

# CUCM Attendant Console-foutmeldingen

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Fout: Kan geen verbinding maken met server](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Fout bij communiceren met server wordt weergegeven](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Overschrijven vanwege interne fout is mislukt. Probeer een oproep over te brengen die niet bestaat of niet langer actief is.](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Een of meer lijnen op uw telefoon worden gedeeld. Gedeelde lijnen worden niet ondersteund.](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Steals Focus op Steals van andere Windows op inkomende oproepen](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: geen verbinding met de server](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: 404 De pagina kan niet worden gevonden](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Lijnstatus in de vorm van een vraagteken in de begeleidende console \(?\)](#)

[Probleem](#)

[Oplossing 1](#)

[Oplossing 2](#)

[Oplossing 3](#)

[Fout: Als de configuratie van het apparaat is gewijzigd, dient de terminal van de operator opnieuw in te loggen](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Uw beheerder moet de telefoon met een geldige toepassingsgebruiker associëren](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: MSCR71.dll niet gevonden.](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: jqs\\_plugin.dll heeft zich niet geregistreerd](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[CTI-route punt en CTI-poorten niet registreren](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Kan geen verbinding maken met Backup CTI Manager Controleer de verstrekte informatie en probeer het nogmaals.](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Aanwezige console-synchrone kwestie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Het bestand CiscoTSP.tsp kopiëren is mislukt](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Attendant Console Server-fouten na uptime](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Cisco Unified Communications Manager Assistant-console](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## [\*\*Inleiding\*\*](#)

Met de Cisco Unified Communications Manager (CUCM) Attendant Console kunt u Cisco IP-telefoons instellen als Attendant Consoles. De CUCM Attendant Console gebruikt snelle kiesindelingen en snelle toegang tot telefoongidsen om telefoonnummers op te zoeken, oproepen te controleren en aanspreekpunten te verwerken met het gebruik van een grafische gebruikersinterface (GUI). Een receptionist of administratief assistent gebruikt de CUCM Attendant Console om oproepen voor een afdeling of bedrijf te behandelen, of andere medewerkers kunnen het gebruiken om hun eigen telefoongesprekken te beheren.

De CUCM Attendant Console installeert op een PC met IP connectiviteit op het CUCM-systeem. De console van Attendant werkt met een telefoon van Cisco IP die aan een systeem van CUCM (één console voor elke telefoon die als Stealthwatch Console wordt gebruikt) wordt geregistreerd. Meerdere consoles kunnen worden aangesloten op één CUCM-systeem.

In dit document worden de foutmeldingen en de werkpunten met betrekking tot de CUCM Attendant Console beschreven.

## [\*\*Voorwaarden\*\*](#)

## Vereisten

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

## Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 4.x.
- Cisco Unified Communications Manager 6.x/7.x/8.x
- Cisco Unified Business/Department Attendant Console (CUBAC) 8.x

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

## Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

## Fout: Kan geen verbinding maken met server

### Probleem

U kunt de Cisco Unified Communications Manager Assistant-console niet starten en deze foutmelding wordt weergegeven:

Unable to connect to server

### Oplossing

Start de **Cisco CTIManager** en **Cisco Telephony Call Dispatcher** op de Cisco CallManager server om dit probleem op te lossen. Deze diensten moeten worden gestart door het **Control Center**, zoals beschreven in deze procedure:

1. Kies **toepassing > Cisco CallManager Services > Gereedschappen > Control Center**.
2. Stop en start deze diensten: **Cisco CTIManager** **Cisco-telefonie voor gespreksonderscheiding**
3. Open de toepassing Attendant Console en probeer deze te verbinden.

