

Cisco IP Manager Assistant - IPMA

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Определения](#)

[Условные обозначения](#)

[Теория работы](#)

[Служба Cisco Tomcat](#)

[!--- конфигурацию](#)

[Не беспокоить \(DND\)](#)

[Состояния вызова](#)

[Коды событий, назначенных функциональным клавишам](#)

[Устранение неисправностей](#)

[Отфильтровывание сообщения об ошибках](#)

[Получите "СИСТЕМНУЮ ОШИБКУ КОНТАКТ PLEASE ADMINISTRATOR" сообщение об ошибках](#)

[Неспособный соединиться с сервисом IPMA с ошибкой http 503](#)

[Решение](#)

[У помощника IPMA не может быть доступа к голосовой почте](#)

[Средства диагностики IP-телефона](#)

[Файлы трассировки](#)

[ID важных ошибок Cisco](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Функция Cisco IP Manager Assistant (IPMA) помогает менеджерам и их помощникам эффективно сотрудничать. Эта функция включает в себя службу маршрутизации вызовов, которая предоставляет менеджеру больше возможностей телефонной связи, и интерфейсы рабочего стола для менеджера и помощника. Эта служба перехватывает вызовы, адресованные менеджером, и направляет их выбранным помощникам, менеджером, или другим адресатам на основе предварительно настраиваемых фильтров вызовов. Менеджер может динамически изменять маршрутизацию вызовов. Например, нажатием функциональной клавиши на телефоне, менеджер может дать службе команду направлять все вызовы помощнику и может узнать состояние на этих вызовах.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует ознакомиться с этой темой:

- Администрирование Cisco CallManager

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения.

- Cisco CallManager версии 3.3(2)
- Сервис Cisco IP Manager Assistant

Информация, содержащаяся в данном документе создана от устройств в специальной лабораторной среде. Все эти устройства, используемые в этом документе, запущены с ясной конфигурации (по умолчанию). Если необходимо работать в действующей сети, гарантировать понимание потенциального воздействия любой команды перед использованием его.

Определения

Эти определения применяются в этом документе:

Условие	Определение
Manager	Менеджер – это пользователь, чьи входящие вызовы перехватываются службой маршрутизации и соответствующим образом трассируются.
Помощник	Помощник – это пользователь, обслуживающий вызовы от лица руководителя.
Линия прокси	Прокси-линия определяет телефонную линию, которая появляется в IP-телефоне Cisco помощника. Необходимо настроить одну линию прокси для каждого менеджера, который привязан к помощнику. Cisco IPMA использует прокси-каналы для управления вызовами, предназначенными для диспетчера. Если ПО маршрутизации вызова определяет, что вызов должен быть представлен помощнику, поскольку диспетчер не может его принять, вызов направляется на прокси-канал, настроенный для этого диспетчера на IP-телефоне помощника.
Внутренняя линия	Канал связи, сконфигурированный на телефонах менеджера и ассистентов для осуществления прямой коммуникации между ними.

[Условные обозначения](#)

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

[Теория работы](#)

Точке маршрута Cisco IPMA назначается номер каталога (DN), который затем преобразуется в целях обеспечения соответствия номерам каталога всех диспетчеров Cisco IPMA. Служба перехватывает вызовы, сделанные на телефонные номера руководителя, применяет фильтры, настроенные руководителем или его помощником, а затем соответствующим образом направляет вызов.

[Служба Cisco Tomcat](#)

Служба Cisco Tomcat загружает службу Cisco IPMA. Cisco Tomcat загружается во время установки Cisco CallManager. Сервис IPMA Cisco выполняет эти задачи:

- Здесь размещаются службы HTTP, выполняющиеся на телефонах помощника и диспетчера.
- Он ведет веб-страницы, которые используют ассистент и менеджер для управления вызовами так же как страницы конфигурации.
- Содержит логику маршрутизации, применяющую фильтры к входящему вызову менеджера.
- Он устанавливает связь с кластером под управлением Cisco CallManager через Cisco CTIManager для управления вызовами от третьих сторон. Cisco CallManager требует только одного соединения Интеграции компьютерной телефонии (CTI) для всех пользователей в кластере.
- Он получает доступ к данным из базы данных и каталога.

