

# Вопросы и ответы по консоли оператора Cisco CallManager

## Содержание

### [Введение](#)

[Как я заставляю своего Клиента Cisco WebAttendant соединяться с моим недавно установленным сервером TCD?](#)

[Почему Консоль оператора не показывает Поле индикатора занятости / Быстрый набор даже при том, что у меня есть настроенный BLF/SD?](#)

[Как контролировать статус Консоли оператора?](#)

[Что требования клиентского компьютера должны поддержать версию 1.4 Консоли оператора Cisco?](#)

[Когда Cisco CallManager выключается, как Консоль оператора Cisco обеспечивает избыточность?](#)

[Каковы максимальные числа Операторов Консоли оператора и Точек - проводников, поддерживаемых на Кластер Cisco CallManager?](#)

[Почему я получаю короткие гудки \(«занято»\) при звонке на пилотный узел?](#)

[Устройства связаны с пользователем «ас». Почему я по-прежнему слышу короткие гудки?](#)

[Какие порты TCP и UDP используются для консоли оператора?](#)

[Когда звонок не принимается в агенте и переправляется на голосовую почту, система проигрывает приветствие агента вместо приветствия пилотного узла. Как это исправить?](#)

[Уровень трассировки изменен с Error на Detailed, но журналы JTAPI по-прежнему не создаются. Что нужно сделать, чтобы они создавались?](#)

[Работает ли консоль оператора через терминальные службы Windows?](#)

[Как изменить пароль для пользователя «ас»?](#)

[Почему абонент слышит приветствие голосовой почты Cisco Unity, даже когда параметр ResetOriginal отключен?](#)

[Существует ли простой способ собрать все журналы серверной стороны?](#)

[Как узнать, какая служба TCD у меня работает, старая или новая?](#)

[Известны ли какие-либо проблемы, возникающие при соседстве IVR/ICD с консолью оператора Cisco CallManager?](#)

[Как включить линии на подконтрольном телефоне в интерфейсе консоли оператора Cisco CallManager?](#)

[Почему я вижу на консоли оператора Cisco CallManager несколько строк звонков, хотя в телефоне только один вызов?](#)

[Что такое Направленный Парк вызовов?](#)

[Почему консоль оператора Cisco CallManager показывает неправильный набор кнопок линий на телефоне?](#)

[Почему консоль оператора Cisco CallManager выделяет \(включает/отключает\) неправильный набор кнопок панели управления?](#)

[Как устранить проблему сброса из сеанса конференц-связи абонента PSTN?](#)

[Почему я получаю ошибку Telephony Initialization Failed, несмотря на выполнение всех](#)

[действий, включая привязывание телефона оператора к пользователю «ас»?](#)

[Почему некоторые кнопки линий на консоли оператора Cisco CallManager показываются отключенными?](#)

[Как обновить состояние линии в окнах Speed Dial и Directory?](#)

[Почему начальное состояние линии показывает статус Unknwn для всех номеров каталога?](#)

[Почему состояния линии некоторых номеров каталога показывают неизвестное состояние или вопросительный знак \(?\)?](#)

[После добавления пользователя со страницы Cisco CallManager Administration его не видно в окне каталога на клиенте. Какие действия следует предпринять?](#)

[Я указал фвный файл списка пользователей каталога организации. Однако некоторые имена не появились в окне браузера каталога в приложении консоли оператора. Как это исправить?](#)

[Как генерировать список пользователей из другого сервера каталогов?](#)

[Как изменить имя пользователя и пароль оператора консоли для приложений JTAPI?](#)

[Initialization of Call Control Failed. Retrying... \( . . . \) Cisco CallManager?](#)

[Как повторно генерировать файл autogenerated.txt на консоли оператора?](#)

[Быстрые наборы отсутствуют в интерфейсе Консоли оператора, и сообщение об ошибках ACLdapConnectionException появляется в AutoGenerated.txt. Как решить этот вопрос?](#)

[Сервисы Консоли оператора Cisco Unity Express показывают Unknown state. Как устранить эти неполадки?](#)

[Пользователи получают ошибку API NOT INITIALIZED, и страница администратора никогда не загружается. В чем причина?](#)

[Когда переадресации на оператор к внутреннему добавочному номеру от Консоли оператора, вызов возвращается очереди Консоли оператора от внутреннего добавочного номера вместо того, чтобы передать автоматически голосовой почте внутреннего добавочного номера на CFNA. Как устранить эти неполадки?](#)

[Когда кнопка повторной загрузки нажата, почему не обновлен корпоративный каталог?](#)

[При соединении со страницей WebAdmin моего сервера Консоли оператора Cisco Unity Express эти сообщения об ошибках являются received:"Error Data:API NOT INITIALIZED" и 'unable to connect to the server' при установке Мастера баз данных. Как решить эту проблему?](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Консоль оператора Cisco CallManager позволяет использовать IP-телефоны Cisco как консоли оператора. Консоль оператора Cisco CallManager использует записи для быстрого набора и быстрый доступ к каталогам для поиска телефонных номеров, отслеживает состояние линии и обрабатывает звонки. Консоль работает через графический пользовательский интерфейс (GUI). Регистратор или секретарь - референт используют Консоль оператора Cisco CallManager для обработки призывов к отделу или компании, или другие сотрудники могут использовать его для управления их собственными телефонными вызовами.

Консоль оператора Cisco CallManager устанавливается на ПК с IP-подключением к системе Cisco CallManager. Консоль оператора работает с IP-телефоном Cisco, который регистрируется в системе Cisco CallManager (одна консоль на каждый телефон, который используется в качестве консоли оператора). К одной системе Cisco CallManager можно

подключить несколько консолей.

В данном документе описываются распространенные вопросы и ситуации, связанные с функционированием и возможностями консоли оператора Cisco CallManager.

