

Console de réception CallManager : Dépannage des numéros de composition abrégée

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Des entrées de numérotation rapide perdues après des noms de cadran de vitesse sont changées](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Cadran et listes de répertoires de vitesse manquant sur le chargement](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Les informations de cadran de vitesse sont perdues après que le Cisco CallManager soit amélioré des versions 4.x à 5.0](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Incapable de glisser-déplacer des appels aux numéros gratuits dans l'application de console de réception](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[« L'erreur de mise à jour de base de données » en tentant d'ajouter le Cisco CallManager Attendant Console expédient les informations de cadran](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Les entrées de numérotation rapide te permettent pour placer rapidement des appels, transfèrent des appels, exécutent consultant des transferts (dirigés), et des conférences d'initié avec la personne associée avec l'entrée de numérotation rapide. Les entrées de numérotation rapide incluent le nom, le numéro de téléphone, et les notes sur la personne que vous avez ajouté au groupe de numérotation abrégée.

Ce document discute les problèmes courants qui se produisent avec des cadrans de vitesse de Cisco CallManager Attendant Console et comment dépanner ces questions.

[Conditions préalables](#)

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager Attendant Console
- Cadrons de vitesse

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco CallManager 3.x et 4.x
- Cisco CallManager Attendant Console 1.x et plus tard

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Remarque: Dans la version 6.1 de Cisco Unified Communications Manager Business Edition la console de réception ne prend en charge pas la fonction intercom. Le GUI de console de réception affiche l'intercom et d'autres lignes, mais n'affiche pas la ligne de membre de groupe de recherche quand la fonction intercom est configurée à un téléphone qui est un membre d'un groupe de recherche.

Conventions

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

Des entrées de numérotation rapide perdues après des noms de cadran de vitesse sont changées

Problème

Dans certaines situations, après que vous apportiez toutes les modifications à la vitesse composer des noms, les entrées de numérotation rapide sont perdues.

La solution dans cette section s'applique aux situations étaient de plusieurs clients de console de réception veulent utiliser la même installation de cadran de vitesse. Il s'applique également quand vous devez exporter des cadrons de vitesse sur la console de réception du Cisco CallManager 4.x à la console de réception de Cisco Unified Communications Manager 7.x.

Solution

Si le serveur de répertoire n'est pas accessible pendant la sortie ou la déconnexion d'un utilisateur de la console, alors l'application enregistre les configurations propres comprenant des cadrons de vitesse sur l'ordinateur local (comme fichier de xml), de sorte que toutes les modifications aux configurations de console de réception soient enregistrées. Ceci est synchronisé quand le

répertoire est accessible.

Vous pouvez récupérer les cadrans de vitesse quand vous vous terminez ces étapes.

1. Dans cet exemple, on le suppose qu'il y a deux utilisateurs de console de réception appelés ac1 et l'ac2. Lancez la console et la procédure de connexion comme utilisateur **ac1**. La console lance et répertorie tous les cadrans de vitesse créés pour l'utilisateur ac1.
2. Retirez le PC du réseau et fermez la fenêtre d'application de console de réception.
3. Allez à **C:\Program Files\Cisco\CallManager la console de réception \ répertoire de données** et localisez le fichier **ac1.xml**. **Remarque:** Pour la version 5.x et ultérieures de Cisco Unified Communications Manager, le chemin est **console de CallManager Assistant de C:\Program Files\Cisco\Unified \ données \ userid>.xml <assistant**.
4. Connectez le PC de nouveau au réseau, lancez l'application de console de réception et la procédure de connexion comme utilisateur **ac2**.
5. Démontez le PC du réseau et clôturez l'application de console de réception.
6. Allez à **C:\Program Files\Cisco\CallManager la console de réception \ répertoire de données** et localisez le fichier **ac2.xml**.
7. Ouvrez les fichiers **ac1.xml** et **ac2.xml** et copiez les données de cadran de vitesse d'ac1.xml sur ac2.xml ou d'ac2.xml sur ac1.xml et sauvegarde.
8. Connectez le PC de nouveau au réseau.
9. Lancez l'application et la procédure de connexion de console de réception comme ac1. Maintenant l'utilisateur ac1 de console de réception a le cadran de vitesse de l'utilisateur ac2. Vous pouvez maintenant se fermer une session. Puisque le répertoire est accessible, les données sont enregistrées au répertoire.

Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCeg22093](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

[Cadran et listes de répertoires de vitesse manquant sur le chargement](#)

[Problème](#)

Sur la console de réception de Cisco, les configurations de cadran de vitesse et de liste de répertoires ne sont pas soulevées. Ce message d'erreur est reçu sous c:\Program Files\Cisco\CallManagerAttend\UserList\AutoGenerated.txt.

