

Устранение неполадок с IP AutoAttendant

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Возможные проблемы](#)

[Ошибка Java Exception error при попытке настроить приложение AutoAttendant](#)

[Сервер IP IVR не запускается после обновления Cisco CallManager](#)

[Частичная потеря работоспособности подсистемы JTAPI](#)

[Вызов имени не работает](#)

[После выгрузки имени в голосовой форме имя все равно произносится по буквам](#)

[Цифры введены, но сообщение по-прежнему выдается при вызове от голосового шлюза](#)

[Cisco IOS Voice Gateway](#)

[Пользователь не слышит объявления: Если пользователь набирает 1 и затем добавочный номер и знак хеширования \(#\), вызов доходит до пользователя](#)

[Не может подключиться при помощи кодека g729](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Область этого документа должна охватить некоторые типичные проблемы, которые могут возникнуть во время установки или использования продукта AutoAttendant IP Cisco.

Предварительные условия

Требования

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

- AutoAttendant должен быть настроен после рекомендаций в [Настройке приложения автоматического помощника для 4 IP-портов на сервере CallManager](#).

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основаны на версиях оборудования и программного обеспечения, указанных ниже.

- Cisco IP AutoAttendant 2.2 (2) и позже.

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

Условные обозначения

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

Возможные проблемы

Этот раздел перечисляет некоторые типичные проблемы, которые могут возникнуть во время установки или использования продукта AutoAttendant IP Cisco.

Ошибка Java Exception error при попытке настроить приложение AutoAttendant

Если у вас есть язык системы по умолчанию кроме английского языка (Соединенные Штаты), вы могли бы получить ошибку слежения при попытке добавить Приложение AutoAttendant.

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

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

Для проверки этого перейдите к **Панели управления > региональные параметры**. Если у вас есть другая локаль (местоположение) набор, необходимо установить его в английские (Соединенные Штаты) и перезагрузить сервер.

Сервер IP IVR не запускается после обновления Cisco CallManager

Java Telephony API (JTAPI) клиент должен быть совместим с существующей версией Cisco CallManager. Вы, возможно, должны были бы повторно установить модуль JTAPI от страницы плагинов Cisco CallManager. **Перейдите на страницу администрирования Cisco CallManager и выберите Application > Install Plugins**. Загрузите JTAPI Cisco и установку на Сервере IP ivr.

Частичная потеря работоспособности подсистемы JTAPI

Если подсистема jtapri Out Of Service, наиболее вероятная причина - то, что не работает диспетчер CTI. В этом случае перейдите к Центру управления Call Manager и запустите его.

Может быть несколько причин, почему подсистема jtapri находится в частичном обслуживании. Рекомендации в [Настройке приложение автоматический помощник для 4 IP-портов на сервере CallManager](#) объясняют самый легкий способ настроить AutoAttendant с четырьмя портами. Эта ошибка происходит, если общее число устройств, которыми управляет Пользователь jtapri, является меньше, чем количество сеансов в конфигурации приложений. Вещи проверить:

- Проверьте определение четырех портов для использования с Приложением

AutoAttendant.

- Проверьте количество дважды портов СТІ, которые вы создали для использования с AutoAttendant, и что пользователь, который управляет этими портами, привязан к ним. **Примечание:** В данном примере пользователь jtap1 может управлять точкой маршрута 4500 и порты СТІ от 4501 до 4504.

[Вызов имени не работает](#)

Перейдите к **User> Global Directory** и найдите пользователя. Удостоверьтесь, что одно расширение выбрано как **Первичное расширение**.

Пользователю Бобу привязали составные устройства к нему. 8000 был установлен как первичное расширение. В данном примере абонент будет передан расширению 8000, когда он или она запишет название для Bob Builder.

[После выгрузки имени в голосовой форме имя все равно произносится по буквам](#)

Файл должен быть в ССІТТ u-Law 8.000 кГц, 8 битов, Моно формате. Можно обратиться к http://<server_name>/appadmin/PromptInstruct.htm документ о сервере для получения дополнительной информации.

[Цифры введены, но сообщение по-прежнему выдается при вызове от голосового шлюза Cisco IOS Voice Gateway](#)

Передача сигналов DTMF в сообщениях протоколов VoIP не настроена на шлюзе Cisco IOS®. Настройте **h245-алфавитно-цифровой dtmf-relay** на Узлах VoIP, указывающих на Cisco CallManager.

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

[Пользователь не слышит Объявления: Если пользователь набирает 1 и затем добавочный номер и знак хеширования \(#\), вызов доходит до пользователя](#)

Если у вас есть язык системы по умолчанию кроме английского языка (Соединенные Штаты), вы не могли бы услышать приглашения AutoAttendant, но все еще связываться и направлять вызовы. Для проверки этого перейдите к **Панели управления> региональные параметры**.

Обычно, пользовательские приглашения AutoAttendant сохранены в C:\Program Files\wfaxvid\Prompts\user\en_US, и системные приглашения сохранены в C:\Program Files\wfaxvid\Prompts\system\en_US.

Если ваша локаль (местоположение) не является английской (Соединенные Штаты), сделайте придерживающееся:

- Скопируйте все *.wav файлы от \user\en_US до папки C:\Program Files\wfaxvid\Prompts\user.

- Скопируйте все *.wav файлы от \server\en_US до C:\Program Files\wfavvid\Prompts\system\

Не может подключиться при помощи кодека g729

Кодек G.729 не поддерживается с текущей версией Сервера IP ivr. G.711ulaw является единственным поддерживаемым кодеком.

Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка голосовой связи и системы унифицированных коммуникаций](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)