## Fout: Fout bij communiceren met server wordt weergegeven

### Probleem

U kunt geen Cisco Unified Communications Manager Assistant-console starten en deze foutmelding wordt weergegeven:

Error communicating with server is displayed

## Oplossing

Update de Hosts en LMHosts bestanden met ingangen voor uw Unified Communications Manager servers om dit probleem op te lossen. Voltooi deze stappen om de bestanden te vinden:

1. Ga vanaf de aangedane pc naar **C:\Windows\System32\Drivers\Etc.**
2. Pak het **LMHosts.sam**-bestand vast.
3. Open het bestand in een teksteditor (zoals Kladblok).
4. Volg de instructies in het bestand om items voor het IP-adres en de hostnaam van uw Unified Communications Manager-servers toe te voegen. Onderdeel de items met een tabblad. Bijvoorbeeld: 192.168.10.1 uitgever 192.168.10.2 abonneenaam
5. Sla het bestand op.
6. Zoek in dezelfde map het *Hosts*-bestand en herhaal deze stappen.
7. Stop en start de verzendconsole.

## Fout: Overschrijven vanwege interne fout is mislukt. Probeer een oproep over te brengen die niet bestaat of niet langer actief is.

### Probleem

Deze fout wordt met tussenpozen ontvangen wanneer u oproepen probeert over te brengen met de Cisco Attendant Console:

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

## Oplossing

Om deze kwestie op te lossen, update de Hosts en LMHosts bestanden met ingangen voor uw Unified Communications Manager servers zoals die in het gedeelte [Solutions](#) van [Error](#) worden beschreven: [Fout bij communiceren met server wordt weergegeven](#).

## Fout: Een of meer lijnen op uw telefoon worden gedeeld. Gedeelde lijnen worden niet ondersteund.

### Probleem

Wanneer u probeert in te loggen op de verzendconsole, wordt deze foutmelding ontvangen: Een of meer lijnen op uw telefoon worden gedeeld. Gedeelde lijnen worden niet ondersteund.

Dit probleem doet zich vooral voor wanneer hetzelfde Directory Number (DN) op verschillende lijnen wordt gebruikt. Attendant Console is afhankelijk van CTI/JTAPI en is geen verdeling-bewust omdat dit een CTI/JTAPI-beperking is. Daarom, als u dezelfde DNA gebruikt dat op verschillende lijnen op verschillende verdelingen wordt gebruikt, wordt de console van de Attendant verward omdat de telefoonconfiguratie eruit ziet als een gedeelde lijn op de zelfde telefoon aan de console van de Aanpasser.

## Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Controleer of er gedeelde regels zijn. Zo ja, verwijder hetzelfde.
2. Controleer of dezelfde DN op verschillende lijnen wordt gebruikt, op verschillende verdelingen. Als dit zo is, configureer dan hetzelfde. Attendant Console ondersteunt de configuratie van dezelfde DN niet in meerdere partities voor de aangesloten telefoon.
3. Controleer of er geen ongeoorloofde DNA's zijn. Als dit zo is, verwijder het zelfde met de procedure die in [CallManager 4.x](#) vermeld wordt: [Configuratievoorbeeld niet-toegewezen nummers verwijderen](#).

## Steals Focus op Steals van andere Windows op inkomende oproepen

### Probleem

De Attendant Console steelt vanuit andere vensters wanneer een vraag binnenkomt.

### Oplossing

Onder in het venster Attendant Console is er een klein pictogram links van het statusindicatielampgebied `Call Control`. Het pictogram lijkt op een bureauvenster; Als u op het pictogram klikt, kunt u de *activeringsconsole in- en uitschakelen op de nieuwe aanbelfunctie*.

## Fout: geen verbinding met de server

### Probleem

Deze foutmelding wordt ontvangen wanneer u probeert de applicatie Attendant Console te starten op een Windows XP-server: `geen verbinding met de server`

### Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Controleer de connectiviteit tussen de server van Cisco CallManager en de server van de console van Attendant.
2. Controleer of een Antivirus/firewall de Attendant Console-poorten (TCP-poorten tussen 1099 en 1129 en 2748) blokkeert.
3. Bewerk de bestanden `LMHOSTS` en `HOSTS` in de pc Attendant Console op `C:\WINDOWS\system32\drivers\etc` als volgt: Open het bestand in een teksteditor (zoals Kladblok of Wordpad). Voeg de IP adressen van de servers van CallManager of de naam van CallManager toe, en bewaar de veranderingen.
4. Open de SQL Configuration Manager van **Start > Programma's > Microsoft SQL Server 2005 > Configuration Tools** en schakelt TCP/IP-protocol op de server in.