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

## **Вопрос. . Как я заставляю своего Клиента Cisco WebAttendant соединяться с моим недавно установленным сервером TCD?**

О. Необходимо загрузить и установить нового клиента Консоли оператора Cisco CallManager от страницы плагинов. При этом старый продукт будет полностью заменен. Новый клиент консоли оператора несовместим со старыми TCD-серверами, а старый клиент Cisco WebAttendant – с новыми.

## **Вопрос. . Почему Консоль оператора не показывает Поле индикатора занятости / Быстрый набор даже при том, что у меня есть настроенный BLF/SD?**

О. Консоль оператора не показывает BLF/SD, пока они не были настройкой как Появлением линии в Шаблоне телефонной кнопки.

## **Вопрос. . Как контролировать статус Консоли оператора?**

О. Счетчик производительности CcmLineLinkState в счетчиках Монитора вкладки Быстродействие в Microsoft Windows предоставляет быстрый способ, чтобы проверить, функционирует ли консоль оператора правильно. Для просмотра CcmLineLinkState и другой информации о мониторинге производительности для Консоли оператора Cisco, выполните эти шаги:

1. Войдите в **Cisco CallManager server**.
2. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Performance**.
3. Нажмите **Обзорный значок данных отчёта**.
4. Нажмите **+** (**Добавьте счетчик**), значок.
5. Выберите **System Monitor**, включите **Все Счетчики** и выберите **Cisco CallManager Attendant Console** из Объектного ниспадающего списка.
6. **Нажмите Add**. Если счетчик CcmLineLinkState равняется 11, это состояние указывает, что TCD Cisco обычно функционирует. Крайняя левая цифра CcmLineLinkState указывает, связан ли TCD Cisco с и зарегистрирован в CTI Cisco CallManager. Если эта цифра 0, проблема может существовать с CTI или каталогом. Самая правая цифра CcmLineLinkState указывает, может ли TCD Cisco чувствовать информацию о состоянии линии через Cisco CallManager. Если эта цифра 0, проблема, вероятно, существует с Cisco CallManager.

## **Вопрос. . Что требования клиентского компьютера должны поддержать версию 1.4 Консоли оператора Cisco?**

- Процессор: ПК 366 ПРОЦЕССОРОВ С ЧАСТОТОЙ МГц Pentium II

- Память: 128 МБ ОЗУ
- ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА: Microsoft Windows 2000 или Windows XP

### **Вопрос. . Когда Cisco CallManager выключается, как Консоль оператора Cisco обеспечивает избыточность?**

О. Когда сервер с TCD включил сбои, Консоль оператора всегда пытается использовать резервирование. Это использует аппаратный пул Сопутствующего телефона для использования следующего доступного СМ, при условии, что все Cisco CallManager server выполняют сервис Диспетчера СТИ и TCD.

- Если СТИManager и TCD Cisco работают на всех узлах в Кластере Cisco CallManager, введите IP-адрес одного сервера, который выполняет TCD Cisco в диалоговом окне Attendant Settings на сопутствующем ПК.
- Если TCD Cisco и СТИManager не работают на всех узлах в кластере, введите список разделенных запятой значений IP-адресов серверов в кластере, которые имеют активный СТИManager в поле Call Processing Server Host Names или IP Addresses на Вкладке Дополнительно диалогового окна Attendant Settings на сопутствующем ПК.

### **Вопрос. . Каковы максимальные числа Операторов Консоли оператора и Точек - проводников, поддерживаемых на Кластер Cisco CallManager?**

О. Максимум 500 Точек - проводников и 500 Операторов поддерживается на Кластер Cisco CallManager. Для этого максимального уровня поддержки эти 500 Операторов и 500 Точек - проводников должны быть распределены через несколько адресов серверов в группах не больше, чем 125 на сервер (для 7845), не больше, чем 100 на сервер (для 7835), и не больше, чем 75 на сервер (для 7825).

### **Вопрос. . Почему я получаю короткие гудки («занято») при звонке на пилотный узел?**

О. Пилотный узел или подконтрольные телефоны не включены в список контролируемых устройств пользователя «ас». Необходимо на странице управления пользователями в Cisco CallManager создать пользователя с идентификатором «ас» и связать с ним все пилотные узлы и все телефоны операторов. Проверьте, чтобы у пользователя стоял флажок Enable STI Application Use (разрешить использование приложений СТИ). По умолчанию для данного пользователя должен стоять пароль 12345. [Сведения о смене пароля см. в разделе Как изменить пароль для пользователя «ас»?](#)

### **Вопрос. . Устройства связаны с пользователем «ас». Почему я по-прежнему слышу короткие гудки?**

О. Может случиться так, что пользователь (пользователи), заданный в пользователе (пользователях)/паре линий в группе слежения, привязанной к точке - проводнику, не является онлайнным. Войдите в систему через интерфейс консоли оператора Cisco CallManager и подключитесь к сети. [Если это не помогает, возможно, причина в проблеме, описанной Cisco за номером CSCdw86252 \(только для зарегистрированных клиентов\):](#)

[«Связь пользователя с устройством на странице связывания устройств иногда пропадает».](#)

Перейдите на страницы администрирования Cisco CallManager и повторно свяжитесь с пользователем устройства, связь с которыми утеряна.

**Вопрос. . Какие порты TCP и UDP используются для консоли оператора?**

О. Номера порта TCP, используемые Консолью оператора, находятся в диапазоне 1099 - 1129. Они используются для соединения Вызова удаленного метода (RMI) между АС-клиентом, и АС-сервер (первый доступный порт используется). Порт 2748 используется для отправки QBE-сообщений на сервер СТИ.

Конфигурацию порта UDP пользователь может выполнить в окне дополнительных настроек. Если конфигурация не выполнена, консоль оператора использует первый доступный порт UDP, выбирая его случайным образом.

