

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Erro: Incapaz de conectar ao server](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: O erro que comunica-se com o server é indicado](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: Não transferem o atendimento devido ao erro interno. Tentativa de transferir um atendimento que não exista nem seja já não ativo.](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: Umas ou várias linhas em seu telefone são compartilhadas. As linhas compartilhadas não são apoiadas.](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[O console de atendimento rouba o foco do outro Windows na chamada recebida](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: incapaz de conectar ao server](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: 404 a página não podem ser encontrados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Linha estado nos indicadores de console de atendimento como um ponto de interrogação \(?\)](#)

[Problema](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Solução 3](#)

[Erro: O terminal de operador é acima de por favor com referência ao início de uma sessão se sua configuração de dispositivo mudou](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: Seu administrador deve associar o telefone com um usuário válido do aplicativo](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: MSVCR71.dll não encontrado](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: jqs\\_plugin.dll não se registrou](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Ponto de rota CTI e falha das portas CTI a registrar-se](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: Incapaz de conectar o gerenciador de CTI alternativo. Verifique por favor a informação fornecida e tente-a outra vez.](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Questão de sincronização do console de atendimento](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: Copie o arquivo CiscoTSP.tsp falhado](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Falhas do servidor do console de atendimento após o período de Uptime](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Console de atendimento do gerente das comunicações unificadas de Cisco](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [\*\*Introdução\*\*](#)

O console de atendimento do gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM) permite que você estabeleça Telefones IP de Cisco como consoles de atendimento. Os usos do console de atendimento CUCM apressam entradas e acesso de diretório rápido do seletor para olhar acima números de telefone, atendimentos de monitor, e atendimentos do punho com o emprego de uma interface gráfica de usuário (GUI). Um recepcionista ou um assistente administrativo usam o console de atendimento CUCM para segurar atendimentos para um departamento ou uma empresa, ou outros empregados podem usá-la para controlar suas próprias chamadas telefônica.

O console de atendimento CUCM instala em um PC com conectividade IP ao sistema CUCM. O console de atendimento funciona com um Cisco IP Phone que é registrado a um sistema CUCM (um console para cada telefone que é usado como um console de atendimento). Os consoles múltiplos podem conectar a um único sistema CUCM.

Este documento descreve os Mensagens de Erro e as ações alternativas relativos ao console de atendimento CUCM.

## [\*\*Pré-requisitos\*\*](#)

### [\*\*Requisitos\*\*](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

## Componentes Utilizados

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

- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 4.x.
- Gerente 6.x/7.x/8.x das comunicações unificadas de Cisco
- Cisco unificou o console de atendimento do negócio/departamento (CUBAC) 8.x

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.

## Erro: Incapaz de conectar ao server

### Problema

Você é incapaz de lançar o console de atendimento do gerente das comunicações unificadas de Cisco, e esta Mensagem de Erro é indicado:

### Solução

Reinicie o **CTIManager de Cisco** e o **Telephony Call Dispatcher de Cisco** no server de Cisco CallManager a fim resolver este problema. Estes serviços devem ser enfiados de **Control Center** como descrito neste procedimento:

1. Escolha o **aplicativo > o Serviceability do CallManager da Cisco > as ferramentas > o Control Center**.
2. Pare e enfie estes serviços: **CTIManager de Cisco** **Telephony Call Dispatcher de Cisco**
3. Abra o aplicativo do console de atendimento, e tente-o conectar.

## Erro: O erro que comunica-se com o server é indicado

### Problema

Você é incapaz de lançar o console de atendimento do gerente das comunicações unificadas de Cisco, e esta Mensagem de Erro é indicado:

### Solução

Atualize os arquivos dos anfitriões e do LMHosts com entradas para seus servidores do

gerenciador das comunicações unificadas a fim resolver este problema. Termine estas etapas a fim encontrar os arquivos:

1. Do PC afetado, vá a **C:\Windows\System32\Drivers\Etc.**
2. Encontre o **arquivo LMHosts.sam.**
3. Abra o arquivo em um editor de texto (tal como o bloco de notas).
4. Termine as instruções dentro do arquivo a fim adicionar entradas para o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT e o nome de host de seus servidores do gerenciador das comunicações unificadas. Separe suas entradas com uma aba. Por exemplo: publisherhostname de 192.168.10.1 subscriberhostname de 192.168.10.2
5. Salve o arquivo.
6. No mesmo dobrador, encontre os *anfitriões* arquivam, e repetem estas etapas.
7. Pare e ligue o console de atendimento.

