

Messages d'erreur de console de réception d'Unified Communications Manager

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Erreur : Incapable de se connecter au serveur](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : L'erreur de communication avec le serveur est affichée](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Pour transférer l'appel dû à l'erreur interne. Tentative de transférer un appel qui n'existe ou est plus en activité.](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Un ou plusieurs lignes à votre téléphone sont partagées. Des lignes partagées ne sont pas prises en charge.](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[La console de réception dérobo le foyer de l'autre Windows sur l'appel entrant](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : incapable de se connecter au serveur](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : 404 la page ne peuvent pas être trouvés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[État de ligne dans les affichages de console de réception comme point d'interrogation \(?\)](#)

[Problème](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Solution 3](#)

[Erreur : Le terminal opérateur est en hausse s'il vous plaît au sujet de procédure de connexion si votre configuration de périphérique a changé](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Votre administrateur doit associer le téléphone avec un utilisateur valide d'application](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : MSVCR71.dll non trouvé](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : jqs_plugin.dll ne s'est pas enregistré](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Échouer de point de routage CTI et de ports CTI à enregistrer](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Incapable de connecter le CTI Manager de sauvegarde. Veuillez vérifier les informations fournies et les essayez de nouveau.](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Question de sync de console de réception](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Le fichier CiscoTSP.tsp de copie a manqué](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Pannes de serveur de console de réception après la période de la disponibilité](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Console de réception Cisco Unified Communications Manager](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

La console de réception de Cisco Unified Communications Manager (CUCM) te permet pour installer des Téléphones IP de Cisco comme consoles de réception. Les entrées de numérotation rapide d'utilisations de console de réception CUCM et l'accès rapide de répertoire aux numéros de téléphone de consultation, aux appels moniteur, et aux appels de traitement avec l'emploi d'une interface utilisateur graphique (GUI). Un réceptionniste ou un assistant administratif utilise la console de réception CUCM pour traiter des appels pour un service ou une société, ou d'autres employés peuvent l'utiliser pour gérer leurs propres appels téléphoniques.

La console de réception CUCM installe sur un PC avec la connectivité IP sur le système CUCM. La console de réception fonctionne avec un téléphone IP de Cisco qui est enregistrée à un système CUCM (une console pour chaque téléphone qui est utilisé comme console de réception). Les plusieurs consoles peuvent se connecter à un système simple CUCM.

Ce document décrit les messages d'erreur et les contournements liés à la console de réception CUCM.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

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

- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 4.x.
- Cisco Unified Communications Manager 6.x/7.x/8.x
- Entreprise de Cisco Unified/console de réception de service (CUBAC) 8.x

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](#).

Erreur : Incapable de se connecter au serveur

Problème

Vous ne pouvez pas lancer le console de réception Cisco Unified Communications Manager, et ce message d'erreur est affiché :

```
Unable to connect to server
```

Solution

Redémarrez **Cisco CTIManager** et le **répartiteur d'appel de téléphonie de Cisco** sur le serveur de Cisco CallManager afin de résoudre ce problème. Ces services doivent être commencés du **Control Center** comme décrit dans cette procédure :

1. Choisissez l'**Application > Cisco CallManager Serviceability > Tools > Control Center**.
2. Arrêtez et commencez ces services : **Cisco CTIManager Répartiteur d'appel de téléphonie de Cisco**
3. Ouvrez l'application de console de réception, et l'essayez de se connecter.

Erreur : L'erreur de communication avec le serveur est affichée

Problème

Vous ne pouvez pas lancer le console de réception Cisco Unified Communications Manager, et ce message d'erreur est affiché :

```
Error communicating with server is displayed
```

Solution

Mettez les hôtes et les fichiers lmhosts à jour avec des entrées pour vos serveurs d'Unified Communications Manager afin de résoudre ce problème. Terminez-vous ces étapes afin de trouver les fichiers :

1. Du PC affecté, allez à **C:\Windows\System32\Drivers\Etc.**
2. Localisez le **fichier LMHosts.sam**.
3. Ouvrez le fichier dans un éditeur de texte (tel que Notepad).
4. Terminez-vous les instructions dans le fichier afin d'ajouter des entrées pour l'adresse IP et le nom d'hôte de vos serveurs d'Unified Communications Manager. Séparez vos entrées avec une tabulation par exemple : publisherhostname de 192.168.10.1 subscriberhostname de 192.168.10.2
5. Enregistrez le fichier.
6. Dans le même répertoire, localisez les *hôtes* classent, et répétez ces étapes.
7. Arrêtez et mettez en marche la console de réception.

