

# Contenu

## [Introduction](#)

[Comment est-ce que j'oblige mon client de Cisco Web Collaboration Option pour me connecter à mon serveur nouvellement installé TCD ?](#)

[Pourquoi la console de réception n'affiche-t-elle pas le cadran occupé de vitesse de gisement de lampe quoique je fasse configurer BLF/SD ?](#)

[Comment surveiller l'état de la console de réception ?](#)

[Quelles sont les conditions requises de PC client de prendre en charge la version 1.4 de console de réception de Cisco ?](#)

[Comment la console de réception de Cisco fournit-elle la Redondance quand un Cisco CallManager descend ?](#)

[Quels sont les nombres maximaux de préposés de console de réception et les points pilotes pris en charge par Cisco CallManager groupent-ils ?](#)

[Pourquoi est-ce que j'obtiens un occupé rapide quand j'appelle le point pilote ?](#)

[Pourquoi est-ce que je néanmois obtiens un occupé rapide quand j'appelle le point pilote après que j'aie associé les périphériques avec l'utilisateur à C.A. ?](#)

[Quels sont les ports TCP et les ports UDP utilisés pour la console de réception ?](#)

[Quand un appel n'est pas répondu à l'agent et est expédié à la messagerie vocale, le système de messagerie voix lit le message d'accueil d'agent au lieu du message d'accueil pilote de point.](#)

[Comment est-ce que je résous ceci ?](#)

[J'ai changé le niveau de suivi de l'erreur à détaillé, mais les logs JTAPI ne sont toujours pas générés. Comment est-ce que je peux les obtenir pour me produire ?](#)

[La console de réception fonctionne-t-elle par des services de Windows Terminal ?](#)

[Comment est-ce que je change le mot de passe pour l'utilisateur à C.A. ?](#)

[Pourquoi les appelants obtiennent-ils le message d'accueil générique de messagerie de vocal Cisco Unity même lorsque « ResetOriginal » est placé à faux ?](#)

[Y a-t-il une méthode facile de collecter tous les logs de côté serveur ?](#)

[Comment est-ce que je sais si j'exécute le vieux service TCD ou le nouveau service TCD ?](#)

[Y a-t-il des problèmes connus avec IVR/ICD quand c'est un Co-résident avec le Cisco CallManager Attendant Console ?](#)

[Comment est-ce que j'active les lignes à mon téléphone commandé dans le GUI de Cisco CallManager Attendant Console ?](#)

[Pourquoi est-ce que je vois de plusieurs lignes pour des faire appel au Cisco CallManager Attendant Console quand j'ai seulement un faire appel au téléphone ?](#)

[Quel est un parc d'appel dirigé ?](#)

[Pourquoi le Cisco CallManager Attendant Console n'affiche-t-il pas l'ensemble correct de boutons de ligne au téléphone ?](#)

[Pourquoi le Cisco CallManager Attendant Console met-il en valeur \(enable/disable\) l'ensemble incorrect de boutons de barre d'outils ?](#)

[Comment est-ce que je résous le problème d'un appelant PSTN étant lâché d'une conférence ?](#)

[Pourquoi est-ce que j'obtiens la « initialisation de téléphonie ai manqué » erreur malgré suivre toutes les étapes, y compris associer le téléphone propre à l'utilisateur à C.A. ?](#)

[Pourquoi quelques boutons de ligne sur le Cisco CallManager Attendant Console semblent-ils handicapés ?](#)

[Comment est-ce que je passe l'état de la ligne pour mettre à jour dans le cadran et les fenêtres répertoire de vitesse ?](#)

[Pourquoi l'état de la ligne initial affiche-t-il l'état inconnu pour tous les nombres de répertoire ?](#)

[Pourquoi les états de la ligne de quelques nombres de répertoire affichent-ils un état inconnu ou un point d'interrogation \(?\) ?](#)

[J'ai juste ajouté un utilisateur de la page d'administration de Cisco CallManager, mais je ne vois pas cet utilisateur dans la fenêtre répertoire sur le client. Que dois-je faire ?](#)

[J'ai spécifié un fichier explicite de liste des utilisateurs de répertoire d'entreprise. Cependant, quelques noms n'apparaissent pas dans la fenêtre du navigateur de répertoire sur l'application de console de réception. Comment résoudre ce problème ?](#)

[Comment est-ce que je peux générer une liste des utilisateurs d'un serveur de répertoire différent ?](#)

[Comment est-ce que je change le nom d'utilisateur et mot de passe de console de réception pour des applications JTAPI ?](#)

[Pourquoi faites les utilisateurs reçoivent l'initialisation du Contrôle d'appel ont manqué. Relancer... le message d'erreur quand ils ouvrent une session au Cisco CallManager Attendant Console ?](#)

[Comment est-ce que je régénère le fichier d'autogenerated.txt dans la console de réception ?](#)

[Les cadrans de vitesse manquent de l'interface de console de réception et le message d'erreur d'ACLDapConnectionException apparaît dans AutoGenerated.txt. Comment faire pour résoudre ce problème ?](#)

[La console de réception de Cisco Unity Express entretient l'état d'inconnu d'expositions. Comment puis-je solutionner ce problème ?](#)

[Les utilisateurs reçoivent l'erreur API\\_NOT\\_INITIALIZED, et la page de gestion ne charge jamais. Pourquoi est-ce que ceci se produit ?](#)

[Quand les transferts d'opérateur à une extension interne à partir de la console de réception, l'appel revient à la file d'attente de console de réception de l'extension interne plutôt qu'expédiant automatiquement à la messagerie vocale de l'extension interne sur CFNA. Comment puis-je solutionner ce problème ?](#)

[Pourquoi le répertoire d'entreprise n'est-il pas mis à jour quand le bouton de recharge est appuyé sur ?](#)

[En se connectant à la page de WebAdmin de mon serveur de console de réception de Cisco Unity Express, ces messages d'erreur sont reçus : « Données d'erreur : API\\_NOT\\_INITIALIZED » et « incapable de se connecter au serveur » tout en installant l'assistant de 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 Cisco CallManager Attendant Console d'utilisations de réceptionniste ou d'assistant administratif pour traiter des appels pour un service ou une société, ou d'autres employés peut l'utiliser pour gérer leurs propres appels téléphoniques.