5. Start de Cisco CTIManager-service opnieuw.

## Fout: 404 De pagina kan niet worden gevonden

### Probleem

U ontvangt deze fout wanneer u inlogt op de Admin-pagina na een nieuwe installatie van Cisco Unified Business/Department Attendant Console (CUBAC):

404 The Page Cannot be Found

### Oplossing

Kies **Start > Instellingen > Configuratiescherm > Software** en controleer of het Microsoft .NET-framework is geïnstalleerd. Als het niet geïnstalleerd is, installeer dan het Microsoft.NET Kader om deze kwestie op te lossen.

## Lijnstatus in de vorm van een vraagteken in de begeleidende console (?)

### Probleem

De console van Attendant toont een vraagteken in het veld van de lijnstatus binnen snelheidswijzerplaten en de folder. Call Control werkt prima en de statusweergave wordt correct weergegeven.

Het probleem is niet opgelost als u zich hebt aangemeld en dan opnieuw inlogt in de Attendant Console en dan stelt u de klantenservice van CTIManager in op de Cisco CallManager Uitgever en Abonnees.

### Oplossing 1

Over het algemeen wordt dit probleem veroorzaakt als de firewall op de clientcomputer is ingeschakeld. Schakel de firewall op de client-pc uit om dit probleem op te lossen. Voltooi de volgende stappen:

1. Als er een firewall is geïnstalleerd tussen de TCD-server (Telephony Call Dispatcher) en de client Attendant Console, open deze poorten: TCP-poorten (Transport Control Protocol) **1099-1129** TCP-poort **2748** Alle User Datagram Protocol-poorten (UDP). De UDP-poorten worden gebruikt voor de lijnstatus.
2. Om de UDP-poorten te controleren die door de Attendant Console voor lijnstatus worden gebruikt, moet u het veld LocalHost IP Address in het dialoogvenster Geavanceerde instellingen configureren. Voer een waarde in op het IP-adres:Port-indeling. Bijvoorbeeld, 10.107.209.201:2658.
3. Open de **UDP 2658**-poort bij de firewall.
4. Sluit de client voor Attendant Console in de firewall uit.
5. Start de computertelefonie-integratie (CTI) en Cisco Secure-desktopservices opnieuw.

## Oplossing 2

Ga naar de pagina Cisco CallManager Management en kies **Gebruikersbeheer > Gebruikersgroep** en controleer of de *ACDService-verificatie* bestaat.

Voor informatie over hoe de ACD-gebruiker van de AAD-verificatie kan worden gekoppeld aan de telefoons van de Attendant Console, raadpleegt u [Apparaten associëren met de gebruiker van de ACD-verificatie](#).

## Oplossing 3

Als de lijnstatus niet in CUBAC verschijnt, opent u een opdrachtvenster en pingt u de CUBAC-server; gebruik de naam van de host of de naam van de host + domeinnaam (bijvoorbeeld *hostname.domainname*) om te controleren of de client de naam van de CUBAC-server kan oplossen (volledig gekwalificeerd domeinnaam). Als u de CUBAC-server niet kunt pingelen, voert u deze stappen uit om de naam van de CUBAC-server aan de client toe te voegen:

1. Op de CUBAC server, open een commando prompt en type **ipfig** om de host naam en de domeinnaam te verkrijgen (als deze bestaat).
2. Ga naar *C:\WINDOWS\system32\drivers\etc*, open het en voeg deze ingang toe:  
`<ip_of_cubac_server> <host_name_of_cubac_server> <fqdn_of_cubac_server>`  
**Opmerking:** de volledig gekwalificeerde domeinnaam hoeft alleen te worden toegevoegd als de server deel uitmaakt van een domein.
3. Open de opdrachtmelding en voer deze opdracht uit: **nbs-R**