## **Erro: Não transferem o atendimento devido ao erro interno. Tentativa de transferir um atendimento que não exista nem seja já não ativo.**

### **Problema**

Este erro está recebido intermitentemente quando você tenta transferir atendimentos usando o console de atendimento de Cisco:

### **Solução**

A fim resolver esta edição, atualize os arquivos dos anfitriões e do LMHosts com entradas para seus servidores do gerenciador das comunicações unificadas como descrito na [seção de solução do erro: O erro que comunica-se com o server é indicado.](#)

## **Erro: Umas ou várias linhas em seu telefone são compartilhadas. As linhas compartilhadas não são apoiadas.**

### **Problema**

Ao tentar entrar ao console de atendimento, este Mensagem de Erro é recebido: Umas ou várias linhas em seu telefone são compartilhadas. As linhas compartilhadas não são apoiadas.

Esta edição ocorre principalmente quando o mesmo número de diretório (DN) é usado em linhas diferentes em separações diferentes. O console de atendimento depende de CTI/JTAPI e não está separação-ciente porque isto uma limitação CTI/JTAPI. Conseqüentemente, se você está usando o mesmo DN que é usado em linhas diferentes em separações diferentes, o console de atendimento obtém confuso porque a configuração telefônica olha como uma linha compartilhada no mesmo telefone ao console de atendimento.

### **Solução**

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Verifique se há alguma linha compartilhada. Em caso afirmativo, remova o mesmos.
2. Verifique se o mesmo DN é usado em linhas diferentes em separações diferentes. Em caso afirmativo, reconfigure o mesmos. O console de atendimento não apoia a configuração do mesmo DN em separações múltiplas para o telefone assistente.
3. Verifique se há algum DN unassigned. Em caso afirmativo, suprima do mesmos que usam o procedimento mencionado no [CallManager 4.x: Suprima de exemplo de configuração Unassigned dos números de diretório](#).

## O console de atendimento rouba o foco do outro Windows na chamada recebida

### Problema

O console de atendimento rouba o foco de outros indicadores sempre que um atendimento entra.

### Solução

Na parte inferior do indicador do console de atendimento, há um ícone pequeno apenas à esquerda da área do indicador de status do Controle de chamadas. O ícone olha como um indicador do desktop; se você clica o ícone, você pode firmar o *console da ativação em recursos de chamada novos* sobre e fora.

## Erro: incapaz de conectar ao server

### Problema

Este Mensagem de Erro é recebido quando você tenta começar o aplicativo do console de atendimento em um server de Windows XP: `incapaz de conectar ao server`

### Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Verifique a Conectividade entre o servidor do CallManager da Cisco e o server do console de atendimento.
2. Verifique se qualquer Antivirus/Firewall está obstruindo as portas de console de atendimento (escala das portas TCP de 1099 até 1129 e de 2748).
3. Edite o `LMHOSTS` e `HOSPEDE` arquivos no console de atendimento PC situado em `C:\WINDOWS\system32\drivers\etc` como segue: Abra o arquivo em um editor de texto (tal como o bloco de notas ou o Wordpad). Adicionar os endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT ou o nome do CallManager dos servidores do CallManager, e salvar as mudanças.
4. Abra o gerenciador de configuração SQL do Iniciar > Programas > Microsoft SQL Server 2005 > ferramentas de configuração, e permita o protocolo TCP/IP no server.
5. Reinicie o serviço do CTIManager de Cisco.

## Erro: 404 a página não podem ser encontrados

## Problema

Você recebe este erro quando você entra à página de admin após um fresco instala de Cisco unificou o console de atendimento do negócio/departamento (CUBAC):

## Solução

Vá ao **iniciar > configurações > painel de controle adicionar/remover programas**, e verifique que a estrutura do .NET de Microsoft está instalada. Se não é instalada, a seguir instale a estrutura do .NET de Microsoft a fim resolver esta edição.