Le Cisco CallManager Attendant Console installe sur un PC avec la connectivité IP sur le système Cisco CallManager. La console de réception fonctionne avec un téléphone IP de Cisco qui est enregistrée à un système Cisco CallManager, une console pour chaque téléphone qui est utilisé

comme console de réception. Les plusieurs consoles peuvent se connecter à un système Cisco CallManager simple.

Ce document décrit des questions communes ou des situations liées à la fonction ou à la représentation du Cisco CallManager Attendant Console.

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## **Q. Comment est-ce que j'oblige mon client de Cisco Web Collaboration Option pour me connecter à mon serveur nouvellement installé TCD ?**

A. Vous devez télécharger et installer le nouveau client de Cisco CallManager Attendant Console de la page de connexions. C'est une réécriture complète du vieux produit. Le nouveau client de console de réception n'est pas compatible avec le vieux serveur du répartiteur d'appel de téléphonie (TCD), et le vieux client de Cisco Web Collaboration Option n'est pas compatible avec le nouveau serveur TCD.

## **Q. Pourquoi la console de réception n'affiche-t-elle pas le cadran occupé de vitesse de gisement de lampe quoique je fasse configurer BLF/SD ?**

A. La console de réception n'affiche pas BLF/SD à moins qu'ils aient été installés comme ligne apparence dans le Phone Button Template.

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

A. La représentation de CcmLineLinkState contre- dans les compteurs de moniteur de Microsoft Performance fournit un moyen rapide de vérifier si les fonctions de console de réception correctement. Afin de visualiser CcmLineLinkState et d'autres informations de supervision des performances pour la console de réception de Cisco, terminez-vous ces étapes :

1. Connectez-vous dans le **serveur Cisco CallManager**.
2. Choisissez le **Start > Programs > Administrative tools > la représentation**.
3. Cliquez sur l'icône de **données de rapport de vue**.
4. Cliquez sur **+** (**ajoutez le compteur**) icône.
5. Choisissez le **moniteur système**, activez **tous les compteurs**, et choisissez le **Cisco CallManager Attendant Console** de la zone de liste déroulante d'objet.
6. Cliquez sur **Add**. Si le compteur de CcmLineLinkState est 11, cet état indique que Cisco TCD fonctionne normalement. Le chiffre extrême gauche de CcmLineLinkState indique à si Cisco TCD est connecté et inscrit au Cisco CallManager CTI. Si ce chiffre est 0, un problème peut exister avec le CTI ou le répertoire. Le chiffre de droite de CcmLineLinkState indique si Cisco TCD peut percevoir les informations d'état de la ligne par le Cisco CallManager. Si ce chiffre est 0, un problème existe probablement avec le Cisco CallManager.

## **Q. Quelles sont les conditions requises de PC client de prendre en charge la version 1.4 de console de réception de Cisco ?**

- Processeur : PC du processeur 366-MHz du Pentium II

- Mémoire : 128 Mo de RAM
- Système d'exploitation : Microsoft Windows 2000 ou Windows XP

## **Q. Comment la console de réception de Cisco fournit-elle la Redondance quand un Cisco CallManager descend ?**

A. De console de réception les essais toujours pour utiliser la Redondance quand un serveur avec TCD activé échoue. Il utilise le Pool d'appareils du téléphone propre pour l'usage du prochain cm disponible, à condition que tous les serveurs Cisco CallManagers dirigent le service TCD et de CTI Manager.

- Si CTI Manager et Cisco TCD fonctionnent sur tous les Noeuds dans la batterie de Cisco CallManager, écrivez l'adresse IP d'un serveur qui dirige Cisco TCD dans la boîte de dialogue Settings propre sur le PC de préposé.
- Si Cisco TCD et CTI Manager ne fonctionnent pas sur tous les Noeuds dans la batterie, écrivez une liste séparée par virgule des adresses IP des serveurs dans la batterie qui ont un CTI Manager actif dans les noms d'hôte de serveur de Traitement des appels ou les adresses IP mettent en place sur l'onglet Avancé de la boîte de dialogue Settings propre sur le PC de préposé.

## **Q. Quels sont les nombres maximaux de préposés de console de réception et les points pilotes pris en charge par Cisco CallManager groupent-ils ?**

A. Un maximum de 500 points pilotes et 500 préposés sont pris en charge par batterie de Cisco CallManager. Pour ce niveau de support maximum, les 500 préposés et 500 points pilotes doivent être distribués à travers de plusieurs serveurs dans les groupes de pas plus de 125 par serveur (pour 7845), pas plus de 100 par serveur (pour 7835), et pas plus de 75 par serveur (pour 7825).

## **Q. Pourquoi est-ce que j'obtiens un occupé rapide quand j'appelle le point pilote ?**

A. Le point pilote et/ou les téléphones commandés ne sont pas dans la liste de périphériques commandée de l'utilisateur « à C.A. ». Vous devez créer un utilisateur avec l'id « courant alternatif » de la page de gestion d'utilisateur de Cisco CallManager, et associez tous les points pilotes et téléphones propres avec cet utilisateur. Assurez-vous que cet utilisateur vérifie **l'utilisation d'application de l'enable CTI**. Le mot de passe par défaut pour cet utilisateur devrait être **12345**. Si vous voulez changer le mot de passe, voyez [comment fais je change le mot de passe pour l'utilisateur « à C.A. » ?](#)

## **Q. Pourquoi est-ce que je néanmoins obtiens un occupé rapide quand j'appelle le point pilote après que j'aie associé les périphériques avec l'utilisateur à C.A. ?**

A. Il peut être que l'utilisateur spécifié dans l'utilisateur/paire de lignes au groupe de recherche associé avec le point pilote n'est pas en ligne. Ouvrez une session et allez en ligne du GUI de Cisco CallManager Attendant Console. Si ceci ne fonctionne pas, vous pouvez s'exécuter dans l'ID de bogue Cisco [CSCdw86252](#) ( [enregistrés](#) seulement

## **Q. Quels sont les ports TCP et les ports UDP utilisés pour la console de réception ?**

A. Les nombres de port TCP utilisés par la console de réception sont de l'ordre de 1099 à 1129. Ils sont utilisés pour la connexion du protocole RMI (RMI) entre le client à C.A. et le serveur à C.A. (le premier port disponible est utilisé). Le numéro de port 2748 est utilisé pour envoyer les messages rapides du codage de mémoire tampon (QBE) au serveur CTI.