## Fout: Als de configuratie van het apparaat is gewijzigd, dient de terminal van de operator opnieuw in te loggen

### Probleem

Deze foutmelding wordt in de Cisco Attendant Console willekeurig weergegeven:

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

### Oplossing

Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen:

1. Verander het gebruikerswachtwoord (*ACDService-gebruikerswachtwoord* en het gebruikerswachtwoord voor *de* actieve console) naar 12345.
2. Reset het Pilotpunt.
3. Start de CTI Manager en Cisco CallManager Assistant Server-services opnieuw.
4. Voeg de naam van de serverhost en het IP-adres toe aan de host- en locatiebestanden.
5. Voeg het IP-adres van de server en het IP-adres van de PC toe aan de console onder **Instellingen > Geavanceerd**.

## Fout: Uw beheerder moet de telefoon met een geldige

# toepassingsgebruiker associëren

## Probleem

U ontvangt deze foutmelding wanneer u probeert in te loggen op de verzendconsole: Uw beheerder moet de telefoon met een geldige toepassingsgebruiker associëren.

## Oplossing

Om deze kwestie op te lossen, zorg ervoor dat de Telefoon van de Aanvoerder met de gebruikers *a* en de gebruiker van de *veiligheidscontrole* wordt geassocieerd, en start de *CTRI Manager* en de *Cisco CallManager Server* opnieuw.

# Fout: MSOCR71.dll niet gevonden.

## Probleem

De installatie van de Bijlage bij deze foutmelding faalt:

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

## Oplossing

Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen:

1. Kopieer de bestanden *MSVCR71.DLL* en *MSVCRT.DLL* naar `C:\WINDOWS\system32`.
2. Start deze opdracht om *MSVCR71.DLL* opnieuw te registreren:

```
regsvr32 C:\WINDOWS\system32\msvcr71.dll
```

**Opmerking:** Als de aangepaste lanceerder (*cucsf.exe*) een private JRE (*jvm.dll*) laadt in plaats van een publiekelijk geïnstalleerde JRE op een 64-bits machine, moet u *MSVCR71.DLL* in dezelfde map opnemen als *cucsf.exe*, omdat het mogelijk is dat *MSOCR71.DLL* (die door *jvm.dll* vereist is) niet op het pad ligt. DLL heeft ook een eigen bestand.**Opmerking:** Dit probleem is gedocumenteerd in de Cisco Bug ID [CSCsw88042](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

# Fout: jqs\_plugin.dll heeft zich niet geregistreerd

## Probleem

U ontvangt deze foutmelding wanneer u probeert de verzendconsole te installeren:

`jqs_plugin.dll` heeft zich niet geregistreerd. RESULTAAT -214702470

## Oplossing



Deze fout is veroorzaakt door het ontbreken van .dlls in de map Attendant Console. Om deze fout op te lossen, kopieert u de bestanden *MSVCR71.dll* en *MSVCRT.dll* van *C:\Program Files\Java\jre6\bin* naar *C:\Program Files\Cisco\Unified Communications Manager Attendant Console\bin*.

## CTI-routepunt en CTI-poorten niet registreren

### Probleem

U hebt kwesties die CTI-poorten of routepunten registreren met de Cisco Unified Business Attendant Console (CUBAC).

### Oplossing

Deze kwestie werd getraceerd op basis van de TSP-sporen. Deze steekproefuitvoer toont aan dat CUBAC heeft geprobeerd de CTI-verbinding met IPv6 te openen:


```
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]
```

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:


1. Verwijder IPv6-optie uit de sjabloon Gemeenschappelijk apparaat. Het gebruikelijke configuratieprofiel van het apparaat (**Apparaatinstellingen > Apparaatinstellingen > Gemeenschappelijke Apparaatconfiguratie**) bevat de volgende informatie over de IPv6-configuratie.