[!--- конфигурацию](#)

Этот документ не содержит описание процесса конфигурации для Cisco IPMA. Конфигурация для Cisco IPMA была хорошо документирована.

См. [Настройку IPMA Cisco](#) для инструкций по конфигурации.

Выделение действий настройки перечислено здесь.

[Разделы и пространства поиска при вызове](#)

- Установите три отделения: Managers (Диспетчеры), Cisco IPMA и Everyone (Все).
- Установите два Пространства поиска вызова (CSS): CSS-M-E (Менеджеры, Все) и CSS-I-E (IPMA Cisco, Все).

[Точка маршрута IPMA и шаблон трансляции](#)

- DN должен быть таков, что совпадает с DN всех менеджеров (такой как 50XX)
- Разделами должны быть Cisco IPMA и Everyone
- CSS должен быть CSS-M-E

Телефон диспетчера

- Шаблон функциональной клавиши = стандартный диспетчер Cisco IPMA
- Шаблон телефонной кнопки = стандартные 7960 (две линии)
- Канал 1, основной канал. Раздел = диспетчер, CSS = CSS-I-E
- Линия 2, входящая внутренняя линия с режимом автоответа, с устройством громкой связи или функцией гарнитуры. Partition = Everyone, CSS-I-E
- Быстрый набор для линии внутренней связи каждого настроенного ассистента
- Пользователь должен обладать правами администратора в глобальном каталоге

Телефон помощника

- Шаблон для функциональных клавиш = Стандартный помощник Cisco IPMA
- Шаблон телефонной кнопки = IPMA Cisco двухпроводной шаблон телефонной кнопки
- Модуль расширения 1 = 14-кнопочный шаблон Cisco IPMA
- Канал 1, основной канал. Partition = Everyone, CSS = CSS-I-E
- Добавить 14-кнопочный модуль расширения Cisco 7914 с шестью каналами. Линии с 2 по 6 остаются линиями прокси для каждого связанного менеджера
- Разделение = все, CSS = CSS-M-E
- Линия 7 на модуле расширения настроена как внутренняя линия, с режимом автоответа, с устройством громкой связи или функцией гарнитуры
- Partition = Everyone, CSS = CSS-I-E
- Скоростной набор настроен для линии внутренней связи каждого настроенного диспетчера
- Каждый пользователь должен быть привязан к соответствующему менеджеру в глобальном каталоге

Конфигурация каталога для активного каталога/Netscape

Если поиск по каталогам из консоли помощника Cisco IPMA необходимо выполнить только в каталоге Cisco CallManager, ничего настраивать не требуется. Если другой каталог должен поддерживаться, файл LDAPConfig.ini, расположенный в C:\Program Files\Cisco\MA\LDAPConfig.ini, должен модифицироваться как соответствующий LDAP, с которым вы работаете. Вот копия файла LDAPConfig.ini для Каталога DC.

```
##Directory Attributes####
FIRST_NAME=givenname
MIDDLE_INITIALS=middleinitial
LAST_NAME=sn
COMMON_NAME=cn
TELEPHONE_NUMBER=telephonenumber
USERID=uid
DEPARTMENT=departmentNumber

##CONNECTION DETAILS##
```

```

MAX_DIR_CONNECTION=2
INITIAL_DIR_CONNECTION=2
SEARCHSIZE=25
MAX_TIME_LIMIT=0
SEARCH_CN=false
MANAGER_DN=cn=CCM SysUser ,ou=Users ,o=cisco.com
MANAGER_PASSWORD=
LDAP_URL=ldap://localhost:8404
SEARCH_BASE=ou=Users ,o=cisco.com

```

Избыточность службы Cisco IPMA

Дизайн резервирования сервиса IPMA является простым активным/резервным дизайном резервирования. В любом моменте времени только один сервер активен и предоставляет сервис. Другой сервер находится в режиме ожидания, который ждет, чтобы вступить во владение, если должен отказать активный сервер. Резервный сервер следит за состоянием активного сервера периодически посылая HTTP-запрос на активное состояние. В случае сбоя запроса HTTP активный сервер будет отключен, а резервный сервер станет активным.

