

# Консоль CallManager Attendant: Устранение неполадок быстрого набора

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Изменены записи ускоренного набора, Потерянные После Названий Быстрого набора](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Быстрый набор и составления списка каталогов, отсутствующие на загрузке](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Информация о Быстром наборе Потеряна После того, как Cisco CallManager Обновлен от Версии 4.x до 5.0](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Неспособный перетащить вызовы к номерам бесплатного телефона в приложении консоли оператора](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[“Ошибка обновления базы данных” при Попытке Добавить информацию о Быстром наборе Консоли оператора Cisco CallManager](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **[Введение](#)**

Записи ускоренного набора позволяют вам быстро размещать вызовы, вызовы передачи, для выполнения консультируются с (контролируемыми) передачами и инициируют конференции с человеком, привязанным к записи ускоренного набора. Записи ускоренного набора включают название, номер телефона и примечания по человеку, которого вы добавили к группе быстрого набора.

Этот документ обсуждает общие проблемы, которые происходят с быстрыми наборами Консоли оператора Cisco CallManager и как решить те проблемы.

## **[Предварительные условия](#)**

## Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager Attendant Console
- Быстрые наборы

## Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager 3.x и 4.x
- Консоль оператора Cisco CallManager 1.x и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

**Примечание:** В Выпуске 6.1 Cisco Unified Communications Manager Business Edition Консоль оператора не поддерживает функцию внутренней связи. GUI Консоли оператора показывает внутреннюю связь и другие линии, но не отображает линию элемента поисковой группы, когда функция внутренней связи настроена по телефону, который является участником группы последовательного поиска.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Изменены записи ускоренного набора, Потерянные После Названий Быстрого набора

### Проблема

В некоторых ситуациях после внесения любых изменений в названия быстрого набора потеряны записи ускоренного набора.

Решение в этом разделе применяется к ситуациям, были несколько операторов Консольные клиенты, хотят использовать ту же настройку быстрого набора. Когда необходимо экспортировать быстрые наборы на Cisco CallManager 4.x Консоль оператора к Cisco Unified Communications Manager 7.x Консоль оператора, это также применяется.

### Решение

Если сервер каталогов не достижим во время выхода или выхода из системы пользователя от консоли, то приложение хранит сопутствующие параметры настройки включая быстрые наборы на локальном компьютере (как файл xml), так, чтобы были сохранены любые изменения к параметрам настройки Консоли оператора. Когда каталог доступен, это

синхронизируется.

Когда вы выполняете эти шаги, можно восстановить быстрые наборы.

1. В данном примере предполагается, что существует вызванный ac1 и ac2 пользователей двух Консолей оператора. Запустите консоль и вход в систему как пользователь **ac1**. Консоль запускает и перечисляет все быстрые наборы, созданные для пользователя ac1.
2. Удалите ПК из сети и закройте окно Приложения консоли оператора.
3. Перейдите к **C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console\data folder and locate the ac1.xml** файлу. **Примечание:** Для версии 5.x Cisco Unified Communications Manager и позже, путь является **C:\Program Files\Cisco\Unified CallManager Assistant Console\data\<assistant userid>.xml**.
4. Подключите ПК назад с сетью, запустите Приложение консоли оператора и вход в систему как пользователь **ac2**.
5. Разъедините ПК от сети и закройте Приложение консоли оператора.
6. Перейдите к **C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console\data folder and locate the ac2.xml** файлу.
7. Откройте **ac1.xml** и **ac2.xml** файлы и скопируйте данные быстрого набора от ac1.xml до ac2.xml или от ac2.xml до ac1.xml и сохраните.
8. Подключите ПК назад с сетью.
9. Запустите Приложение консоли оператора и вход в систему как ac1. Теперь у пользователя Консоли оператора ac1 есть быстрый набор от пользователя ac2. Можно теперь выйти из системы. Так как каталог доступен, данные сохранены к каталогу.

Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCeg22093 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## Быстрый набор и составления списка каталогов, отсутствующие на загрузке