## Alinhe o estado nos indicadores de console de atendimento como um ponto de interrogação (?)

### Problema

O console de atendimento mostra um ponto de interrogação na linha campo de estado dentro dos seletores da velocidade e do diretório. O Controle de chamadas funciona muito bem, e a exibição de status é mostrada corretamente.

A edição não é resolvida se você logout e registra então para trás dentro ao console de atendimento e então você restaura o serviço do CTIManager no editor do CallManager da Cisco e nos assinantes.

### Solução 1

Geralmente, esta edição é causada se o Firewall é permitido no computador de cliente. A fim resolver esta edição, desabilite o Firewall no PC cliente. Ou, se não pode ser desabilitado, para terminar estas etapas:

1. Se há um Firewall colocado entre o server do Telephony Call Dispatcher (TCD) e o cliente do console de atendente, abra estas portas: Transporte as portas **1099 - 1129** do protocolo de controle (TCP) Porta TCP **2748** Todas as portas do User Datagram Protocol (UDP). As portas UDP são usadas para a linha estado.
2. A fim controlar as portas UDP que são usadas pelo console de atendimento para a linha estado, configurar o campo do endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do host local no diálogo de AdvancedSettings. Incorpore um valor ao endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT: Mova o formato. Por exemplo, 10.107.209.201:2658.
3. Abra a porta **UDP 2658** no Firewall.
4. Exclua o cliente do console de atendente no Firewall.
5. Reinicie a integração de telefonia e computador (CTI) e os serviços do Cisco Secure Desktop.

### Solução 2

Vá à página de administração de Cisco Callmanager, escolha o **gerenciamento de usuário > o grupo de usuário**, e verifique que o *ACDeviceAuthenticationUser* existe.

Para obter informações sobre de como associar o usuário de *ACDeviceAuthenticationUser* aos telefones do console de atendimento, refira a [associação de dispositivos com o usuário do aplicativo de ACDeviceAuthenticationUser](#).

### Solução 3

Se a linha estado não aparece em CUBAC, abra uma janela de comando, e sibile o server CUBAC; use o nome de host ou o nome de host + o Domain Name (por exemplo, *hostname.domainname*) a fim verificar que a máquina cliente pode resolver o nome do servidor CUBAC (nome de domínio totalmente qualificado). Se você é incapaz de sibilar o server CUBAC, termine estas etapas a fim adicionar o nome de host de servidor CUBAC à máquina cliente:

1. No server CUBAC, abra um comando prompt, e o tipo **ipconfig** obter o nome de host e o Domain Name (se existe).
2. Vá a *C:\WINDOWS\system32\drivers\etc*, abra os *anfitriões* arquivam, e adicionam esta entrada:**Nota:** O nome de domínio totalmente qualificado precisa de ser adicionado somente se o server é parte de um domínio.
3. Abra o comando prompt, e execute este comando:**nbtstat - R**

### Erro: O terminal de operador é acima de por favor com referência ao início de uma sessão se sua configuração de dispositivo mudou

#### Problema

Este Mensagem de Erro aparece no console de atendimento de Cisco aleatoriamente:

#### Solução

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Mude a senha do usuário (senha de *ACDeviceAuthenticationUser* e senha do usuário do console de atendimento) a 12345.
2. Restaure o ponto piloto.
3. Reinicie o gerenciador de CTI e os serviços do servidor do Cisco CallManager Attendant Console.
4. Adicionar o nome e o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de host de servidor ao host e aos arquivos de *lmhost*.
5. Adicionar o endereço IP do servidor e o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do PC ao console sob **ajustes > avançou**.

### Erro: Seu administrador deve associar o telefone com um usuário válido do aplicativo

#### Problema

Você recebe este Mensagem de Erro quando você tenta entrar ao console de atendimento: Seu administrador deve associar o telefone com um usuário válido do aplicativo.