Erreur : Pour transférer l'appel dû à l'erreur interne. Tentative de transférer un appel qui n'existe ou est plus en activité.

Problème

Cette erreur est reçue par intermittence quand vous tentez de transférer des appels utilisant la console de réception de Cisco :

```
Failed to transfer the call due to internal error. Attempt to transfer a call that does not exist or is no longer active.
```

Solution

Afin de résoudre ce problème, mettez les hôtes et les fichiers lmhosts à jour avec des entrées pour vos serveurs d'Unified Communications Manager comme décrit dans la [partie Solution de l'erreur : L'erreur de communication avec le serveur est affichée.](#)

Erreur : Un ou plusieurs lignes à votre téléphone sont partagées. Des lignes partagées ne sont pas prises en charge.

Problème

En essayant d'ouvrir une session à la console de réception, ce message d'erreur est reçu : Un ou plusieurs lignes à votre téléphone sont partagées. Des lignes partagées ne sont pas prises en charge.

Cette question se produit principalement quand le même nombre de répertoire (DN) est utilisé sur différentes lignes à différentes partitions. La console de réception dépend de CTI/JTAPI et n'est

pas partition-avertie parce que ceci une limite CTI/JTAPI. Par conséquent, si vous utilisez le même DN qui est utilisé sur différentes lignes à différentes partitions, la console de réception obtient confus parce que la configuration de téléphone ressemble à une ligne partagée au même téléphone à la console de réception.

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Vérifiez s'il y a des lignes partagées. Si oui, retirez la même chose.
2. Vérifiez si le même DN est utilisé sur différentes lignes à différentes partitions. Si oui, modifiez la même chose. La console de réception ne prend en charge pas la configuration du même DN dans de plusieurs partitions pour le téléphone propre.
3. Vérifiez s'il y a des dn non affectés. Si oui, supprimez la même chose suivant la procédure mentionnée dans le [CallManager 4.x : Exemple non affecté de configuration de nombres de répertoire d'effacement](#).

La console de réception dérobo le foyer de l'autre Windows sur l'appel entrant

Problème

La console de réception dérobo le foyer d'autres fenêtres toutes les fois qu'un appel entre.

Solution

Au bas de la fenêtre de console de réception, il y a une petite icône juste à la gauche de la zone d'indicateur d'état de `Contrôle d'appel`. L'icône ressemble à une fenêtre du bureau ; si vous cliquez sur l'icône, vous pouvez basculer la *console de lancement sur la nouvelle caractéristique d'appel* en marche et en arrêt.

Erreur : incapable de se connecter au serveur

Problème

Ce message d'erreur est reçu quand vous tentez de commencer l'application de console de réception sur un serveur de Windows XP : `incapable de se connecter au serveur`

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Vérifiez la Connectivité entre le serveur Cisco CallManager et le serveur de console de réception.
2. Vérifiez si n'importe quels antivirus/Pare-feu bloque les ports de console de réception (chaîne de ports TCP de 1099 jusqu'en 1129 et de 2748).
3. Éditez le `LMHOSTS` et les fichiers `HOSTS` dans le PC de console de réception situé dans

C:\WINDOWS\system32\drivers\etc comme suit :Ouvrez le fichier dans un éditeur de texte (tel que Notepad ou Wordpad).Ajoutez le nom d'adresses IP ou de CallManager de serveurs CallManagers, et sauvegardez les modifications.

4. Ouvrez la Configuration Manager SQL du **début > des programmes > de la Microsoft SQL Server 2005 > des outils de configuration**, et protocole TCP/IP d'enable relatif au serveur.
5. Redémarrez le service de Cisco CTIManager.