Ключевые характеристики дизайна:

- Нет никакого отказовозвращения; после того, как резервный сервер стал активным сервером, он не будет возвращаться в состояние резервного сервера до сбоя.
- Если сервер определяет, что оба сервера не работали одновременно, все диспетчеры и помощники, которые вошли в систему до ошибки, завершают сеанс работы.

Поток монитора запускает "механизм состояний", который периодически опрашивает одноранговый сервер на предмет его текущего состояния. На основе текущего состояния этого сервера и однорангового сервера, поток монитора определяет, должно ли это остаться в его текущем состоянии или состояниях изменения.

Локальная служба/Служба однорангового узла	INIT	АКТИВНЫЙ	РЕЗЕРВ	DOWN/UNKNOWN
INIT	Для сервера primaryServer - goActive, для других серверов - goStandby	goStandby	doNothing (let peer goActive)	goActive
АКТИВНЫЙ	doNothing (позволяет одноранговому goStandby)	If primaryServer doNothing (let peer goStandby) else	doNothing (это устойчивое состояние)	doNothing (это устойчивое состояние)

		goStandby		
РЕЗЕРВ	goActive	doNothing (это устойчивое состояние)	Если primaryServer goActive еще doNothing (позволяют одноранговому Активному движению),	doActive
DOWN /UNKNOWN	Ошибка (данный адрес не должен быть открыт)	Ошибка (данный адрес не должен быть открыт)	Ошибка (данный адрес не должен быть открыт)	Ошибка (данный адрес не должен быть открыт)

[Основная служба IPMA Cisco для издателя и резервного абонента](#)

Cisco IPMA хранит различные сведения менеджера и помощника в базе данных Cisco CallManager SQL. Цель хранить данные в базе данных SQL состоит в том, чтобы сохранить менеджера/статус помощника через аварийные переключения сервера Cisco IPMA и сеансы клиента. Другими словами, когда переключения при отказе IPMA Cisco к другому серверу, тот сервер должен войти в менеджера и установить DND согласно состоянию DND, сохраненному в базе данных, если менеджер установил не беспокоить (DND) на. Если пользователь не доступен, нет никакой опции для установки телефона в группе последовательного поиска к DND. Однако можно использовать функцию Extension Mobility, чтобы позволить пользователю входить или выходить из системы.

Когда издатель не работает, IPMA Cisco не соблюдает запросов модифицировать данные, поддержанные в базе данных. Другими словами, когда издатель не работает, IPMA Cisco не позволяет менеджеру изменять его состояние DND.

С Версией Cisco CallManager 3.3.2 IPMA Cisco хранит эту информацию в базе данных:

- Для руководителя: WatchOn, DndOn, FilterOn, DivAllOn, FilterType SecretKey.
- Для программы-помощника: IsAvailable И SecretKey

В результате этого, когда издатель (с основным сервисом IPMA Cisco) выключается, Приложение Cisco IPMA и переключения при отказе помощника Консоула. However, the assistant cannot come online because the application fails to update IsAvailable. [This is documented in Cisco bug ID CSCea33623 \(registered customers only\) - IPMA assistant unable to come online after failover.](#)

С Cisco CallManager версия 3.3.3 Cisco IPMA хранит меньший объем информации в базе данных Cisco CallManager SQL:

- Для руководителя: WatchOn, DndOn, FilterOn, DivAllOn И FilterType.
- Для программы-помощника: нет.

Как следствие, в данном сценарии помощник не может войти в интерактивный режим. Однако диспетчер не может обновить состояние, которое хранится в базе данных.