## Solução

A fim resolver esta edição, certifique-se que o telefone assistente está associado com a *C.A. dos usuários e o acdeviceauthenticationuser*, e para reiniciar o *gerenciador de CTI* e os *serviços do servidor do Cisco CallManager Attendant Console*.

## Erro: MSVCR71.dll não encontrado

### Problema

A instalação do console de atendimento falha com este Mensagem de Erro:

### Solução

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Copie os arquivos *MSVCR71.DLL* e *MSVCRT.DLL* a *C:\WINDOWS\system32*.
2. Execute este comando a fim registrar novamente *MSVCR71.DLL:regsvr32*  
*C:\WINDOWS\system32\msvcr71.dll***Nota:** Quando o lançador do costume (*cucsf.exe*) carrega um JRE privado (*jvm.dll*) um pouco do que um JRE publicamente instalado em uma máquina 64-bit, você deve incluir *MSVCR71.DLL* no mesmo diretório que *cucsf.exe* desde que é possível que *MSVCR71.DLL* (que é exigido pelo *jvm.dll*) não está no trajeto. A inclusão do *DLL* no mesmo diretório ajuda a registrar o *MSVCR71.DLL*.**Nota:** Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCsw88042](#) ([clientes registrados somente](#)).

## Erro: jqs\_plugin.dll não se registrou

### Problema

Você recebe este Mensagem de Erro quando você tenta instalar o console de atendimento:

```
jqs_plugin.dll não se registrou. HRESULT -214702470
```

### Solução

Este erro é causado faltando *.dlls* do dobrador do console de atendimento. A fim resolver este erro, copie os *arquivos MSVCR71.dll e MSVCRT.dll* de *C:\ProgramFiles\Java\jre6\bin* ao *console de atendimento \escaninho do Gerenciador de Comunicações* de *C:\Program Files\Cisco\Unified*.

## O ponto de rota e as portas CTI CTI não se registram

### Problema

Você tem as edições que registram portas CTI ou pontos de rota com o Cisco Unified Business



Attendant Console (CUBAC).

## Solução

Esta edição foi seguida baseou no traço TSP. Este exemplo de saída mostra que CUBAC tentou abrir a conexão CTI com IPv6:

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

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Remova a opção do IPv6 do molde comum do dispositivo. O perfil comum da configuração de dispositivo (**dispositivo > ajustes do dispositivo > configuração de dispositivo comum**) contém a seguinte informação de configuração do IPv6.

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 > ▾
<b>IP Addressing Mode*</b>	<b>IPv4 and IPv6 ▾</b>
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. Reinicie os pontos de rota CTI, as portas CTI, e o dispositivo do molde CTI.
3. Reinicie o serviço de telefonia de Windows em CUBAC.

# Erro: Incapaz de conectar o gerenciador de CTI alternativo. Verifique por favor a informação fornecida e tente-a outra vez.

## Problema

Esta Mensagem de Erro aparece na tela de instalação onde você configura a informação TSP:

Incapaz de conectar o gerenciador de CTI alternativo. Verifique por favor a informação fornecida e tente-a outra vez.

## Solução

Esta edição ocorre quando o serviço do gerenciador de CTI não é ativado no CUCM. Ative o *gerenciador de CTI e serviços AXL* no server a fim resolver esta edição.

