

L'utilisateur de CallManager reçoit le message d'erreur « kCtiProviderOpenFailure - CTI application failed to open provider »

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Solution 3](#)

[Solution 4](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit pourquoi l'utilisateur de Cisco CallManager reçoit l'erreur de message d'erreur : kCtiProviderOpenFailure - L'application CTI n'a pas ouvert le fournisseur après que le périphérique prêt à brancher d'intégration de Répertoire actif (AD) soit installé sur le serveur Cisco CallManager. Ce document fournit également une résolution pour cette question.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco CallManager Attendant Console

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco CallManager 3.3 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.

Conventions

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

Problème

Après que le périphérique prêt à brancher d'intégration d'AD soit installé sur le serveur Cisco CallManager, ce message d'erreur apparaît en cas visualiseur :

```
Error: kCtiProviderOpenFailure - CTI application failed to open provider
  CTIconnectionId: 1
  Login User Id: ac
  UNKNOWN_PARAMNAME:ReasonCode: 2362179680
  IPAddress: 10.20.2.1
  App ID: Cisco CTIManager
  Cluster ID: ZLDNCM01-Cluster
  Node ID: 10.20.2.1
  Explanation: Application is unable to open provider.
  Recommended Action: Check the reason code and correct the problem. Restart CTIManager
  if problem persists..
```

Ce message d'erreur se produit si vous avez une application du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) et un **courant alternatif** créés par l'utilisateur, et il ne peut pas authentifier ou se connecter au CTI. Ceci indique que le service du répartiteur d'appel de téléphonie (TCD) ne peut pas se connecter au CTI en raison d'une panne de procédure de connexion. L'user-id ou le mot de passe fourni par TCD n'apparie pas les qualifications dans le répertoire.

Solution 1

Complétez ces étapes pour résoudre le problème :

1. Choisissez le **service > la console de réception de Cisco cm > l'utilisateur de console de réception de Cisco cm** dans la fenêtre de Cisco CallManager Administration pour vérifier votre AD pour voir s'il y a un **courant alternatif** nommé par utilisateur.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

- Cisco IPMA Configuration Wizard
- Cisco CM Attendant Console
 - Media Resource
 - Service Parameters
- Pilot Point
- Hunt Group
- Cisco CM Attendant Console User
- Cisco CM Attendant Console Server

CISCO SYSTEMS



Cisco CallManager 4.1 Administration

Details

Copyright © 1999 - 2004 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.

2. Cliquez sur Find après que vous spécifiez le texte approprié de recherche (si c'est approprié) de la liste déroulante.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Find and List Attendant Console Users

[Add a New Attendant Console User](#)

No current search

Find Attendant Console Users where User ID

and show items per page

To list all items, click Find without entering any search text.

3. Si vous trouvez l'utilisateur nommé courant alternatif, assurez-vous que le mot de passe pour cet utilisateur à C.A. est **12345**. Sinon, utilisez l'**acconfig**. Utilitaire de **batte** pour remettre à l'état initial le mot de passe.
4. Redémarrez le CTI Manager et les services TCD. Référez-vous à [lancer le service de distribution des appels téléphoniques de Cisco](#) et à [lancer le](#) pour en savoir plus de [service de CTI Manager](#).

Si vous ne trouvez pas l'utilisateur nommé courant alternatif, créez un utilisateur appelé le **courant alternatif** avec ces valeurs dans le répertoire global :

- Prénom — **Préposé**
- Nom de famille — **Console**

- User-id — **courant alternatif**
- Mot de passe — **12345**
- Pin — **12345**
- **Utilisation d'application de l'enable CTI** — Assurez-vous que ceci est vérifié.
- **Récupération de parpage d'appel permise** — Assurez-vous que ceci est vérifié.

Solution 2

Une autre cause classique dans ce scénario est que l'utilisateur à C.A. ou le cadre CTI (CTIFW) n'est pas configuré avec un mot de passe valide dans le répertoire. Le Cisco Web Collaboration Option utilise un utilisateur spécial qui n'est pas visible du Cisco CallManager Administration (cadre de cn=CTI et mail=ctifw (Netscape) ou SAMAccountName=ctifw (l'AD)) pour authentifier avec le Cisco CallManager. Si vous spécifiez un attribut de recherche d'utilisateur autre que le par défaut quand vous configurez le périphérique prêt à brancher, assurez-vous que vous placez la valeur pour l'attribut pour l'utilisateur CTIFW au **ctifw**. Si vous spécifiez l'**uid** en tant que votre attribut de recherche d'utilisateur, éditez l'entrée d'utilisateur CTIFW dans votre répertoire en le plaçant à l'**uid=ctifw**. Si vous utilisez WebAttendant, référez-vous à [intégrer le Cisco Web Collaboration Option avec le service de répertoire d'entreprise](#).

Solution 3

Si vous recevez le même message d'erreur avec code de raison -1932787616, terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Remettez à l'état initial le mot de passe de CCMSysUser avec CCMPWDChanger. Afin de faire ceci, référez-vous à la procédure [en activant des Services IP de Cisco après l'intégration de répertoire sur le serveur de base de données de Publisher](#).
2. Redémarrez l'appel Cisco des services de retour, de Cisco IPMA, de Cisco TFTP, de Cisco Tomcat, de Cisco CTIManager, et de substitution de postes de Cisco CallManager sur le serveur sur lequel vous avez installé le module d'extension, ainsi la modification de mot de passe la prend effet. Afin de redémarrer un service, choisissez le **Start > Programs > Administrative Tools > Services**. Choisissez un service dans la liste, cliquez avec le bouton droit le service, et choisissez la **reprise**.
3. Assurez-vous que le compte de CCMSysUser n'est pas verrouillé dans le Répertoire actif. S'il est verrouillé, déverrouillez le compte afin de résoudre le problème.

Si code de raison pour le `kCtiProviderOpenFailure` d'erreur est -1932787613, il est recommandé que vous vérifiez la réplication avec [DBLHelper](#). Vérifiez également si les serveurs existent toujours dans la base de données de CallManager même si ils sont retirés de la batterie. Si n'importe quelle entrée d'un serveur retiré existe, vous devez retirer l'entrée pour résoudre le problème.

Solution 4

Effectuez les étapes suivantes :

1. Ouvrez une session dans un serveur Cisco CallManager et apportez une fenêtre de commandes ; allez au **Start > Run** et écrivez le **cmd**.
2. Dans la fenêtre de commandes, CD à `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant`.
3. Exécutez le **Notepad de commande etc. \ACServer.properties**.

4. Localisez la ligne JTAPI_PASSWORD=.
5. Exécutez le `password>` de `<new` du coffre `\acenc.exe`. Ceci génère une copie chiffrée de `<newpassword>`.
6. Copiez la sortie et placez-la après JTAPI_PASSWORD=.
7. Sauvegardez-le et quittez du Notepad.
8. Redémarrez le service de distribution des appels téléphoniques de Cisco.

Informations connexes

- [Messages d'erreur de système pour le Cisco Unified CallManager 4.1](#)
- [Configuration de Cisco CallManager Attendant Console](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console](#)
- [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](#)