**Вопрос. . Когда звонок не принимается в агенте и переправляется на голосовую почту, система проигрывает приветствие агента вместо приветствия пилотного узла. Как это исправить?**

О. Если это происходит, ResetOriginalCalled установлен в True. Откройте параметры службы TCD и установите для параметра ResetOriginalCalled значение false.

**Вопрос. . Уровень трассировки изменен с Error на Detailed, но журналы JTAPI по-прежнему не создаются. Что нужно сделать, чтобы они создавались?**

О. Уровни трассировки Интерфейса программирования приложений телефонии Java (JTAPI) установлены во время инициализации JTAPI и не изменены позже. Перезапустите службу TCD.

**Вопрос. . Работает ли консоль оператора через терминальные службы Windows?**

О. В то время как Консоль оператора может потенциально работать через Сервисы терминалов, это не поддерживаемая конфигурация.

**Вопрос. . Как изменить пароль для пользователя «ас»?**

О. Выполните следующие действия.

1. Войдите в систему Cisco CallManager.
2. Дважды щелкните файл C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat, чтобы открыть средство настройки консоли оператора.
3. Нажмите кнопку Пуск, выберите пункт Выполнить и введите в окне cmd, чтобы открыть командную строку.
4. Перейдите в каталог C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant.
5. Выполните команду notepad etc\ACServer.properties.
6. Найдите JTAPI\_PASSWORD= line.
7. Выполните команду bin\acenc.exe <password>, чтобы создать зашифрованную копию нового пароля.

8. Скопируйте полученные данные и введите их после JTAPI\_PASSWORD=.
9. Сохраните файл и закройте блокнот.
10. Перезапустите сервис Cisco TCD.
11. Повторите эту процедуру для всех Cisco CallManager в кластере.

**Вопрос. . Почему абонент слышит приветствие голосовой почты Cisco Unity, даже когда параметр ResetOriginal отключен?**

О. Существует известная неполадка с определенными версиями TSP Cisco Unity. Консоль оператора Cisco CallManager тестировалась с TSP 6.0(1).

**Вопрос. . Существует ли простой способ собрать все журналы серверной стороны?**

О. Соберите CCM, CTI, CCM SDL, CTI SDL, TCD и трассировки Интерфейса программирования приложений телефонии Java (JTAPI) для отладки ошибок сервера. Запустите файл `accollectlogs.bat` из каталога `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin`. Он имеет три необязательных параметра:

- `directory <directory_name>` – каталог, в котором хранятся трассировки CallManager.
- `time <n_minutes>` – сбор журналов за последние n минут.
- `output <zip_file_name>` – имя файла zip, получаемого на выходе.

**Вопрос. . Как узнать, какая служба TCD у меня работает, старая или новая?**

О. Посмотрите на свойства сервиса Telephony Call Dispatcher (TCD). Путь к исполняемому файлу новой службы TCD следующий: `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\tcdsrv.exe`.

**Вопрос. . Известны ли какие-либо проблемы, возникающие при соседстве IVR/ICD с консолью оператора Cisco CallManager?**

О. Консоль оператора Cisco CallManager и Интерактивный голосовой ответ (IVR) / Interactive Call Distribution (ICD) оба Вызова удаленного метода (RMI) использования для связи. По умолчанию RMI-соединение устанавливается через порт 1099. Если консоль Cisco CallManager запускается до IVR/ICD, она привязывается к порту 1099. Если же консоль оператора запускается после ICD/IVR – когда порт 1099 уже занят – она выполняет поиск первого доступного порта, следующего за портом 1099. И в том, и в другом случае консоль оператора Cisco CallManager работает нормально. Проблемы возникают с сервисами IVR/ICD, если при их запуске порт 1099 уже занят. В журнале IVR/ICD появляется следующая запись об ошибке:

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

Устранить эту проблему можно двумя способами:

- Всегда запускать службу Cisco TCD после IVR/ICD.
- Изменить порт RMI, используемый по умолчанию, в настройках IVR/ICD.

## **Вопрос. . Как включить линии на подконтрольном телефоне в интерфейсе консоли оператора Cisco CallManager?**

О. Пилотный узел или подконтрольные телефоны не включены в список контролируемых устройств пользователя «ас». Необходимо на странице управления пользователями в Cisco CallManager создать пользователя с идентификатором «ас» и связать с ним все пилотные узлы и все телефоны операторов. Проверьте, чтобы у пользователя стоял флажок **Enable CTI Application Use** (разрешить использование приложений CTI). По умолчанию для данного пользователя должен стоять пароль 12345. [Сведения о смене пароля см. в разделе Как изменить пароль для пользователя «ас».](#)

## **Вопрос. . Почему я вижу на консоли оператора Cisco CallManager несколько строк звонков, хотя в телефоне только один вызов?**

О. Для определенных версий Cisco CallManager существуют известные неполадки, где Консоль оператора не отражает корректный набор сведений вызова, если приложение запущено, в то время как существует действие по телефону. Так происходит в версиях до 3.1.4 и 3.2.2.

## **Вопрос. . Что такое Направленный Парк вызовов?**

О. Направленный Парк вызовов позволяет пользователю передавать отложенный вызов доступному выбранному пользователем направленному номеру парка вызовов. Настройте направленные номера парка вызовов в Cisco Unified CallManager Направленное Окно конфигурации Парка вызовов. Настроенные направленные номера парка вызовов существуют общекластерные. Можно установить настройки телефонов, которые поддерживают направленное Поле индикатора занятости (BLF) парка вызовов для мониторинга занятого/простаивающего статуса определенных направленных номеров парка вызовов.

Операторы должны использовать кнопку Consult Transfer для передачи вызовов к направленному номеру парка. Если они используют кнопку Transfer, система не может вернуться вызов оператору, когда период ожидания возвращения истекает, и абонент получает сигнал занятости.

**Примечание:** Вызовы, передаваемые направленному номеру парка, НЕ отображаются в окне Parked Calls в Консоли оператора Cisco Unified CallManager.