[Erreur : 404 la page ne peuvent pas être trouvés](#)

[Problème](#)

Vous recevez cette erreur quand vous ouvrez une session à la page d'admin après un frais installez de l'entreprise de Cisco Unified/de console de réception de service (CUBAC) :

404 The Page Cannot be Found

[Solution](#)

Allez au **Start > Settings > Control Panel > Add/Remove Programs**, et vérifiez que le cadre de .NET de Microsoft est installé. S'il n'est pas installé, alors installez le cadre de .NET de Microsoft afin de résoudre ce problème.

[État de ligne dans les affichages de console de réception comme point d'interrogation \(?\)](#)

[Problème](#)

La console de réception affiche un point d'interrogation dans le domaine d'état de ligne dans les cadrans de vitesse et le répertoire. Le Contrôle d'appel fonctionne bien, et l'affichage d'état est affiché correctement.

La question n'est pas résolue si vous vous déconnectez et vous connectez alors de retour dedans à la console de réception et alors vous remettez à l'état initial le service de CTIManager sur le Cisco CallManager Publisher et les abonnés.

[Solution 1](#)

Généralement, cette question est provoqué par si le Pare-feu est activé sur l'ordinateur client. Afin de résoudre ce problème, désactivez le Pare-feu sur le PC client. Ou, s'il ne peut pas être désactivé, se terminer ces étapes :

1. S'il y a un Pare-feu placé entre le serveur du répartiteur d'appel de téléphonie (TCD) et le client de console de réception, ouvrez ces ports :Transportez les ports de Control Protocol (TCP) **1099 - 1129**Port TCP **2748**Tous les ports de Protocole UDP (User Datagram Protocol). Les ports UDP sont utilisés pour l'état de ligne.
2. Afin de contrôler les ports UDP qui sont utilisés par la console de réception pour l'état de la ligne, configurez le champ IP Address de LocalHost dans le dialogue d'AdvancedSettings.Écrivez une valeur dans l'adresse IP : Format de port. Par exemple,

10.107.209.201:2658.

3. Ouvrez le port de l'**UDP 2658** au Pare-feu.
4. Excluez le client de console de réception dans le Pare-feu.
5. Redémarrez l'intégration de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) et les services de Cisco Secure Desktop.

Solution 2

Allez à la page de gestion de Cisco Callmanager, choisissez la **gestion des utilisateurs > le groupe d'utilisateurs**, et les vérifiez que l'*ACDeviceAuthenticationUser* existe.

Pour les informations sur la façon dont associer l'utilisateur d'*ACDeviceAuthenticationUser* aux téléphones de console de réception, référez-vous à [associer des périphériques avec l'utilisateur d'application d'ACDeviceAuthenticationUser](#).

Solution 3

Si l'état de ligne n'apparaît pas dans CUBAC, ouvrez une fenêtre de commandes, et cinglez le serveur CUBAC ; utilisez le nom d'hôte ou le nom d'hôte + le nom de domaine (par exemple, *hostname.domainname*) afin de vérifier que la machine cliente peut résoudre le nom du serveur CUBAC (nom de domaine complet). Si vous ne pouvez pas cingler le serveur CUBAC, terminez-vous ces étapes afin d'ajouter le nom d'hôte de serveur CUBAC à la machine cliente :

1. Sur le serveur CUBAC, ouvrez une invite de commande, et tapez l'**ipconfig** pour obtenir le nom d'hôte et le nom de domaine (s'il existe).
2. Allez à *C:\WINDOWS\system32\drivers\etc*, ouvrez les *hôtes* classent, et ajoutent cette entrée :
`<ip_of_cubac_server> <host_name_of_cubac_server> <fqdn_of_cubac_server>`
Remarque: Le nom de domaine complet doit être ajouté seulement si le serveur fait partie d'un domaine.
3. Ouvrez l'invite de commande, et exécutez cette commande : **nbtstat - R**

Erreur : Le terminal opérateur est en hausse s'il vous plaît au sujet de procédure de connexion si votre configuration de périphérique a changé

Problème

Ce message d'erreur apparaît dans la console de réception de Cisco aléatoirement :

```
Operator terminal is up please re login if your device configuration  
has changed
```

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Changez le mot de passe utilisateur (mot de passe d'*ACDeviceAuthenticationUser* et mot de passe utilisateur de console de réception) à 12345.
2. Remettez à l'état initial le point pilote.

