

# Console de atendimento do CallManager: Pesquisa defeitos seletores da velocidade

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Entradas do seletor da velocidade perdidas depois que os nomes do seletor da velocidade são mudados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Seletor e listagens de diretórios da velocidade que faltam na carga](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[A informação do seletor da velocidade é perdida depois que o CallManager da Cisco é promovido da versão 4.x à 5.0](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Incapaz de arrastar e deixar cair atendimentos aos números sem tarifa no aplicativo do console de atendimento](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Da “o erro atualização da base de dados” ao tentar adicionar a velocidade do Cisco CallManager Attendant Console disca a informação](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

As entradas do seletor da velocidade permitem que você coloque rapidamente atendimentos, para transferir atendimentos, para executar consulte transferências (supervisionadas), e as conferências do novato com a pessoa associada com a velocidade discam a entrada. As entradas do seletor da velocidade incluem o nome, o número de telefone, e as notas na pessoa que você adicionou ao grupo do seletor da velocidade.

Este documento discute os problemas comuns que ocorrem com os seletores da velocidade do Cisco CallManager Attendant Console e como pesquisar defeitos aquelas edições.

# Pré-requisitos

## Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager Attendant Console
- Seletores da velocidade

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager Cisco 3.x e 4.x
- Cisco CallManager Attendant Console 1.x e mais tarde

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

**Nota:** Na liberação 6.1 da edição do negócio do gerente das comunicações unificadas de Cisco o console de atendimento não apoia a característica do intercomunicador. O console de atendimento GUI mostra o intercomunicador e as outras linhas, mas não indica a linha do membro do grupo de buscas quando a característica do intercomunicador é configurada em um telefone que seja um membro de um grupo de buscas.

## Convenções

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

## Entradas do seletor da velocidade perdidas depois que os nomes do seletor da velocidade são mudados

### Problema

Em algumas situações, depois que você faz todas as mudanças à velocidade discar nomes, as entradas do seletor da velocidade são perdidas.

A solução nesta seção aplica-se às situações era clientes do console de atendente múltiplo quer usar a mesma instalação do seletor da velocidade. Igualmente aplica-se quando você precisa de exportar seletores da velocidade no console de atendimento do CallManager da Cisco 4.x para o console de atendimento do gerente 7.x das comunicações unificadas de Cisco.

### Solução

Se o servidor de diretório não é alcançável durante a saída ou a saída de um usuário do console, a seguir o aplicativo armazena os ajustes assistentes que incluem seletores da velocidade na

máquina local (como um arquivo do xml), de modo que todas as mudanças aos ajustes do console de atendimento salvar. Isto é sincronizado quando o diretório é acessível.

Você pode recuperar os seletores da velocidade quando você termina estas etapas.

1. Neste exemplo, supõe-se que há dois usuários do console de atendimento chamados ac1 e ac2. Lance o console e o início de uma sessão como o usuário **ac1**. O console lança e alista todos os seletores da velocidade criados para o usuário ac1.
  2. Remova o PC da rede e feche a janela de aplicativo do console de atendimento.
  3. Vá ao **console de atendimento de C:\Program Files\Cisco\CallManager \ dobrador dos dados** e encontre o arquivo **ac1.xml**.**Nota:** Para a versão de gerenciador 5.x das comunicações unificadas de Cisco e mais tarde, o trajeto é **console assistente do CallManager de C:\Program Files\Cisco\Unified \ dados \ userid>.xml <assistant**.
  4. Conecte o PC de volta à rede, lance o aplicativo do console de atendimento e o início de uma sessão como o usuário **ac2**.
  5. Desligue o PC da rede e feche o aplicativo do console de atendimento.
  6. Vá ao **console de atendimento de C:\Program Files\Cisco\CallManager \ dobrador dos dados** e encontre o arquivo **ac2.xml**.
  7. Abra os arquivos **ac1.xml** e **ac2.xml** e copie os dados do seletor da velocidade de ac1.xml a ac2.xml ou de ac2.xml a ac1.xml e salvar.
  8. Conecte o PC de volta à rede.
  9. Lance o aplicativo e o início de uma sessão do console de atendimento como ac1. Agora o usuário ac1 do console de atendimento tem o seletor da velocidade do usuário ac2. Você pode agora terminar. Desde que o diretório é acessível, os dados salvar ao diretório.
- Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCeg22093 \(clientes registrados somente\)](#).

