

Perguntas Frequentes sobre o Cisco CallManager Attendant Console

Índice

[Introdução](#)

[Como eu consigo meu Cisco webattendant client conectar a meu servidor de TCD recentemente instalado?](#)

[Por que o console de atendimento não mostra o seletor ocupado da velocidade do campo da lâmpada mesmo que eu tenha BLF/SD configurado?](#)

[Como monitorar o estado do console de atendimento?](#)

[Que são as exigências do PC cliente apoiar a versão 1.4 do console de atendimento de Cisco?](#)

[Como o console de atendimento de Cisco fornece a Redundância quando um CallManager da Cisco vai para baixo?](#)

[Que são os números máximos de assistentes e de pontos piloto do console de atendimento apoiados pelo Cluster do CallManager da Cisco?](#)

[Por que eu obtenho um ocupado rápido quando eu chamo o ponto piloto?](#)

[Por que eu ainda assim obtenho um ocupado rápido quando eu chamo o ponto piloto depois que eu associei os dispositivos com o usuário conta?](#)

[Que são as portas TCP e portas UDP usadas para o console de atendimento?](#)

[Quando um atendimento não é respondido no agente e é enviado ao correio de voz, o sistema de correio de voz joga o cumprimento do agente em vez do cumprimento do ponto piloto. Como eu resolvo este?](#)

[Eu mudei o nível de rastreamento do erro a detalhado, mas os logs do JTAPI não são gerados ainda. Como posso eu os conseguir gerar?](#)

[O console de atendimento funciona com os serviços de Windows Terminal?](#)

[Como eu mudo a senha para o usuário conta?](#)

[Por que os chamadores obtêm o cumprimento genérico do correio de voz do Cisco Unity mesmo quando "ResetOriginal" é ajustado a falso?](#)

[Há uma maneira fácil recolher todos os logs do lado de servidor?](#)

[Como eu sei se eu estou executando o serviço velho TCD ou o serviço novo TCD?](#)

[Há algum problema conhecido com IVR/ICD quando é um co-residente com Cisco CallManager Attendant Console?](#)

[Como eu permito as linhas em meu telefone controlado no Cisco CallManager Attendant Console GUI?](#)

[Por que eu ver fileiras múltiplas para chamo o Cisco CallManager Attendant Console quando eu mando somente um chamar o telefone?](#)

[Que é um parque de chamadas dirigido?](#)

[Por que o Cisco CallManager Attendant Console não mostra o grupo correto de botões Line Button no telefone?](#)

[Por que faz o destaque do Cisco CallManager Attendant Console \(permite/desabilitação\) o grupo incorreto de botões de barra de ferramentas?](#)

[Como eu resolvo o problema de um chamador de PSTN que está sendo deixado cair de uma](#)

[conferência?](#)

[Por que eu obtenho o erro " inicialização de telefonia falha " apesar de seguir todas as etapas, incluindo associando o telefone assistente ao usuário conta?](#)

[Por que alguns botões Line Button no Cisco CallManager Attendant Console parecem deficientes?](#)

[Como eu consigo a linha estado atualizar no seletor e nas janelas de diretório da velocidade?](#)

[Por que o estado de linha inicial mostra o status desconhecido para todos os números de diretório?](#)

[Por que a linha estados de alguns números de diretório mostra um estado desconhecido ou um ponto de interrogação \(?\)?](#)

[Eu apenas adicionei um usuário da página de administração do CallManager da Cisco, mas eu não ver esse usuário na janela de diretório no cliente. O que devo fazer?](#)

[Eu especifiquei um arquivo de lista de usuário de diretório corporativo explícito. Contudo, alguns nomes não aparecem na janela de navegador de diretório no aplicativo do console de atendimento. Como posso corrigir este problema?](#)

[Como posso eu gerar uma lista de usuários de um server do diretório diferente?](#)

[Como eu mudo o nome de usuário e senha do console de atendimento para aplicativos JTAPI?](#)

[Porque faça os usuários recebem a iniciação do Controle de chamadas falhada. Experimentando de novo... o Mensagem de Erro quando entrarem ao Cisco CallManager Attendant Console?](#)

[Como eu regenero o arquivo de autogenerated.txt no console de atendimento?](#)

[Os seletores da velocidade faltam da relação do console de atendimento e o Mensagem de Erro de ACLdapConnectionException aparece em AutoGenerated.txt. Como eu resolvo esse problema?](#)

[O console de atendimento do Cisco Unity Express presta serviços de manutenção ao estado do desconhecido das mostras. Como resolvo esse problema?](#)

[Os usuários recebem o erro `API NOT INITIALIZED`, e a página de administração nunca carrega. Por que isso está acontecendo?](#)

[Quando transferências de operador a uma extensão interna do console de atendimento, o atendimento vierem para trás à fila do console de atendimento da extensão interna um pouco do que enviando automaticamente ao correio de voz da extensão interna no CFNA. Como resolvo esse problema?](#)

[Por que o diretório corporativo não é atualizado quando o botão do reload é pressionado?](#)

[Ao conectar à página de WebAdmin de meu server do console de atendimento do Cisco Unity Express, estes Mensagens de Erro são recebidos: "Dados de erro: `API NOT INITIALIZED`" e "incapaz de conectar ao server" ao instalar o assistente do base de dados. Como esta edição é resolvida?](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

O Cisco CallManager Attendant Console permite que você instale telefones IP da Cisco como Consoles de Atendimento. O Cisco CallManager Attendant Console usa entradas de discagem rápida e um acesso rápido de diretório para buscar números de telefone, monitorar status de linha e lidar com chamadas com a implantação de uma interface gráfica de usuário (GUI). O Cisco CallManager Attendant Console dos usos de um recepcionista ou do assistente administrativo para segurar atendimentos para um departamento ou uma empresa, ou outros empregados pode usá-la para controlar suas próprias chamadas telefônica.

O Cisco CallManager Attendant Console instala em um PC com conectividade IP ao sistema do CallManager da Cisco. O console de atendimento funciona com um Cisco IP Phone que é registrado a um sistema do CallManager da Cisco, um console para cada telefone que é usado

como um console de atendimento. Os consoles múltiplos podem conectar a um único sistema do CallManager da Cisco.

Este documento descreve as perguntas comuns ou as situações relativas à função ou ao desempenho do Cisco CallManager Attendant Console.

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Q. Como eu consigo meu Cisco webattendant client conectar a meu servidor de TCD recentemente instalado?