Не беспокоить (DND)

Не беспокоить (DND) функция позволяет вам заставлять свой телефон переводить вызовы, не звоня на телефон. Включите сервис DND с программируемой клавишей DND на унифицированных IP-телефонах Cisco та поддержка программируемые клавиши. Когда DND включен, входящие вызовы не звонят на телефон, но они действительно предоставляют визуальные предупреждения и сведения о вызове. Им можно также ответить при желании

Примечание: DND является частью IPMA в Cisco CallManager 4.x и 5. x. В Cisco CallManager 6.x, функция DND может быть использована без IPMA. Существует несколько обходных путей для использования DND в CallManager 4.x и 5.x без IPMA:

1. Для использования функции DND без сервиса IPMA включите *Переадресацию всех вызовов* к голосовой почте. Это переводит все вызовы к вашей голосовой почте без телефонного вызова.
2. Подобный первому обходному пути, создайте *Быстрый набор к Голосовой почте* и маркируйте его DND по телефону. Каждый раз, когда необходимо переключиться к режиму DND, нажмите **CFwdAll** и затем кнопку быстрого дозвона **DND**.
3. Другой простой обходной путь для реализации DND должен использовать тихую мелодию для телефона.

Состояния вызова

Состояние	Значение
0	Неизвестный
1	Простаивающий
2	Предложение
3	Принятый
4	Тональный сигнал
5	Набор номера
6	Обратный вызов
7	Занятый
8	Подключено
9	Переход
10	Onhold
11	Onholdpending
12	Transferonhold
13	Transferonholdpending
14	Разъединенный

Коды событий, назначенных функциональным клавишам

Cisco CallManager и трассировки ManagerAssistant (MA) (MA) используют эти идентификаторы для указания, какие функциональные клавиши используются. В настоящий момент событие, назначенное функциональной клавише, которое отображается в записях Cisco CallManager, не соответствует кодам событий, назначенных функциональным клавишам, в записях MA. К счастью, идентификаторы в трассировке MA соответствуют идентификаторам, заданным в шаблоне функциональных клавиш. [Это отмечено в списке неполадок Cisco под идентификатором Bug ID CSCdz44718 \(только для зарегистрированных покупателей\).](#)

Функциональная клавиша	Режим вызова	Трассировки CM Кода события функциональной клавиши	Записи шаблона ID события CM/MA
DivAll	Все состояния	786502	70
DND	Все состояния	786501	69
Intrcpt	Все состояния	786498	66
TrnsfVM	Ringin g, Connecte d, OnHold	786500	68
ImmDiv	Ringin g, Connecte d, OnHold	786497	65
SetWtch	Все состояния	786499	67

Устранение неисправностей

При устранении проблем с IPMA Cisco существуют контрольные точки по пути для определения, где происходит проблема. Эта таблица показывает шаги и где искать проблему:

Проблема	Что следует проверить
Служебная кнопка возвращает неверный хост или ничего.	Проверьте URL-адрес для служб в параметрах предприятия.
Кнопка Services возвращает 'No service, Настроенные...'	Убедитесь, что выбраны сервисы для телефона или профиль пользователя.

Чтобы настроить ускоренный набор и другие услуги для телефонов..."	Убедитесь, что выбраны сервисы для телефона или профиль пользователя.
Дисплеи телефона "Хост, не Найденный".	Сервис Cisco Tomcat может быть остановлен.
Дисплеи телефона "Происходящая инициализация. Please try again later".	Запускается служба Cisco Tomcat. Позвольте сервису полностью запускаться прежде, чем попытаться войти в IPMA Cisco.
Во время попытки передать голосовой почте, отображено "сообщение об ошибках That Key is not active.	Проверьте, настроены ли они правильно: <ul style="list-style-type: none"> • URL и параметры сервиса • Softkey Template (Шаблон функциональной клавиши) • Профиль голосовой почты и точка маршрута CTI
Когда вы пытаетесь добавить вторую линию к пространству внутренней линии в конфигурации IPMA, сообщение об ошибках Error Updating device and line(s) information. Unknown Error получено.	Анчек Автоматическую конфигурацию и обновите Пользовательскую конфигурацию.
После перезапуска CTI и сервиса IPMA на серверах в Кластере Cisco CallManager, некоторые помощники IPMA потеряли их быстрые наборы.	См. Решают Недостающую Проблему Быстрых наборов В IPMA для получения дополнительной информации о том, как решить этот вопрос.
Отображения на консоли помощника Cisco IPMA Error A system Failure was found, please contact your system administrator..	Под Параметром сервиса для помощника IPMA, удостоверяется, что введен IP-адрес для Диспетчера CTI. Затем перезапустите сервис CTIManager и Сервис Cisco Tomcat.
Консоль IPMA "зависает" на входе в систему из-за	Удостоверьтесь, что межсетевой экран не

проверки версии файла.	блокирует порт 8080.
Проблема консоли помощника IPMA, пользователи считают, не открывается, и сообщение об ошибках <code>System error.Please contact administrator</code> появляется.	Перезапустите сервис IPMA и Cisco Tomcat.

