

Пользователь CallManager получает сообщение об ошибке kCtiProviderOpenFailure – приложению СТИ не удалось открыть средство связи

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Решение 3](#)

[Решение 4](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, почему пользователь Cisco CallManager получает сообщение об ошибках `Error: kCtiProviderOpenFailure - CTI application failed to open provider` после того, как плагин интеграции Active Directory (AD) установлен на Cisco CallManager server. Этот документ также предоставляет разрешение для этой проблемы.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Cisco CallManager Attendant Console

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco CallManager 3.3 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.

Условные обозначения

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

Проблема

После того, как AD плагин интеграции установлен на Cisco CallManager server, это сообщение об ошибках появляется в конечном счете средство просмотра:

```
Error: kCtiProviderOpenFailure - CTI application failed to open provider
  CTIconnectionId: 1
  Login User Id: ac
  UNKNOWN_PARAMNAME:ReasonCode: 2362179680
  IPAddress: 10.20.2.1
  App ID: Cisco CTIManager
  Cluster ID: ZLDNCM01-Cluster
  Node ID: 10.20.2.1
  Explanation: Application is unable to open provider.
  Recommended Action: Check the reason code and correct the problem. Restart CTIManager
  if problem persists..
```

Это сообщение об ошибках происходит, если у вас есть приложение Интеграции компьютерной телефонии (СТІ) и **пользователь АС**, созданный, и оно не может аутентифицироваться или соединиться с СТІ. Это указывает, что сервис Telephony Call Dispatcher (ТCD) не в состоянии соединиться с СТІ из-за ошибки регистрации в системе. Или идентификатор пользователя или пароль, предоставленный ТCD, не совпадают с учетными данными в каталоге.

Решение 1

Для устранения этой проблемы выполните следующие действия:

1. Выберите **Service> Cisco CM Attendant Console> Cisco CM Attendant Console User** в Окне Управления Cisco CallManager для проверки AD, чтобы видеть, существует ли названный **ac** одного пользователя.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

- Cisco IPMA Configuration Wizard
- Cisco CM Attendant Console
 - Media Resource
 - Service Parameters
- Pilot Point
- Hunt Group
- Cisco CM Attendant Console User
- Cisco CM Attendant Console Server

CISCO SYSTEMS



Cisco CallManager 4.1 Administration

Details

Copyright © 1999 - 2004 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.

- Нажмите **Find** после определения соответствующего искомого текста (если применимо) от выпадающего списка.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Find and List Attendant Console Users

[Add a New Attendant Console User](#)

No current search

Find Attendant Console Users where User ID

and show items per page

To list all items, click Find without entering any search text.

- Если вы находите, что пользователь назвал ac, удостоверьтесь, что пароль для этого пользователя AC 12345. В противном случае используйте **acconfig.bat** утилита для изменения пароля.
- Перезапустите сервисы TCD и Диспетчер CTI.См. [Активацию Сервиса диспетчера вызовов в телефонии Cisco](#) и [Активацию Сервиса CTIManager](#) для получения дополнительной информации.

Если вы не находите, что пользователь назвал ac, создайте вызванный ac пользователя с этими значениями в Глобальном каталоге:

- Имя — оператор
- Фамилия — консоль

- Идентификатор пользователя — **ас**
- Пароль — **12345**
- Контакт — **12345**
- **Включите Использование Приложения СТИ** — Удостоверяются, что это проверено.
- **Позволенное Извлечение Парка вызовов** — Удостоверяется, что это проверено.

Решение 2

Другая типичная причина в этом сценарии - то, что пользователь АС или Среда СТИ (СТIFW) не настроены с правильным паролем в каталоге. Cisco WebAttendant использует специального пользователя, который не видим от Управления Cisco CallManager (cn=СТИ Платформа и mail=ctifw (Netscape) или SAMAccountName=ctifw (AD)) для аутентификации с Cisco CallManager. При определении атрибута поиска пользователей кроме по умолчанию при настройке плагина удостоверьтесь, что вы устанавливаете значение для атрибута для пользователя СТИFW к **ctifw**. Если вы задаете **uid** как свой атрибут поиска пользователей, редактируете запись пользователя СТИFW в вашем каталоге путем установки его в **uid=ctifw**. При использовании WebAttendant обратитесь к [Интегрирующемуся Cisco WebAttendant с Сервисом Корпоративного каталога](#).

Решение 3

Если вы получаете то же сообщение об ошибках с кодом причины -1932787616, выполняете эти шаги для решения вопроса:

1. Перезагрузите Пароль CCMSysUser с CCMPWDChanger. Чтобы сделать это, обратитесь к процедуре во [Включении IP-сервисов Cisco После Интеграции каталогов на Сервере Базы данных сервера публикаций](#).
2. Перезапустите Обратный вызов Cisco, IPMA Cisco, TFTP Cisco, Cisco Tomcat, СТИManager Cisco и сервисы решения Cisco CallManager Extension Mobility на сервере, на котором вы установили плагин, таким образом, изменение пароля вступает в силу. Для перезапуска сервиса выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Services**. Выберите сервис в списке, щелкните правой кнопкой мыши сервис и выберите **Restart**.
3. Удостоверьтесь, что учетная запись CCMSysUser не заблокирована в Active Directory. Если это заблокировано, разблокируйте учетную запись для решения вопроса.

Если код причины для ошибки, `kCtiProviderOpenFailure` является -1932787613, рекомендуется проверить репликацию с [DBLHelper](#). Также проверьте, существуют ли серверы все еще в Базе данных CallManager, даже если они удалены из кластера. Если какая-либо запись демонтированного сервера существует, необходимо удалить запись для решения вопроса.

Решение 4

Выполните данные действия:

1. Вход в систему в Cisco CallManager server и переводит Окно командной строки в рабочее состояние; перейдите к **Пуску> Выполнить** и введите **cmd**.
2. В окне командной строки, CD к `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant`.
3. Выполните команду **notepad etc\ACServer.properties**.
4. `JTAPI_PASSWORD= line`.

5. Выполните `bin\asenc.exe <новый пароль>`. Это генерирует зашифрованную копию `<new password>`.
6. `JTAPI_PASSWORD=.`
7. Сохраните его и выход из блокнота.
8. Перезапустите сервис `Cisco Telephony Call Dispatcher`.

Дополнительные сведения

- [Сообщения о системной ошибке для Cisco Unified CallManager 4.1](#)
- [Конфигурация консоли оператора Cisco CallManager](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)