A. Você deve transferir e instalar o cliente novo do Cisco CallManager Attendant Console da página dos encaixes. Esta é uma reescrita completa do produto velho. O cliente do console de atendente novo não é compatível com o server velho do Telephony Call Dispatcher (TCD), e o Cisco webattendant client velho não é compatível com o servidor de TCD novo.

Q. Por que o console de atendimento não mostra o seletor ocupado da velocidade do campo da lâmpada mesmo que eu tenha BLF/SD configurado?

A. O console de atendimento não mostra BLF/SD a menos que setup como a aparência de linha no molde do botão Phone Button.

Q. Como monitorar o estado do console de atendimento?

A. O contador do desempenho do CcmLineLinkState nos contadores do monitor de desempenho Microsoft fornece uma maneira rápida de verificar se as funções de console de atendimento corretamente. A fim de ver o CcmLineLinkState e a outra informação do monitoramento de desempenho para o console de atendimento de Cisco, termine estas etapas:

1. Log no **servidor do CallManager da Cisco**.
2. Escolha o **Iniciar > Programas > Ferramentas Administrativas > Desempenho**.
3. Clique o ícone dos dados do **relatório da vista**.
4. Clique + (**adicionar contra**) ícone.
5. Escolha o **monitoramento de sistema**, permita **todos os contadores**, e escolha o **Cisco CallManager Attendant Console** da caixa de lista de drop-down do objeto.
6. Clique em Add. Se o contador do CcmLineLinkState é 11, este estado indica que Cisco TCD funciona normalmente. O dígito leftmost do CcmLineLinkState indica a se Cisco TCD está conectado e registrado com o CallManager da Cisco CTI. Se este dígito é 0, um problema pode existir com o CTI ou o diretório. O dígito direito-mais do CcmLineLinkState indica se Cisco TCD pode perceber a linha informação de estado com o CallManager da Cisco. Se este dígito é 0, um problema existe provavelmente com CallManager da Cisco.

Q. Que são as exigências do PC cliente apoiar a versão 1.4 do console de atendimento de Cisco?

- Processador: Processador PC do 366-MHz do Pentium II
- Memória: 128 MB de RAM

- Sistema operacional: Microsoft Windows 2000 ou Windows XP

Q. Como o console de atendimento de Cisco fornece a Redundância quando um CallManager da Cisco vai para baixo?

A. O console de atendimento tenta sempre usar a Redundância quando um server com o TCD permitido falha. Usa o pool de dispositivos do telefone assistente usando o CM seguinte disponível, contanto que todos os servidores do CallManager da Cisco executam o serviço TCD e de gerenciador de CTI.

- Se o CTIManager e Cisco TCD são executado em todos os Nós no Cluster do CallManager daCisco, incorpore o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de um server que dirige Cisco TCD na caixa de diálogo assistente dos ajustes no assistente PC.
- Se Cisco TCD e CTIManager não é executado em todos os Nós no conjunto, incorpore uma lista separada vírgula dos endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT dos server ao conjunto que têm um CTIManager ativo nos nomes de host de servidor do Processamento de chamadas ou os endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT colocam no guia avançada da caixa de diálogo assistente dos ajustes no assistente PC.

Q. Que são os números máximos de assistentes e de pontos piloto do console de atendimento apoiados pelo Cluster do CallManager daCisco?

A. Um máximo de 500 pontos piloto e 500 assistentes são apoiados pelo Cluster do CallManager daCisco. Para este nível de suporte máximo, os 500 assistentes e 500 pontos piloto devem ser distribuídos através dos servidores múltiplos nos grupos de não mais de 125 pelo server (para 7845), não mais de 100 pelo server (para 7835), e não mais de 75 pelo server (para 7825).

Q. Por que eu obtenho um ocupado rápido quando eu chamo o ponto piloto?

A. O ponto piloto e/ou os telefones controlados não estão na lista de dispositivo controlado do usuário "C.A.". Você deve criar um usuário com a identificação "C.A." da página de administração do usuário do CallManager da Cisco, e associa todos os pontos piloto e telefones assistentes com este usuário. Certifique-se de que este usuário verifica **permite o uso do aplicativo CTI**. A senha padrão para este usuário deve ser **12345**. Se você quer mudar a senha, veja [como faço eu mudo a senha para o usuário "C.A."?](#)

Q. Por que eu ainda assim obtenho um ocupado rápido quando eu chamo o ponto piloto depois que eu associei os dispositivos com o usuário conta?

A. Pode-se ser que o usuário especificado no usuário/linha par no grupo de buscas associado com o ponto piloto não é em linha. Entre e vá em linha do Cisco CallManager Attendant Console GUI. Se isto não trabalha, você pode ser executado na identificação de bug Cisco [CSCdw86252 \(clientes registrados somente\)](#) - "associação de dispositivo de usuário está perdido às vezes na página da associação de dispositivos". Vá às páginas de administração do CallManager da Cisco e reassocie os dispositivos relevantes que são associados já não com o usuário.

Q. Que são as portas TCP e portas UDP usadas para o console de atendimento?

A. Os números de porta de TCP usados pelo console de atendimento estão na escala de 1099 a 1129. São usados para a conexão da chamada de Método Remoto (RMI) entre o cliente AC e o servidor AC (o primeiro porto disponível é usado). O número de porta 2748 é usado para enviar mensagens rápidas da codificação do buffer (QBE) ao CTI Server.

Um usuário pode configurar a porta UDP usando o diálogo avançado dos ajustes. Se o usuário não configura nenhuma porta, o console de atendimento usa a primeira porta disponível UDP aleatoriamente.

Q. Quando um atendimento não é respondido no agente e é enviado ao correio de voz, o sistema de correio de voz joga o cumprimento do agente em vez do cumprimento do ponto piloto. Como eu resolvo este?

A. Se isto acontece, `ResetOriginalCalled` está ajustado para retificar. Vá aos parâmetros de serviço do Telephony Call Dispatcher (TCD) e ajuste `ResetOriginalCalled` a **falso**.

Q. Eu mudei o nível de rastreamento do erro a detalhado, mas os logs do JTAPI não são gerados ainda. Como posso eu os conseguir gerar?

A. Os níveis de rastreamento do Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) são ajustados no tempo de inicialização do JTAPI e não mudados mais tarde. Reinicie o serviço do Telephony Call Dispatcher (TCD).

Q. O console de atendimento funciona com os serviços de Windows Terminal?

A. Quando o console de atendimento puder potencialmente trabalhar com os serviços terminal, não é uma configuração suportada.

