

# Менеджер унифицированной связи сообщения об ошибках консоли оператора

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Ошибка: Неспособный соединиться с сервером](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Ошибка, связывающаяся с сервером, отображена](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Подведенный для передачи вызова из-за внутренней ошибки. Попробуйте передать вызов, который не существует или больше не активен.](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Разделены одна или более линий по вашему телефону. Общие линии не поддерживаются.](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Фокус Краж Консоли оператора от другого Windows на Входящем вызове](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: неспособный соединиться с сервером](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: 404 Страница не Может быть Найден](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Статус линии в показах консоли оператора как вопросительный знак \(?\)](#)

[Проблема](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Решение 3](#)

[Ошибка: Если ваша конфигурация устройства изменилась, терминал оператора подключен вход в систему re](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Ваш администратор должен привязать Телефон к пользователю действительного приложения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: MSVCR71.dll, не найденный](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: jqs\\_plugin.dll был не в состоянии регистрироваться](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Точка маршрута CTI и порты CTI не в состоянии регистрироваться](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Неспособный соединиться с Резервным Диспетчером CTI. Проверьте предоставленную информацию и попробуйте еще раз.](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Проблема синхронизования консоли оператора](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Файл копии CiscoTSP.tsp отказал](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Отказы сервера Консоли оператора после Периода Времени работы без сбоев](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Cisco Unified Communications Manager AttendantConsole](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Консоль оператора Cisco Unified Communications Manager (CUCM) позволяет вам устанавливать Cisco IP Phone как Консоли оператора. Консоль оператора CUCM использует записи ускоренного набора и быстрый доступ к каталогу к номерам телефона поиска, вызовам монитора и вызовам маркера с занятостью графического пользовательского интерфейса (GUI). Регистратор или секретарь - референт используют Консоль оператора CUCM для обработки призывов к отделу или компании, или другие сотрудники могут использовать его для управления их собственными телефонными вызовами.

Консоль оператора CUCM устанавливается на ПК с возможностью подключения с помощью IP-адреса к системе CUCM. Консоль оператора работает с Cisco IP Phone, который зарегистрирован к системе CUCM (одна консоль для каждого телефона, который используется в качестве Консоли оператора). Множественные консоли могут соединиться с одиночной системой CUCM.

Этот документ описывает сообщения об ошибках и обходные пути, отнесенные к Консоли

оператора CUCM.

## Предварительные условия

### Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

### Используемые компоненты

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

- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 4. x.
- Cisco Unified Communications Manager 6.x/7.x/8. x
- Cisco унифицированная консоль оператора бизнеса/отдела (CUBAC) 8. x

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.](#)

## Ошибка: Неспособный соединиться с сервером

### Проблема

Вы неспособны запустить Консоль оператора Cisco Unified Communications Manager, и это сообщение об ошибках отображено:

```
Unable to connect to server
```

### Решение

Перезапустите **CTIManager Cisco** и **Telephony Call Dispatcher Cisco** на сервере Cisco CallManager для решения этой проблемы. Эти сервисы должны быть запущены с **Центра управления**, как описано в этой процедуре:

1. Выберите **Application> Cisco CallManager Serviceability> Tools> Control Center**.
2. Остановите и запустите эти сервисы: **CTIManager Cisco** **Telephony Call Dispatcher Cisco**
3. Откройте Приложение консоли оператора и попытайтесь соединиться.

## Ошибка: Ошибка, связывающаяся с сервером, отображена

### Проблема

Вы неспособны запустить Консоль оператора Cisco Unified Communications Manager, и это сообщение об ошибках отображено:

Error communicating with server is displayed

## Решение

Обновите Хосты и файлы LMHosts с записями для ваших Серверов - диспетчеров Унифицированной связи для решения этой проблемы. Выполните эти шаги для обнаружения файлов:

1. От ПК, на который влияют перейдите к `C:\Windows\System32\Drivers\Etc`.
2. Найдите файл **LMHosts.sam**.
3. Откройте файл в текстовом редакторе (таком как Блокнот).
4. Завершите инструкции в файле для добавления записей для IP-адреса и имени хоста Серверов - диспетчеров Унифицированной связи. Разделите свои записи вкладкой.  
Пример: 192.168.10.1 publisherhostname 192.168.10.2 subscriberhostname
5. Сохраните файл.
6. В той же папке найдите *Файл hosts* и повторите эти шаги.
7. Остановите и запустите Консоль оператора.