[Отфильтровывание сообщения об ошибках](#)

Сообщение об ошибках `Filtering down` появляется в IP-телефоне, в котором конфигурация IPMA не используется в настоящее время, и это препятствует тому, чтобы вы делали и получили запросы к IP-телефону.

Это сообщение появляется, потому что IPMA был возможно неправильно сконфигурирован, и позже конфигурация не была удалена должным образом из IP-телефона. Так, как разрешение к проблеме, удалите IPMA должным образом и модифицируйте параметры сервиса. Удостоверьтесь, что сервис IPMA **Остановлен** в TomCat.

[Получите "СИСТЕМНУЮ ОШИБКУ КОНТАКТ PLEASE ADMINISTRATOR" сообщение об ошибках](#)

При доступе к приложению IPMA сообщение об ошибках `SYSTEM ERROR PLEASE CONTACT ADMINISTRATOR` появляется.

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Удостоверьтесь, что Телефоны диспетчера и телефоны помощника не привязаны к нескольким пользователей
2. Необходимо перезапустить эти сервисы из времен работы:Помощник Cisco IP ManagerCTIManager Cisco**Примечание: ChooseCisco Унифицированное Удобство обслуживания> Tools> Control Center - Feature Services** и выбирает Subscriber. Затем выберите предыдущие сервисы сервисов и перезапустите его один за другим. Затем выберите Publisher и выберите предыдущие сервисы и перезапустите его один за другим.
3. Выполните команду `utils service restart Cisco Tomcat` для перезапуска сервиса Tomcat от CLI.**Примечание:** Эта команда должна быть применена на Абонента только.

[Неспособный соединиться с сервисом IPMA с ошибкой http 503](#)

Вы неспособны соединиться с сервисом IPMA от консоли помощника, и ошибка `http 503` появляется. Ошибка HTTP 503 указывает на веб-проблему, которая отнесена к сервису tomcat.

Когда вы пытаетесь перезапустить сервис Tomcat, это сообщение об ошибках появляется, который указал на проблему с Диспетчером CTI:

Message from syslogd@FAURDEFRA01VS02 at Wed Jun 29 20:52:23 2011 ...

```
FAURDEFRA01VS02 local7 0 : 4: Jun 29 18:52:23.20 UTC :  
%CCM_TOMCAT_APPS-JAVAAPPLICATIONS-0-IPMANotStarted: IPMA Application not  
started Servlet Name: Cisco IP Manager Assistant Reason: Service failed to  
go active. Provider is not a super provider App ID: Cisco Tomcat Cluster  
ID: Node ID: FAURDEFRA01VS02
```

Решение

Эта проблема происходит, потому что CTIManager не настроен на параметре сервиса IPMA. Выберите **Cisco Unified Serviceability > Tools > Control Center - Feature Services** на CUCM и перезапустите **CTIManager Cisco** для решения этого вопроса.

У помощника IPMA не может быть доступа к голосовой почте

Пользователь получает приглашение голосовой почты и вводит PIN-код для входа, но ничто не происходит. Экранное окно фильтрации появляется на IP-телефоне каждый раз, когда вызовы пользователя голосовая почта. Эта проблема происходит после обновления CUCM.

Это выходит, возникает из-за телефонной службы, которая не работает на IP-телефоне помощника.

Средства диагностики IP-телефона

Отправка запросов через браузер

Если вы утверждаете, что HTTP Получает запросы через обозреватель windows путем ввода определенного URL в строке адреса, точный XML, возвращенный сервисом, может быть исследован. URL обычно является URL, определенным для сервиса IP-телефона.

Примечание: Имя устройства является обязательным параметром для всех таких запросов.