## **Вопрос. . Почему консоль оператора Cisco CallManager показывает неправильный набор кнопок линий на телефоне?**

О. Когда линии добавлены к телефону или удалены из Управления Cisco CallManager использования телефона, Консоль оператора автоматически не берет последнюю информацию. Оператор должен выйти из системы и снова войти – тогда появится правильная информация. Сообщение о таком поведении появляется в приложении при каждой перезагрузке телефона (она выполняется, если изменения производятся через раздел администрирования Cisco CallManager).

## **Вопрос. . Почему консоль оператора Cisco CallManager выделяет (включает/отключает) неправильный набор кнопок панели управления?**

О. Если вызовы выполнены к телефонам на аналоговых каналах, полученные события не достаточно завершены, чтобы быть в состоянии к позволить/запретить корректный набор кнопок. Такое поведение не является особенностью консоли оператора Cisco CallManager. Это происходит со всеми IP-телефонами.

### **Вопрос. . Как устранить проблему сброса из сеанса конференц-связи абонента PSTN?**

О. Настройте шлюз, чтобы быть G.711 (U-law или A-закон), или настроить аппаратные ресурсы для Перекодировщика/Моста конференц-связи. Такое поведение не является особенностью консоли оператора Cisco CallManager. Это происходит со всеми IP-телефонами.

### **Вопрос. . Почему я получаю ошибку Telephony Initialization Failed, несмотря на выполнение всех действий, включая привязывание телефона оператора к пользователю «ас»?**

О. Удостоверьтесь, что клиентскому компьютеру настроили Систему доменных имен (DNS). Если пул устройств для телефона оператора или менеджеров СТИ, указанных пользователем, представлены именами, приложение с нужными узлами работать не сможет.

### **Вопрос. . Почему некоторые кнопки линий на консоли оператора Cisco CallManager показываются отключенными?**

О. Если соответствующие линии являются общими линиями, они кажутся отключенными. То же самое может происходить, если линии настроены неодинаково (например, если в версиях Cisco CallManager до 3.1.4 линии 1 и 3 имеют назначенные номера каталогов (DN), а линия 2 – нет).

### **Вопрос. . Как обновить состояние линии в окнах Speed Dial и Directory?**

О. Обновления состояния линии от сервера до клиента передаются с помощью пакетов Протокола UDP. Если между сервером и клиентом стоит устройство NAT или брандмауэр, клиент скорее всего обновление не получит. Проверьте, чтобы клиент и сервер находились по одну сторону от устройства NAT или брандмауэра.

### **Вопрос. . Почему начальное состояние линии показывает статус Unknown для всех номеров каталога?**

О. Эта ситуация происходит при выполнении Cisco CallManager 3.1 (x). В этих версиях Cisco CallManager начальное состояние линии недоступно. При появлении активности на линии (например при ответе абонента) состояние линии обновляется. В более поздних версиях Cisco CallManager эта проблема устранена.

### **Вопрос. . Почему состояния линии некоторых номеров каталога показывают неизвестное состояние или вопросительный знак (?)?**

О. Основная причина некоторые состояния линии каталога неизвестны и всегда показывают



вопросительный знак в столбце состояния линии, - то, потому что сервис Telephony Call Dispatcher (TCD) не запущен на всех Cisco CallManager server, которые имеют телефоны, размещенные в. Запустите сервисы TCD на всех Cisco CallManager server, которые имеют телефоны, размещенные в. Если это - обновление, удостоверьтесь, что вы обновляете сервер TCD на всех Cisco CallManager server в кластере.

**Примечание:** В Cisco Unified CallManager 5.x/6.x, проверьте, чтобы видеть, запущен ли сервис **Консоли оператора Cisco CallManager** на издателе и всех абонентах в кластере.

Чтобы решить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Выберите **User> Global Directory** и ищите одного из пользователей, который показывает статус линии как?. Удостоверьтесь, что номер телефона является тем же DN, который пользователь имеет на его/ее IP-телефоне.
2. Эта проблема может также возникнуть из-за межсетевого экрана. Удалите/Запретите межсетевой экран для решения вопроса в этом случае. См. [http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cucm/admin/7\\_1\\_2/ccmfeat/fscmac.html#wp1516214](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucm/admin/7_1_2/ccmfeat/fscmac.html#wp1516214) для получения дополнительной информации о межсетевом экране поддерживают для Консоли оператора.
3. Под **Вкладкой Дополнительно** на диалоговом окне Attendant Console Settings введите IP-адрес клиента с портом UDP, заданным после двоеточия для установки IP-адреса ПК, такой как **192.168.219.216:3283**. Это - порт UDP, который используется для Line State Updates.

The screenshot shows the 'Attendant Settings' dialog box with the 'Advanced' tab selected. The dialog contains several input fields and checkboxes. The text inside the dialog reads: 'Use the following options only if you need to change the defaults.' Below this are four input fields: 'Path Name of Local Directory File:', 'Directory Reload Interval (in seconds):' (with '0' entered), 'Call Processing Server Host Names or IP Addresses (comma separated):', and 'Local Host IP Address (for line state):'. At the bottom, there are four checkboxes: 'Enable Trace', 'Enable Audible Alerts', 'Show Accessibility Messages', and 'Hold Call When Dial Pad is Active'. 'Save' and 'Cancel' buttons are at the bottom right.

**Примечание:** Если вопрос не решен после того, как вы завершите этот обходной путь, деинсталлируете АС и повторно установите его на ПК оператора.

**Вопрос. . После добавления пользователя со страницы Cisco CallManager Administration его не видно в окне каталога на клиенте. Какие действия следует предпринять?**

**О.** Когда одно из этих условий соблюдаются, сервер извлекает список пользователей из каталога:

- Служба TCD запущена, и интервал синхронизации каталогов не равен нулю.
- Прошел интервал синхронизации каталогов.
- Интервал синхронизации каталогов был изменен на странице администрирования Cisco CallManager.