## Ошибка: Подведенный для передачи вызова из-за внутренней ошибки. Попытайтесь передать вызов, который не существует или больше не активен.

### Проблема

Когда вы пытаетесь передать вызовы с помощью Консоли оператора Cisco, эта ошибка получена периодически:

Failed to transfer the call due to internal error. Attempt to transfer a call that does not exist or is no longer active.

### Решение

Для решения этого вопроса обновите Хосты и файлы LMHosts с записями для Серверов - диспетчеров Унифицированной связи, как описано в [Разделе решения Ошибки: Ошибка, связывающаяся с сервером, отображена](#).

## Ошибка: Разделены одна или более линий по вашему телефону. Общие линии не поддерживаются.

### Проблема

При попытке войти к Консоли оператора, получено это сообщение об ошибках: `One or more lines on your phone are shared. Shared lines are not supported.`

Когда тот же Номер каталога (DN) используется на других линиях при других отделениях, эта проблема происходит в основном. Консоль оператора зависит от СТИ/JTAPI и не

осведомлена о разделении потому что это ограничение STI/JTAPI. Поэтому, если вы используете тот же DN, который используется на других линиях при других отделениях, Консоль оператора запутывается, потому что конфигурация телефона похожа на общую линию по тому же телефону к Консоли оператора.

## Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Проверьте, существуют ли какие-либо общие линии. Если так, удалите то же.
2. Проверьте, используется ли тот же DN на других линиях при других отделениях. Если так, реконфигурируйте то же. Консоль оператора не поддерживает конфигурацию того же DN во множественных отделениях для сопутствующего телефона.
3. Проверьте, существуют ли какие-либо неназначенные DN. Если так, удалите то же использование процедуры, упомянутой в [CallManager 4. x: Пример конфигурации удаления свободных номеров каталога](#).

## Фокус Краж Консоли оператора от другого Windows на Входящем вызове

### Проблема

Консоль оператора крадет фокус из других окон каждый раз, когда входит вызов.

### Решение

У основания окна Attendant Console существует маленький значок только налево от области индикатора состояния `Call Control`. Значок похож на настольное окно; при нажатии значка можно переключить *Активировать консоль на новой функции вызова* на и прочь.

## Ошибка: неспособный соединиться с сервером

### Проблема

Когда вы пытаетесь запустить Приложение консоли оператора на сервере Windows XP, это сообщение об ошибках получено: `unable to connect to server`

### Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Проверьте подключение между Cisco CallManager server и сервером Консоли оператора.
2. Проверьте, блокирует ли какой-либо Антивирус/Межсетевой экран порты Консоли оператора (Диапазон портов TCP 1099 - 1129 и 2748).
3. Отредактируйте `LMHOSTS` и файлы `HOSTS` в ПК Консоли оператора, расположенном в `C:\WINDOWS\system32\drivers\etc` следующим образом: Откройте файл в текстовом

редакторе (таком как Блокнот или Wordpad). Добавьте IP-адреса Серверов CallManager или Имя для работы с CallManager, и сохраните изменения.

4. Откройте Менеджера конфигурации SQL от Пуска> Программы> Microsoft SQL Server 2005> Средства конфигурации и включите протокол TCP/IP на сервере.
5. Перезапустите сервис CTIManager Cisco.

## Ошибка: 404 Страница не Может быть Найден

### Проблема

Когда вы входите к Странице администратора после новой установки Cisco унифицированной консоли оператора бизнеса/отдела (CUBAC), вы получаете эту ошибку:

404 The Page Cannot be Found

### Решение

Перейдите к Пуску> Настройка> Панель управления> Установка и удаление программ и проверьте, что установлен Microsoft.NET Framework. Если это не установлено, то установите Microsoft.NET Framework для решения этого вопроса.

## Статус линии в показах консоли оператора как вопросительный знак (?)

### Проблема

Консоль оператора показывает вопросительный знак в поле статуса линии в быстрых наборах и каталоге. Управление вызовами хорошо работает, и отображение состояния показывают правильно.

