

O usuário do CallManager recebe o kCtiProviderOpenFailure - O aplicativo CTI não abriu o Mensagem de Erro do fornecedor

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Solução 3](#)

[Solução 4](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve porque o usuário do CallManager da Cisco recebe o erro do Mensagem de Erro: kCtiProviderOpenFailure - O aplicativo CTI não abriu o fornecedor depois que o plug-in de integração do diretório ativo (AD) é instalado no servidor do CallManager da Cisco. Este documento igualmente fornece uma definição para esta edição.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco CallManager Attendant Console

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada no CallManager da Cisco 3.3 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 a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto

potencial de qualquer comando.

Convenções

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

Problema

Depois que o plug-in de integração AD é instalado no servidor do CallManager da Cisco, esta Mensagem de Erro aparece no visualizador de eventos:

```
Error: kCtiProviderOpenFailure - CTI application failed to open provider
  CTIconnectionId: 1
  Login User Id: ac
  UNKNOWN_PARAMNAME:ReasonCode: 2362179680
  IPAddress: 10.20.2.1
  App ID: Cisco CTIManager
  Cluster ID: ZLDNCM01-Cluster
  Node ID: 10.20.2.1
  Explanation: Application is unable to open provider.
  Recommended Action: Check the reason code and correct the problem. Restart CTIManager
  if problem persists..
```

Esta Mensagem de Erro ocorre se você tem um aplicativo e um **usuário conta de integração de telefonia e computador (CTI)** criados, e não pode autenticar ou conectar ao CTI. Isto indica que o serviço do Telephony Call Dispatcher (TCD) não pode conectar ao CTI devido a uma falha no login. O usuário - a identificação ou a senha fornecida pelo TCD não combinam as credenciais no diretório.

Solução 1

Conclua estes passos para resolver o problema:

1. Escolha o **console de atendimento do serviço > do Cisco CM > o usuário do console de atendimento do Cisco CM** no indicador da administração do CallManager da Cisco para verificar seu AD para ver se há uma **C.A.** nomeada usuário.
2. **Achado do clique** depois que você especifica o texto apropriado da busca (se aplicável) da lista de drop-down.
3. Se você encontra o usuário nomeado C.A., certifique-se de que a senha para este usuário conta é **12345**. Se não, use o **acconfig. Golpeie a** utilidade para restaurar a senha.
4. Reinicie o gerenciador de CTI e serviços TCD. Refira a [ativação do serviço de despacho de chamada de telefonia de Cisco](#) e a [ativação do serviço do CTIManager](#) para mais informação.

Se você não encontra o usuário nomeado C.A., crie um usuário chamado **C.A.** com estes valores no diretório global:

- Nome — **Assistente**
- Sobrenome — **Console**
- Usuário - identificação — **C.A.**
- Senha — **12345**

- Pin — 12345
- **Permita o uso do aplicativo CTI** — Certifique-se de que isto está verificado.
- **Recuperação do parque de chamadas permitida** — Certifique-se de que isto está verificado.

Solução 2

Uma outra causa comum nesta encenação é que o usuário conta ou o CTI framework (CTIFW) não estão configurados com uma senha válida no diretório. O Cisco WebAttendant utiliza um usuário especial que não seja visível da administração do CallManager da Cisco (estrutura do cn=CTI e mail=ctifw (Netscape) ou SAMAccountName=ctifw (o AD)) para autenticar com o CallManager da Cisco. Se você especifica um atributo da pesquisa de usuário a não ser o padrão quando você configura o encaixe, certifique-se de que você ajusta o valor para o atributo para o usuário do CTIFW ao **ctifw**. Se você especifica o **uid** como seu atributo da pesquisa de usuário, edite a entrada de usuário do CTIFW em seu diretório ajustando o ao **uid=ctifw**. Se você usa o WebAttendant, refira o [Cisco WebAttendant de integração com o serviço de diretório corporativo](#).

Solução 3

Se você recebe o mesmo Mensagem de Erro com o código de motivo -1932787616, termine estas etapas a fim resolver a edição:

1. Restaure a senha de CCMSysUser com CCMPWDChanger. A fim fazer isto, refira o procedimento em [permitir Serviços IP de Cisco após a integração de diretório no server de base de dados do editor](#).
2. Reinicie o retorno de chamada de Cisco, Cisco IPMA, Cisco TFTP, Cisco Tomcat, o CTIManager de Cisco, e os serviços da mobilidade de extensão do CallManager da Cisco no server em que você instalou o de encaixe, assim que a mudança da senha toma o efeito. A fim reiniciar um serviço, escolha o **iniciar > programas > ferramentas administrativas > serviços**. Escolha um serviço na lista, clicar com o botão direito o serviço, e escolha o **reinício**.
3. Certifique-se de que a conta de CCMSysUser não está travada para fora no diretório ativo. Se é travada para fora, destrave a conta a fim resolver a edição.

Se o código de motivo para o `kCtiProviderOpenFailure` do erro é -1932787613, recomenda-se que você verifica a replicação com o [DBLHelper](#). Igualmente verifique se os server ainda existem na base de dados do CallManager mesmo se estão removidos do conjunto. Se qualquer entrada de um server removido existe, você precisa de remover a entrada para resolver a edição.

Solução 4

Execute estas etapas:

1. Entre em um servidor do CallManager da Cisco e traga acima uma janela de comando; vá ao **Iniciar > Executar** e entre no **Cmd**.
2. Na janela de comando, CD a `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant`.
3. Execute o **bloco de notas etc. \ ACServer.properties** do comando.
4. Encontre a linha `JTAPI_PASSWORD=`.
5. Execute o **password> do <new do escaninho \ acenc.exe**. Isto gere uma cópia

criptografada do <newpassword>.

6. Copie a saída e coloque-a após o JTAPI_PASSWORD=.
7. Salvar o e retire-o do bloco de notas.
8. Reinicie o serviço de despacho de chamada de telefonia de Cisco.

Informações Relacionadas

- [Mensagens de erro de sistema para Cisco Unified CallManager 4.1](#)
- [Configuração do Cisco CallManager Attendant Console](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)