3. Redémarrez les services de serveur du CTI Manager et de Cisco CallManager Attendant Console.
4. Ajoutez le nom et l'adresse IP d'hôte de serveur à l'hôte et aux fichiers lmhosts.
5. Ajoutez l'adresse IP du serveur et l'adresse IP du PC à la console sous des **configurations > a avancé**.

Erreur : Votre administrateur doit associer le téléphone avec un utilisateur valide d'application

Problème

Vous recevez ce message d'erreur quand vous tentez d'ouvrir une session à la console de réception : Votre administrateur doit associer le téléphone avec un utilisateur valide d'application.

Solution

Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que le téléphone propre est associé avec le *courant alternatif d'utilisateurs et l'acdeviceauthenticationuser*, et redémarrer des services de serveur du CTI Manager et de Cisco CallManager Attendant Console.

Erreur : MSVCR71.dll non trouvé

Problème

L'installation de console de réception échoue avec ce message d'erreur :

This application has failed to start because MSVCR71.dll was not found.
Re-installing the application may this problem.

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Copiez les fichiers *MSVCR71.DLL* et *MSVCRT.DLL* sur `C:\WINDOWS\system32`.
2. Exécutez ce re-registre *MSVCR71.DLL* de commande :
`regsvr32 C:\WINDOWS\system32\msvcr71.dll` **Remarque:** Quand le lanceur de coutume (cucsf.exe) charge un JRE privé (jvm.dll) plutôt qu'un JRE publiquement installé sur un ordinateur 64-bit, vous devez inclure MSVCR71.DLLIN le même répertoire que cucsf.exe puisqu'il est possible que MSVCR71.DLL (qui est exigé par jvm.dll) ne soit pas dans le chemin. L'intégration du DLL dans le même répertoire aide à enregistrer le MSVCR71.DLL.**Remarque:** Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCsw88042](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Erreur : jqs_plugin.dll ne s'est pas enregistré

Problème

Vous recevez ce message d'erreur quand vous essayez d'installer la console de réception :

```
jqs_plugin.dll ne s'est pas enregistré. HRESULT -214702470
```

Solution

Cette erreur est provoqué par en manquant .dlls du répertoire de console de réception. Afin de résoudre cette erreur, copiez les *fichiers MSVCR71.dll et MSVCRT.dll* de C:\ProgramFiles\Java\jre6\bin *sur la console de réception \ coffre de gestionnaire de transmissions* de C:\Program Files\Cisco\Unified.

Échouer de point de routage CTI et de ports CTI à enregistrer

Problème

Vous avez des questions enregistrant des ports CTI ou des points d'acheminement avec la Console de réception d'affaires Cisco Unified (CUBAC).

Solution

Cette question a été dépistée a basé sur le suivi TSP. Cette sortie témoin prouve que CUBAC essayé pour ouvrir la connexion CTI avec l'IPv6 :


```
09:56:04.347 |    CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() RegisterDeviceRequest
failed. []
09:56:04.347 |    CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() Result of register device
request is -1932787469
09:56:04.347 |<--CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse()
09:56:04.347 |<--CCTiInterface::OpenDevice() IPv6 [R3EDB27AD100016]
09:56:04.347 |-->CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000]
09:56:04.347 |    CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000] m_UserIP
[0x00000000]. m_UserRecvPort [0x00000000]
09:56:04.347 |-->CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()
09:56:04.347 |    CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated() [0xFFFFFFFF] bRc - 0
09:56:04.347 |<--CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()
09:56:04.347 |<--CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000]
09:56:04.347 |    CSelsiusTSPDevice::OpenDevice() [R3EDB27AD100016] *ERROR*
m_DeviceList->OpenDevice() failed with error 0x8CCC00F3 [Unknown value]
```


Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Enlevez l'option d'IPv6 du modèle commun de périphérique. Le profil commun de configuration de périphérique (**périphérique > paramètres de périphérique > configuration de périphérique commune**) contient les informations de configuration suivantes d'IPv6.