Q. Como eu mudo a senha para o usuário conta?

A. Termine estas etapas.

1. Entre a um sistema do CallManager da Cisco.
2. Fazer duplo clique o arquivo de **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat** para abrir a ferramenta de configuração do console de atendimento.
3. Selecione o **Iniciar > Executar** e datilografe o **Cmd** no indicador para trazer acima um comando prompt.
4. CD a **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant**.
5. Execute o **bloco de notas etc. \ comando ACServer.properties**.
6. Encontre a **linha JTAPI_PASSWORD=**.
7. Execute o **comando <password> do escaninho \ acenc.exe** gerar uma cópia criptografada de sua senha nova.
8. Copie a saída e coloque-a após o **JTAPI_PASSWORD=**.
9. Salvar e retire do bloco de notas.
10. Reinicie o serviço do Telephony Call Dispatch de Cisco.
11. Repita estas etapas em todos os CallManagers de Cisco no conjunto.

Q. Por que os chamadores obtêm o cumprimento genérico do correio de voz do Cisco Unity mesmo quando “ResetOriginal” é ajustado a falso?

A. Há um problema conhecido com determinadas versões de TSP do Cisco Unity. O Cisco CallManager Attendant Console foi testado com versão de TSP 6.0(1).

Q. Há uma maneira fácil recolher todos os logs do lado de servidor?

A. Recolha o CCM, o CTI, o SDL CCM, o SDL CTI, o TCD e os traços do Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) a fim debugar problemas de servidor. Execute **accollectlogs.bat** do diretório de C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin. Toma três parâmetros opcionais:

- **<directory_name>** do diretório — O diretório onde os rastreamentos do CallManager existem.
- **<n_minutes>** do tempo — Recolhe o último valor do <n_minutes> dos logs.
- **<zip_file_name>** da saída — O nome do arquivo zip da saída.

Q. Como eu sei se eu estou executando o serviço velho TCD ou o serviço novo TCD?

A. Olhe as propriedades do serviço do Telephony Call Dispatcher (TCD). O trajeto a executável para o serviço novo TCD precisa de ser C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\tcdsrv.exe.

Q. Há algum problema conhecido com IVR/ICD quando é um co-residente com Cisco CallManager Attendant Console?

A. O Cisco CallManager Attendant Console e a distribuição de chamada da resposta de voz interativa (IVR) /Interactive (ICD) ambos usam a chamada de Método Remoto (RMI) para uma comunicação. A porta de comunicação RMI do padrão é 1099. Se o Cisco CallManager Attendant Console começa acima antes do IVR/ICD, liga à porta 1099 primeiramente. Contudo, se o Cisco CallManager Attendant Console começa acima depois que o ICD/IVR é ascendente e a porta 1099 está tomada já, procura o primeiro porto disponível após 1099. O Cisco CallManager Attendant Console trabalha muito bem em uma ou outra situação. Contudo, o IVR/ICD é executado em problemas se a porta 1099 é tomada já quando começa acima. Este erro aparece nos logs IVR/ICD:

```
java.rmi.server.ExportException:  
Port already in use: 1099.
```

Há duas opções possíveis corrigir este problema:

- Assegure-se de que o serviço de despacho de chamada de telefonia de Cisco comece após o IVR/ICD.
- Mude a porta RMI do padrão na configuração IVR/ICD.

Q. Como eu permito as linhas em meu telefone controlado no Cisco CallManager Attendant Console GUI?

A. O ponto piloto e/ou os telefones controlados não estão na lista de dispositivo controlado do

usuário conta. Você deve criar um usuário com a identificação “C.A.” da página de administração do usuário do CallManager da Cisco, e associa todos os pontos piloto e telefones assistentes com este usuário. Certifique-se de que este usuário verifica **permite o uso do aplicativo CTI**. A senha padrão para este usuário precisa de ser **12345**. Veja [como faço eu mudo a senha para o usuário conta?](#) se você quer mudar a senha.

Q. Por que eu ver fileiras múltiplas para chamo o Cisco CallManager Attendant Console quando eu mando somente um chamar o telefone?

A. Com certeza versões do CallManager da Cisco, há um problema conhecido onde o console de atendimento não reflita o grupo correto de detalhes da chamada se o aplicativo é lançado quando houver uma atividade no telefone. As versões afetadas são aquelas antes de 3.1.4 e de 3.2.2.

Q. Que é um parque de chamadas dirigido?

A. O parque de chamadas dirigido permite que um usuário transfira um atendimento estacionado a um número dirigido USER-selecionado disponível do parque de chamadas. Configure dirigiu números do parque de chamadas na janela de configuração dirigida Cisco Unified CallManager do parque de chamadas. Configured dirigiu números do parque de chamadas existe clusterwide. Você pode configurar os telefones que apoiam o campo ocupado dirigido da lâmpada do parque de chamadas (BLF) para monitorar o estado ocupado/quietude de números dirigidos específico do parque de chamadas.

Os assistentes devem usar o botão de transferência de consulta para enviar atendimentos a um número dirigido do parque. Se usam o botão Transfer Button, o sistema não pode reverter o atendimento ao assistente quando o período de timeout da reversão expira, e o chamador recebe uma reordenar tom.

Nota: Os atendimentos enviados a um número dirigido do parque não indicam no indicador estacionado dos atendimentos no console de atendimento de Cisco Unified CallManager.

Q. Por que o Cisco CallManager Attendant Console não mostra o grupo correto de botões Line Button no telefone?

A. Quando as linhas são adicionadas ao telefone ou suprimidas do telefone usando a administração do CallManager da Cisco, o console de atendimento não pegara automaticamente a informação a mais atrasada. O assistente precisa de logout e entrar para ver a informação correta. Uma mensagem a este efeito é mostrada pelo aplicativo sempre que as restaurações do telefone do assistente (qual acontece quando as mudanças são feitas da administração do CallManager da Cisco).

Q. Por que faz o destaque do Cisco CallManager Attendant Console (permite/desabilitação) o grupo incorreto de botões de barra de ferramentas?

A. Se os atendimentos são feitos aos telefones em linhas analógicas, os eventos recebidos não estão completos bastante ser permitir capaz/desabilitação o grupo correto de botões. Isto não é específico ao Cisco CallManager Attendant Console. Igualmente acontece em Telefones IP.

Q. Como eu resolvo o problema de um chamador de PSTN que está sendo deixado cair de uma conferência?

A. Configurar o gateway para ser G.711 (U-lei ou a-law), ou configurar recursos do hardware para o transcodificador/bridge de conferência. Isto não é específico ao Cisco CallManager Attendant Console. Igualmente acontece em Telefones IP.