Вопрос не решен, если вы выходите из системы и затем регистрируете, въезжают задним ходом к Консоли оператора, и затем вы перезагружаете сервис CTIManager на Издателя Cisco CallManager и Абонентах.

### Решение 1

Если межсетевой экран включен на компьютере клиента, Обычно эта проблема вызвана. Для решения этого вопроса отключите межсетевой экран на клиентском компьютере. Или, если это не может быть отключено, выполните эти шаги:

1. Если существует межсетевой экран, размещенный между сервером Telephony Call Dispatcher (TCD) и Клиентом консоли оператора, откройте эти порты: **Порты 1099 - 1129** Протокола управления передачей (TCP) Порт TCP **2748** Все порты протокола пользовательских датаграмм (UDP). Порты UDP используются для статуса линии.
2. Для управления портами UDP, которые используются Консолью оператора для состояния линии, настраивают поле IP Address LocalHost в Диалоговом окне AdvancedSettings. Введите значение в формат IP Address:Port. Например,  
10.107.209.201:2658.

3. Откройте порт **UDP 2658** в межсетевом экране.
4. Исключите Клиента консоли оператора в межсетевом экране.
5. Перезапустите сервисы Cisco Secure Desktop и интеграция компьютерной телефонии (СТІ).

## Решение 2

Перейдите к Странице администрирования Cisco CallManager, выберите **User Management> User Group** и проверьте, что существует *ACDeviceAuthenticationUser*.

Для получения информации о том, как привязать пользователя *ACDeviceAuthenticationUser* к телефонам Консоли оператора, обратитесь к [Связывающимся Устройствам с Пользователем приложения ACDeviceAuthenticationUser](#).

## Решение 3

Если статус линии не появляется в CUBAC, открывает окно командной строки и пропинговывает сервер CUBAC; используйте имя хоста или имя хоста + доменное имя (например, *hostname.domainname*), чтобы проверить, что клиентский компьютер может решить имя сервера CUBAC (полное доменное имя). Если вы неспособны пропинговать сервер CUBAC, выполнить эти шаги для добавления названия сервера CUBAC к клиентскому компьютеру:

1. На сервере CUBAC откройте командную строку и введите **ipconfig** для получения имени хоста и доменного имени (если это существует).
2. Перейдите к *C:\WINDOWS\system32\drivers\etc*, откройте *файл hosts* и добавьте эту запись: `<ip_of_cubac_server> <host_name_of_cubac_server> <fqdn_of_cubac_server>`  
**Примечание:** Полное доменное имя должно быть добавлено, только если сервер является частью домена.
3. Откройте командную строку и выполните эту команду: **nbtstat-R**

## Ошибка: Если ваша конфигурация устройства изменилась, терминал оператора подключен вход в систему re

### Проблема

Это сообщение об ошибках появляется в Консоли оператора Cisco случайным образом:

```
Operator terminal is up please re login if your device configuration  
has changed
```

### Решение

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Измените пароль пользователя (пароль *ACDeviceAuthenticationUser* и пароль пользователя Консоли оператора) к 12345.
2. Перезагрузите точку - проводник.
3. Перезапустите Сервисы сервера Диспетчера СТІ и Консоли оператора Cisco

CallManager.

4. Добавьте название сервера и IP-адрес к хосту и файлам lmhost.
5. Добавьте IP-адрес сервера и IP-адрес ПК к консоли при **Параметрах настройки> Усовершенствованный**.

## Ошибка: Ваш администратор должен привязать Телефон к пользователю действительного приложения

### Проблема

Когда вы пытаетесь войти к Консоли оператора, вы получаете это сообщение об ошибках:  
Your administrator must associate the Phone with a valid application user.

### Решение

Для решения этого вопроса удостоверьтесь, что Сопутствующий Телефон привязан к пользователям *ас* и *acdeviceauthenticationuser*, и перезапустите *Сервисы сервера Диспетчера СТИ* и *Консоли оператора Cisco CallManager*.

## Ошибка: MSVCR71.dll, не найденный

### Проблема

Установка Консоли оператора отказывает с этим сообщением об ошибках:

This application has failed to start because MSVCR71.dll was not found.  
Re-installing the application may this problem.