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\*

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. Start de CTI routepunten, CTI poorten en CTI sjabloonapparaat opnieuw.
3. Start de Windows-telefonie opnieuw op CUBAC.

**Fout: Kan geen verbinding maken met Backup CTI Manager**  
**Controleer de verstrekte informatie en probeer het nogmaals.**

### Probleem

Deze foutmelding wordt weergegeven op het installatiescherm waar u de TSP-informatie configureren:

Kan geen verbinding maken met Backup CTI Manager Controleer de verstrekte informatie en probeer het nogmaals.

### Oplossing

Dit probleem doet zich voor wanneer de CTI Manager-service niet op CUCM is geactiveerd. Activeer de *CTI Manager en AXL services* op de server om dit probleem op te lossen.

## Aanwezige console-synchrone kwestie

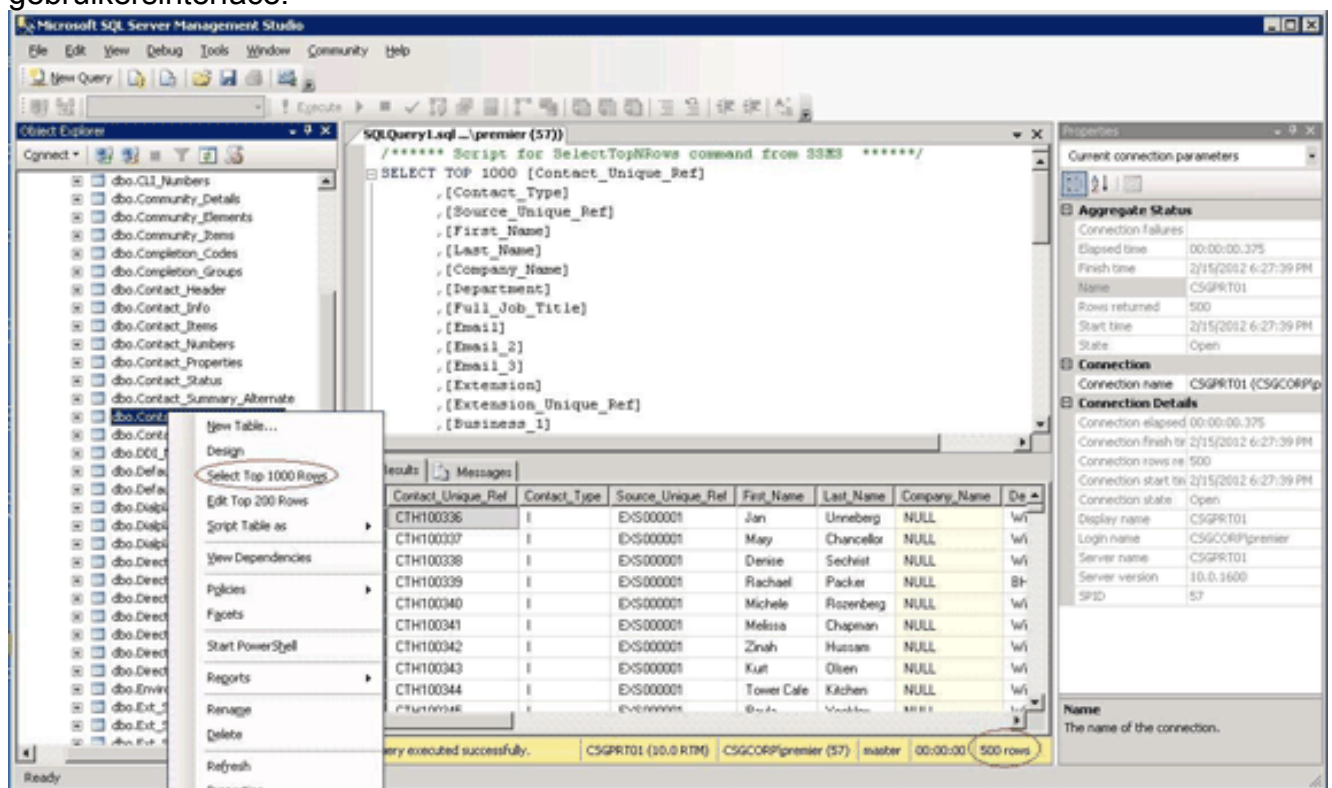
### Probleem

Niet alle CUCM-gebruikers verschijnen in de Business Edition van de Attendant Console.