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Voice Mail ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾

Common Device Configuration

 Save

Status
 Status: Ready

Common Device Configuration Information
 Common Device Configuration: New

Common Device Configuration Information

Name*	<input type="text"/>
Softkey Template	-- Not Selected -- ▾
User Hold MOH Audio Source	< None > ▾
Network Hold MOH Audio Source	< None > ▾
User Locale	< None > ▾
IP Addressing Mode*	IPv4 and IPv6 ▾
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	Use System Default ▾
Allow Auto-Configuration for Phones*	Default ▾

Use Trusted Relay Point

Multilevel Precedence and Preemption Information

MLPP Indication*	Default ▾
MLPP Preemption*	Default ▾
MLPP Domain	< None > ▾

2. Redémarrez les points de routage CTI, les ports CTI, et le périphérique de modèle CTI.
3. Redémarrez le service téléphonique de Windows sur CUBAC.

[Erreur : Incapable de connecter le CTI Manager de sauvegarde. Veuillez vérifier les informations fournies et les essayez de nouveau.](#)

[Problème](#)

Ce message d'erreur apparaît sur l'écran d'installation où vous configurez les informations TSP :

Incapable de connecter le CTI Manager de sauvegarde. Veuillez vérifier les informations fournies et les essayez de nouveau.

[Solution](#)

Cette question se produit quand le service de CTI Manager n'est pas lancé sur le CUCM. Lancez le *CTI Manager et les services AXL* sur le serveur afin de résoudre ce problème.