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

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

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

Remarque: Les utilisateurs de console de réception peuvent ouvrir une session et encore avoir le Contrôle d'appel fonctionnel, mais il n'y a aucun cadran ou liste de répertoires de vitesse.

[Solution](#)

Remarque: On l'a observé que si le service de DC Directory est désactivé ou arrêté sur les serveurs CallManagers l'uns des dans la batterie, alors les débuts des ces erreurs à révéler dans

le répartiteur d'appel de téléphonie de Cisco (TCD) se connecte. Assurez-vous les passages de service de DC Directory sur tous les serveurs Cisco CallManagers avant les étapes de dépannage l'un des.

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Fermez la fenêtre d'application de console de réception.
2. Supprimez le fichier **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt** sur le serveur de console de réception et supprimez la console de réception \ userlists de **C:\Program Files\Cisco\CallManager** de fichier sur le PC client de console de réception.
3. Choisissez le **Start > Programs > Administrative Tools > Services** et redémarrez le service du répartiteur d'appel de téléphonie de Cisco (TCD) sur tous les serveurs Cisco CallManagers dans la batterie.
4. Ouvrez l'application de console de réception de nouveau et vérifiez si la question est réparée.
5. Si la question persiste toujours, alors exécutez ces étapes : Sur le serveur Cisco CallManager, ouvrez le fichier **C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini** et le vérifiez que ce fichier contient les informations correctes pour le serveur de répertoire de Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) pour ces champs :**ldapURL=ldapsURL=Remarque:** Il est recommandé pour employer l'adresse IP du serveur Cisco CallManager au lieu du nom d'hôte afin d'éviter n'importe quel problème lié à la résolution de noms.Également dans le serveur Cisco CallManager, choisissez le **Start > Run**, tapez le **regedit** et localisez le **HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems, Inc. \ la clé configuration de répertoire**. Vérifiez que la clé et le fichier DirectoryConfiguration.ini ont la même chose et les informations correctes pour ces champs :**ldapURLldapsURL**Corrigez n'importe quelles informations dans le fichier et dans la clé de registre si n'importe quelles informations sont différentes ou erronées. Sauvegardez les modifications et fermez le fichier DirectoryConfiguration.ini et la clé de registre.Clôturez l'application de console de réception, puis redémarrez les services de Cisco TCD et de Cisco CTIManager.

[Les informations de cadran de vitesse sont perdues après que le Cisco CallManager soit amélioré des versions 4.x à 5.0](#)

[Problème](#)

Après que le Cisco CallManager soit mis à jour de 4.x à 5.0 et les clients de console de réception sur les PC des utilisateurs sont mis à jour, toute les vitesse se connecte les fenêtres de console de réception disparaissent.

Cette question est documentée dans ces id de bogue Cisco :

- ID de bogue Cisco [CSCsj28809](#) (clients [enregistrés](#) seulement)
- ID de bogue Cisco [CSCsg19481](#) (clients [enregistrés](#) seulement)

[Solution](#)

Comme contournement, les besoins de l'utilisateur de chaque console de réception de ressaisir

manuellement leurs informations de cadran de vitesse.

[Incapable de glisser-déplacer des appels aux numéros gratuits dans l'application de console de réception](#)

[Problème](#)

Quand la console de réception de l'Unified Communications Manager 6.x est utilisée, l'opérateur ne peut pas glisser-déplacer des appels aux numéros verts dans l'application de console de réception. Vous pouvez transférer vers des numéros gratuits utilisant consultez le transfert, mais pas en faisant glisser l'appel au numéro gratuit dans la liste de cadran de vitesse.

[Solution](#)

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Dans la gestion de Cisco Unified Communications Manager, allez à la page de **configuration de passerelle**.
2. À cette page, décochez la **livraison de réorientation IE de nombre - des paramètres sortant et d'affichage IE**.

[« L'erreur de mise à jour de base de données » en tentant d'ajouter le Cisco CallManager Attendant Console expédient les informations de cadran](#)

[Problème](#)

Quand vous tentez d'ajouter les informations de cadran de vitesse de Cisco CallManager Attendant Console, l'erreur de mise à jour de base de données est reçue suivant les indications de l'image :

[Solution](#)

Cette question peut se produire quand une application d'antivirus est activée. Désactivez l'application d'antivirus afin de résoudre le problème.

[Informations connexes](#)

- [Utilisant la fenêtre de numérotation abrégée](#)
- [Console de réception de gestionnaire de Cisco Unified Communications](#)
- [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](#)