Клиент загружает список пользователей только при входе в систему. Чтобы в нем отобразился обновленный список клиентов, имеющийся на сервере, после выполнения одного из перечисленных условий необходимо заново войти в систему. Пользователи, не имеющие телефонных номеров, в клиенте не отображаются. Убедитесь, что для всех нужных вам пользователей в каталоге указаны номера телефонов. Если это не работает, перезапустите сервис TCD.

**Вопрос. . Я указал фвный файл списка пользователей каталога организации. Однако некоторые имена не появились в окне браузера каталога в приложении консоли оператора. Как это исправить?**

**О.** Каждая линия в файле рассматривается как ввод пользователя. Формат записи следующий: фамилия, имя, номер телефона и подразделение (необязательно). Записи, начинающиеся со знака решетки (#) или с точки с запятой воспринимаются как комментарии и игнорируются. Записи, в которых нет телефонных номеров, также игнорируются. Удалите символы комментариев в начале записей и проверьте, во всех ли записях есть номер телефона. Можно также попытаться перезапустить сервисы Консоли оператора для решения вопроса.

**Вопрос. . Как генерировать список пользователей из другого сервера каталогов?**

**О.** По умолчанию клиентское приложение Консоли оператора Cisco CallManager показывает данные списка пользователей от файла в этом порядке очередности:

1. Имя файла списка пользователей указано явным образом на вкладке **Settings (Параметры) >Advanced (Дополнительно)**.
2. Файл `userlist\CorporateDirectory.txt` существует на сервере.
3. Файл `userlist\AutoGenerated.txt` существует на сервере.

Файл `AutoGenerated.txt`, как видно из его имени, создается службой Cisco TCD. Создается он в следующих случаях:

- При запуске службы (если период синхронизации каталогов не равен нулю).
- По прошествии периода синхронизации каталогов. При изменении значения периода синхронизации каталогов на страницах администрирования.

Если список пользователей расположен на сервере другого каталога, можно генерировать файл `CorporateDirectory.txt`. Выполните следующие действия:

1. Откройте командное окно на сервере Cisco CallManager.
2. **Перейдите в каталог C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin.**
3. **Запустите файл builddir.bat.**
4. Необходимо указать как минимум два первых параметра командной строки. Значения по умолчанию для остальных параметров могут подойти, но могут и не подойти – все зависит от того, как настроен каталог. url ? Search BasesearchFilter (default:"(objectClass=inetOrgPerson)")managerDN (default:"")managerPW (default:"")department (default: "отдел")**Пример командной строки: builddir -url ldap://ldap.cisco.com -searchBase "ou=people, o=cisco.com".**
5. Повторите эту процедуру на всех системах Cisco CallManager в кластере.

## **Вопрос. . Как изменить имя пользователя и пароль оператора консоли для приложений JTAPI?**

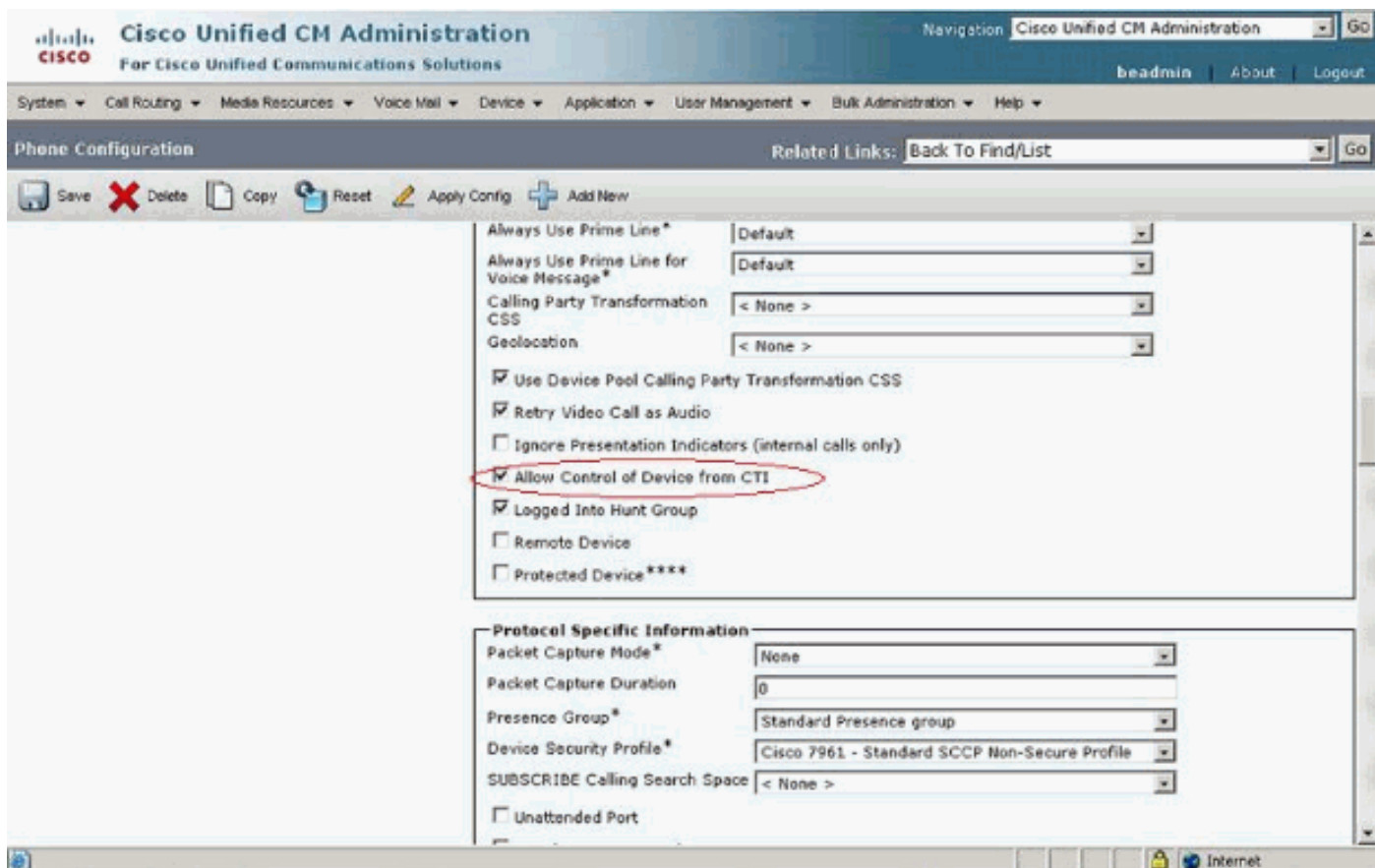
О. Выполните следующие действия:

1. **Дважды щелкните файл C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat, чтобы открыть средство настройки консоли оператора. Установите имя пользователя и пароль и сохраните настройки.**
2. **Сбросьте пароль для данного пользователя в Active Directory и отключите политику защиты паролем User must change the password on first login (Пользователь должен изменить пароль при первом входе в систему).**
3. **Перезапустите сервис Cisco TCD.**

**Вопрос. . Initialization of Call Control Failed. Retrying... ( . .) Cisco CallManager?**

О. Вероятные причины:

- **Нет пользователя «ас».**
- Пароль пользователя «ас» не подходит.
- Флажок Call Park Retrieval Allowed (разрешено получение парковки вызовов) в разделе администрирования Cisco CallManager Administration не установлен.
- Флажок Enable CTI Application (Разрешить приложение CTI) в разделе администрирования Cisco CallManager не установлен.
- Пилотный узел или подконтрольные телефоны не включены в список контролируемых устройств пользователя «ас».
- **Телефонный Идентификатор MAC-адреса** мог бы быть старым. Для решения этого откройте **окно входа в систему Консоли оператора** и перейдите к **Параметрам настройки> Основной**. Затем измените Телефонный Идентификатор MAC-адреса на новый. После этого вы будете в состоянии войти без любых проблем.
- Флажок **Allow Control of Device from CTI** не проверен для каждого сопутствующего телефона в соответствии с меню **Device> Phone** в Cisco Унифицированная Страница администратора CM.



Если никакой пользователь АС не существует, необходимо настроить названный ас пользователя в Управлении Cisco CallManager и привязывать сопутствующие телефоны и точки - проводники с пользователем. Если пользователя «ас» не настроить, консоль оператора не сможет обмениваться данными с CTIManager и операторы не смогут получать вызовы.

1. Выберите **User> Add a New User from Cisco CallManager Administration**. Откроется окно информации о пользователе.
2. В полях имени и фамилии введите ас или другое имя, которое вы сможете запомнить.
3. В поле идентификатора пользователя введите ас.
4. В поле пароля пользователя введите 12345.
5. В поле подтверждения пароля введите 12345.
6. Введите PIN-код и номер телефона.
7. Установите флажок **Enable CTI Application Use (Разрешить использование приложения CTI)**. Этот флажок необходимо установить, чтобы консоль оператора могла взаимодействовать с CTIManager.
8. Установите флажок **Call Park Retrieval Allowed (Разрешено получение парковки вызова)**.
9. Щелкните **Insert (Вставить)**.
10. Проверьте, связаны ли устройства с пользователем ас.

Проверьте для этих параметров, если уже существует пользователь АС.

**Примечание:** Удостоверьтесь, что пользователь АС совпадает с тем, настроенным на Глобальном каталоге.

1. Выберите **User> Global Directory from Cisco CallManager Administration**. Откроется окно информации о пользователе.

2. В поле поиска пользователей введите ас и нажмите кнопку Search (Поиск).
3. Нажмите название пользователя АС из списка соответствия с названиями.
4. В поле пароля пользователя введите 12345.
5. В поле подтверждения пароля введите 12345.
6. Введите PIN-код и номер телефона.
7. Установите флажок Enable CTI Application Use (Разрешить использование приложения CTI). Этот флажок необходимо установить, чтобы консоль оператора могла взаимодействовать с CTIManager.
8. Установите флажок Call Park Retrieval Allowed (Разрешено получение парковки вызова).
9. Нажмите кнопку Update (Обновить).
10. Проверьте, связаны ли устройства с пользователем ас.

Кроме того, удостоверьтесь, что пользователи привязаны к этим группам:

- Стандартный CTI позволяет контроль всех устройств
- Стандартный CTI позволяет контроль вызовов
- Стандартный CTI позволяет мониторинг парка вызовов
- Стандартный CTI включен

**Вопрос. . Как повторно генерировать файл autogenerated.txt на консоли оператора?**

О. Выполните эти шаги для регенерации файла AutoGenerated.txt в Консоли оператора:

1. Перейдите к C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserLists in the Cisco CallManager server and look for the AutoGenerated.txt файлу.
2. Удалите его.
3. Перезапустите службы TCD и CTI на сервере Cisco CallManager: нажмите кнопку Пуск и выберите Программы > Администрирование > Службы.

**Вопрос. . Быстрые наборы отсутствуют в интерфейсе Консоли оператора, и сообщение об ошибках `ACLdapConnectionException` появляется в AutoGenerated.txt. Как решить этот вопрос?**

О. Выполните эти шаги для решения вопроса о недостающих быстрых наборах от интерфейса Консоли оператора:

1. Закройте окно приложения консоли оператора и удалите следующие файлы: На сервере – C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt На клиентском компьютере консоли оператора – C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\userlists
2. Перезапустите Telephony Call Dispatcher (TCD) Cisco на Cisco CallManager server.
3. Откройте приложение консоли оператора. Если проблема все еще происходит, откройте C:\dcsvr\DirectoryConfiguration.ini файл в Cisco CallManager server. Проверьте, правильно ли в нем указана информация о сервере LDAP (сервере каталогов) в следующих полях: ldapURL =ldapsURL =**Примечание:** При испытании проблем разрешения имен удостоверьтесь, что вы используете IP-адрес сервера вместо его имени хоста.