Un utilisateur peut configurer le port UDP utilisant le dialogue de paramètres avancés. Si l'utilisateur ne configure aucun port, la console de réception utilise le premier port UDP disponible aléatoirement.

**Q. Quand un appel n'est pas répondu à l'agent et est expédié à la messagerie vocale, le système de messagerie voix lit le message d'accueil d'agent au lieu du message d'accueil pilote de point. Comment est-ce que je résous ceci ?**

A. Si ceci se produit, `ResetOriginalCalled` est placé pour rectifier. Allez aux paramètres de service du répartiteur d'appel de téléphonie (TCD) et placez `ResetOriginalCalled` à **faux**.

**Q. J'ai changé le niveau de suivi de l'erreur à détaillé, mais les logs JTAPI ne sont toujours pas générés. Comment est-ce que je peux les obtenir pour me produire ?**

A. Des niveaux de suivi de l'interface de programmation de téléphonie de Javas (JTAPI) sont placés à ce moment-là le temps d'initialisation de JTAPI et ne sont pas changés plus tard. Redémarrez le service du répartiteur d'appel de téléphonie (TCD).

**Q. La console de réception fonctionne-t-elle par des services de Windows Terminal ?**

A. Tandis que la console de réception peut potentiellement fonctionner par des services de terminaux, ce n'est pas une configuration prise en charge.

**Q. Comment est-ce que je change le mot de passe pour l'utilisateur à C.A. ?**

A. Procédez comme suit :

1. Procédure de connexion à un système Cisco CallManager.
2. Double-cliquer le fichier de `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat` pour ouvrir l'outil de configuration de console de réception.
3. **Start > Run** et `cmd` choisis de type dans la fenêtre pour évoquer une invite de commande.
4. **CD** à `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant`.
5. Exécutez le **Notepad** etc. \ commande `ACServer.properties`.
6. Localisez la ligne `JTAPI_PASSWORD=`.
7. Exécutez la **commande de <password>** du coffre \ `acenc.exe` de générer une copie chiffrée de votre nouveau mot de passe.
8. Copiez la sortie et placez-la après `JTAPI_PASSWORD=`.
9. Sauvegardez et quittez de **Notepad**.
10. Redémarrez le service de répartition d'appel de téléphonie de Cisco.
11. Répétez ces étapes sur tous les Cisco CallManagers dans la batterie.

**Q. Pourquoi les appelants obtiennent-ils le message d'accueil générique de**

## **messagerie de vocal Cisco Unity même lorsque « ResetOriginal » est placé à faux ?**

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

## **Q. Y a-t-il une méthode facile de collecter tous les logs de côté serveur ?**

A. Des suivis de l'interface de programmation collectez de CCM, CTI, SDL CCM, SDL CTI, TCD et de Javas téléphonie (JTAPI) afin de mettre au point des problèmes serveurs. Exécutez **accollectlogs.bat** à partir de répertoire de C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin. Il prend trois paramètres optionnels :

- **<directory\_name> de répertoire** ? Le répertoire où les suivis de CallManager existent.
- **<n\_minutes> de temps** ? Collecte la dernière valeur de <n\_minutes> des logs.
- **<zip\_file\_name> de sortie** ? Le nom du fichier zip de sortie.

## **Q. Comment est-ce que je sais si j'exécute le vieux service TCD ou le nouveau service TCD ?**

A. Regardez les propriétés de service du répartiteur d'appel de téléphonie (TCD). Le chemin à exécutable pour le nouveau service TCD doit être C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\tcdsrv.exe.

## **Q. Y a-t-il des problèmes connus avec IVR/ICD quand c'est un Co-résident avec le Cisco CallManager Attendant Console ?**

A. La distribution de Cisco CallManager Attendant Console et d'appel de la réponse vocale interactive (RVI) /Interactive (ICD) chacun des deux utilisent le protocole RMI (RMI) pour la transmission. Le port de transmission RMI de par défaut est 1099. Si le Cisco CallManager Attendant Console démarre avant IVR/ICD, il lie au port 1099 d'abord. Cependant, si le Cisco CallManager Attendant Console démarre après qu'ICD/IVR soit haut et le port 1099 est déjà pris, il recherche le premier port disponible après 1099. Le Cisco CallManager Attendant Console fonctionne bien dans l'un ou l'autre de situation. Cependant, IVR/ICD rencontre des problèmes si le port 1099 est déjà pris quand il démarre. Cette erreur apparaît dans les logs IVR/ICD :

Il y a deux choix possibles de corriger ce problème :

- Assurez-vous que des débuts de service de distribution des appels téléphoniques de Cisco après IVR/ICD.
- Changez le port RMI de par défaut dans la configuration IVR/ICD.

## **Q. Comment est-ce que j'active les lignes à mon téléphone commandé dans le GUI de Cisco CallManager Attendant Console ?**

A. Le point pilote et/ou les téléphones commandés ne sont pas dans la liste de périphériques commandée de l'utilisateur à C.A. Vous devez créer un utilisateur avec l'id « courant alternatif » de la page de gestion d'utilisateur de Cisco CallManager, et associez tous les points pilotes et téléphones propres avec cet utilisateur. Assurez-vous que cet utilisateur vérifie l'**utilisation d'application de l'enable CTI**. Le mot de passe par défaut pour le ce les besoins de l'utilisateur

d'être 12345. Voyez [comment fais je change le mot de passe pour l'utilisateur à C.A. ?](#) si vous voulez changer le mot de passe.

