d'une conférence ? Pourquoi obtenir l'erreur « Echec de l'initialisation de la téléphonie » malgré toutes les étapes, y compris l'association du téléphone Attendant à l'utilisateur AC ?

Pourquoi certains boutons de ligne de Cisco CallManager Attendant Console apparaissent-ils désactivés ?

<u>Comment obtenir la mise à jour de l'état de la ligne dans les fenêtres Numérotation abrégée et Répertoire ?</u>

Pourquoi l'état initial de la ligne affiche-t-il l'état Inconnu pour tous les numéros de répertoire ? Pourquoi les états de ligne de certains numéros de répertoire affichent-ils un état inconnu ou un point d'interrogation (?) ?

<u>Je viens d'ajouter un utilisateur à partir de la page d'administration de Cisco CallManager, mais je ne vois pas cet utilisateur dans la fenêtre de répertoire du client. Que dois-je faire ?</u>

J'ai spécifié un fichier de liste d'utilisateurs du répertoire d'entreprise explicite. Cependant, certains noms n'apparaissent pas dans la fenêtre du navigateur du répertoire de l'application Console de réception. Comment résoudre ce problème ?

Comment puis-je générer une liste d'utilisateurs à partir d'un autre serveur d'annuaire ?

Comment modifier le nom d'utilisateur et le mot de passe de la console de réception pour les applications JTAPI ?

Pourquoi les utilisateurs reçoivent-ils l'initialisation du contrôle d'appel a échoué ? Nouvelle tentative... message d'erreur lorsqu'ils se connectent à Cisco CallManager Attendant Console ?

Comment régénérer le fichier autogénéré.txt dans Attendant Console ?

<u>Il manque des numéros abrégés dans l'interface de la console de réception et le message d'erreur</u> <u>ACLdapConnectionException</u> apparaît dans AutoGenerated.txt. Comment faire pour résoudre ce problème ?

Les services Cisco Unity Express Attendant Console affichent l'état Inconnu. Comment puis-je solutionner ce problème ?

Les utilisateurs reçoivent l'erreur API NOT INITIALIZED et la page d'administration ne se charge jamais. Pourquoi cela se produit-il ?

Lorsque l'opérateur se transfère vers un poste interne à partir de la console de réception, l'appel revient à la file d'attente de la console de réception à partir du poste interne plutôt que de le transférer automatiquement vers la messagerie vocale du poste interne sur le CFNA. Comment puis-je solutionner ce problème ?

Pourquoi le répertoire d'entreprise n'est-il pas mis à jour lorsque vous appuyez sur le bouton de rechargement ?

Lors de la connexion à la page WebAdmin de mon serveur Cisco Unity Express Attendant Console, ces messages d'erreur sont reçus :« Données d'erreur : API NOT INITIALIZED » et 'impossible de se connecter au serveur lors de l'installation de l'assistant Base de données. Comment résoudre ce problème ?

Informations connexes

#### Introduction

La console de réception Cisco CallManager vous permet d'installer des téléphones IP Cisco comme consoles de réception. La console de réception Cisco CallManager utilise des entrées de numérotation abrégée et un accès rapide au répertoire pour consulter des numéros de téléphone, surveiller l'état de la ligne, et traiter des appels grâce à une interface utilisateur graphique (GUI). Un réceptionniste ou un assistant administratif utilise Cisco CallManager Attendant Console pour traiter les appels d'un service ou d'une société, ou d'autres employés peuvent l'utiliser pour gérer leurs propres appels téléphoniques.

Cisco CallManager Attendant Console s'installe sur un PC disposant d'une connectivité IP au système Cisco CallManager. La console de réception fonctionne avec un téléphone IP Cisco enregistré sur un système Cisco CallManager, une console pour chaque téléphone utilisé comme console de réception. Plusieurs consoles peuvent se connecter à un seul système Cisco CallManager.

Ce document décrit les questions ou situations courantes liées à la fonction ou aux performances de Cisco CallManager Attendant Console.

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à <u>Conventions relatives aux conseils techniques Cisco.</u>

### Q. Comment faire pour que mon client Cisco WebAttendant se connecte à mon nouveau serveur TCD ?

A. Vous devez télécharger et installer le nouveau client Cisco CallManager Attendant Console à partir de la page des plug-ins. Il s'agit d'une réécriture complète de l'ancien produit. Le nouveau client Attendant Console n'est pas compatible avec l'ancien serveur TCD (Telephony Call Dispatcher) et l'ancien client Cisco WebAttendant n'est pas compatible avec le nouveau serveur TCD.

### Q. Pourquoi la console de réception n'affiche-t-elle pas le champ de voyant d'occupation/la numérotation abrégée même si le mode BLF/SD est configuré ?

**A.** La console de réception n'affiche pas BLF/SD à moins qu'ils n'aient été configurés en tant qu'apparence de ligne dans le modèle de bouton du téléphone.