Q. Por que eu obtenho o erro " inicialização de telefonia falha " apesar de seguir todas as etapas, incluindo associando o telefone assistente ao usuário conta?

A. Certifique-se que a máquina cliente tem o Domain Name System (DNS) configurado. Se o pool de dispositivos para o telefone ou o usuário assistente especificou os gerenciadores de CTI são nomes, o aplicativo não podem comunicar-se com os anfitriões desejados.

Q. Por que alguns botões Line Button no Cisco CallManager Attendant Console parecem deficientes?

A. Se as linhas de correspondência são linhas compartilhadas, parecem deficientes. Isto pode igualmente acontecer se as linhas não são configuradas contiguamente (por exemplo, alinhe 1 e a linha 3 é atribuída DN, mas para não alinhar 2 para versões do CallManager da Cisco antes de 3.1.4).

Q. Como eu consigo a linha estado atualizar no seletor e nas janelas de diretório da velocidade?

A. A linha atualizações do estado do server ao cliente é enviada usando pacotes do User Datagram Protocol (UDP). Se um dispositivo do Network Address Translation (NAT) ou um Firewall separam o cliente e servidor, a seguir o cliente não faz muito provavelmente atualizações do estado da linha de recebimento do server. Assegure-se de que o cliente e servidor esteja no mesmo lado do dispositivo NAT ou do Firewall.

Q. Por que o estado de linha inicial mostra o status desconhecido para todos os números de diretório?

A. Esta situação ocorre quando você executa o CallManager da Cisco 3.1(x). O estado de linha inicial não está disponível com este trem de versão do CallManager da Cisco. Uma vez que há uma atividade na linha (por exemplo, é fora-gancho), a linha estado está atualizada. Esta edição é resolvida em uma versão mais atrasada do CallManager da Cisco.

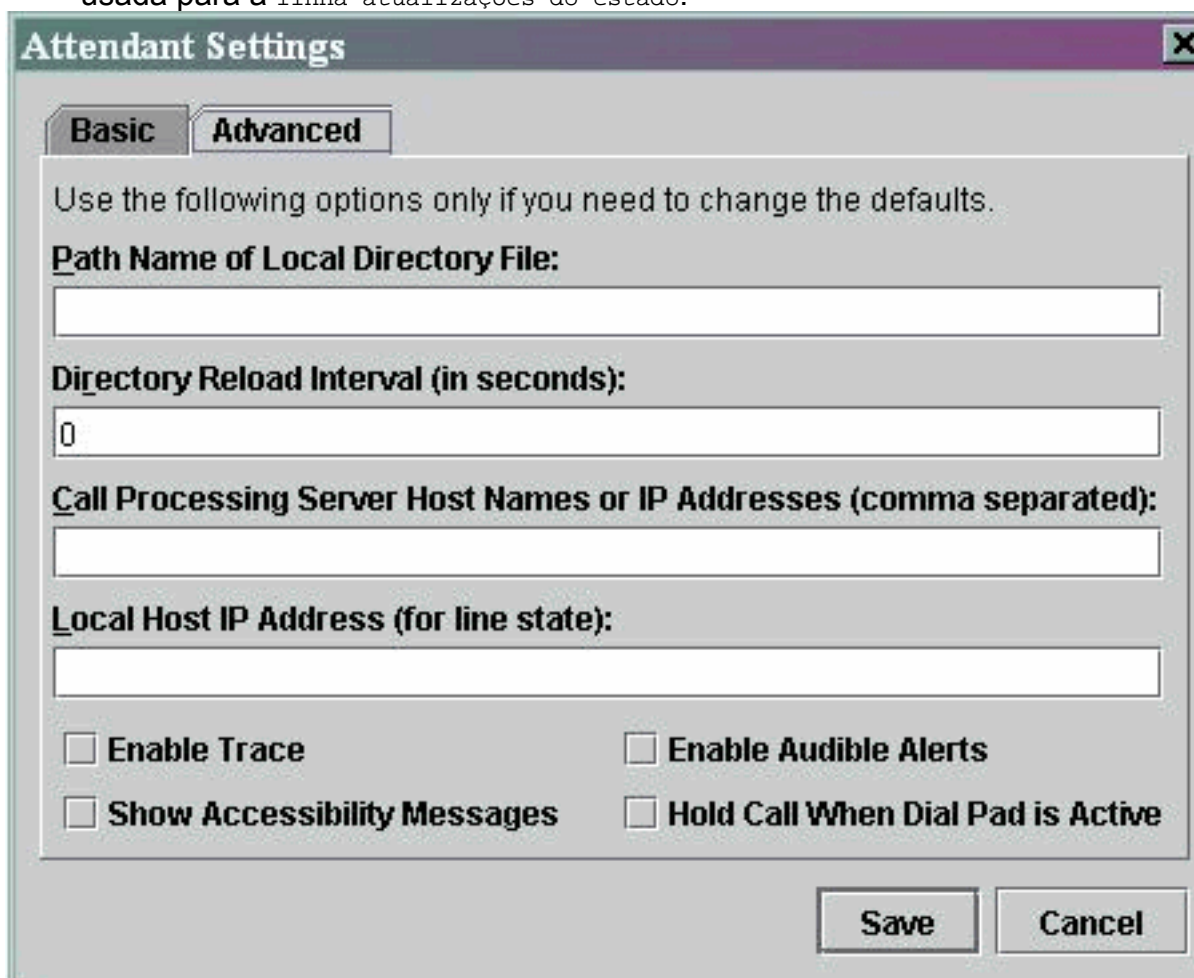
Q. Por que a linha estados de alguns números de diretório mostra um estado desconhecido ou um ponto de interrogação (?)?

A. O motivo principal alguma linha estados do diretório é desconhecido e mostra sempre que um ponto de interrogação na linha coluna de status é porque o serviço do Telephony Call Dispatcher (TCD) não é começado em todos os servidores do CallManager da Cisco que tem os telefones dirigidos dentro. Enfie os serviços TCD em todos os servidores do CallManager da Cisco que têm telefones dirigidos dentro. Se esta é uma elevação, certifique-se de que você promove o servidor de TCD em todos os servidores do CallManager da Cisco no conjunto.

Nota: Em Cisco Unified CallManager 5.x/6.x, verificação para ver se o serviço do Cisco CallManager Attendant Console é começado em editor e em todos os assinantes no conjunto.