Формат для данного запроса приведен ниже:

```
http://172.16.240.150/ma/servlet/MAService? cmd=doPhoneService&Name  
=#DEVICENAME#&locale=English_United_States
```

Где #DEVICENAME# = *SEPmac_address*. Ниже представлен пример:

```
http://172.16.240.150/ma/servlet/MAService?cmd=doPhoneService&Name=SEP003094C44A55  
&locale=English_United_States
```

Советы по устранению проблем от Cisco.com

См. [Функции устранения проблем и Сервисы](#) для большего количества сведений об устранении проблем.

Файлы трассировки

Файлы трассировки сервера Cisco IPMA

Файлы трассировки Сервера Cisco IPMA могут быть найдены на сервере IPMA в этих местоположениях:

- C : \Program Files\Cisco\Trace\MA\MAService*.txt
- C : \Program Files\Cisco\Tomcat\jvm.stderr и jvm.stdout

Перейдите к параметрам сервиса для IPMA Cisco на Cisco CallManager server для включения отслеживания отладки.

[Чтение трассировок MA](#)

В трассировках MA строка "приняла вызов", запуск вызова, как показано в данном примере:

```
306: Dec 19 07:22:17.464 EST %MA-SERVICE-7-UNK:[RoutingEndpoint:IPMARP]
    NewCall() - accepted call
307: Dec 19 07:22:17.464 EST %MA-SERVICE-7-UNK:[RoutingEndpoint:IPMARP]
    NewCall() - New Call on line: 72XX calledParty=7203
308: Dec 19 07:22:17.464 EST %MA-SERVICE-7-UNK:[RoutingEndpoint:IPMARP]
    NewCall() - send the call to [ProxyLineManager:rfrome]
309: Dec 19 07:22:17.464 EST %MA-SERVICE-7-UNK:[ProxyLineManager:rfrome]
    handleRoutePointNewCallEvent() - call=Call:[GCID=(86/1),CID=16777451]
    callingParty=7201 calledParty=7203
310: Dec 19 07:22:17.464 EST %MA-SERVICE-7-UNK:[ProxyLineManager:rfrome]
    handleRoutePointNewCallEvent() - redirecting it to [ProxyLineManager:rfrome]
    at 7203
311: Dec 19 07:22:17.464 EST %MA-SERVICE-7-UNK:[ProxyLineManager:rfrome]
    execute() -com.cisco.ma.service.cti.CTICallRedirectOperation@fdadcd starting
312: Dec 19 07:22:17.526 EST %MA-SERVICE-7-UNK:CTI EVENT -- [ProxyLineManager:rfrome]
    NewCall() - line=7203 call=Call:[GCID=(86/1),CID=16777452] state=2
313: Dec 19 07:22:17.526 EST %MA-SERVICE-7-UNK:[ProxyLineAssistant:jj]
    handleNewCallManager() - callID=SEP003094C44A55:1:16777452 line=7203
314: Dec 19 07:22:17.526 EST %MA-SERVICE-7-UNK:[Connection:171.69.85.47:1188]
    sendMessage() - trying to put message into queue, messageID=26 for
    [ProxyLineAssistant:jj]
315: Dec 19 07:22:17.526 EST %MA-SERVICE-7-UNK:[EventThread:EventThread0]
    deliver() - Sent message, messageID=26 to client [ProxyLineAssistant:jj]
```

[Файлы трассировки клиента Cisco IPMA](#)

Они могут быть найдены в местоположении установки. По умолчанию расположение выглядит следующим образом:

C : \Program Files\Cisco\IPMA помощник Console\ACLog*.txt

Выберите **Edit> Settings> Advanced Tab** для включения отслеживания отладки для консоли помощника.