## **Q. Pourquoi est-ce que je vois de plusieurs lignes pour des faire appel au Cisco CallManager Attendant Console quand j'ai seulement un faire appel au téléphone ?**

A. Pour certaines versions de Cisco CallManager, il y a un problème connu où la console de réception ne reflète pas l'ensemble correct de détails d'appel si l'application est lancée tandis qu'il y a activité au téléphone. Les versions affectées sont ceux avant 3.1.4 et 3.2.2.

## **Q. Quel est un parc d'appel dirigé ?**

A. Le parc d'appel dirigé permet à un utilisateur pour transférer un appel parqué vers un numéro de parcade d'appel dirigé utilisateur-sélectionné disponible. Configurez les numéros de parcade d'appel dirigé dans la fenêtre de configuration de parc d'appel dirigé de Cisco Unified CallManager. Les numéros de parcade d'appel dirigé configurés existent clusterwide. Vous pouvez configurer les téléphones qui prennent en charge le témoin lumineux de ligne occupée de parc d'appel dirigé (BLF) pour surveiller le statut occupé/inactif de numéros de parcade d'appel dirigé spécifiques.

Les préposés doivent utiliser le bouton Transfer de consultation pour envoyer des appels à un nombre dirigé de parc. S'ils utilisent le bouton Transfer, le système ne peut pas retourner l'appel au préposé quand le délai d'inactivité d'inversion expire, et l'appelant reçoit une tonalité de réarrangement.

**Remarque:** Les appels envoyés à un nombre dirigé de parc n'affichent pas dans la fenêtre Appels parqués dans le Cisco Unified CallManager Attendant Console.

## **Q. Pourquoi le Cisco CallManager Attendant Console n'affiche-t-il pas l'ensemble correct de boutons de ligne au téléphone ?**

A. Quand des lignes sont ajoutées au téléphone ou supprimées du téléphone utilisant le Cisco CallManager Administration, la console de réception ne prend pas automatiquement les dernières informations. Le propre doit se déconnecter et ouvrir une session pour voir les informations correctes. Un message à cet effet est affiché par l'application toutes les fois que les remises propres de téléphone (ce qui se produit quand des modifications sont apportées à partir du Cisco CallManager Administration).

## **Q. Pourquoi le Cisco CallManager Attendant Console met-il en valeur (enable/disable) l'ensemble incorrect de boutons de barre d'outils ?**

A. Si les appels sont faits aux téléphones sur des lignes analogiques, les événements reçus ne sont pas assez complets pour pouvoir activer/l'ensemble correct de boutons. Ce n'est pas spécifique au Cisco CallManager Attendant Console. Il se produit également sur des Téléphones IP.

## **Q. Comment est-ce que je résous le problème d'un appelant PSTN étant lâché d'une conférence ?**

A. Configurez la passerelle pour être G.711 (u-law ou a-law), ou configurez les ressources en



matériel pour le transcodeur/passarelle de conférence. Ce n'est pas spécifique au Cisco CallManager Attendant Console. Il se produit également sur des Téléphones IP.

**Q. Pourquoi est-ce que j'obtiens la « initialisation de téléphonie ai manqué » erreur malgré suivre toutes les étapes, y compris associer le téléphone propre à l'utilisateur à C.A. ?**

A. Assurez-vous que la machine cliente a le Système de noms de domaine (DNS) configuré. Si le Pool d'appareils pour le téléphone propre ou les CTI Manager spécifiés par utilisateur sont des noms, l'application ne peut pas communiquer avec les hôtes désirés.

**Q. Pourquoi quelques boutons de ligne sur le Cisco CallManager Attendant Console semblent-ils handicapés ?**

A. Si les lignes correspondantes sont les lignes partagées, elles semblent handicapées. Ceci peut également se produire si les lignes ne sont pas configurées contigu (par exemple, rayez 1 et la ligne 3 sont assignées des dn, mais ne pas rayer 2 pour des versions antérieures à 3.1.4 de Cisco CallManager).

**Q. Comment est-ce que je passe l'état de la ligne pour mettre à jour dans le cadran et les fenêtres répertoire de vitesse ?**

A. Des mises à jour d'état de la ligne du serveur au client sont envoyées utilisant des paquets de Protocole UDP (User Datagram Protocol). Si un périphérique de Traduction d'adresses de réseau (NAT) ou un Pare-feu sépare le client et serveur, alors le client très probablement ne reçoit pas des mises à jour d'état de la ligne du serveur. Assurez-vous que le client et serveur sont du même côté du périphérique NAT ou du Pare-feu.

**Q. Pourquoi l'état de la ligne initial affiche-t-il l'état inconnu pour tous les nombres de répertoire ?**

A. Cette situation se produit quand vous exécutez le Cisco CallManager 3.1(x). L'état de la ligne initial n'est pas disponible avec cette série de versions de Cisco CallManager. Une fois qu'il y a activité sur la ligne (par exemple, c'est hors fonction-crochet), l'état de la ligne est mis à jour. Cette question est résolue dans une version ultérieure de Cisco CallManager.

**Q. Pourquoi les états de la ligne de quelques nombres de répertoire affichent-ils un état inconnu ou un point d'interrogation (?) ?**

A. La principale raison quelques états de la ligne de répertoire sont inconnue et affichent toujours qu'un point d'interrogation dans la colonne d'état de ligne est parce que le service du répartiteur d'appel de téléphonie (TCD) n'est pas commencé sur tous les serveurs Cisco CallManagers qui font autoguidé des téléphones dedans. Commencez les services TCD sur tous les serveurs Cisco CallManagers qui font autoguidé des téléphones dedans. Si c'est une mise à jour, assurez-vous que vous promouvez le serveur TCD sur tous les serveurs Cisco CallManagers dans la batterie.

