

Dépannage IP AutoAttendant

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Questions possibles](#)

[« Erreur d'exception de Javas » en essayant de configurer l'application d'AutoAttendant](#)

[Le serveur IP RVI ne démarre pas après que mise à jour de Cisco CallManager](#)

[Le sous-système JTAPI est dans le service partiel](#)

[La composition de nom ne fonctionne pas](#)

[A téléchargé le nom parlé, mais il continue à orthographier le nom](#)

[Les chiffres écrits, mais l'annonce continue en appelant de l'Cisco IOS expriment la passerelle](#)

[L'utilisateur n'entend pas des annonces : Si les cadrans 1 d'utilisateur et alors extension suivaient par des informations parasites \(#\), l'appel parvient à l'utilisateur](#)

[Ne peut pas composer utilisant des codecs de G.729](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

La portée de ce document est de couvrir quelques questions typiques qui peuvent surgir pendant l'installation ou l'exécution du produit d'IP AutoAttendant de Cisco.

Conditions préalables

Conditions requises

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- L'AutoAttendant devrait être configuré après les instructions pour [configurer l'application à quatre orifices de réception automatique IP de Cisco sur un serveur CallManager](#).

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de logiciel et de matériel ci-dessous.

- IP AutoAttendant de Cisco 2.2(2) et plus tard.

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un

environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

Conventions

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

Questions possibles

Cette section répertorie quelques questions typiques qui peuvent surgir pendant l'installation ou l'exécution du produit d'IP AutoAttendant de Cisco.

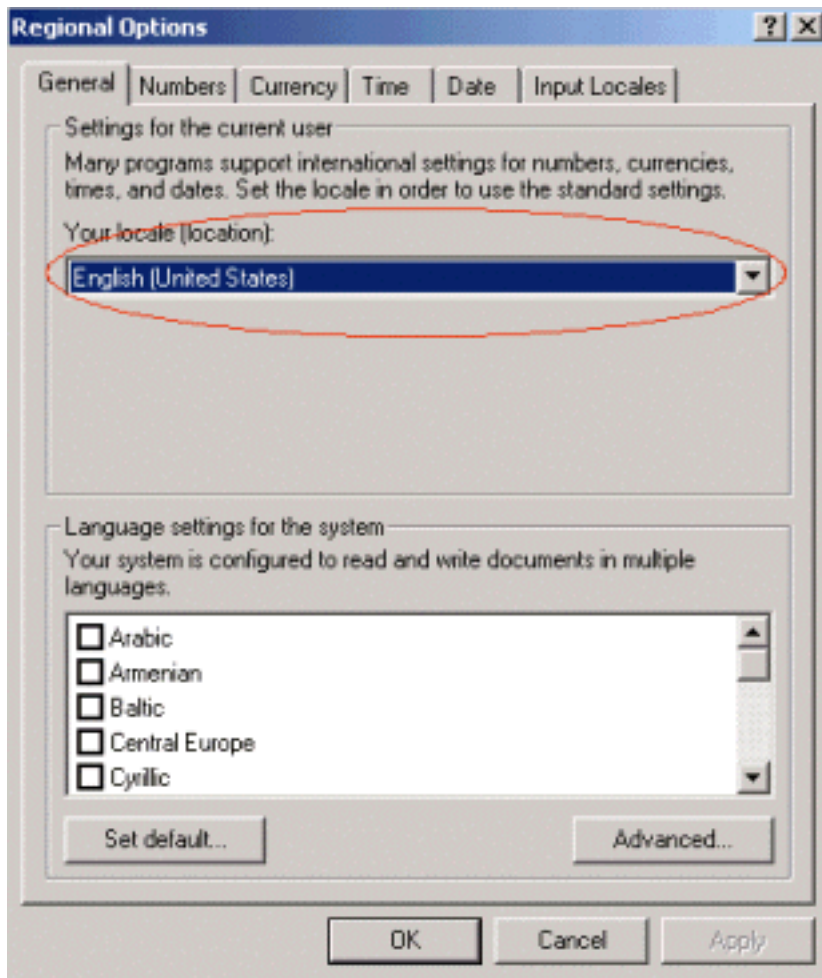
« Erreur d'exception de Javas » en essayant de configurer l'application d'AutoAttendant