#### Q. Comment surveiller l'état de la console de réception ?

A. Le compteur de performances CcmLineLinkState des compteurs Microsoft Performance Monitor permet de vérifier rapidement si la console Attendant fonctionne correctement. Pour afficher CcmLineLinkState et d'autres informations de surveillance des performances pour Cisco Attendant Console, procédez comme suit :

- 1. Connectez-vous au serveur Cisco CallManager.
- 2. Choisissez Démarrer > Programmes > Outils d'administration > Performances.
- 3. Cliquez sur l'icône Afficher les données du rapport.
- 4. Cliquez sur l'icône + (Ajouter un compteur).
- 5. Choisissez **Moniteur système**, activez **Tous les compteurs**, puis choisissez **Cisco CallManager Attendant Console** dans la liste déroulante Objet.
- 6. Cliquez sur Add. Si le compteur CcmLineLinkState est 11, cet état indique que Cisco TCD fonctionne normalement. Le chiffre le plus à gauche de CcmLineLinkState indique si Cisco TCD est connecté à Cisco CallManager CTI et enregistré avec lui. Si ce chiffre est 0, un problème peut se produire avec la CTI ou le répertoire. Le chiffre le plus à droite de CcmLineLinkState indique si Cisco TCD peut percevoir les informations d'état de ligne via Cisco CallManager. Si ce chiffre est égal à 0, il existe probablement un problème avec Cisco CallManager.

#### Q. Quelles sont les exigences du PC client pour la prise en charge de Cisco

#### Attendant Console version 1.4?

- Processeur : PC processeur Pentium II 366 MHz
- Mémoire : 128 Mo de RAM
- Système d'exploitation : Microsoft Windows 2000 ou Windows XP

# Q. Comment la console Cisco Attendant assure-t-elle la redondance lorsqu'un Cisco CallManager tombe en panne ?

A. La console de réception tente toujours d'utiliser la redondance lorsqu'un serveur avec TCD activé échoue. Il utilise le pool de périphériques du téléphone de réception pour utiliser le prochain CM disponible, à condition que tous les serveurs Cisco CallManager exécutent le service TCD et CTI Manager.

- Si CTIManager et Cisco TCD s'exécutent sur tous les noeuds du cluster Cisco CallManager, saisissez l'adresse IP d'un serveur qui exécute Cisco TCD dans la boîte de dialogue Paramètres du standard sur le PC Attendant.
- Si Cisco TCD et CTIManager ne s'exécutent pas sur tous les noeuds du cluster, entrez une liste séparée par des virgules des adresses IP des serveurs du cluster qui ont un CTIManager actif dans le champ Call Processing Server Host Names or IP Addresses dans l'onglet Advanced de la boîte de dialogue Attendant Settings sur le PC Attendant.

# Q. Quel est le nombre maximal d'Attendant Console Attendant Attendant et de Points Pilotes pris en charge par cluster Cisco CallManager ?

**A.** Un maximum de 500 points pilotes et 500 participants sont pris en charge par cluster Cisco CallManager. Pour ce niveau d'assistance maximal, les 500 participants et 500 points pilotes doivent être répartis sur plusieurs serveurs en groupes de 125 au maximum par serveur (pour 7845), de 100 au maximum par serveur (pour 7835) et de 75 au maximum par serveur (pour 7825).

#### Q. Pourquoi est-ce que je suis occupé rapidement lorsque j'appelle le point pilote ?

A. Le point pilote et/ou les téléphones contrôlés ne figurent pas dans la liste des périphériques contrôlés de l'utilisateur 'ac'. Vous devez créer un utilisateur avec l'ID 'ac' à partir de la page d'administration de l'utilisateur de Cisco CallManager et associer tous les points pilotes et les téléphones standard à cet utilisateur. Assurez-vous que cet utilisateur vérifie **Activer l'utilisation de l'application CTI**. Le mot de passe par défaut de cet utilisateur doit être **12345**. Si vous voulez modifier le mot de passe, consultez <u>Comment changer le mot de passe de l'utilisateur 'ac' ?</u>

# Q. Pourquoi est-ce que j'ai toujours un temps d'attente rapide lorsque j'appelle le point pilote après avoir associé les périphériques à l'utilisateur ca ?

**A.** Il se peut que le ou les utilisateurs spécifiés dans les paires utilisateur/ligne du groupe de recherche associé au point pilote ne soient pas en ligne. Connectez-vous et connectez-vous à partir de l'interface utilisateur de Cisco CallManager Attendant Console. Si cela ne fonctionne pas,

vous risquez d'avoir l'ID de bogue Cisco <u>CSCdw86252</u> (clients <u>enregistrés</u> uniquement) - « L'association de périphériques utilisateur est perdue parfois dans la page d'association de périphériques ». Accédez aux pages d'administration de Cisco CallManager et réassociez les périphériques concernés qui ne sont plus associés à l'utilisateur.

#### Q. Quels sont les ports TCP et UDP utilisés pour Attendant Console ?

**A.** Les numéros de port TCP utilisés par Attendant Console sont compris entre 1099 et 1129. Ils sont utilisés pour la connexion RMI (Remote Method Invocation) entre le client CA et le serveur CA (le premier port disponible est utilisé). Le numéro de port 2748 est utilisé pour envoyer des messages QBE (Quick Buffer Encoding) au serveur CTI.

Un utilisateur peut configurer le port UDP à l'aide de la boîte de dialogue Paramètres avancés. Si l'utilisateur ne configure aucun port, Attendant Console utilise aléatoirement le premier port UDP disponible.

# Q. Lorsqu'un appel n'est pas traité par l'agent et transféré à la messagerie vocale, le système de messagerie vocale diffuse le message d'accueil de l'agent au lieu du message d'accueil du point pilote. Comment résoudre ceci ?

**A.** Si cela se produit, ResetOriginalCalled a la valeur true. Accédez aux paramètres de service TCD (Telephony Call Dispatcher) et définissez ResetOriginalCalled sur **false**.