**Remarque:** Dans le Cisco Unified CallManager 5.x/6.x, contrôlez pour voir si le service de Cisco CallManager Attendant Console est commencé sur l'éditeur et tous abonnés dans la batterie.



Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

1. Choisissez l'**User > Global Directory** et recherchez un des utilisateurs qui affiche l'état de ligne As ?. Assurez-vous que le numéro de téléphone est le même DN que l'utilisateur a sur son téléphone IP.
2. Cette question peut également surgir en raison du Pare-feu. Retirez/débranchez le Pare-feu afin de résoudre le problème dans ce cas. Référez-vous à [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) pour plus d'informations sur le soutien de Pare-feu de la console de réception.
3. Sous l'onglet **Avancé** sur la boîte de dialogue Settings de console de réception, écrivez l'adresse IP du client avec le port UDP spécifié après que des deux points afin de placer l'adresse IP du PC, tel que **192.168.219.216:3283**. C'est le port UDP qui est utilisé pour les mises à jour d'état de la ligne.

**Attendant Settings**

**Basic** **Advanced**

Use the following options only if you need to change the defaults.

**Path Name of Local Directory File:**

**Directory Reload Interval (in seconds):**

**Call Processing Server Host Names or IP Addresses (comma separated):**

**Local Host IP Address (for line state):**

**Enable Trace**  **Enable Audible Alerts**

**Show Accessibility Messages**  **Hold Call When Dial Pad is Active**

**Save** **Cancel**

**Remarque:** Si la question n'est pas résolue après que vous vous terminiez ce contournement, désinstallez le courant alternatif et réinstallez-le sur le PC du préposé.

**Q. J'ai juste ajouté un utilisateur de la page d'administration de Cisco CallManager, mais je ne vois pas cet utilisateur dans la fenêtre répertoire sur le client. Que dois-je faire ?**

A. Le serveur extrait la liste des utilisateurs à partir du répertoire, quand une de ces conditions est remplie :

- Le service du répartiteur d'appel de téléphonie (TCD) est commencé et l'intervalle de sync de

répertoire n'est pas zéro.

- L'intervalle de sync de répertoire a expiré.
- Intervalle de sync de répertoire changé de la page d'administration de Cisco CallManager.

Le client charge la liste des utilisateurs seulement à la procédure de connexion. Vous avez besoin de re-procédure de connexion après que des n'importe quelles de ces conditions aient été remplies pour que le client voie une liste des utilisateurs mise à jour du serveur. Des utilisateurs sans numéros de téléphone ne sont pas affichés sur le client. Assurez-vous que tous les utilisateurs appropriés ont des numéros de téléphone répertoriés pour eux dans le répertoire. Si ceci ne fonctionne pas, redémarrez le service TCD.

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

A. Chaque ligne dans le fichier est traitée comme entrée d'utilisateur. Le format des entrées est nom de famille, prénom, numéro de téléphone, et service (facultatif). Entrées par lesquelles commencez « # » et « ; » sont traités en tant que commentaires et ignorés. Des entrées qui n'ont pas un numéro de téléphone sont également ignorées. Enlevez les caractères de commentaire dès le 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 est-ce que je peux générer une liste des utilisateurs d'un serveur de répertoire différent ?**

A. Par défaut l'application cliente de Cisco CallManager Attendant Console affiche les données de liste des utilisateurs à partir du fichier dans cette commande de priorité :

1. Le nom du fichier de liste des utilisateurs est explicitement défini dans l'onglet >Advanced par **configurations**.
2. Le fichier de l'userlist \ CorporateDirectory.txt existe sur le serveur.
3. Le fichier de l'userlist \ AutoGenerated.txt existe sur le serveur.

Le fichier d'AutoGenerated.txt est généré par le service de distribution des appels téléphoniques de Cisco (pendant que le nom suggère). Ce fichier est généré quand n'importe quel un de ces derniers se produit :

- Le service démarre (et la période de sync de répertoire n'est pas égale à 0).
- La période de sync de répertoire expire. La valeur de période de sync de répertoire est changée des pages de gestion.

Vous pouvez générer le fichier de CorporateDirectory.txt si votre liste des utilisateurs se trouve sur un serveur de répertoire différent. Procédez comme suit :

1. Ouvrez une fenêtre de commandes sur le serveur Cisco CallManager.
2. CD à **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin**.
3. Exécutez **bulldir.bat**.
4. Au minimum, vous devez spécifier les deux premiers paramètres de la ligne de commande. Les valeurs par défaut pour le repos pourraient ou ne pourraient pas fonctionner pour votre configuration, basé sur la façon dont le répertoire est configuré. URL ? -

searchBase searchFilter (par défaut : « (objectClass=inetOrgPerson) ")managerDN (par défaut : "")managerPW (par défaut : "")service (par défaut : « service ») Une commande d'échantillon est **buildidir - URL ldap://ldap.cisco.com - searchBase « ou=people, o=cisco.com ».**

5. Répétez ceci sur tous les systèmes Cisco CallManagers dans la batterie.

## Q. Comment est-ce que je change le nom d'utilisateur et mot de passe de console de réception pour des applications JTAPI ?

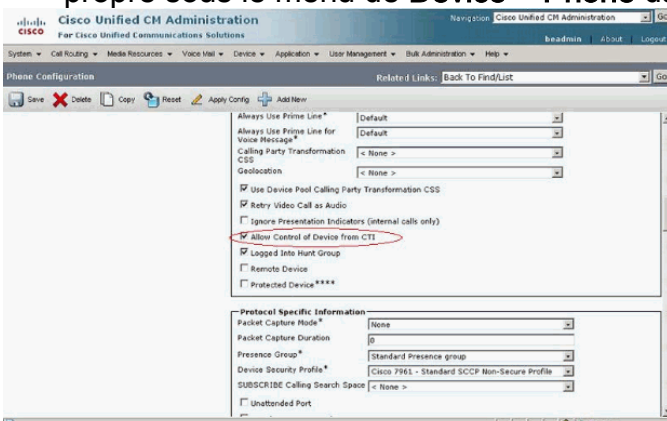
A. Procédez comme suit :

1. Double-cliquer le fichier de **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat** afin d'ouvrir l'outil de configuration de console de réception. Placez le nom d'utilisateur et mot de passe et sauvegardez les configurations.
2. Remettez à l'état initial le mot de passe pour cet utilisateur dans le Répertoire actif et désactivez l'utilisateur de stratégie de sécurité du mot de passe **doit changer le mot de passe sur la première connexion.**
3. Redémarrez le service de répartition d'appel de téléphonie de Cisco.