Vous pourriez recevoir l'erreur suivante tout en essayant d'ajouter l'application d'AutoAttendant si vous avez un paramètre régional de système par défaut autre que l'anglais (Etats-Unis).

```
Java Exception error '80004005'  
java.lang.NullPointerException
```

```
/AppAdmin/scriptNewAppDetail.asp, line 511
```

Pour vérifier ceci, allez au **panneau de configuration > des options régionales**. Si vous faites placer un autre paramètre régional (emplacement), vous devez le placer à l'anglais (Etats-Unis) et redémarrer votre serveur.



[Le serveur IP RVI ne démarre pas après que mise à jour de Cisco CallManager](#)

Le client de la téléphonie API (JTAPI) de Javas doit être compatible avec la version existante du Cisco CallManager. Vous pourriez devoir réinstaller le module d'extension JTAPI de la page de modules d'extension de Cisco CallManager. Allez à la page d'administration de Cisco CallManager et cliquez sur l'**application > l'Install Plugins**. Téléchargez **Cisco JTAPI** et l'installez sur le serveur IP RVI.

[Le sous-système JTAPI est dans le service partiel](#)

Si le sous-système de jtapi est hors service, la cause la plus probable est que le CTI Manager ne s'exécute pas. Dans ce cas, allez au Control Center de gestionnaire d'appel et commencez-le.

Il peut y avoir plusieurs raisons pour lesquelles le sous-système de jtapi est dans le service partiel. Les instructions [en configurant l'application à quatre orifices de réception automatique IP de Cisco sur un serveur CallManager](#) expliquent le moyen le plus simple de configurer un AutoAttendant à quatre orifices. Cette erreur se produit si le nombre total de périphériques que les contrôles de l'utilisateur JTAPI est moins que le nombre de sessions dans la configuration d'applications. Choses à vérifier :

- Vérifiez que vous avez spécifié quatre ports pour utiliser avec l'application d'AutoAttendant.

Application Administration Help

Application Parameters Configuration

Application Name*

CTI Route Point*

Script Name

Maximum Number of Sessions*

Enabled* Yes No

welcomePrompt*

operExtn*

*Indicates required item.

- Vérifiez une deuxième fois le nombre de ports CTI que vous avez créés pour l'usage avec l'AutoAttendant, et cela l'utilisateur qui contrôle ces ports sont associés avec eux. **Remarque:** Dans cet exemple, l'utilisateur de jtapi peut contrôler le point d'acheminement 4500 et des ports CTI de 4501 à

User Device Assignment [Back to User List](#)
[Add a New User](#)

Assign Devices for: **jtapi (jtapi, jtapi)** <-- User Associated in Jtapi Configuration

Status: Please enter any changes for the current user.

Available Device List Filters

Find devices where:

Directory Number begins with

No Filter Active

0 available device(s) listed at last search.

5 device(s) ~~controlled~~ at last search. <-- All ports are checked For 4 CTI ports & 1 Route point

Available Devices

No Primary Extension

Type	Device Name	Description	Primary Ext.	Extension
<input checked="" type="checkbox"/>	cti-dd	cti-dd	<input type="radio"/>	4504
<input checked="" type="checkbox"/>	cti_aa	cti_aa	<input type="radio"/>	4501
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_AA-WILLOW	CTE_AA-WILLOW	<input type="radio"/>	4500
<input checked="" type="checkbox"/>	cti_bb	cti_bb	<input type="radio"/>	4502
<input checked="" type="checkbox"/>	cti_cc	cti_cc	<input type="radio"/>	4503

4504.

La composition de nom ne fonctionne pas

Allez à l'**User > Global Directory** et trouvez l'utilisateur. Assurez-vous qu'une extension est sélectionnée comme **poste principal**.

L'utilisateur Bob a de plusieurs périphériques associés avec lui. 8000 a été placés comme poste

principal. Dans cet exemple, l'appelant sera transféré vers l'extension 8000 quand il orthographie le nom pour le builder de Bob.