### Q. J'ai modifié le niveau de suivi d'Erreur en Détaillé, mais les journaux JTAPI ne sont toujours pas générés. Comment puis-je les générer ?

**A.** Les niveaux de suivi JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface) sont définis au moment de l'initialisation de JTAPI et ne sont pas modifiés ultérieurement. Redémarrez le service Telephony Call Dispatcher (TCD).

#### Q. La console de réception fonctionne-t-elle via les services Windows Terminal Server ?

**A.** Bien qu'Attendant Console puisse fonctionner via Terminal Services, il ne s'agit pas d'une configuration prise en charge.

#### Q. Comment modifier le mot de passe de l'utilisateur ca?

A. Procédez comme suit :

- 1. Connectez-vous à un système Cisco CallManager.
- 2. Double-cliquez sur le fichier C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat pour ouvrir l'outil de configuration de la console de réception.
- 3. Sélectionnez **Démarrer > Exécuter** et tapez **cmd** dans la fenêtre pour afficher une invite de commande.
- 4. CD à C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant.
- 5. Exécutez la commande Bloc-notes etc\ACServer.properties.
- 6. Recherchez la ligne JTAPI\_PASSWORD=.
- 7. Exécutez la commande bin\acenc.exe <password> pour générer une copie chiffrée de votre

nouveau mot de passe.

- 8. Copiez le résultat et placez-le après JTAPI\_PASSWORD=.
- 9. Enregistrer et quitter le Bloc-notes.
- 10. Redémarrez le service Cisco Telephony Call Dispatch.
- 11. Répétez ces étapes sur tous les Cisco CallManager du cluster.

### Q. Pourquoi les appelants reçoivent-ils le message d'accueil de la messagerie vocale Cisco Unity générique même lorsque « ResetOriginal » a la valeur false ?

**A.** Il existe un problème connu avec certaines versions TSP de Cisco Unity. Cisco CallManager Attendant Console a été testé avec TSP version 6.0(1).

#### Q. Existe-t-il un moyen simple de collecter tous les journaux côté serveur ?

A. Recueillez les traces CCM, CTI, SDL CCM, SDL CTI, TCD et JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface) afin de déboguer les problèmes de serveur. Exécutez **accollectlogs.bat** à partir de C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin directory. Il prend trois paramètres facultatifs :

- directory <nom\_répertoire> : répertoire dans lequel les traces de CallManager existent.
- **time <n\_minutes>** : collecte la dernière valeur <n\_minutes> de journaux.
- output <zip\_file\_name> : nom du fichier zip de sortie.

#### Q. Comment savoir si j'exécute l'ancien service TCD ou le nouveau service TCD ?

**A.** Examinez les propriétés du service Telephony Call Dispatcher (TCD). Le chemin vers l'exécutable pour le nouveau service TCD doit être C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\tcdsrv.exe.

### Q. Existe-t-il des problèmes connus avec IVR/ICD lorsqu'il coréside avec Cisco CallManager Attendant Console ?

A. Cisco CallManager Attendant Console et Interactive Voice Response (IVR)/Interactive Call Distribution (ICD) utilisent tous deux Remote Method Invocation (RMI) pour la communication. Le port de communication RMI par défaut est 1099. Si Cisco CallManager Attendant Console démarre avant IVR/ICD, il se lie d'abord au port 1099. Cependant, si Cisco CallManager Attendant Console démarre après que ICD/IVR est activé et que le port 1099 est déjà pris, il recherche le premier port disponible après 1099. Cisco CallManager Attendant Console fonctionne correctement dans les deux cas. Cependant, IVR/ICD rencontre des problèmes si le port 1099 est déjà pris au démarrage. Cette erreur apparaît dans les journaux IVR/ICD :

java.rmi.server.ExportException:
Port already in use: 1099.

Deux options sont possibles pour résoudre ce problème :

- Assurez-vous que le service Cisco Telephony Call Dispatcher démarre après IVR/ICD.
- Modifiez le port RMI par défaut dans la configuration IVR/ICD.

# Q. Comment activer les lignes de mon téléphone contrôlé dans l'interface utilisateur de Cisco CallManager Attendant Console ?

A. Le point pilote et/ou les téléphones contrôlés ne figurent pas dans la liste des périphériques contrôlés de l'utilisateur ca. Vous devez créer un utilisateur avec l'ID 'ac' à partir de la page d'administration de l'utilisateur de Cisco CallManager et associer tous les points pilotes et les téléphones standard à cet utilisateur. Assurez-vous que cet utilisateur vérifie **Activer l'utilisation de l'application CTI**. Le mot de passe par défaut de cet utilisateur doit être **12345**. Voir <u>Comment modifier le mot de passe de l'utilisateur ca</u>? si vous voulez modifier le mot de passe.

#### Q. Pourquoi afficher plusieurs lignes pour les appels sur Cisco CallManager Attendant Console lorsque je n'ai qu'un seul appel sur le téléphone ?

**A.** Pour certaines versions de Cisco CallManager, il existe un problème connu où Attendant Console ne reflète pas l'ensemble correct de détails d'appel si l'application est lancée alors qu'il y a une activité sur le téléphone. Les versions concernées sont celles antérieures aux versions 3.1.4 et 3.2.2.