## Q. Pourquoi faites les utilisateurs reçoivent l'**initialisation du Contrôle d'appel ont manqué. Relancer... le message d'erreur** quand ils ouvrent une session au Cisco CallManager Attendant Console ?

A. Les causes probables sont :

- Aucun utilisateur à **C.A.** n'existe.
- Il y a une non-concordance de mot de passe utilisateur à C.A.
- La case permise par récupération de parcage d'appel n'est pas signée le Cisco CallManager Administration.
- L'application de l'enable CTI n'est pas signée le Cisco CallManager Administration.
- Le point pilote et/ou les téléphones commandés ne sont pas dans la liste de périphériques commandée de l'utilisateur à C.A.
- L'identifiant d'adresse MAC de téléphone pourrait être vieil. Afin de résoudre ceci, ouvrez la **fenêtre de connexion de console de réception** et naviguez vers des **configurations > de base.** Puis, changez l'identifiant d'adresse MAC de téléphone au neuf. Après ceci vous pourrez n'ouvrir une session sans aucune question.
- Le **contrôle d'autoriser du périphérique de la case CTI** n'est pas vérifié chaque téléphone propre sous le menu de **Device > Phone** dans la page de gestion de Cisco Unified CM.



Si aucun utilisateur à C.A. n'existe, vous devez configurer un utilisateur nommé courant alternatif au Cisco CallManager Administration et associer les téléphones de préposé et les points pilotes avec l'utilisateur. Si vous ne configurez pas cet utilisateur, la console de réception ne peut pas interagir avec CTIManager, et le préposé ne peut pas recevoir des appels.

1. Choisissez l'**utilisateur > ajoutent un nouvel utilisateur du Cisco CallManager Administration**. Les affichages de fenêtre des informations utilisateur.
2. Écrivez un **courant alternatif** ou un nom différent que vous pouvez se souvenir dans les domaines de prénom et de nom de famille.
3. Écrivez le **courant alternatif** dans le domaine d'user-id.
4. Écrivez **12345** dans le domaine de mot de passe utilisateur.
5. Écrivez **12345** dans le domaine de confirmation du mot de passe.
6. Introduisez un PIN et un numéro de téléphone.
7. **Utilisation d'application de l'enable CTI de** contrôle. Vous devez cocher cette case pour que la console de réception interagisse avec CTIManager.
8. **Récupération de parcage d'appel de** contrôle **permise**.
9. Cliquez sur **Insert**.
10. Assurez-vous que vous associez les périphériques avec l'utilisateur à **C.A.**

Vérifiez ces paramètres si l'utilisateur à C.A. existe déjà.

**Remarque:** Assurez-vous que l'utilisateur à C.A. est le même que celui configuré sur le répertoire global.

1. Choisissez l'**User > Global Directory du Cisco CallManager Administration**. Les affichages de fenêtre des informations utilisateur.
2. Écrivez le **courant alternatif**, et cliquez sur la **recherche** dans le domaine de recherche d'utilisateur.
3. Cliquez sur le nom d'utilisateur à **C.A. de la** liste de noms assortis.
4. Écrivez **12345** dans le domaine de mot de passe utilisateur.
5. Écrivez **12345** dans le domaine de confirmation du mot de passe.
6. Introduisez un PIN et un numéro de téléphone.
7. **Utilisation d'application de l'enable CTI de** contrôle. Vous devez cocher cette case pour que la console de réception interagisse avec CTIManager.
8. **Récupération de parcage d'appel de** contrôle **permise**.
9. Cliquez sur **Update**.
10. Assurez-vous que vous associez les périphériques avec l'utilisateur à C.A.

En outre, assurez-vous que les utilisateurs sont associés avec ces groupes :

- CTI standard permettent le contrôle de tous les périphériques
- CTI standard permettent la surveillance d'appel
- CTI standard permettent la surveillance de parc d'appel
- CTI standard activé

**Q. Comment est-ce que je régénère le fichier d'autogenerated.txt dans la console de réception ?**

A. Terminez-vous ces étapes afin de régénérer le fichier d'AutoGenerated.txt dans la console de réception :

1. Allez à **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserLists** dans le serveur Cisco CallManager et recherchez le fichier d'**AutoGenerated.txt**.
2. Supprimez le fichier.
3. Redémarrez les services **TCD** et **CTI** sous le **Start > Programs > Administrative Tools > Services** dans le serveur Cisco CallManager.

**Q. Les cadrans de vitesse manquent de l'interface de console de réception et le message d'erreur d'`ACLdapConnectionException` apparaît dans AutoGenerated.txt. Comment faire pour résoudre ce problème ?**

A. Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème des cadrans manquants de vitesse de l'interface de console de réception :