# Questão de sincronização do console de atendimento

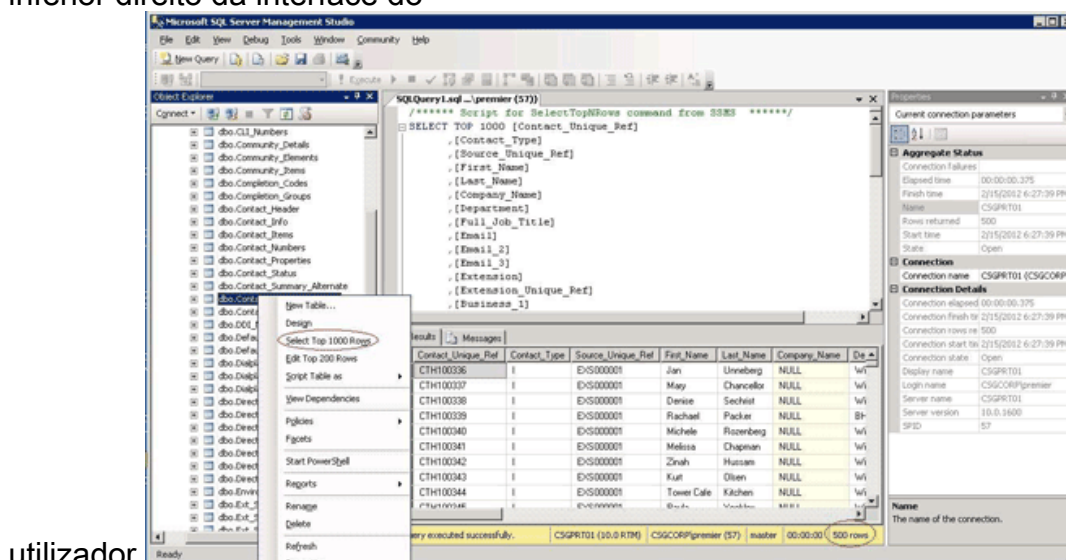
## Problema

Não todos os usuários CUCM aparecem na edição do negócio do console de atendimento.

## Solução

Esta edição ocorre principalmente quando o diretório alcança a capacidade máxima. Termine estas etapas a fim verificar se o diretório alcançou o limite máximo de entradas de usuário:

1. Escolha a **configuração de sistema > a sincronização do diretório > permitem**, e verificam que a sincronização do diretório está permitida.
2. Reinicie o serviço de encaixe LDAP.
3. Escolha o **começo > todos os programas > Microsoft SQL server 2008**, o clique **conecta**, e expande a estrutura de árvore às tabelas em nível.
4. Clicar com o botão direito a tabela de **Contact\_Numbers** do **dbo.**, e escolha **fileiras seletas da parte superior 1000**. O número de usuários importados no diretório aparece no canto inferior direito da interface do



utilizador.

## Erro: Copie o arquivo CiscoTSP.tsp falhado

### Problema

Quando você tenta instalar o CUBAC 8.x, as portas CTI mostram como removido registro e este Mensagem de Erro é recebido:

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

### Solução

Termine estas etapas a fim limpar as chaves de registro TSP e resolver esta edição:

1. No editor de registro, navegue a **HKEY\_LOCAL\_MACHINE > SOFTWARE > Cisco Systems, Inc.**, e suprima de chave de registro de CiscoTSP e de todas as subchaves.
2. Suprima de todos os arquivos CiscoTSP\*.tsp e CiscoTUISP\*.dll do diretório winnt\system32. Você pôde precisar de recarregar o sistema de modo que o sistema permitisse que você remova estes arquivos.
3. No editor de registro, navegue a **HKEY\_LOCAL\_MACHINE > SOFTWARE > Microsoft > Windows > Versão atual > desinstalar**, e suprima das subchaves {AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324} e de CiscoTSP. **Nota:** Não suprima da chave inteira do desinstalar; suprima das chaves somente {AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324} e de CiscoTSP.

Refira [problemas de instalação de Cisco TSP 3.1](#) para mais informação.

## Falhas do servidor do console de atendimento após o período de Uptime

### Problema

O ponto piloto do console de atendimento (AC) recebe um tom de ocupado intermitentemente ou o cliente AC não entra com sucesso após um número de dias.

O aplicativo do cliente AC indica a `conexão ao server - espere por favor a mensagem seguida pelo incapaz de conectar à mensagem do server.`

### Solução

Esta edição ocorre porque o servidor AC fecha a porta TCP (1101). Em consequência, o cliente AC não pode entrar nem recebe um tom de ocupado ao chamar o ponto piloto AC.