#### Q. Qu'est-ce qu'un parcage d'appels dirigé ?

A. Le parcage d'appels dirigé permet à un utilisateur de transférer un appel parqué vers un numéro de parcage d'appels dirigé sélectionné par l'utilisateur. Configurez les numéros de parcage d'appels dirigés dans la fenêtre Configuration du parcage d'appels dirigé de Cisco Unified CallManager. Les numéros de parcage d'appels dirigés configurés existent dans l'ensemble du cluster. Vous pouvez configurer des téléphones qui prennent en charge le champ BLF (Busy Lamp Field) du parcage d'appels dirigé pour surveiller l'état occupé/inactif de numéros de parcage d'appels dirigés spécifiques.

Les participants doivent utiliser le bouton Transfert de consultation pour envoyer des appels vers un numéro de parcage dirigé. S'ils utilisent le bouton Transférer, le système ne peut pas rétablir l'appel au standard lorsque le délai d'expiration de la réversion expire, et l'appelant reçoit une tonalité de réorganisation.

**Remarque :** les appels envoyés à un numéro de parcage dirigé ne s'affichent PAS dans la fenêtre Appels parqués de Cisco Unified CallManager Attendant Console.

#### Q. Pourquoi Cisco CallManager Attendant Console n'affiche-t-il pas le jeu correct de boutons de ligne sur le téléphone ?

A. Lorsque des lignes sont ajoutées au téléphone ou supprimées du téléphone à l'aide de Cisco CallManager Administration, Attendant Console ne récupère pas automatiquement les dernières informations. Le standard doit se déconnecter et se connecter pour afficher les informations correctes. Un message à cet effet est affiché par l'application chaque fois que le téléphone Attendant se réinitialise (ce qui se produit lorsque des modifications sont apportées à partir de Cisco CallManager Administration).

### Q. Pourquoi Cisco CallManager Attendant Console met-il en surbrillance (activer/désactiver) le jeu incorrect de boutons de barre d'outils ?

A. Si les appels sont passés sur des téléphones sur des lignes analogiques, les événements

reçus ne sont pas assez complets pour être en mesure d'activer/de désactiver le jeu de boutons approprié. Ceci n'est pas spécifique à Cisco CallManager Attendant Console. Cela se produit également sur les téléphones IP.

### Q. Comment résoudre le problème de la suppression d'un appelant RTPC d'une conférence ?

**A.** Configurez la passerelle sur G.711 (U-law ou A-law) ou configurez les ressources matérielles pour Transcoder/Conference Bridge. Ceci n'est pas spécifique à Cisco CallManager Attendant Console. Cela se produit également sur les téléphones IP.

### Q. Pourquoi obtenir l'erreur « Echec de l'initialisation de la téléphonie » malgré toutes les étapes, y compris l'association du téléphone Attendant à l'utilisateur AC ?

**A.** Assurez-vous que le système de noms de domaine (DNS) de l'ordinateur client est configuré. Si le pool de périphériques du téléphone Attendant ou les gestionnaires CTI spécifiés par l'utilisateur sont des noms, l'application ne peut pas communiquer avec les hôtes souhaités.

### Q. Pourquoi certains boutons de ligne de Cisco CallManager Attendant Console apparaissent-ils désactivés ?

**A.** Si les lignes correspondantes sont des lignes partagées, elles apparaissent désactivées. Cela peut également se produire si les lignes ne sont pas configurées de manière contiguë (par exemple, les numéros de répertoire des lignes 1 et 3 sont attribués, mais pas la ligne 2 pour les versions de Cisco CallManager antérieures à la version 3.1.4).

#### Q. Comment obtenir la mise à jour de l'état de la ligne dans les fenêtres Numérotation abrégée et Répertoire ?

A. Les mises à jour d'état de ligne du serveur au client sont envoyées à l'aide de paquets UDP (User Datagram Protocol). Si un périphérique NAT (Network Address Translation) ou un pare-feu sépare le client et le serveur, le client ne reçoit probablement pas de mises à jour d'état de ligne du serveur. Assurez-vous que le client et le serveur sont tous deux du même côté du périphérique NAT ou du pare-feu.

### Q. Pourquoi l'état initial de la ligne affiche-t-il l'état Inconnu pour tous les numéros de répertoire ?

**A.** Cette situation se produit lorsque vous exécutez Cisco CallManager 3.1(x). L'état initial de la ligne n'est pas disponible avec cette version de Cisco CallManager. Une fois qu'il y a une activité sur la ligne (par exemple, elle est décrochée), l'état de la ligne est mis à jour. Ce problème est résolu dans une version ultérieure de Cisco CallManager.

#### Q. Pourquoi les états de ligne de certains numéros de répertoire affichent-ils un état inconnu ou un point d'interrogation (?) ?

**A.** La principale raison pour laquelle certains états de ligne du répertoire sont inconnus et affichent toujours un point d'interrogation dans la colonne d'état de la ligne est que le service TCD (Telephony Call Dispatcher) n'est pas démarré sur tous les serveurs Cisco CallManager auxquels

des téléphones sont connectés. Démarrez les services TCD sur tous les serveurs Cisco CallManager sur lesquels des téléphones sont hébergés. S'il s'agit d'une mise à niveau, assurezvous de mettre à niveau le serveur TCD sur tous les serveurs Cisco CallManager du cluster.

**Remarque :** Dans Cisco Unified CallManager 5.x/6.x, vérifiez si le service **Cisco CallManager Attendant Console** est démarré sur l'éditeur et tous les abonnés du cluster.

Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

- Choisissez User > Global Directory et recherchez l'un des utilisateurs qui affiche l'état de la ligne comme ?. Assurez-vous que le numéro de téléphone est le même DN que celui de l'utilisateur sur son téléphone IP.
- Ce problème peut également survenir en raison du pare-feu. Supprimer/Désactiver le parefeu afin de résoudre le problème dans ce cas. Reportez-vous à <u>http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\_ip\_comm/cucm/admin/7\_1\_2/ccmfeat/fsccmac.html#</u> <u>wp1516214</u> pour plus d'informations sur la prise en charge du pare-feu pour Attendant Console.
- 3. Sous l'**onglet Avancé** de la boîte de dialogue Paramètres de la console de standard, entrez l'adresse IP du client avec le port UDP spécifié après un deux-points afin de définir l'adresse IP du PC, par exemple **192.168.219.216:3283**. Il s'agit du port UDP utilisé pour les mises à jour d'état de ligne.

o change th Addresses	e defaults.
o change th Addresses	e defaults. (comma separated):
Addresses	(comma separated):
Addresses	(comma separated):
Addresses	(comma separated):
Addresses	(comma separated):
Addresses	(comma separated):
Enable Audi	ible Alerts
Hold Call W	hen Dial Pad is Active
	Save Cancel
	Enable Audi Hold Call W

**Remarque :** si le problème n'est pas résolu après avoir terminé cette solution de contournement, désinstallez le CA et réinstallez-le sur l'ordinateur du standard.

#### Q. Je viens d'ajouter un utilisateur à partir de la page d'administration de Cisco

### CallManager, mais je ne vois pas cet utilisateur dans la fenêtre de répertoire du client. Que dois-je faire ?

**A.** Le serveur extrait la liste des utilisateurs du répertoire, lorsque l'une de ces conditions est remplie :

- Le service TCD (Telephony Call Dispatcher) est démarré et l'intervalle de synchronisation de répertoire n'est pas égal à zéro.
- Intervalle de synchronisation du répertoire expiré.
- Intervalle de synchronisation du répertoire modifié à partir de la page d'administration de Cisco CallManager.

Le client charge la liste des utilisateurs uniquement lors de la connexion. Vous devez vous reconnecter une fois que l'une de ces conditions a été remplie pour que le client puisse voir une liste d'utilisateurs mise à jour à partir du serveur. Les utilisateurs sans numéros de téléphone ne sont pas affichés sur le client. Assurez-vous que tous les utilisateurs concernés ont des numéros de téléphone répertoriés pour eux dans le répertoire. Si cela ne fonctionne pas, redémarrez le service TCD.

#### Q. J'ai spécifié un fichier de liste d'utilisateurs du répertoire d'entreprise explicite. Cependant, certains noms n'apparaissent pas dans la fenêtre du navigateur du répertoire de l'application Console de réception. Comment résoudre ce problème ?

A. Chaque ligne du fichier est traitée comme une entrée utilisateur. Le format des entrées est Nom, Prénom, Numéro de téléphone et Service (facultatif). Les entrées commençant par '#' et ';' sont traitées comme des commentaires et ignorées. Les entrées qui n'ont pas de numéro de téléphone sont également ignorées. Supprimez les caractères de commentaire du début de l'entrée et assurez-vous qu'un numéro de téléphone est présent pour toutes les entrées. Vous pouvez également essayer de redémarrer les services de console de réception afin de résoudre le problème.

# Q. Comment puis-je générer une liste d'utilisateurs à partir d'un autre serveur d'annuaire ?

**A.** Par défaut, l'application cliente Cisco CallManager Attendant Console affiche les données de la liste des utilisateurs du fichier dans l'ordre suivant :

- 1. Le nom de fichier de la liste d'utilisateurs est explicitement défini dans l'onglet **Paramètres** >**Avancé**.
- 2. Le fichier userlist\CorporateDirectory.txt existe sur le serveur.
- 3. Le fichier userlist\AutoGenerated.txt existe sur le serveur.

Le fichier AutoGenerated.txt est généré par le service Cisco Telephony Call Dispatcher (comme son nom l'indique). Ce fichier est généré lorsque l'une de ces situations se produit :

- Le service démarre (et la période de synchronisation du répertoire n'est pas égale à 0).
- La période de synchronisation du répertoire expire. La valeur Période de synchronisation du répertoire est modifiée à partir des pages Administration.

Vous pouvez générer le fichier CorporateDirectory.txt si votre liste d'utilisateurs se trouve sur un autre serveur d'annuaire. Procédez comme suit :

- 1. Ouvrez une fenêtre de commande sur le serveur Cisco CallManager.
- 2. CD à C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin.
- 3. Exécutez builddir.bat.
- 4. Au minimum, vous devez spécifier les deux premiers paramètres de ligne de commande. Les valeurs par défaut des autres peuvent fonctionner ou non pour votre configuration, selon la configuration du répertoire. url? -searchBasesearchFilter (valeur par défaut : "(objectClass=inetOrgPerson)"managerDN (par défaut : "")managerPW (par défaut : "")service (par défaut : « département »)Un exemple de commande est builddir -url Idap://Idap.cisco.com -searchBase « ou=people, o=cisco.com ».
- 5. Répétez cette opération sur tous les systèmes Cisco CallManager du cluster.