4. На сервере Cisco CallManager нажмите кнопку Пуск, выберите команду Выполнить, введите regedit и найдите раздел реестра HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Directory Configuration. Проверьте, правильно ли указана информация в следующих полях (как и в файле DirectoryConfiguration.ini): IdapURLIdapsURL. Если в файле DirectoryConfiguration.ini или в реестре информация различается или указана неверно, исправьте записи и перезапустите службу Cisco TCD. **Примечание:** Если эта процедура не решает проблему, удостоверьтесь, что сервис Каталога DC в порядке на Cisco CallManager server. В противном случае запустите Cisco CallManager server для решения вопроса.

**Вопрос. . Сервисы Консоли оператора Cisco Unity Express показывают . Как устранить эти неполадки?**

О. Для решения этого вопроса измените IP в HKLM\Software\Arc Solutions\Call Connect\Defaults реестр к корректному IP Консоли оператора Cisco Unity Express.

**Вопрос. . Пользователи получают ошибку API\_NOT\_INITIALIZED, и страница администратора никогда не загружается. В чем причина?**

О. Эта проблема может произойти из-за ошибки Cisco [CSCte44454 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

**Вопрос. . Когда переадресации на оператор к внутреннему добавочному номеру от Консоли оператора, вызов возвращается очереди Консоли оператора от внутреннего добавочного номера вместо того, чтобы передать автоматически голосовой почте внутреннего добавочного номера на CFNA. Как устранить эти неполадки?**

О. Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

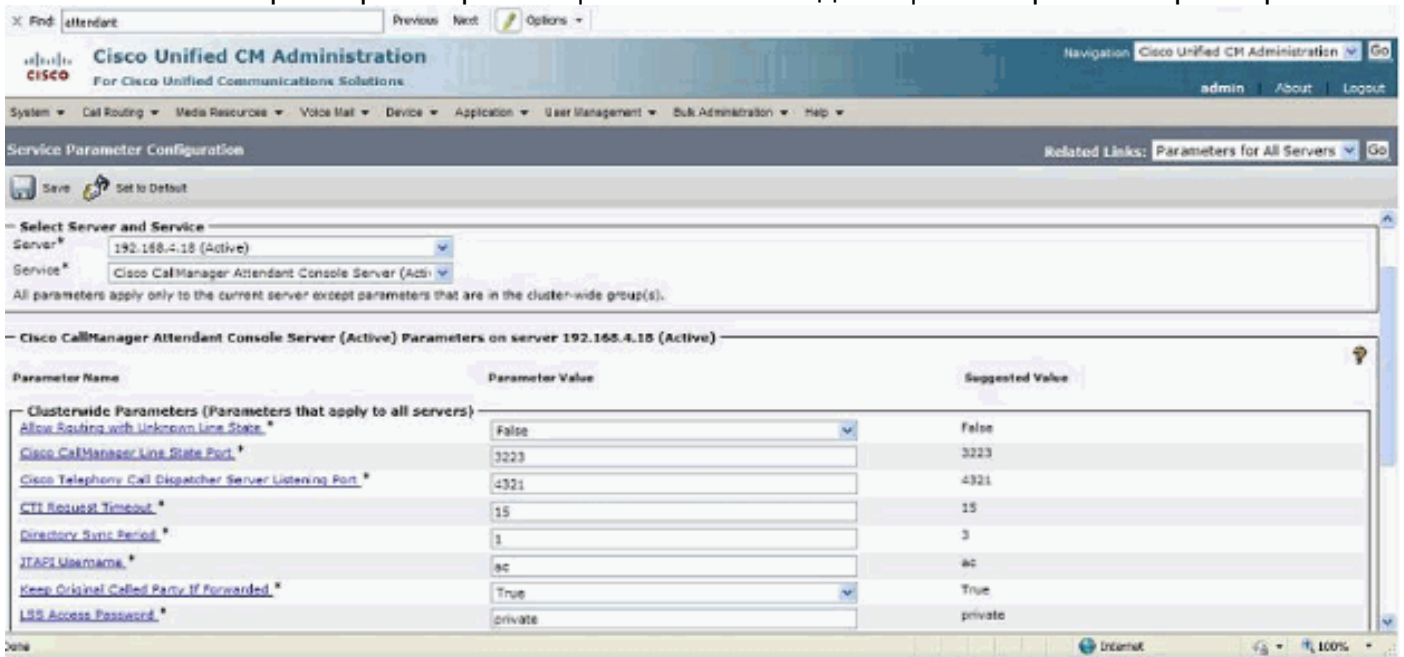
1. Закройте консоль оператора.
2. На ПК Консоли оператора откройте реестр и модифицируйте эти ключи: HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Direct Передачи - Набор это ко Всем HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Send BLF звонит к Очереди обслуживания - Набор это к Нет
3. Откройте Консоль оператора и вход в систему.