Question de sync de console de réception

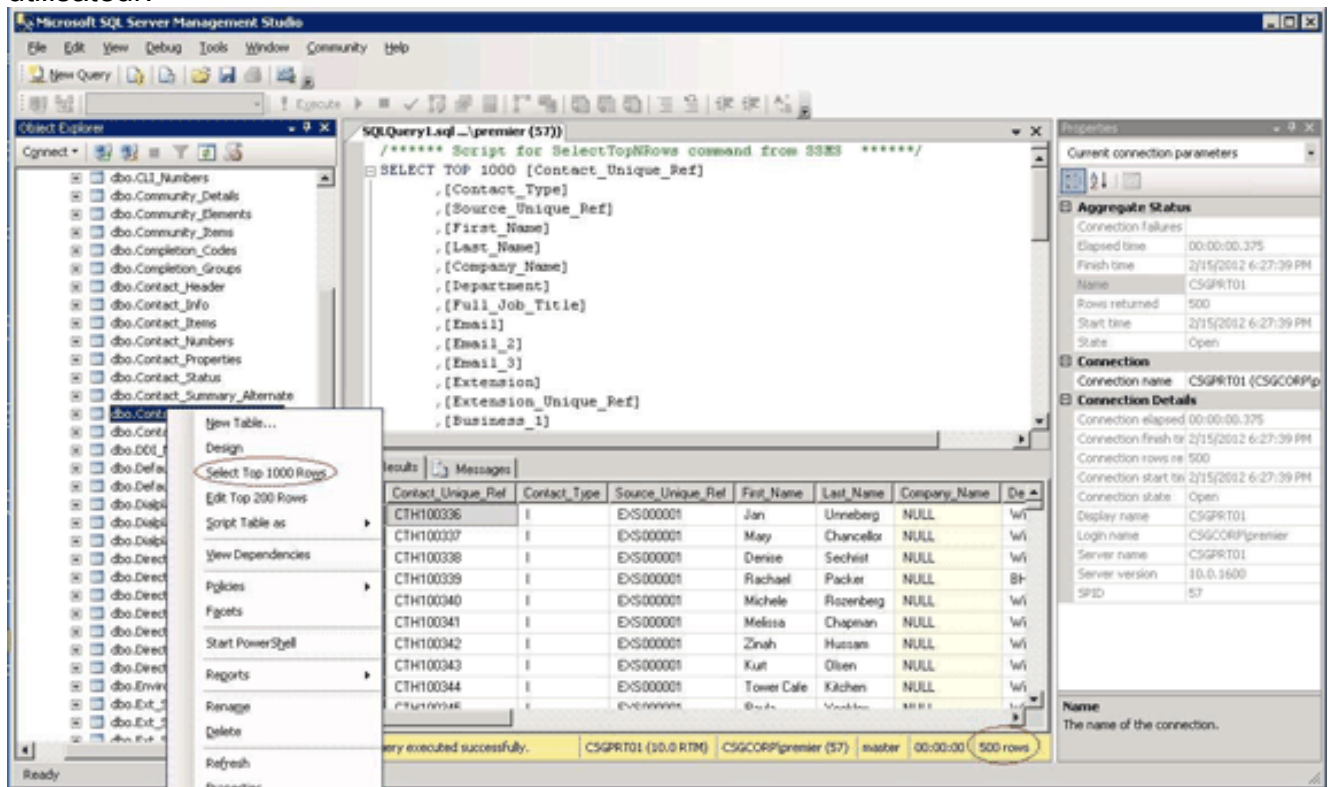
Problème

Non tous les utilisateurs CUCM apparaissent dans Business Edition de la console de réception.

Solution

Cette question se produit principalement quand le répertoire atteint la capacité maximale. Terminez-vous ces étapes afin de vérifier si le répertoire a atteint la limite maximum des entrées d'utilisateur :

1. Choisissez la **configuration système > la synchronisation > l'enable de répertoire**, et les vérifiez que le sync de répertoire est activé.
2. Redémarrez le service de module d'extension de LDAP.
3. Choisissez le **début > tous les programmes > Microsoft SQL Server 2008**, le clic **connectent**, et développent la structure arborescente aux tables de niveau.
4. Cliquez avec le bouton droit la table de **Contact_Numbers de dbo.**, et choisissez les **lignes choisies du principal 1000**. Le nombre d'utilisateurs importés dans le répertoire apparaît dans l'angle inférieur droit de l'interface utilisateur.



Erreur : Le fichier CiscoTSP.tsp de copie a manqué

Problème

Quand vous essayez d'installer le CUBAC 8.x, les ports CTI affichent pendant que des non enregistrés et ce message d'erreur sont reçus :

```
Copy file CiscoTSP.tsp failed
```

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de nettoyer les clés de registre TSP et résoudre ce problème :

1. Dans Registry Editor, naviguez vers **HKEY_LOCAL_MACHINE > LOGICIEL > Cisco Systems, Inc.**, et supprimez la clé de registre de CiscoTSP et toutes les sous-clés.
2. Supprimez tous les fichiers CiscoTSP*.tsp et CiscoTUIISP*.dll à partir du répertoire winnt\system32. Vous pourriez devoir redémarrer le système de sorte que le système te permette pour retirer ces fichiers.
3. Dans Registry Editor, naviguez vers **HKEY_LOCAL_MACHINE > LOGICIEL > Microsoft > Windows > CurrentVersion > désinstallent**, et suppriment les sous-clés {AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324} et de CiscoTSP.**Remarque:** Ne supprimez pas l'entier désinstallent la clé ; effacement les clés seulement {AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324} et de CiscoTSP.

Référez-vous au pour en savoir plus de [questions d'installation TSP 3.1 de Cisco](#).

Pannes de serveur de console de réception après la période de la disponibilité

Problème

Le point de pilote de la console de réception (courant alternatif) reçoit un signal d'occupation par intermittence ou le client à C.A. n'ouvre pas une session avec succès après un certain nombre de jours.

L'application cliente à C.A. affiche `se connecter au serveur - attendez s'il vous plaît le message suivi de l'incapable de se connecter aux messages serveur.`