# Q. Comment modifier le nom d'utilisateur et le mot de passe de la console de réception pour les applications JTAPI ?

A. Procédez comme suit :

- 1. Double-cliquez sur le fichier C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat afin d'ouvrir l'outil de configuration de la console de réception. Définissez le nom d'utilisateur et le mot de passe et enregistrez les paramètres.
- 2. Réinitialisez le mot de passe de cet utilisateur dans Active Directory et désactivez la stratégie de sécurité de mot de passe. L'**utilisateur doit modifier le mot de passe lors de la première connexion**.
- 3. Redémarrez le service Cisco Telephony Call Dispatch.

#### Q. Pourquoi les utilisateurs reçoivent-ils l'initialisation du contrôle d'appel a échoué ? Nouvelle tentative... message d'erreur lorsqu'ils se connectent à Cisco CallManager Attendant Console ?

A. Les causes probables sont les suivantes :

- Aucun utilisateur ca n'existe.
- Il y a une non-correspondance de mot de passe d'utilisateur ca.
- La case Récupération autorisée du parcage d'appels n'est pas cochée dans l'Administration de Cisco CallManager.
- Enable CTI Application n'est pas coché dans Cisco CallManager Administration.
- Le point pilote et/ou les téléphones contrôlés ne figurent pas dans la liste des périphériques contrôlés de l'utilisateur ca.
- L'identificateur d'adresse MAC du téléphone peut être un ancien. Afin de résoudre ce problème, ouvrez la fenêtre de connexion à Attendant Console et accédez à Paramètres > Basic. Ensuite, remplacez l'identificateur d'adresse MAC du téléphone par le nouveau. Après cela, vous pourrez vous connecter sans problème.
- La case Autoriser le contrôle du périphérique à partir de CTI n'est pas cochée pour chaque téléphone Attendant dans le menu Device > Phone de la page Cisco Unified CM Administration.

aliah. Cisco Unified CM Admin	istration	Navigation Cisco Unified	d CM Administration	• 60
CISCO For Cisco Unified Communications	Solutions		beadmin   About	Logout
System + Call Routing + Media Resources + Voice I	Vali - Device - Application - User N	tanagement + Bulk Administration + Help +		
Phone Configuration		Related Links: Back To Find/List		• Go
🔜 Save 🗶 Delete 🗋 Copy 🎦 Reset 🧷	Apply Config 📫 Add New			
	Always Use Prime Line*	Default	-	1.
	Always Use Prime Line for Voice Message*	Default	×	
	Calling Party Transformation	< None >	2	
	Geolocation	< None >		
	Vise Device Pool Calling Pa	rty Transformation CSS		
	Retry Video Call as Audio			1
	Ignore Presentation Indica	tors (internal calls only)		- 11
	Allow Control of Device fro	om CTI		
	E Logged Into Hunt Group	and the second		
	C Remote Device			
	Protected Device****			
	-Protocol Specific Informa	tien		
	Packet Capture Mode*	None	10	1
	Packet Capture Duration	0		
	Presence Group*	Standard Presence group	1	
	Device Security Profile*	Cisco 7961 - Standard SCCP Non-Secure Prof	file 💌	
	SUBSCRIBE Calling Search Sp	pace < None >	×	1
	Unattended Port			1
(a)	Le		A Internet	<u> </u>

Si aucun utilisateur ca n'existe, vous devez configurer un utilisateur nommé ac dans l'administration de Cisco CallManager et associer les téléphones Attendant et les points pilotes à l'utilisateur. Si vous ne configurez pas cet utilisateur, Attendant Console ne peut pas interagir avec CTIManager et le Attendant ne peut pas recevoir d'appels.

- 1. Choisissez **User > Add a New User** dans Cisco CallManager Administration. La fenêtre Informations utilisateur s'affiche.
- 2. Entrez ac ou un autre nom que vous pouvez mémoriser dans les champs Prénom et Nom.
- 3. Entrez ac dans le champ ID utilisateur.
- 4. Entrez 12345 dans le champ User Password (Mot de passe utilisateur).
- 5. Entrez **12345** dans le champ Confirmer le mot de passe.
- 6. Saisissez un code PIN et un numéro de téléphone.
- 7. Cochez la case **Activer l'utilisation de l'application CTI**. Vous devez cocher cette case pour que Attendant Console interagisse avec CTIManager.
- 8. Vérifiez La Récupération Du Parcage D'Appels Autorisée.
- 9. Cliquez sur Insert.
- 10. Assurez-vous d'associer les périphériques à l'utilisateur ac.

Vérifiez ces paramètres si l'utilisateur ac existe déjà.

**Remarque :** assurez-vous que l'utilisateur ac est identique à celui configuré dans le répertoire global.

- 1. Choisissez **User > Global Directory** dans Cisco CallManager Administration. La fenêtre Informations utilisateur s'affiche.
- 2. Entrez ac, puis cliquez sur Rechercher dans le champ Recherche d'utilisateur.
- 3. Cliquez sur le nom d'utilisateur **ac** dans la liste des noms correspondants.
- 4. Entrez 12345 dans le champ User Password (Mot de passe utilisateur).