Para resolver esse problema, siga estas etapas:

1. Escolha o **usuário** > o **diretório global** e procure um dos usuários que mostra a linha estado como?. Certifique-se de que o número de telefone é o mesmo DN que o usuário tem no seu/seu telefone IP.
2. Esta edição pode igualmente elevar devido ao Firewall. Remova/desabilitação o Firewall a fim resolver neste caso a edição. Refira http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucm/admin/7_1_2/ccmfeat/fscmac.html#wp1516214 para obter mais informações sobre do apoio do Firewall para o console de atendimento.
3. Sob o **guia avançada** na caixa de diálogo dos ajustes do console de atendimento, incorpore o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do cliente com a porta UDP especificado depois que uns dois pontos a fim ajustar o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do PC, tal como **192.168.219.216:3283**. Esta é a porta UDP que é usada para a linha atualizações do estado.



The image shows a screenshot of the 'Attendant Settings' dialog box, specifically the 'Advanced' tab. The dialog has a title bar with 'Attendant Settings' and a close button (X). Below the title bar are two tabs: 'Basic' and 'Advanced', with 'Advanced' selected. The main area contains the following fields and options:

- A text box with the instruction: "Use the following options only if you need to change the defaults."
- A label: "Path Name of Local Directory File:" followed by an empty text input field.
- A label: "Directory Reload Interval (in seconds):" followed by a text input field containing the number "0".
- A label: "Call Processing Server Host Names or IP Addresses (comma separated):" followed by an empty text input field.
- A label: "Local Host IP Address (for line state):" followed by an empty text input field.
- Four checkboxes arranged in two rows:
 - Top row: Enable Trace and Enable Audible Alerts
 - Bottom row: Show Accessibility Messages and Hold Call When Dial Pad is Active
- At the bottom right, there are two buttons: "Save" and "Cancel".

Nota: Se a edição não é resolvida depois que você termina esta ação alternativa, desinstale o AC e reinstale-o no PC do assistente.

Q. Eu apenas adicionei um usuário da página de administração do CallManager da Cisco, mas eu não ver esse usuário na janela de diretório no cliente. O que devo fazer?

A. O server extrai a lista de usuários do diretório, quando uma destas circunstâncias é estado conforme:

- O serviço do Telephony Call Dispatcher (TCD) é começado e o intervalo da sincronização do

diretório não é zero.

- O intervalo da sincronização do diretório expirou.
- Intervalo da sincronização do diretório mudado da página de administração do CallManager da Cisco.

O cliente carrega a lista de usuários somente no início de uma sessão. Você precisa o re-início de uma sessão depois que qualquer destas circunstâncias foi estado conforme para que o cliente ver uma lista de usuários actualizado do server. Os usuários sem números de telefone não são indicados no cliente. Certifique-se de que todos os usuários relevantes têm os números de telefone alistados para eles no diretório. Se isto não trabalha, reinicie o serviço TCD.

Q. Eu especifiquei um arquivo de lista de usuário de diretório corporativo explícito. Contudo, alguns nomes não aparecem na janela de navegador de diretório no aplicativo do console de atendimento. Como posso corrigir este problema?

A. Cada linha no arquivo é tratada como uma entrada de usuário. O formato das entradas é sobrenome, nome, número de telefone, e departamento (opcional). Entradas que comece com “#” e “;” são tratados como comentários e ignorados. As entradas que não têm um número de telefone são ignoradas igualmente. Remova os caracteres do comentário desde o início da entrada e assegure-se de que um número de telefone este presente para todas as entradas. Você pode igualmente tentar reiniciar os serviços do console de atendimento a fim resolver a edição.

Q. Como posso eu gerar uma lista de usuários de um server do diretório diferente?

A. À revelia o aplicativo do cliente do Cisco CallManager Attendant Console mostra os dados da lista de usuários do arquivo neste ordem de precedência:

1. O nome de arquivo da lista de usuários é definido explicitamente na aba >Advanced **ajustes**.
2. O arquivo do userlist \ CorporateDirectory.txt existe no server.
3. O arquivo do userlist \ AutoGenerated.txt existe no server.

O arquivo de AutoGenerated.txt está gerado pelo serviço de despacho de chamada de telefonia de Cisco (enquanto o nome sugere). Este arquivo é gerado quando qualquer um destes acontece:

- O serviço começa acima (e o período da sincronização do diretório não é igual a 0).
- O período da sincronização do diretório expira. O valor do período da sincronização do diretório é mudado das páginas de administração.

Você pode gerar o arquivo de CorporateDirectory.txt se sua lista de usuários é ficada situada em um server do diretório diferente. Conclua estes passos:

1. Abra uma janela de comando no servidor do CallManager da Cisco.
2. CD a **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin**.
3. Execute **builddir.bat**.
4. Pelo menos, você precisa de especificar os primeiros dois parâmetros da linha de comando. Os valores padrão para o resto puderam ou não puderam trabalhar para sua configuração, com base em como o diretório é configurado. URL? - searchBasesearchFilter (padrão: “(objectClass=inetOrgPerson)”)managerDN (padrão: “”)managerPW (padrão: “”)departamento (padrão: “departamento”)Um exemplo de comando é **builddir - URL ldap://ldap.cisco.com - searchBase “ou=people, o=cisco.com”**.
5. Repita isto em todos os sistemas do CallManager da Cisco no conjunto.

