

Troubleshooting com IP AutoAttendant

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Possíveis problemas](#)

["erro de exceção de Java" ao tentar configurar o aplicativo AutoAttendant](#)

[O servidor IVR de IP não é iniciado após a atualização do Cisco CallManager](#)

[O subsistema JTAPI está em serviço parcial](#)

[A discagem por nome não funciona](#)

[Upload feito no nome falado, mas ele continua soletrando o nome](#)

[Os dígitos foram inseridos, mas o anúncio continua ao chamar de uma porta de comunicação de voz Cisco IOS](#)

[O usuário não ouve anúncios: Se o usuário discar 1 e depois o ramal seguido por #, a chamada passa para o usuário](#)

[Impossível discar utilizando g.729 Codec](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O espaço deste documento é cobrir algumas edições típicas que podem elevar durante a instalação ou o funcionamento dos produtos AutoAttendant IP de Cisco.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- O AutoAttendant deve ser configurado depois das diretrizes em [configurar o aplicativo de Auto-Atendimento de Quatro Portas IP num servidor CallManager](#).

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware abaixo.

- AutoAttendant IP de Cisco 2.2(2) e mais atrasado.

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 você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Possíveis problemas](#)

Esta seção alista algumas edições típicas que podem elevar durante a instalação ou o funcionamento dos produtos AutoAttendant IP de Cisco.

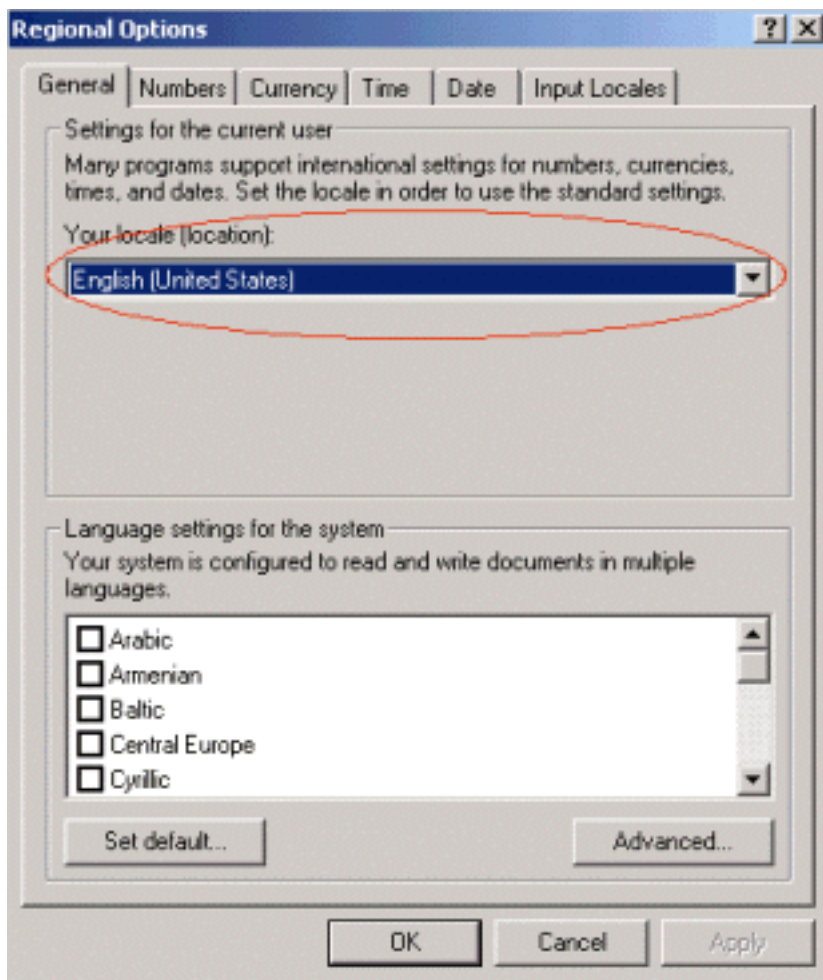
["erro de exceção de Java" ao tentar configurar o aplicativo AutoAttendant](#)