- 5. Entrez 12345 dans le champ Confirmer le mot de passe.
- 6. Saisissez un code PIN et un numéro de téléphone.
- 7. Cochez la case **Activer l'utilisation de l'application CTI**. Vous devez cocher cette case pour que la console Attendant interagisse avec CTIManager.
- 8. Vérifiez La Récupération Du Parcage D'Appels Autorisée.
- 9. Cliquez sur Update.
- 10. Assurez-vous d'associer les périphériques à l'utilisateur ca.

Vérifiez également que les utilisateurs sont associés à ces groupes :

- CTI standard autorise le contrôle de tous les périphériques
- Contrôle des appels CTI standard
- Contrôle du parcage d'appels CTI standard
- CTI standard activé

#### Q. Comment régénérer le fichier autogénéré.txt dans Attendant Console ?

A. Complétez ces étapes afin de régénérer le fichier AutoGenerated.txt dans Attendant Console :

- 1. Accédez à C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserLists dans le serveur Cisco CallManager et recherchez le fichier AutoGenerated.txt.
- 2. Supprimer le fichier.
- Redémarrez les services TCD et CTI sous Démarrer > Programmes > Outils d'administration
   > Services sur le serveur Cisco CallManager.

# Q. Il manque des numéros abrégés dans l'interface de la console de réception et le message d'erreur ACLdapConnectionException apparaît dans AutoGenerated.txt. Comment faire pour résoudre ce problème ?

**A.** Complétez ces étapes afin de résoudre le problème des numéros abrégés manquants à partir de l'interface Attendant Console :

- Fermez la fenêtre de l'application Console de réception et supprimez ces fichiers : Sur le serveur : C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txtSur l'ordinateur client Attendant Console : C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\userlists
- 2. Redémarrez Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) sur le serveur Cisco CallManager.
- 3. Ouvrez l'application Console de réception. Si le problème persiste, ouvrez le fichier C:\dcdsrvr\DirectoryConfiguration.ini dans le serveur Cisco CallManager. Vérifiez que ce fichier contient les informations correctes pour votre serveur LDAP (annuaire) pour ces champs : ldapURL=ldapsURL=Remarque : Si vous rencontrez des problèmes de résolution de noms, assurez-vous d'utiliser l'adresse IP du serveur au lieu de son nom d'hôte.
- 4. Dans votre serveur Cisco CallManager, choisissez Start > Run > regedit, puis localisez la clé de configuration du répertoire HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Directory. Vérifiez que vous disposez des informations correctes pour ces champs comme dans le fichier DirectoryConfiguration.ini : IdapURLIdapsURLSi des informations sont différentes ou incorrectes dans le fichier DirectoryConfiguration.ini ou dans le Registre, corrigez-les et redémarrez le service TCD de Cisco. Remarque : si cette procédure ne résout pas le problème, assurez-vous que le service d'annuaire DC est opérationnel sur le serveur

Cisco CallManager. Si ce n'est pas le cas, démarrez le serveur Cisco CallManager afin de résoudre le problème.

### Q. Les services Cisco Unity Express Attendant Console affichent l'état Inconnu. Comment puis-je solutionner ce problème ?

A. Afin de résoudre ce problème, modifiez l'adresse IP du Registre HKLM\Software\Arc Solutions\Call Connect\Defaults en IP correcte de Cisco Unity Express Attendant Console.

#### Q. Les utilisateurs reçoivent l'erreur API\_NOT\_INITIALIZED et la page d'administration ne se charge jamais. Pourquoi cela se produit-il ?

**A.** Ce problème peut se produire en raison du bogue Cisco <u>CSCte44454</u> (clients <u>enregistrés</u> uniquement).

Q. Lorsque l'opérateur se transfère vers un poste interne à partir de la console de réception, l'appel revient à la file d'attente de la console de réception à partir du poste interne plutôt que de le transférer automatiquement vers la messagerie vocale du poste interne sur le CFNA. Comment puis-je solutionner ce problème ?

A. Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

- 1. Fermez Attendant Console.
- Sur le PC Attendant Console, ouvrez le Registre et modifiez les clés suivantes :HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Direct Transfers - Définissez cette option sur TousHKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Send BLF calls to Service Queue - Réglez cette valeur sur Non
- 3. Ouvrez Attendant Console et connectez-vous.

### Q. Pourquoi le répertoire d'entreprise n'est-il pas mis à jour lorsque vous appuyez sur le bouton de rechargement ?

**A.** Afin de résoudre ce problème, modifiez le paramètre de service Période de synchronisation d'annuaires de 0 à 1. Afin de modifier le paramètre de service Période de synchronisation d'annuaires, procédez comme suit :

- 1. Accédez à la page Administration de Cisco Unified CM et sélectionnez System > Service Parameters.
- 2. Sélectionnez le serveur approprié dans la liste déroulante Serveur. Ensuite, sélectionnez **Cisco CallManager Attendant Console Server** dans la liste déroulante Service. Modifiez le paramètre de synchronisation du répertoire sous Paramètres de cluster.