1. Fermez la fenêtre d'application de console de réception, et supprimez ces fichiers : Sur le serveur ? **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt** Sur le PC client de console de réception ? **Console de réception \ userlists de gestionnaire de C:\Program Files\Cisco\Call**
2. Redémarrez le répartiteur d'appel de téléphonie de Cisco (TCD) sur le serveur Cisco CallManager.
3. Ouvrez l'application de console de réception. Si la question se produit toujours, ouvrez le fichier de **C:\dcdsrvr\DirectoryConfiguration.ini** dans le serveur Cisco CallManager. Vérifiez que ce fichier contient les informations correctes pour votre serveur de LDAP (répertoire) pour ces champs : **ldapURL=ldapsURL=Remarque:** Si vous rencontrez des problèmes de résolution de noms, assurez-vous que vous utilisez l'adresse IP du serveur au lieu de son nom d'hôte.
4. Dans votre serveur Cisco CallManager, choisissez le **Start > Run > le regedit**, et localisez le **HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems, Inc. \ la clé configuration de répertoire**. Vérifiez que vous avez les informations correctes pour ces champs comme dans le fichier **DirectoryConfiguration.ini** : **ldapURLldapsURL** Si n'importe quelles informations sont différentes ou erronées dans le fichier ou le registre **DirectoryConfiguration.ini**, corrigez les informations et redémarrez le service de Cisco TCD. **Remarque:** Si cette procédure ne résout pas le problème, assurez-vous que le service de DC Directory est en service sur le serveur Cisco CallManager. Sinon, mettez en marche le serveur Cisco CallManager afin de résoudre le problème.

**Q. La console de réception de Cisco Unity Express entretient l'état d'inconnu à l'exposition. Comment puis-je solutionner ce problème ?**

A. Afin de résoudre ce problème, changez l'IP dans les solutions **HKLM \ logiciel \ arc \ appel registre se connectent \ par défaut** à l'IP correct de console de réception de Cisco Unity Express.

**Q. Les utilisateurs reçoivent l'erreur `API_NOT_INITIALIZED`, et la page de gestion ne charge jamais. Pourquoi est-ce que ceci se produit ?**

A. Cette question peut se produire en raison de la bogue Cisco [CSCte44454](#) ( [enregistrés](#) seulement

**Q. Quand les transferts d'opérateur à une extension interne à partir de la console de réception, l'appel revient à la file d'attente de console de réception de l'extension interne plutôt qu'expédiant automatiquement à la messagerie vocale de l'extension interne sur CFNA. Comment puis-je solutionner ce problème ?**

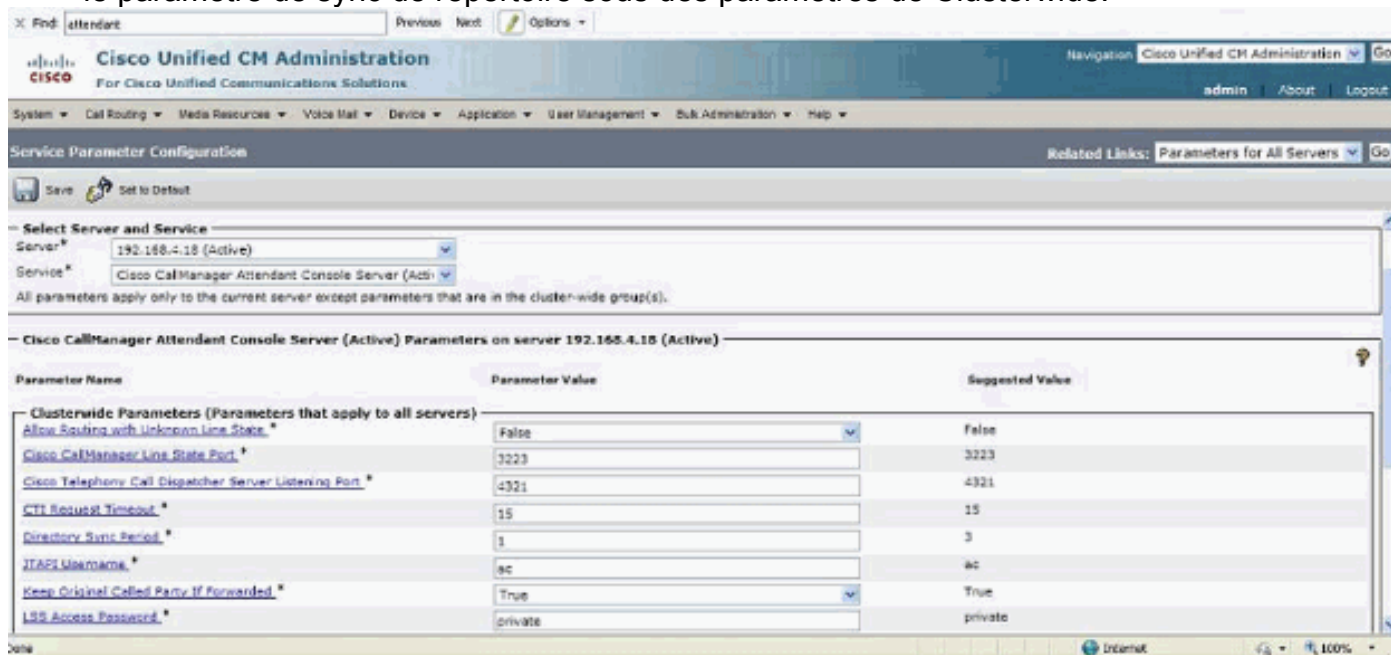
A. Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Fermez la console de réception.
2. Sur le PC de console de réception, ouvrez le registre et modifiez ces clés :  
:HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ solutions de logiciel \ arc \ appel se connectent \ opérateurs \ par défaut \ transferts directs - placez ceci à tous HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ solutions de logiciel \ arc \ appel se connectent \ opérateurs \ par défaut \ envoient des appels BLF pour entretenir la queue-set ceci à l'aucun
3. Ouvrez la console de réception et la procédure de connexion.

**Q. Pourquoi le répertoire d'entreprise n'est-il pas mis à jour quand le bouton de recharge est appuyé sur ?**

A. Afin de résoudre ce problème, changez le paramètre de service de période de sync de répertoire de 0 à 1. afin de modifier le paramètre de service de période de sync de répertoire, se terminent ces étapes :

1. Allez à la page de **gestion de Cisco Unified CM** et choisissez le **système > les paramètres de service**.
2. Choisissez le serveur compétent de la liste déroulante de serveur. Puis, choisissez le **serveur de Cisco CallManager Attendant Console** de la liste déroulante de service. Changez le paramètre de sync de répertoire sous des paramètres de Clusterwide.