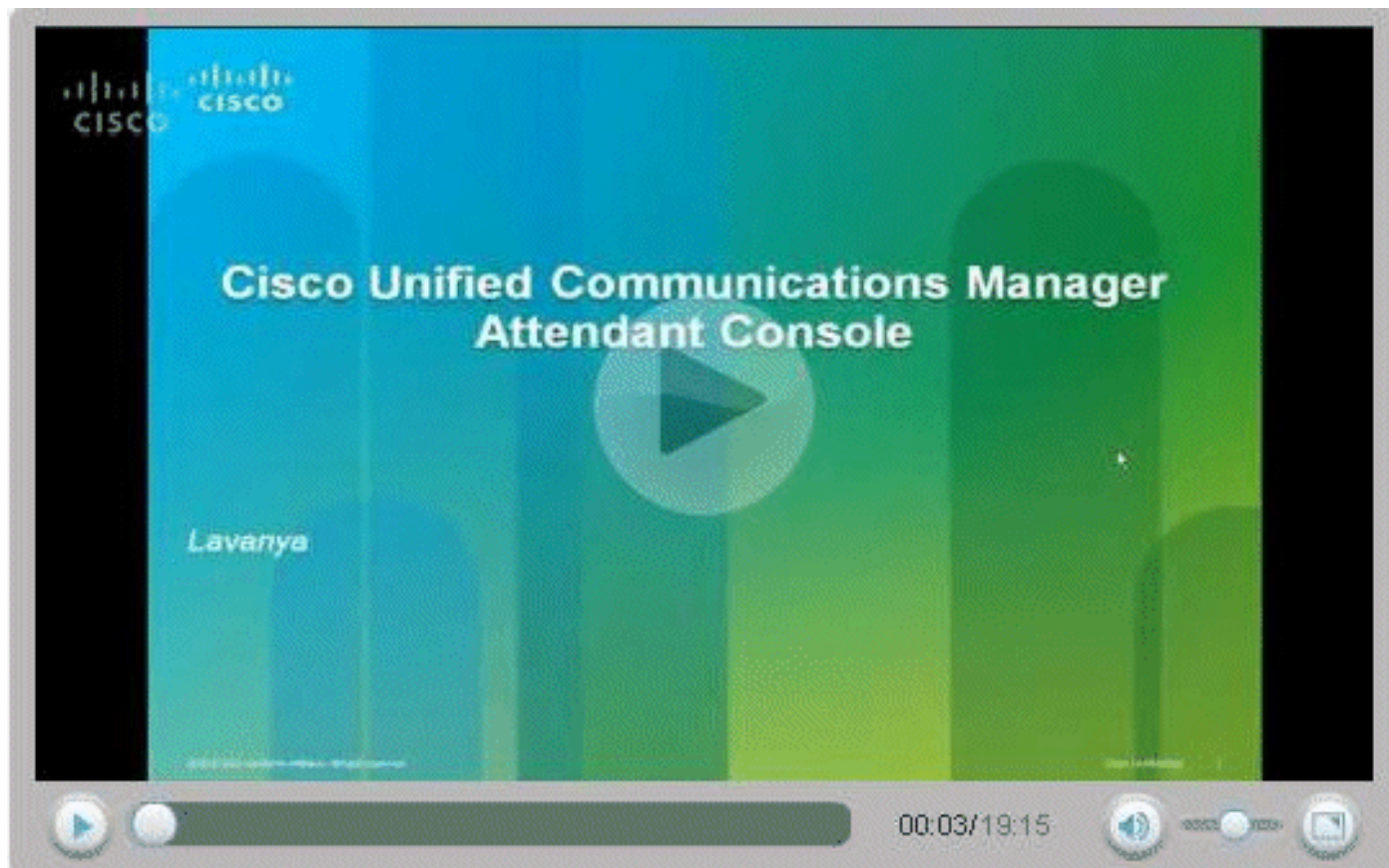
A fim resolver esta edição, reinicie o serviço do **server** e do **gerenciador de CTI do console de atendimento**.

**Nota:** Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCsq93935](#) ([clientes registrados somente](#)).


## Console de atendimento do gerente das comunicações

## [unificadas de Cisco](#)

Está aqui um link ao vídeo na [comunidade do apoio de Cisco](#) que explica sobre [como configurar o console de atendimento do gerente das comunicações unificadas de Cisco](#).



## [Informações Relacionadas](#)

- [Perguntas Frequentes sobre o 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](#)