Q. Como eu mudo o nome de usuário e senha do console de atendimento para aplicativos JTAPI?

A. Conclua estes passos:

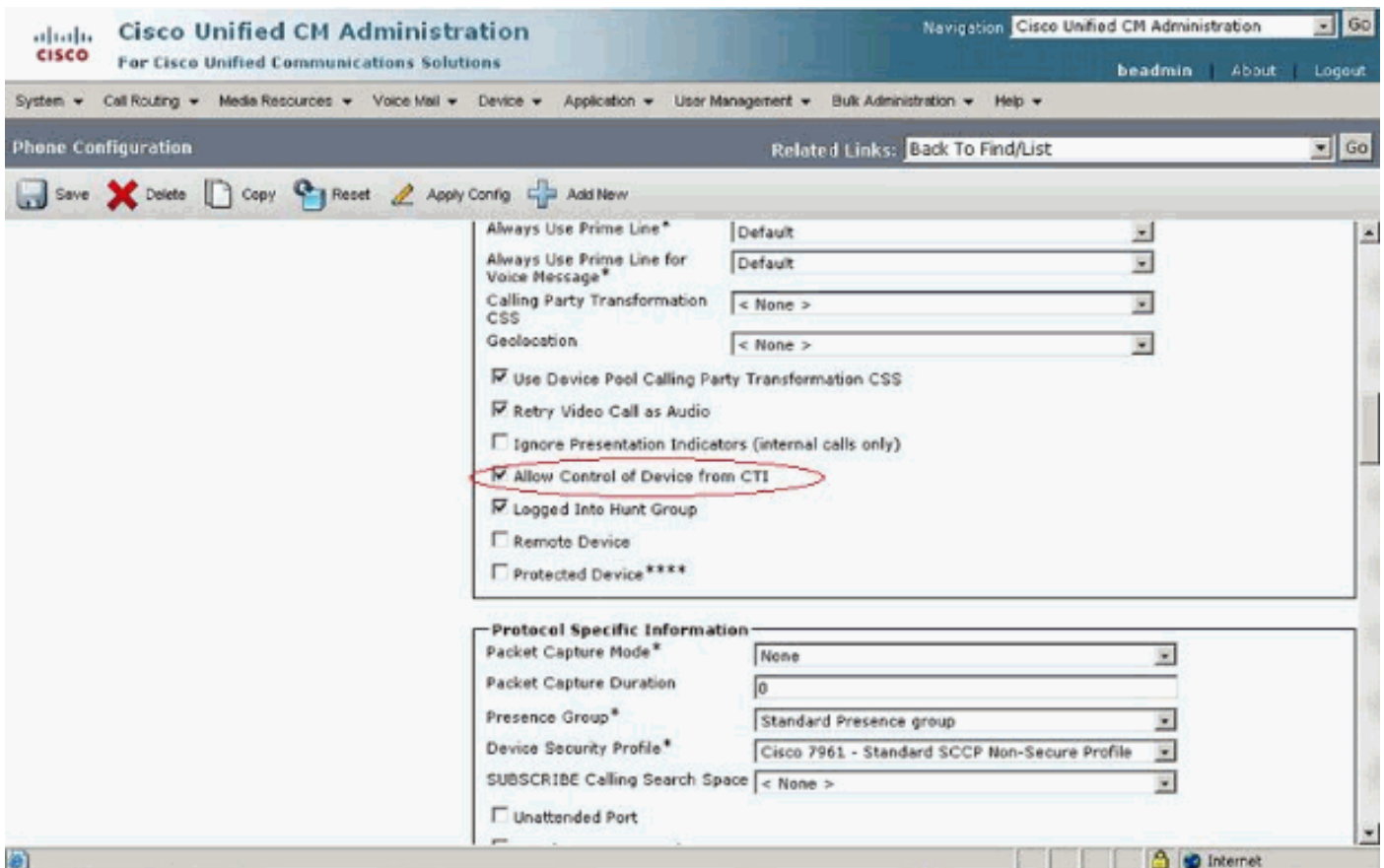
1. Fazer duplo clique o arquivo de **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat** a fim abrir a ferramenta de configuração do console de atendimento. Ajuste o nome de usuário e senha e salvar os ajustes.
2. Restaure a senha para este usuário no diretório ativo e desabilite o **usuário da** política de segurança de senha **deve mudar a senha no primeiro início de uma sessão.**
3. Reinicie o serviço do Telephony Call Dispatch de Cisco.

Q. Porque faça os usuários recebem a **iniciação do Controle de chamadas falhada.**

Experimentando de novo... o **Mensagem de Erro** quando entrarem ao **Cisco CallManager Attendant Console?**

A. As causas prováveis são:

- Nenhum **usuário conta** existe.
- Há uma má combinação da senha de usuário conta.
- A caixa de verificação permitida recuperação do parque de chamadas não é verificada dentro a administração do CallManager da Cisco.
- Permita o aplicativo CTI não é verificado dentro a administração do CallManager da Cisco.
- O ponto piloto e/ou os telefones controlados não estão na lista de dispositivo controlado do usuário conta.
- **O identificador do MAC address do telefone** pôde ser velho. A fim resolver isto, abra o **indicador do início de uma sessão do console de atendimento** e navegue aos **ajustes > básico**. Então, mude o identificador do MAC address do telefone ao novo. Após isto você poderá entrar sem nenhuma edições.
- **O controle reservar do dispositivo da caixa de verificação de CTI** não é verificado para ver se há cada telefone assistente sob o menu do **dispositivo > do telefone** na página de administração unificada Cisco CM.



Se nenhum usuário conta existe, você deve configurar um usuário nomeado C.A. na administração do CallManager da Cisco e associar os telefones do assistente e os pontos piloto com o usuário. Se você não configura este usuário, o console de atendimento não pode interagir com o CTIManager, e o assistente não pode receber atendimentos.

1. Escolha o **usuário** > Add A New User da administração do CallManager da Cisco. Os indicadores do indicador da informação sobre o usuário.
2. Dê entrada com a **C.A.** ou um outro nome que você pode recordar nos campos do nome e de sobrenome.
3. Incorpore a **C.A.** ao usuário - campo identificação.
4. Incorpore **12345** ao campo de senha do usuário.
5. Incorpore **12345** ao campo de senha da confirmação.
6. Entre em um PIN e em um número de telefone.
7. A verificação **permite o uso do aplicativo CTI**. Você deve verificar esta caixa para ver se há o console de atendimento para interagir com o CTIManager.
8. **Recuperação do parque de verificar chamada permitida**.
9. Clique em **Insert**.
10. Certifique-se de que você associa os dispositivos com o **usuário conta**.

Verifique para ver se há estes parâmetros se o usuário conta já existe.

Nota: Certifique-se de que o usuário conta é o mesmo que esse configurado no diretório global.

1. Escolha o **usuário** > o **diretório global da** administração do CallManager da Cisco. Os indicadores do indicador da informação sobre o usuário.
2. Incorpore a **C.A.**, e clique a **busca no** campo de pesquisa de usuário.
3. Clique o nome de **usuário conta da** lista de nomes de harmonização.
4. Incorpore **12345** ao campo de senha do usuário.

5. Incorpore **12345** ao campo de senha da confirmação.
6. Entre em um PIN e em um número de telefone.
7. A verificação **permite o uso do aplicativo CTI**. Você deve verificar esta caixa para ver se há o console de atendimento para interagir com o CTIManager.
8. **Recuperação do parque de verificar chamada permitida**.
9. Clique em **Update**.
10. Certifique-se de que você associa os dispositivos com o usuário conta.