[A téléchargé le nom parlé, mais il continue à orthographier le nom](#)

Le fichier doit être dans le KHZ de l'u-law 8.000 CCITT, le bit 8, format mono. Vous pouvez se référer au document de [http:// <server_name>/appadmin/PromptInstruct.htm](http://<server_name>/appadmin/PromptInstruct.htm) sur votre pour en savoir plus de serveur.

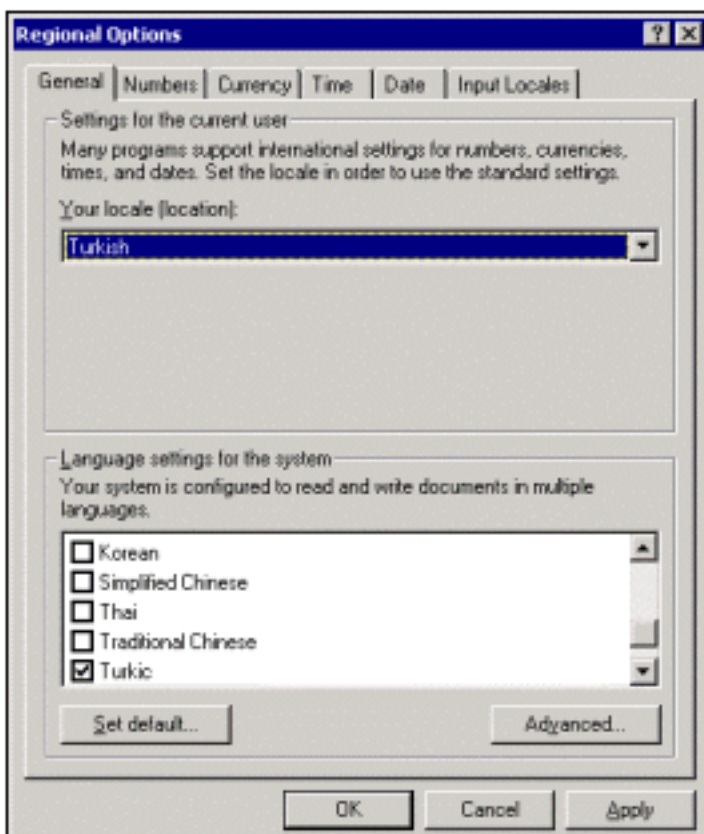
[Les chiffres écrits, mais l'annonce continue en appelant de l'Cisco IOS expriment la passerelle](#)

Le relais de DTMF n'est pas configuré sur la passerelle de Cisco IOS®. Configurez le **dtmf-relay h245-alphanumeric** sur les pairs VoIP indiquant le Cisco CallManager.

```
dial-peer voice 7000
destination-pattern 2...
session target ipv4:10.200.72.36
dtmf-relay h245-alphanumeric
```

[L'utilisateur n'entend pas des annonces : Si les cadrons 1 d'utilisateur et alors extension suivaient par des informations parasites \(#\), l'appel parvient à l'utilisateur](#)

Vous ne pourriez pas entendre les demandes d'AutoAttendant, mais toujours obtenez connecté et conduisez les appels si vous avez un paramètre régional de système par défaut autre que l'anglais (Etats-Unis). Pour vérifier ceci, allez au **panneau de configuration > des options régionales**.



Normalement, des demandes d'utilisateur d'AutoAttendant sont enregistrées dans C:\Program Files\wfvavid\Prompts\user\en_US et systèmes invite sont enregistrées dans C:\Program

Files\wfavvid\Prompts\system\en_US.

Si votre paramètre régional (emplacement) n'est pas anglais (les Etats-Unis), faites ce qui suit :

- Copiez tout le de fichiers *.wav \ utilisateur \ en_US sur le répertoire de C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user.
- Copiez tout le de fichiers *.wav \ serveur \ en_US sur C:\Program Files\wfavvid\Prompts\system\

[Ne peut pas composer utilisant des codecs de G.729](#)

G.729 le codec n'est pas pris en charge avec la version en cours du serveur IP RVI. G.711ulaw est le seul codec pris en charge.

[Informations connexes](#)

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Support de Voix et communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)