### Oplossing

Dit probleem doet zich vooral voor wanneer de folder de maximale capaciteit bereikt. Voltooi deze stappen om te controleren of de folder de maximale limiet van gebruikersitems heeft bereikt:

1. Kies **System Configuration > Directory Synchronization > Enable** en controleer of Directory Sync is ingeschakeld.
2. Start de LDAP plug-in service opnieuw.
3. Kies **Start > Alle programma's > Microsoft SQL Server 2008**, klik op **Connect** en breid de boomstructuur uit tot het tabelniveau.
4. Klik met de rechtermuisknop op de tabel **Dbo.Contact\_Numbers** en kies **Boven 1000 Rijen selecteren**. Het aantal gebruikers dat in de folder wordt geïmporteerd, verschijnt in de rechterbenedenhoek van de gebruikersinterface.



## Fout: Het bestand CiscoTSP.tsp kopiëren is mislukt

### Probleem

Wanneer u probeert de CUBAC 8.x te installeren, worden de CTI-poorten niet geregistreerd en wordt deze foutmelding ontvangen:

Copy file CiscoTSP.tsp failed

## Oplossing

Voltooi deze stappen om de TSP-registratiesleutels op te ruimen en dit probleem op te lossen:

1. In de Registratieeditor navigeer u naar **HKEY\_LOCAL\_MACHINE > SOFTWARE > Cisco Systems, Inc.** en verwijdt u de CiscoTSP-registratiesleutel en alle subsleutels.
2. Verwijdt alle bestanden van CiscoTSP\*.tsp en CiscoTUISP\*.dll uit de map\system32. Het kan nodig zijn het systeem opnieuw op te starten zodat het systeem u in staat stelt deze bestanden te verwijderen.
3. Ga in de editor voor registratie naar **HKEY\_LOCAL\_MACHINE > SOFTWARE > Microsoft > Windows > CurrentVersie > Uninstall**, en verwijder de {AF19881-AF5B-11D4-9DA2-00039ED6324} en CiscoTSP toetsen. **N.B.:** Verwijder de gehele toets **niet**. Verwijder alleen de {AF19881-AF5B-11D4-9DA2-00039ED6324} en de toetsen CiscoTSP.

Raadpleeg [de installatieproblemen](#) van [Cisco TSP 3.1](#) voor meer informatie.

## Attendant Console Server-fouten na uptime

### Probleem

De Attendant Console (AC)-piloot ontvangt met tussenpozen een drukke toon of de AC-client kan na een aantal dagen niet met succes inloggen.

De AC client applicatie geeft de `verbinding met server weer` - Een ogenblik geduld met het bericht dat wordt gevolgd door de `Kan geen verbinding maken met server bericht`.

### Oplossing

Dit probleem doet zich voor omdat de AC server de TCP poort sluit (1101). Als gevolg daarvan kan de AC-client niet inloggen of een drukke toon ontvangen wanneer hij het AC-proefpunt aanroept.