[Чтение клиентских трассировок](#)

Строка "Going online" означает начало процесса регистрации.

```
35199: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % Going online
35200: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % ACMain: SetAssistantAvailableStatusRequest
35201: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % sequence number: 7
35202: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % userID: jj
35203: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % available: true
35204: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % ResponseList : Adding an element
    to the response list
35205: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % Node:
35206: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % sequenceNumber: 7
35207: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % timeStamp: 1049817873827
```

```
35208: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % responseWanted: true
35209: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % responseClassExpected:
      class com.cisco.ma.service.client.protocol.SetAssistantAvailableStatusResponse
35210: Tue Apr 08 09:04:33 PDT 2003 % ServerConnect: Sending a message/request
      to MA Service
35211: Tue Apr 08 09:04:36 PDT 2003 % ServerConnect : Received a message from the
      server
35212: Tue Apr 08 09:04:36 PDT 2003 % Added the event to the queue
35213: Tue Apr 08 09:04:36 PDT 2003 % EventTherad : Received an event
35214: Tue Apr 08 09:04:36 PDT 2003 % EventThread: LoginStatusChangedEvent
35215: Tue Apr 08 09:04:36 PDT 2003 % userID : rfrome
35216: Tue Apr 08 09:04:36 PDT 2003 % loggedInState: true
35217: Tue Apr 08 09:04:36 PDT 2003 % ACManagersList: got a login status changed
      event for manager: rfrome
35218: Tue Apr 08 09:04:36 PDT 2003 % Setting logged in status for manager:
      Robert Frome to: true
```

Примеры принятого ассистентом вызова:

```
35281: Tue Apr 08 09:05:49 PDT 2003 % EventTherad : Received an event
35282: Tue Apr 08 09:05:49 PDT 2003 % EventThread: NewCallEvent
35283: Tue Apr 08 09:05:49 PDT 2003 % callId : SEP00082194D7C3:1:16793930
35284: Tue Apr 08 09:05:49 PDT 2003 % lineNumber: 8200
35285: Tue Apr 08 09:05:49 PDT 2003 % callingParty : 7202
35286: Tue Apr 08 09:05:49 PDT 2003 % callingPartyName:
35287: Tue Apr 08 09:05:49 PDT 2003 % calledParty : 8200
35288: Tue Apr 08 09:05:49 PDT 2003 % calledPartyName :
35289: Tue Apr 08 09:05:49 PDT 2003 % consult: false
35290: Tue Apr 08 09:05:49 PDT 2003 % Received a new call: SEP00082194D7C3:1:16793930
      on Line :8200
35291: Tue Apr 08 09:05:49 PDT 2003 % ACProxyLine: adding a new call to the proxy
      line: 8200SEP00082194D7C3
35292: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % Sending an answer request to the server for
      callID: SEP00082194D7C3:1:16793930
35293: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % ResponseList : Adding an element to the
      response list
35294: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % Node:
35295: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % sequenceNumber: 8
35296: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % timeStamp: 1049817954496
35297: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % responseWanted: true
35298: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % responseClassExpected:
      class com.cisco.ma.service.client.protocol.CallAnswerResponse
35299: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % ServerConnect: Sending a message/request to
      MA Service
35300: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % ServerConnect : Received a message from the
      server
35301: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % ServerConnect : Received a message from the
      server
35302: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % Added the event to the queue
35303: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % EventTherad : Received an event
35304: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % EventThread: CallConnectedEvent
35305: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % callId : SEP00082194D7C3:1:16793930
35306: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % lineNumber: 8200
35307: Tue Apr 08 09:05:54 PDT 2003 % Received a call connected event for call:
      SEP00082194D7C3:1:16793930
```

[ID важных ошибок Cisco](#)

Это идентификаторы ошибок Cisco, которые могли бы помочь вашим усилиям по настройке:

- [CSCea33623 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) – помощнику IPMA не удается войти в сеть после обработки отказа.
- [CSCdz39967 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) — Диспетчер IPMA на ExtMobility не

получает информационное окно на телелитейщике.

- [CSCea63881 \(только для зарегистрированных клиентов\) – удаление ограничения в 6 линий на точку маршрута CTI.](#)
- [CSCdz44637 \(только для зарегистрированных клиентов\) - каталог IPMA содержит учетные записи CCMAAdministrator и CCMSYSTEMUSER.](#)
- [CSCdz44718 \(только зарегистрированные клиенты\) - Коды событий, назначенных функциональным клавишам, некорректны для IPMA.](#)

Дополнительные сведения

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