### Проблема

На Консоли оператора Cisco не подходят быстрый набор и конфигурации составления списка каталогов. Это сообщение об ошибках получено под 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
```

**Примечание:** Пользователи Консоли оператора могут все еще войти и иметь функциональное управление вызовами, но нет никаких быстрых наборов или составлений списка каталогов.

### Решение

**Примечание:** Было замечено что, если сервис Каталога DC отключен или остановлен на каком-либо из Серверов CallManager в кластере, то эта ошибка начинает обнаруживаться в журналах Telephony Call Dispatcher (TCD) Cisco. Удостоверьтесь, что сервис Каталога DC работает на всех Cisco CallManager server перед любым из действий по устранению проблем.

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Закройте окно Приложения консоли оператора.
2. Удалите файл `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt` на сервере Консоли оператора и удалите файл `C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console\userlists` на ПК Клиента консоли оператора.
3. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Services** и перезапустите сервис Telephony Call Dispatcher (TCD) Cisco на всех Cisco CallManager server в кластере.
4. Откройте Приложение консоли оператора снова и проверьте, если устранена проблема.
5. Если проблема все еще сохраняется, то выполните эти шаги: На Cisco CallManager server откройте файл `C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini` и проверьте, что этот файл содержит корректную информацию для сервера каталогов Протокола LDAP для этих полей: `ldapURL =ldapsURL =`**Примечание:** Рекомендуется использовать IP-адрес Cisco CallManager server вместо имени хоста во избежание любых проблем, отнесенных к разрешению имен. Также в Cisco CallManager server, выберите **Start> Run**, введите `regedit` и найдите **Системы HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco**, ключ **Конфигурации Inc.\Directory**. Проверьте, что ключ и файл `DirectoryConfiguration.ini` имеют тот же и исправляют информацию для этих полей: `ldapURLldapsURL` Исправьте любую информацию в файле и в ключе реестра, если информация является другой или неправильной. Сохраните изменения и закройте файл `DirectoryConfiguration.ini` и ключ реестра. Закройте Приложение консоли оператора, затем перезапустите TCD Cisco и сервисы CTIManager Cisco.

## [Информация о Быстром наборе Потеряна После того, как Cisco CallManager Обновлен от Версии 4.x до 5.0](#)

### [Проблема](#)

После того, как Cisco CallManager обновлен от 4.x до 5.0, и Клиенты консоли оператора на PC пользователей обновлены, все быстрые наборы в окнах Attendant Console исчезают.

Эта проблема задокументирована в эти идентификаторы ошибок Cisco:

- Идентификатор ошибки Cisco [CSCsj28809 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)
- Идентификатор ошибки Cisco [CSCsg19481 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)

### [Решение](#)

Как обходной путь, каждый пользователь Консоли оператора должен вручную повторно ввести их информацию о быстром наборе.

## Неспособный перетащить вызовы к номерам бесплатного телефона в приложении консоли оператора

### Проблема

Когда Менеджер Унифицированной связи 6.x Консоль оператора используется, оператор неспособен перетащить вызовы к бесплатным номерам в приложении консоли оператора. Можно передать номерам бесплатного телефона с помощью Передачи консультации, но не путем перетаскивания вызова к номеру бесплатного телефона в списке Быстрого набора.

### Решение

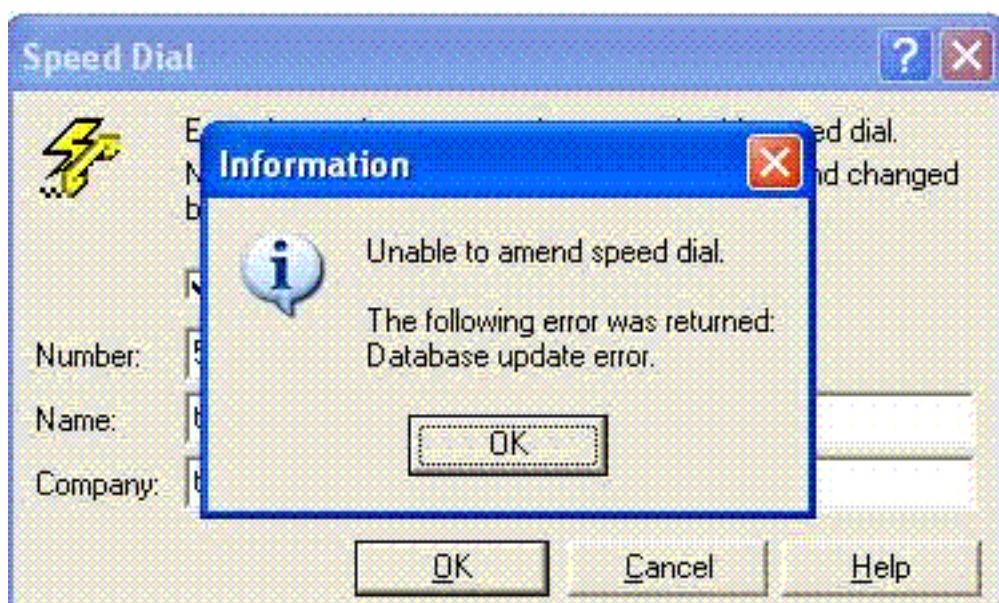
Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. В администрировании Cisco Unified Communications Manager перейдите к странице **Gateway Configuration**.
2. На этой странице снимите флажок с **Доставкой IE Номера Перенаправления - Исходящий** и параметры **IE Показа**.

## “Ошибка обновления базы данных” при Попытке Добавить информацию о Быстром наборе Консоли оператора Cisco CallManager

### Проблема

Когда вы пытаетесь добавить информацию о быстром наборе Консоли оператора Cisco CallManager, Database update error получен как показано в образе:



### Решение

Когда антивирусное приложение включено, эта проблема может произойти. Отключите

антивирусное приложение для решения вопроса.

## [Дополнительные сведения](#)

- [Использование окна Speed Dial](#)
- [Консоль оператора Cisco Unified Communication Manager](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)