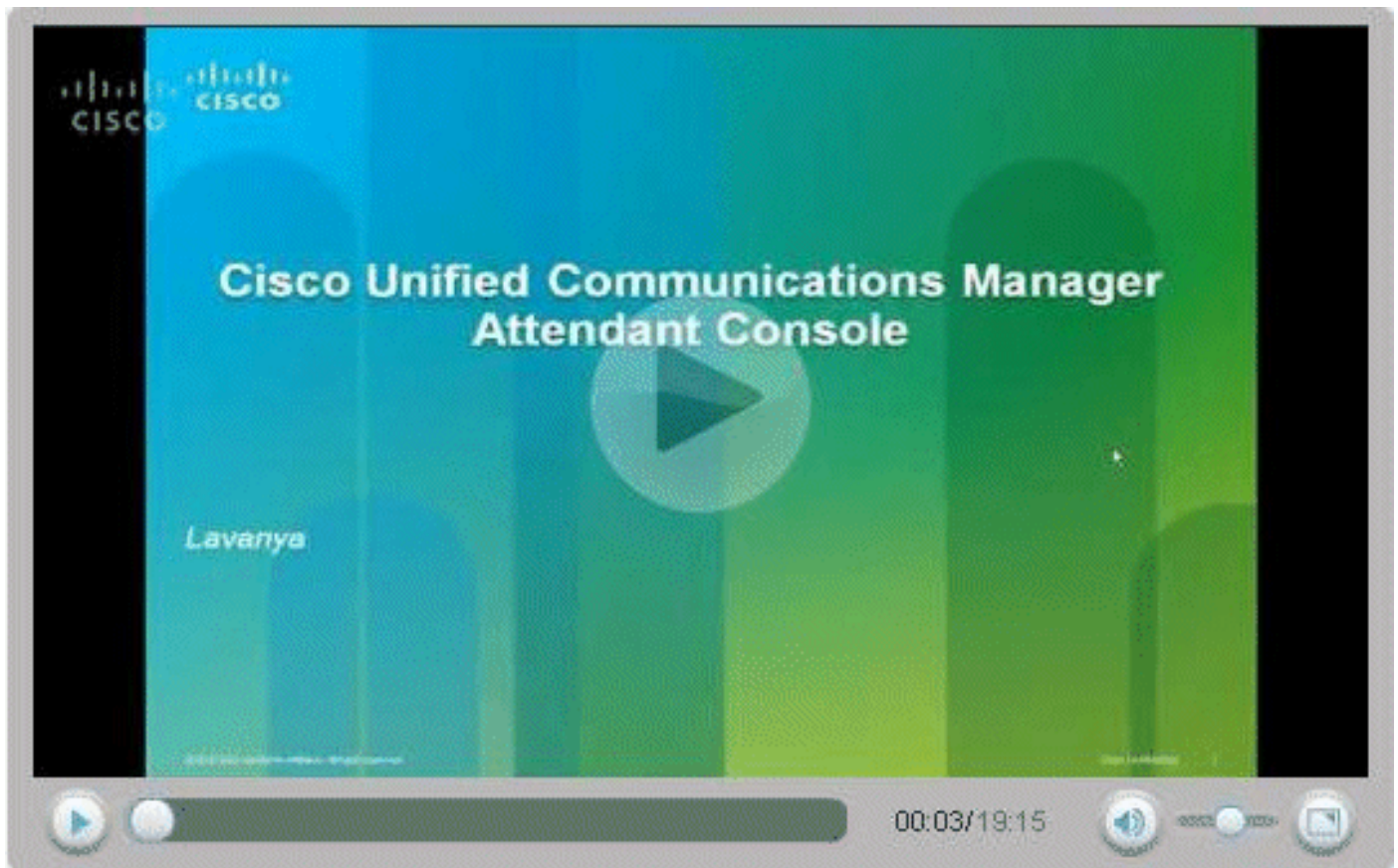
Om deze kwestie op te lossen, start u de **Attendant Console Server** en de **CTI Manager** service opnieuw.

**Opmerking:** Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCsq93935](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

## Cisco Unified Communications Manager Assistant-console

Hier is een link naar de video in de [Cisco Support Community](#) die uitleg geeft over de [manier waarop u de Cisco Unified Communications Manager-console moet configureren](#).





## Gerelateerde informatie

- [Vaak gestelde vragen voor Cisco CallManager-console](#)
- [Ondersteuning voor spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Probleemoplossing voor Cisco IP-telefonie](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)