Também, certifique-se de que os usuários estão associados com estes grupos:

- O padrão CTI permite o controle de todos os dispositivos
- O padrão CTI permite a monitoração do atendimento
- O padrão CTI permite a monitoração do parque de chamadas
- Padrão CTI permitido

Q. Como eu regenero o arquivo de autogenerated.txt no console de atendimento?

A. Termine estas etapas a fim regenerar o arquivo de AutoGenerated.txt no console de atendimento:

1. Vá a **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserLists** no servidor do CallManager da Cisco e procure o arquivo de **AutoGenerated.txt**.
2. Suprima do arquivo.
3. Reinicie os serviços **TCD** e **CTI** sob o **iniciar > programas > ferramentas administrativas > serviços** no servidor do CallManager da Cisco.

Q. Os seletores da velocidade faltam da relação do console de atendimento e o Mensagem de Erro de `ACLdapConnectionException` aparece em AutoGenerated.txt. Como eu resolvo esse problema?

A. Termine estas etapas a fim resolver a introdução de seletores faltantes da velocidade da relação do console de atendimento:

1. Feche a janela de aplicativo do console de atendimento, e suprima destes arquivos: No server — **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt** No cliente do console de atendente PC — **Console de atendimento \ userlists do gerente de C:\Program Files\Cisco\Call**
2. Reinicie o Telephony Call Dispatcher de Cisco (TCD) no servidor do CallManager da Cisco.
3. Abra o aplicativo do console de atendimento. Se a edição ainda ocorre, abra o arquivo de **C:\dcdsrvr\DirectoryConfiguration.ini** no servidor do CallManager da Cisco. Verifique que este arquivo contém a informação correta para seu server LDAP (diretório) para estes campos: **ldapURL=ldapsURL=Nota:** Se você experimenta problemas da resolução de nome, certifique-se de que você usa o endereço IP do servidor em vez de seu nome de host.
4. Em seu servidor do CallManager da Cisco, escolha o **Iniciar > Executar > Regedit**, e encontre o **HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems**, chave **Inc. \ configuração de diretório**. Verifique que você tem a informação correta para estes campos como no arquivo DirectoryConfiguration.ini: **ldapURLldapsURL** Se alguma informação é diferente ou errada no arquivo ou no registro DirectoryConfiguration.ini, corrija a informação e reinicie o serviço de Cisco TCD. **Nota:** Se este procedimento não resolve a edição,

certifique-se de que o serviço do DC Directory é em serviço no servidor do CallManager da Cisco. Se não, ligue o servidor do CallManager da Cisco a fim resolver a edição.

Q. O console de atendimento do Cisco Unity Express presta serviços de manutenção ao estado do desconhecido das mostras. Como resolvo esse problema?

A. A fim resolver esta edição, mude o IP nas soluções HKLM \ software \ arco \ atendimento registro conectam \ padrões ao IP correto do console de atendimento do Cisco Unity Express.

Q. Os usuários recebem o erro API_NOT_INITIALIZED, e a página de administração nunca carrega. Por que isso está acontecendo?

A. Esta edição pode ocorrer devido ao Bug da Cisco [CSCte44454](#) ([clientes registrados somente](#)).

Q. Quando transferências de operador a uma extensão interna do console de atendimento, o atendimento vierem para trás à fila do console de atendimento da extensão interna um pouco do que enviando automaticamente ao correio de voz da extensão interna no CFNA. Como resolvo esse problema?

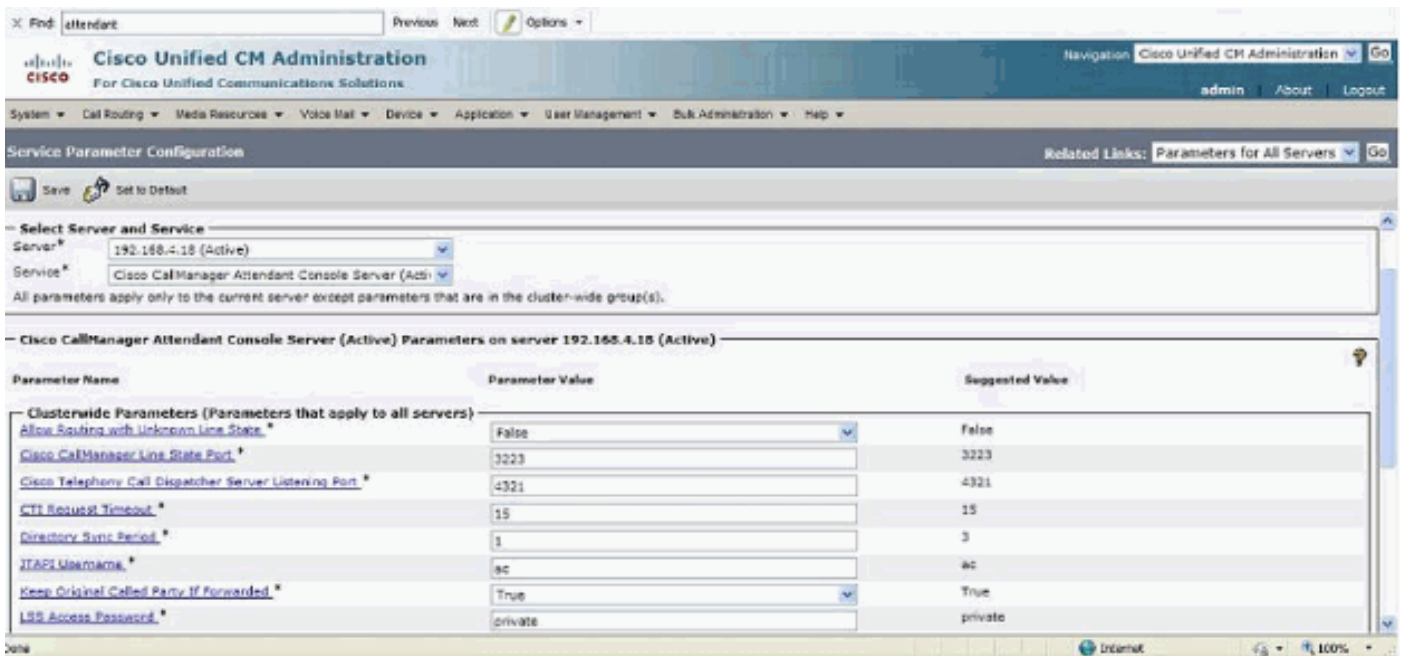
A. Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Feche o console de atendimento.
2. No console de atendimento PC, abra o registro e altere estas chaves:
HKEY_LOCAL_MACHINE \ soluções do software \ arco \ atendimento conectam \ operadores \ padrões \ transferências diretas - ajuste isto a tudo
O HKEY_LOCAL_MACHINE \ soluções do software \ arco \ atendimento conectam \ operadores \ padrões \ enviam atendimentos BLF à fila de serviços - ajuste isto ao nenhum
3. Abra o console de atendimento e o início de uma sessão.