Você pôde receber o seguinte erro ao tentar adicionar o aplicativo AutoAttendant se você tem um local de sistema padrão a não ser o inglês (Estados Unidos).

```
Java Exception error '80004005'  
java.lang.NullPointerException
```

```
/AppAdmin/scriptNewAppDetail.asp, line 511
```

Para verificar isto, vá ao **Control Panel > às Opções regionais**. Se você tem um outro lugar (lugar) ajustado, você deve ajustá-lo ao inglês (Estados Unidos) e recarregar seu server.



[O servidor IVR de IP não é iniciado após a atualização do Cisco CallManager](#)

O cliente do Java Telephony API (JTAPI) tem que ser compatível com a versão existente do CallManager da Cisco. Você pôde precisar de reinstalar o plugin de JTAPI da página dos encaixes do CallManager da Cisco. Vá para a página de administração do Cisco CallManager e clique em Application > Install Plugins. Transfira o **JTAPI de Cisco** e instale-o no servidor IVR de IP.

[O subsistema JTAPI está em serviço parcial](#)

Se o subsistema JTAPI é fora de serviço, a maioria de causa provável é que o gerenciador de CTI não está sendo executado. Nesse caso, vá ao gerenciador de chamada Control Center e comece-o.

Pode haver diversas razões pelas quais o subsistema JTAPI está no serviço parcial. As diretrizes em [configurar o aplicativo de Auto-Atendimento de Quatro Portas IP num servidor CallManager](#) explicam a maneira a mais fácil de configurar um AutoAttendant da quatro-porta. Este erro ocorre se o número total de dispositivos que os controles de usuário do JTAPI são menos do que o número de sessões na configuração de aplicativos. Coisas a verificar:

- Verifique que você especificou quatro portas para se usar com o aplicativo AutoAttendant.

Application Administration ▶ Help

Application Parameters Configuration

Application Name*

CTI Route Point*

Script Name

Maximum Number of Sessions*

Enabled* Yes No

welcomePrompt*

operExtn*

*Indicates required item.

- Verifique novamente o número de portas CTI que você criou para o uso com o AutoAttendant, e aquele o usuário que controla estas portas é associado com elas. **Note:** Neste exemplo, o usuário do jtapi pode controlar o ponto de rota 4500 e portas CTI de 4501 a

User Device Assignment [Back to User List](#)
[Add a New User](#)

Assign Devices for: **jtapi (jtapi, jtapi)** <-- User Associated in Jtapi Configuration

Status: Please enter any changes for the current user.

Available Device List Filters

Find devices where:

Directory Number begins with

No Filter Active

0 available device(s) listed at last search.

5 device(s) ~~checked~~ at last search. <--All ports are checked For 4 CTI ports & 1 Route point

Available Devices

No Primary Extension

Type	Device Name	Description	Primary Ext.	Extension
<input checked="" type="checkbox"/>	cti-dd	cti-dd	<input type="radio"/>	4504
<input checked="" type="checkbox"/>	cti_aa	cti_aa	<input type="radio"/>	4501
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_AA-WILLOW	CTE_AA-WILLOW	<input type="radio"/>	4500
<input checked="" type="checkbox"/>	cti_bb	cti_bb	<input type="radio"/>	4502
<input checked="" type="checkbox"/>	cti_cc	cti_cc	<input type="radio"/>	4503

4504.

[A discagem por nome não funciona](#)

Vá ao **usuário** > ao **diretório global** e encontre o usuário. Certifique-se que uma extensão está selecionada como a **extensão primária**.

O usuário Bob tem os dispositivos múltiplos associados com ele. 8000 foram ajustados como a extensão primária. Neste exemplo, o chamador estará transferido à extensão 8000 quando

soletra o nome para Bob Builder.