Solution

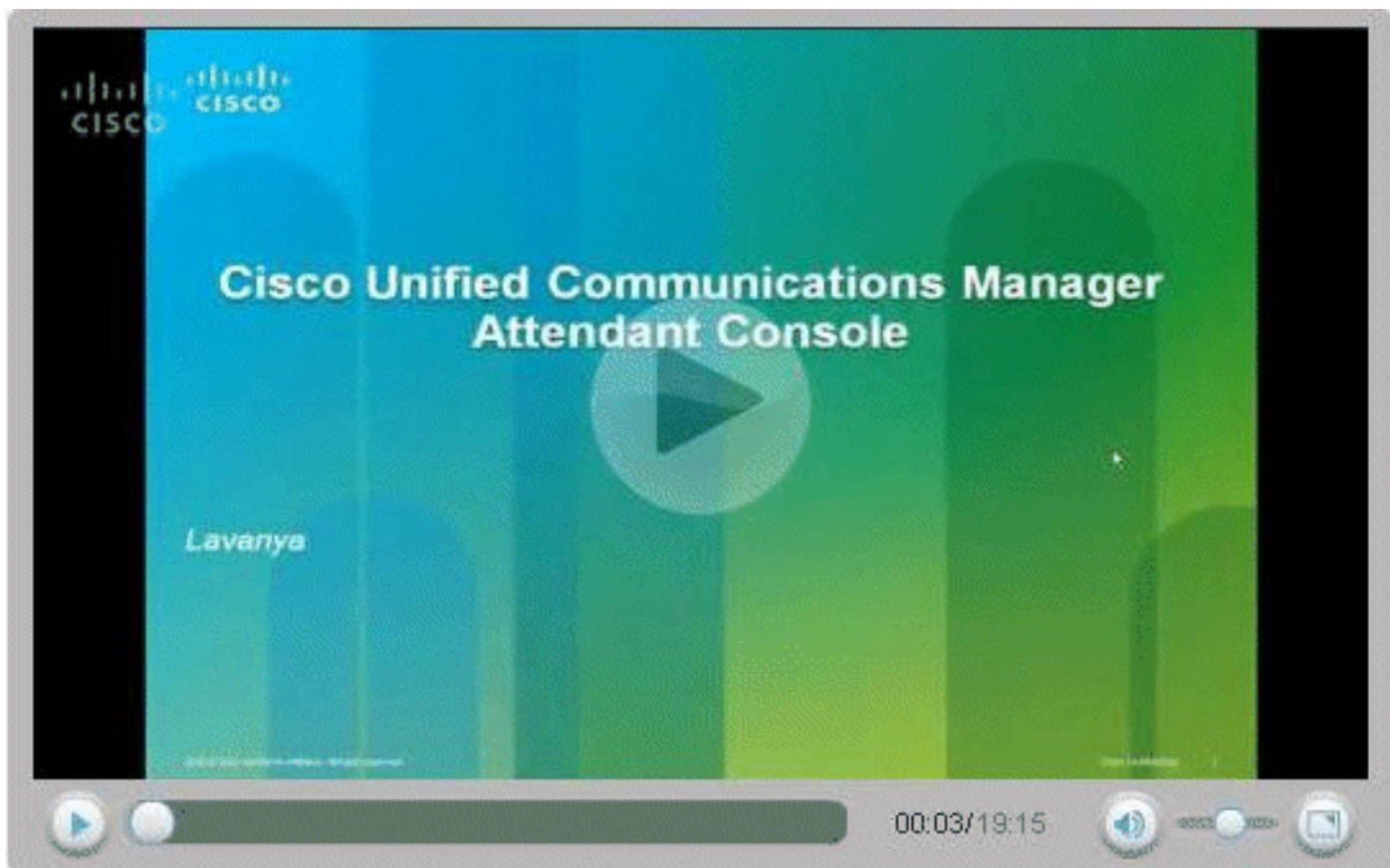
Cette question se produit parce que le serveur à C.A. ferme le port TCP (1101). En conséquence, le client à C.A. ne peut pas ouvrir une session ou reçoit un signal d'occupation en appelant le point de pilote à C.A.

Afin de résoudre ce problème, redémarrez le service de **serveur** et de **CTI Manager de console de réception**.

Remarque: Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCsq93935](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Console de réception Cisco Unified Communications Manager

Voici un lien au vidéo sur la [Communauté de support de Cisco](#) qui explique au sujet de [la façon configurer le console de réception Cisco Unified Communications Manager](#).



[Informations connexes](#)

- [Console de réception Cisco CallManager - Forum Aux questions](#)
- [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](#)