	Freeman Here	d 🖉 Options +			
cisco Unified CM /	Administration			Navigation Claco Unified CH Adm	About Legeut
System + Call Routing + Media Resources +	· Voice Mail · Device · Ap	pication + User Management + Buk	Administration + Help +		
Service Parameter Configuration				Related Links: Parameters for A	ll Servers 💌 Go
🔜 sava 🖨 set to Dataut					
- Select Server and Service					
Server* 192.168.4.18 (Active)	¥				
Service* Cisco Cal Manager Attende	ant Console Server (Activ 🛩				
All parameters apply only to the current se	erver except parameters that a	re in the cluster-wide group(s).			
- Cisco CallManager Attendant Consols	e Server (Active) Paramete	rs on server 192.165.4.18 (Activ	re) —		
Parameter Name	e Server (Active) Paramete	rs on server 192.165.4.15 (Activ Parameter Value	e)	Suggested Value	9
Claco Califfanager Attendant Console     Parameter Name     Clusterwide Parameters (Parameter     Alten Secting with Linknewn Line Stele.*	e Server (Active) Paramete	rs on server 192.168.4.18 (Activ Parameter Value ) 	e)	Suggested Value	\$
Claco Califfanager Attendant Consols     Parameter Name     Ousterwide Parameters (Parameter     Alten Seding with Unknown Line State     Claco Califfanager Line State Port.*	e Server (Active) Paramete rs that apply to all servers)	Parameter Value	e)	Suggested Value False 3223	9
Class Califianager Attendant Consols     Parameter Name     Classterwide Parameters (Parameter     Alton Souting with Linkmonn Line State, *     Class Califianager Line State Port, *     Class Telephony Cali Dispatcher Server L	e Server (Active) Paramete rs that apply to all servers) Jatening Port.*	Parameter Value False False 3223 4321	*) *	Suggested Value Falce 3223 4321	9
Clust Califianager Attendant Convols Parameter Name     Clusterwide Parameters (Parameter     Alou Souting with Linknown Line State, *     Clust Califianager Line State Port, *     Clust Telephony Cali Dispatcher Server L     CTT Results Timeout, *	e Server (Active) Paramete rs that apply to all servers) Jatening Part.*	Parameter Value False 2223 4321 15	*)	Suggested Value False 3223 4321 15	9
Class Californager Attendant Consols     Parameter Name     Classterwide Parameters (Parameter     Alson Souting with Linknown Line State, *     Class California California State Port, *     Class Telephony California State     Class Telephony California State     Class Telephony California State	e Server (Active) Paramete rs that apply to all servers) <u>Jotening Port</u> *	rs on server 192.168.4.18 (Activ Parameter Value     False     3223     4321     15     1	*)	Suggested Value False 3223 4321 15 3	9
Class Californager Attendant Consols     Parameter Name     Classterwide Parameters (Parameter     Alson Souting with Unknown Line State, *     Class California California State Port, *     Class Tailephony California State     Tailephony California State     Tailephony California State     Tailephony California     Tailephony California     Tailephony California     Tailephony California     Tailephony California	e Server (Active) Paramete rs that apply to all servers) Jotening Port.*	rs on server 192.168.4.18 (Activ Parameter Value ) False 3223 4321 15 1 95	*)	Suggested Value False 3223 4321 15 3 ac	9
Clust Califianager Attendant Consols     Parameter Name     Clusterwide Parameters (Parameter     Alson Senting with Unknown Line State, *     Clusterwide Parameter Line State Port, *     Cluster Califianaer Line State Port, *     Cluster Telephony Calification State Port, *     Cluster Sime Pariot, *     Directory Sime Pariot, *     TIAEE Linemans, *     Keep Original Calified Party If Porwarded, *	e Server (Active) Paramete rs that apply to all servers) <u>Jotening Port</u> *	rs on server 192.168.4.18 (Activ Parameter Value ) False 3223 4321 15 1 95 1 7rue	*)	Suggested Value False 3223 4321 15 3 at True	9
Clust Califianager Attendant Convolt Parameter Name     Clusterwide Parameters (Parameter     Alson Senting with Linknown Line State, *     Clusterwide Parameters, (Parameter     Alson Senting, with Linknown Line, State, Port, *     Cluster Calification, State, Port, *     Clusterwide, *     Directory, Sump Pariod, *     TIAEE Linemans, *     Keep Original Calied Party If Perwarked, *     Lits Access Passeerd, *	e Server (Active) Paramete rs that apply to all servers) <u>Jotening Port</u> *	rs on server 192.168.4.18 (Activ Parameter Value ) False 3223 4321 15 1 95 1 1 95 1 7rue private	*)	Suggested Value False 3223 4321 15 3 ac True private	9

Q. Lors de la connexion à la page WebAdmin de mon serveur Cisco Unity Express Attendant Console, ces messages d'erreur sont reçus :« Données d'erreur : AFI\_NOT\_INITIALIZED » et 'impossible de se connecter au serveur lors de l'installation de l'assistant Base de données. Comment résoudre ce problème ?

A. Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

:

1. Accédez à Tous les programmes > Microsoft SQL Server 2008 > Outils de configuration > Gestionnaire de configuration SQL Server. Cette fenêtre s'ouvre

e Action View Help		
→ 🗈 📽 🗗 🗟 😫		
SQL Server Configuration Manager (Local)	Protocol Name	Status
SQL Server Services  SQL Server Network Configuration  Protocols for SQLEXPRESS  Destants for MMSOLEMPRESS	🕉 Shared Memory	Enabled
	🕉 Named Pipes	Enabled
	TCP/IP	Enabled
Protocols for DOTNETSQLEXPRESS	3 VIA	Enabled

 Accédez à Configuration réseau de SQL Server et sélectionnez Protocoles pour SQLEXPRESS. Activez ensuite le protocole TCP/IP et les canaux nommés.



#### Informations connexes

- Assistance technique concernant la technologie vocale
- Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées
- Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco
- Support et documentation techniques Cisco Systems