**Вопрос. . Когда кнопка повторной загрузки нажата, почему не обновлен корпоративный каталог?**

О. Для решения этого вопроса измените параметр сервиса периода синхронизации каталога от 0 до 1. Для изменения параметра сервиса периода синхронизации каталога выполните эти шаги:

1. Перейдите к Cisco Унифицированная Страница администратора CM и выберите System> Service Parameters.
2. Выберите соответствующий сервер из выпадающего списка Сервера. Затем выберите

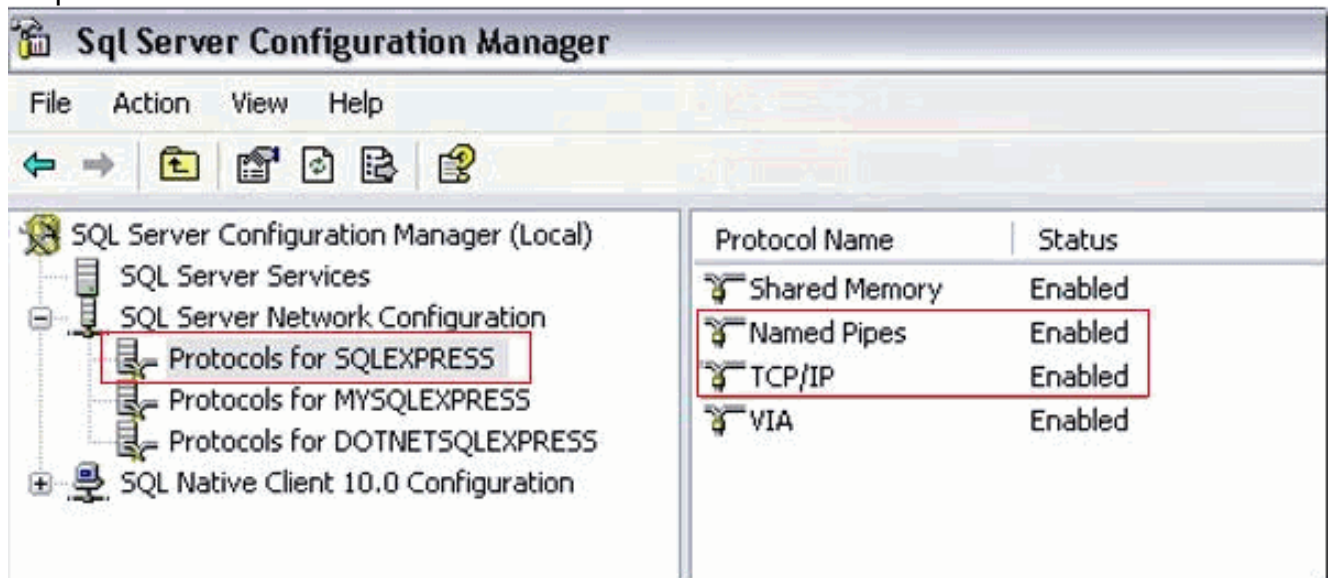
Cisco CallManager Attendant Console Server из Сервисного выпадающего списка.  
Измените параметр Синхронизации каталогов под Общекластерными параметрами.



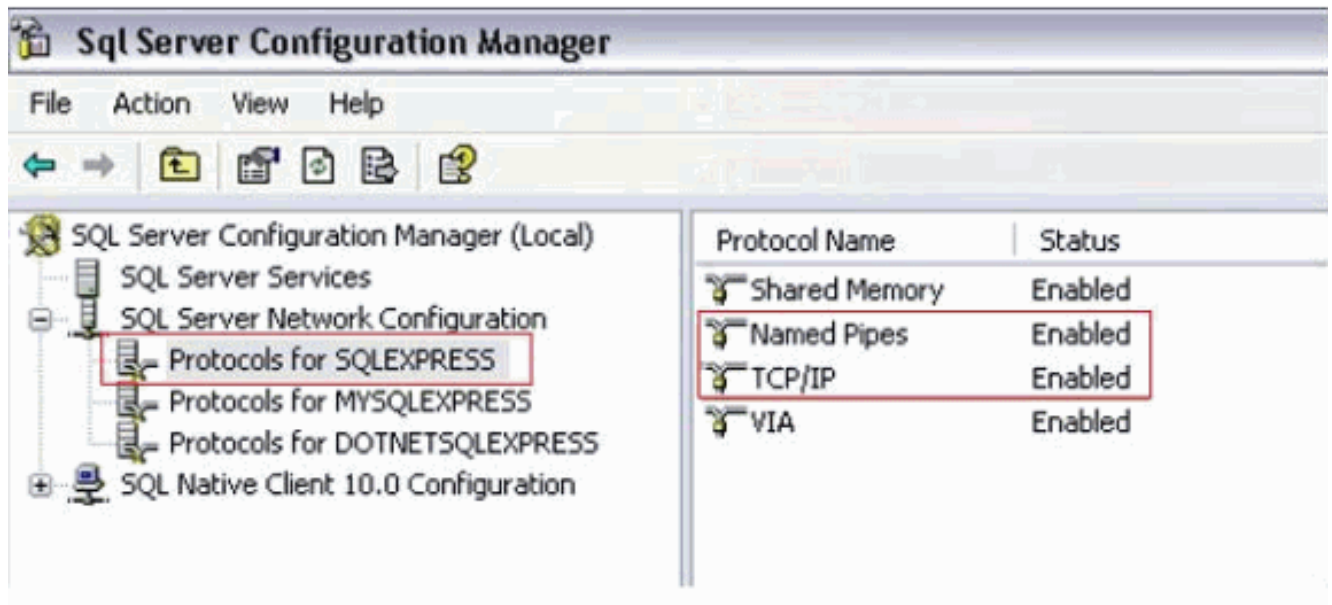
Вопрос. . При соединении со страницей WebAdmin моего сервера Консоли оператора Cisco Unity Express получены эти сообщения об ошибках: «  
`Data:API_NOT_INITIALIZED`» и «  
» при установке Мастера баз данных. Как решить эту проблему?

О. Чтобы решить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Перейдите ко **Всем Программам > Microsoft SQL Server 2008 > Средства конфигурации > Менеджер конфигурации Сервера SQL**. Это окно открывается:



2. Перейдите к **Конфигурации сети Сервера SQL** и выберите **Protocols for SQLEXPRESS**. Затем включите протокол **TCP/IP** и **Именованные каналы**.



## Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)