## Seletor e listagens de diretórios da velocidade que faltam na carga

### Problema

No console de atendimento de Cisco, as configurações do seletor da velocidade e da listagem de diretórios não vêm acima. Este Mensagem de Erro é recebido sob c:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt.

```
# THIS IS AN AUTO GENERATED CORPORATE DIRECTORY LIST.
```

```
# Generated at: <><< Month and date >> <><>
```

```
# ERROR: com.cisco.ac.server.ldap.ACLdapConnectionException: Cannot connect to directory
```

**Nota:** Os usuários do console de atendimento podem ainda entrar e ter o Controle de chamadas funcional, mas não há nenhuma seletor ou listagem de diretórios da velocidade.

### Solução

**Nota:** Observou-se que se o serviço do DC Directory é desabilitado ou parado em alguns dos servidores do CallManager no conjunto, a seguir começos deste erro para aparecer nos logs do

Telephony Call Dispatcher de Cisco (TCD). Certifique-se das corridas do serviço do DC Directory em todos os servidores do CallManager da Cisco antes de alguns dos passos de Troubleshooting.

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Feche a janela de aplicativo do console de atendimento.
2. Suprima do arquivo **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt** no server do console de atendimento e suprima do console de atendimento \ userlists de **C:\Program Files\Cisco\CallManager** do arquivo no cliente do console de atendente PC.
3. Escolha o **iniciar > programas > ferramentas administrativas > serviços** e reinicie o serviço do Telephony Call Dispatcher de Cisco (TCD) em todos os servidores do CallManager da Cisco no conjunto.
4. Abra o aplicativo do console de atendimento outra vez e verifique se a edição é fixa.
5. Se a edição ainda persiste, a seguir execute estas etapas:No servidor do CallManager da Cisco, abra o arquivo **C:\dcdsrvr\DirectoryConfiguration.ini** e verifique que este arquivo contém a informação correta para o servidor de diretório do Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) para estes campos:IdapURL=IdapsURL=**Nota:** Recomenda-se usar o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do servidor do CallManager da Cisco em vez do nome de host a fim evitar todas as edições relativas à resolução de nome.Igualmente no servidor do CallManager da Cisco, escolha o **Iniciar > Executar**, datilografe o **regedit** e encontre o **HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems**, chave **Inc. \ configuração de diretório**. Verifique que a chave e o arquivo **DirectoryConfiguration.ini** têm o mesmo e a informação correta para estes campos:IdapURLIdapsURLCorrija toda a informação no arquivo e na chave de registro se alguma informação é diferente ou errada. Salvar as mudanças e feche o arquivo **DirectoryConfiguration.ini** e a chave de registro.Feche o aplicativo do console de atendimento, a seguir reinicie Cisco TCD e serviços do CTIManager de Cisco.

## [A informação do seletor da velocidade é perdida depois que o CallManager da Cisco é promovido da versão 4.x à 5.0](#)

### [Problema](#)

Depois que o CallManager da Cisco está promovido de 4.x a 5.0 e os clientes do console de atendente nos PC dos usuários estão promovidos, todos os seletores da velocidade nos indicadores do console de atendimento desaparecem.

Esta edição é documentada nos estes o Bug da Cisco ID:

- Identificação de bug Cisco [CSCsj28809](#) ([clientes registrados somente](#))
- Identificação de bug Cisco [CSCsg19481](#) ([clientes registrados somente](#))

### [Solução](#)

Como uma ação alternativa, cada usuário do console de atendimento precisa de reenter manualmente sua informação do seletor da velocidade.

## Incapaz de arrastar e deixar cair atendimentos aos números sem tarifa no aplicativo do console de atendimento

### Problema

Quando o console de atendimento do gerente 6.x das comunicações unificadas é usado, o operador é incapaz de arrastar e deixar cair atendimentos aos números sem tarifa no aplicativo do console de atendimento. Você pode transferir aos números sem tarifa usando transferência de consulta, mas não arrastando o atendimento ao número sem tarifa na lista do seletor da velocidade.

### Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Na administração do gerenciador das comunicações unificadas de Cisco, vá à página da **configuração de gateway**.
2. Nesta página, desmarcar a **entrega de reorientação do número IE - de partida** e indique parâmetros IE.

## Da “o erro atualização da base de dados” ao tentar adicionar a velocidade do Cisco CallManager Attendant Console disca a informação

### Problema

Quando você tenta adicionar a informação do seletor da velocidade do Cisco CallManager Attendant Console, o erro da atualização da base de dados está recebido segundo as indicações da imagem:

### Solução

Esta edição pode ocorrer quando um aplicativo do antivírus é permitido. Desabilite o aplicativo do antivírus a fim resolver a edição.

## Informações Relacionadas

- [Usando o indicador do seletor da velocidade](#)
- [Cisco unificou o console de atendimento do gerente de uma comunicação](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)