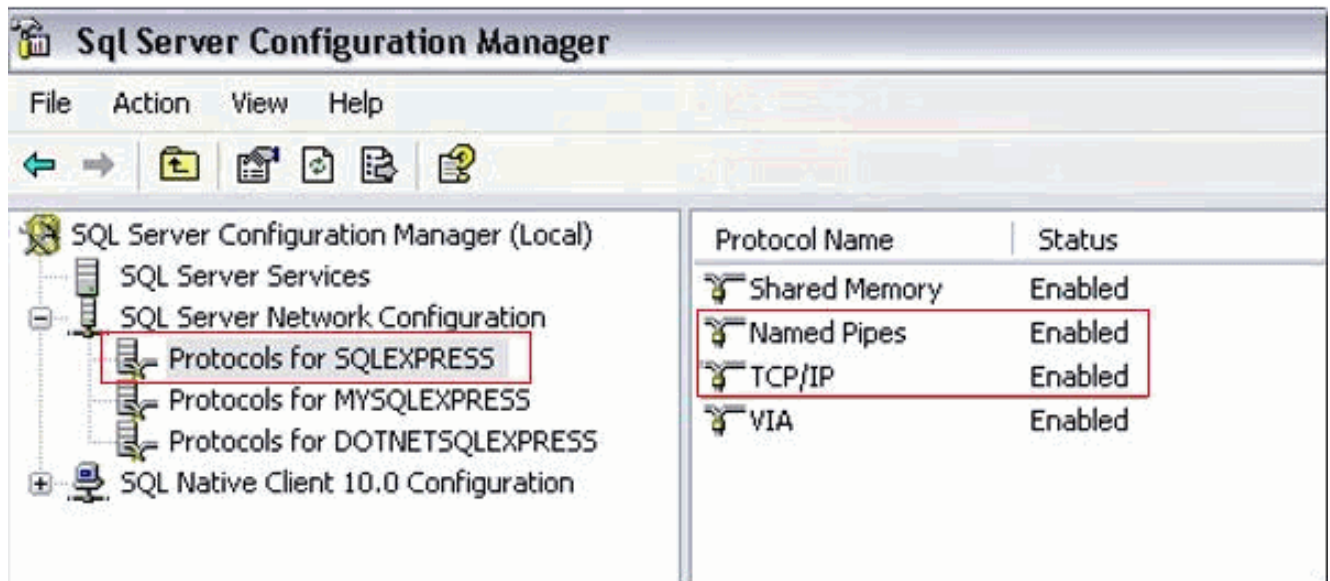


**Q. En se connectant à la page de WebAdmin de mon serveur de console de réception de Cisco Unity Express, ces messages d'erreur sont reçus : « Données d'erreur : API\_NOT\_INITIALIZED » Et « incapable de se connecter au serveur » tout en installant l'assistant de base de données. [Comment résoudre ce problème ?](#)**

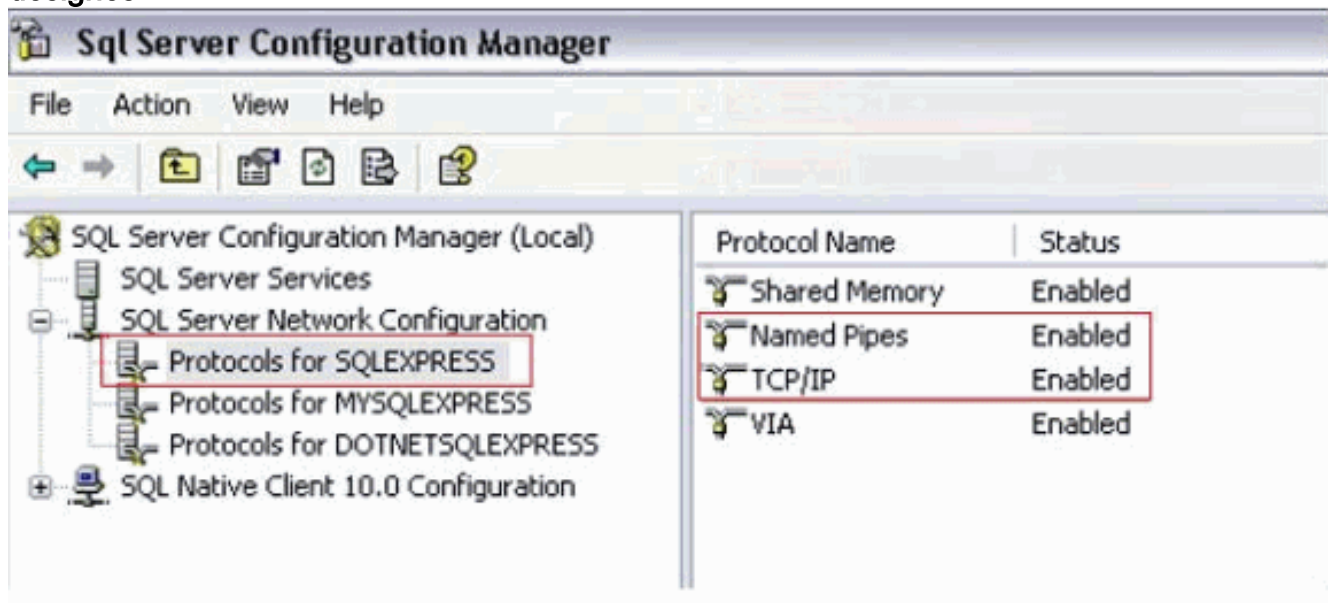


A. Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :


1. Allez à tous les programmes > Microsoft SQL Server 2008 > les outils de configuration > la Configuration Manager de Serveur SQL. Cette fenêtre s'ouvre :



2. Naviguez vers la configuration réseau de Serveur SQL et sélectionnez les protocoles pour SQLEXPRESS. Puis, protocole TCP/IP d'enable et canaux désignés.



## 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](#)