Upload feito no nome falado, mas ele continua soletrando o nome

O arquivo tem que estar no kHz do u-Law 8.000 CCITT, o bit 8, mono formato. Você pode referir o documento de [http:// <server_name>/appadmin/PromptInstruct.htm](http://<server_name>/appadmin/PromptInstruct.htm) em seu server para mais informação.

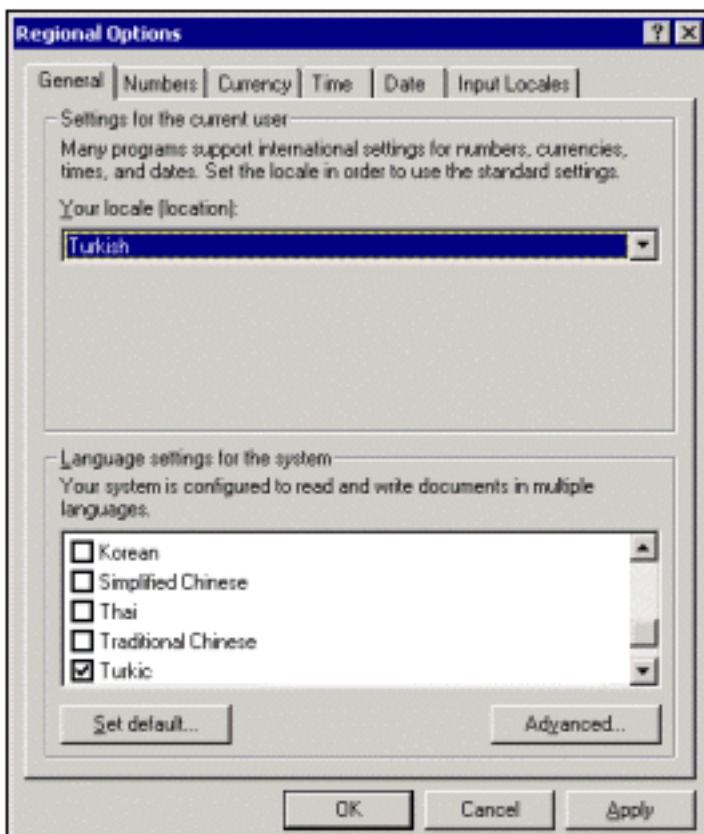
Os dígitos foram inseridos, mas o anúncio continua ao chamar de uma porta de comunicação de voz Cisco IOS

O relé DTMF não é configurado no gateway de Cisco IOS®. Configurar o DTMF-relé **h245-alphanumeric nos** voip peer que apontam ao CallManager da Cisco.

```
dial-peer voice 7000
destination-pattern 2...
session target ipv4:10.200.72.36
dtmf-relay h245-alphanumeric
```

O usuário não ouve anúncios: Se o usuário discar 1 e depois o ramal seguido por #, a chamada passa para o usuário

Você não pôde ouvir as alertas do AutoAttendant, mas ainda obtém conectado e distribui os atendimentos se você tem um local de sistema padrão a não ser o inglês (Estados Unidos). Para verificar isto, vá ao **Control Panel > às Opções regionais**.



Normalmente, as alertas do usuário do AutoAttendant são armazenadas no _US de C:\Program Files\wfvavid\Prompts\user\en e as alertas do sistema são armazenadas no _US de C:\Program Files\wfvavid\Prompts\system\en.

Se seu lugar (lugar) não é inglês (Estados Unidos), faça o seguinte:

- Copie todo o de dos arquivos *.wav \ usuário \ en_US ao dobrador de C:\Program Files\wfaxvid\Prompts\user.
- Copie todo o de dos arquivos *.wav \ server \ en_US a C:\Program Files\wfaxvid\Prompts\system\

[Impossível discar utilizando g.729 Codec](#)

O codec de G.729 não é apoiado com a versão atual do servidor IVR de IP. G.711ulaw é o único codec apoiado.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Apoio de Voz e comunicações integradas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)