Q. Por que o diretório corporativo não é atualizado quando o botão do reload é pressionado?

A. A fim resolver esta edição, mude o parâmetro de serviço do período da sincronização do diretório de 0 a 1. a fim alterar o parâmetro de serviço do período da sincronização do diretório, terminam estas etapas:

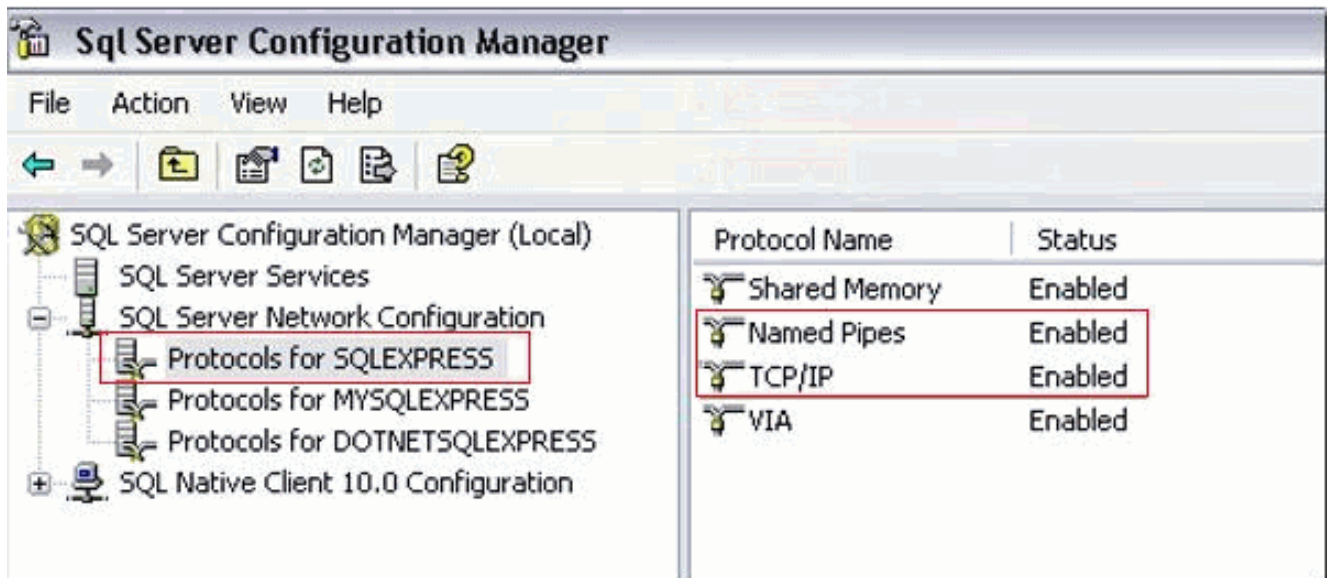
1. Vá à página de administração unificada Cisco CM e escolha o sistema > os parâmetros de serviço.
2. Escolha o server apropriado da lista de drop-down do server. Então, escolha o **server do Cisco CallManager Attendant Console** da lista de drop-down do serviço. Mude o parâmetro da sincronização do diretório sob parâmetros Clusterwide.



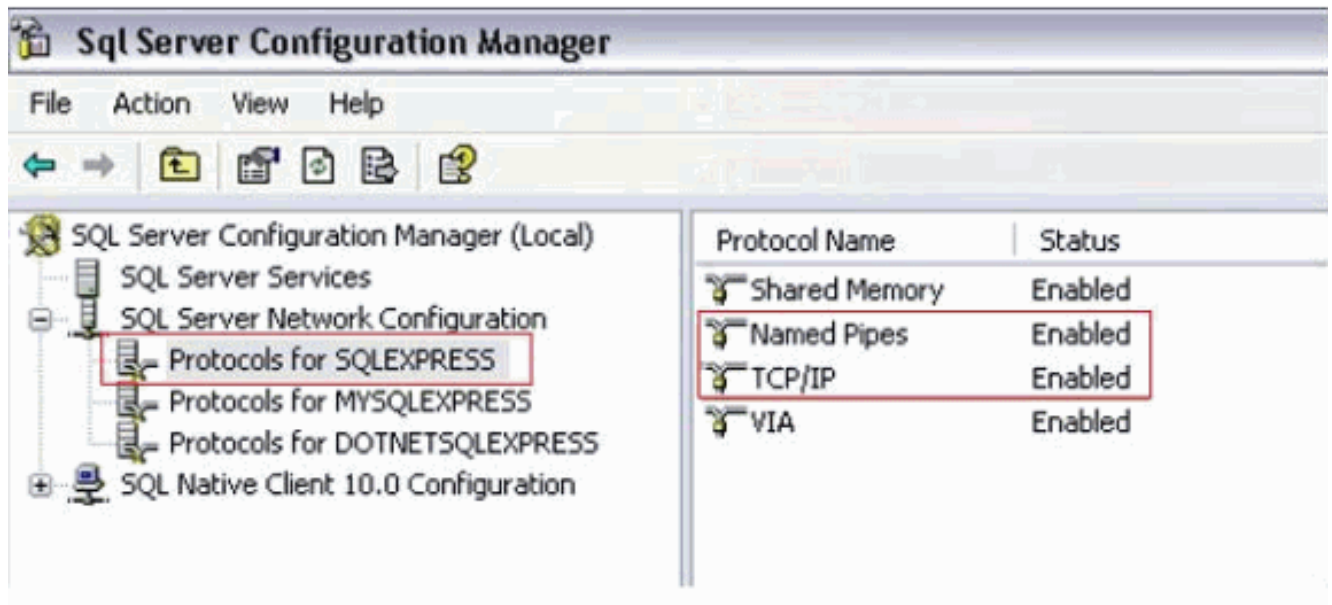
Q. Ao conectar à página de WebAdmin de meu server do console de atendimento do Cisco Unity Express, estes Mensagens de Erro são recebidos: "Dados de erro: API_NOT_INITIALIZED" e "incapaz de conectar ao server" ao instalar o assistente do base de dados. Como esta edição é resolvida?

A. Para resolver esse problema, siga estas etapas:

1. Vão a todos os programas > Microsoft SQL server 2008 > as ferramentas de configuração > o gerenciador de configuração do servidor SQL. Este indicador abre:



2. Navegue à configuração de rede do servidor SQL e selecione protocolos para SQLEXPRESS. Então, permita o protocolo TCP/IP e as tubulações nomeada.



Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)