### Решение

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Скопируйте *MSVCR71.DLL* и файлы *MSVCRT.DLL* к *C:\WINDOWS\system32*.
2. Выполните эту команду, чтобы повторно зарегистрировать *MSVCR71.DLL*:  
`regsvr32 C:\WINDOWS\system32\msvcr71.dll` **Примечание:** Когда пользовательское средство запуска (*cucsf.exe*) загружает частный JRE (*jvm.dll*), а не публично установленный JRE на 64-разрядной машине, необходимо включать *MSVCR71.DLL* в том же каталоге как *cucsf.exe*, так как это возможно это *MSVCR71.DLL* (который требуется *jvm.dll*) не находится в пути. Включение DLL в том же каталоге помогает зарегистрировать *MSVCR71.DLL*. **Примечание:** Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsw88042](#) ([только зарегистрированные клиенты](#)).

## Ошибка: jqs\_plugin.dll был не в состоянии зарегистрироваться

### Проблема

Когда вы пытаетесь установить Консоль оператора, вы получаете это сообщение об



ошибках:

```
jqs_plugin.dll failed to register. HRESULT -214702470
```

## Решение

Эта ошибка вызвана недостающими .dll от папки Attendant Console. Для решения этой ошибки скопируйте *MSVCR71.dll* и файлы *MSVCRT.dll* от *C:\ProgramFiles\Java\jre6\bin* до *C:\Program Files\Cisco\Unified Communications Manager Attendant Console\bin*.

## Точка маршрута CTI и порты CTI не в состоянии регистрироваться

### Проблема

У вас есть проблемы, регистрирующие порты CTI или точки маршрута с консолью оператора Cisco Unified Business Attendant Console (CUBAC).

### Решение

Эта проблема была отследжена на основе трассировки TSP. Этот пример выходных данных показывает, что CUBAC пытался открыть соединение CTI с IPv6:


```
09:56:04.347 | CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() RegisterDeviceRequest failed. []
09:56:04.347 | CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() Result of register device request is -1932787469
09:56:04.347 |<--CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse()
09:56:04.347 |<--CCTiInterface::OpenDevice() IPv6 [R3EDB27AD100016]
09:56:04.347 |-->CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000]
09:56:04.347 | CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000] m_UserIP [0x00000000]. m_UserRecvPort [0x00000000]
09:56:04.347 |-->CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()
09:56:04.347 | CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated() [0xFFFFFFFF] bRc - 0
09:56:04.347 |<--CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()
09:56:04.347 |<--CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000]
09:56:04.347 | CSelsiusTSPDevice::OpenDevice() [R3EDB27AD100016] *ERROR* m_DeviceList->OpenDevice() failed with error 0x8CCC00F3 [Unknown value]
```


Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Удалите опцию IPv6 из шаблона Обычного устройства. Профиль конфигурации обычного устройства (**Устройство > Настройки устройства > Конфигурация Обычного устройства**) содержит следующие сведения о конфигурации IPv6.

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Voice Mail ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾

### Common Device Configuration

 Save

**Status**  
 Status: Ready

**Common Device Configuration Information**  
 Common Device Configuration: New

**Common Device Configuration Information**

Name*	<input type="text"/>
Softkey Template	-- Not Selected -- ▾
User Hold MOH Audio Source	< None > ▾
Network Hold MOH Audio Source	< None > ▾
User Locale	< None > ▾
IP Addressing Mode*	IPv4 and IPv6 ▾
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	Use System Default ▾
Allow Auto-Configuration for Phones*	Default ▾

Use Trusted Relay Point

**Multilevel Precedence and Preemption Information**

MLPP Indication*	Default ▾
MLPP Preemption*	Default ▾
MLPP Domain	< None > ▾

2. Перезапустите точки маршрута CTI, порты CTI и устройство шаблона CTI.
3. Перезапустите Windows Telephony service на CUBAC.

**Ошибка: Неспособный соединиться с Резервным Диспетчером CTI. Проверьте предоставленную информацию и попробуйте еще раз.**

### Проблема

Это сообщение об ошибках появляется на экране установки, где вы настраиваете информацию о TSP:

Unable to connect to Backup CTI Manager. Please check the information provided and try again.

### Решение

Когда сервис Диспетчера СТИ не активирован на CUCM, эта проблема происходит. Активируйте *Диспетчера СТИ* и *сервисы AXL* на сервере для решения этого вопроса.

## Проблема синхронизования консоли оператора

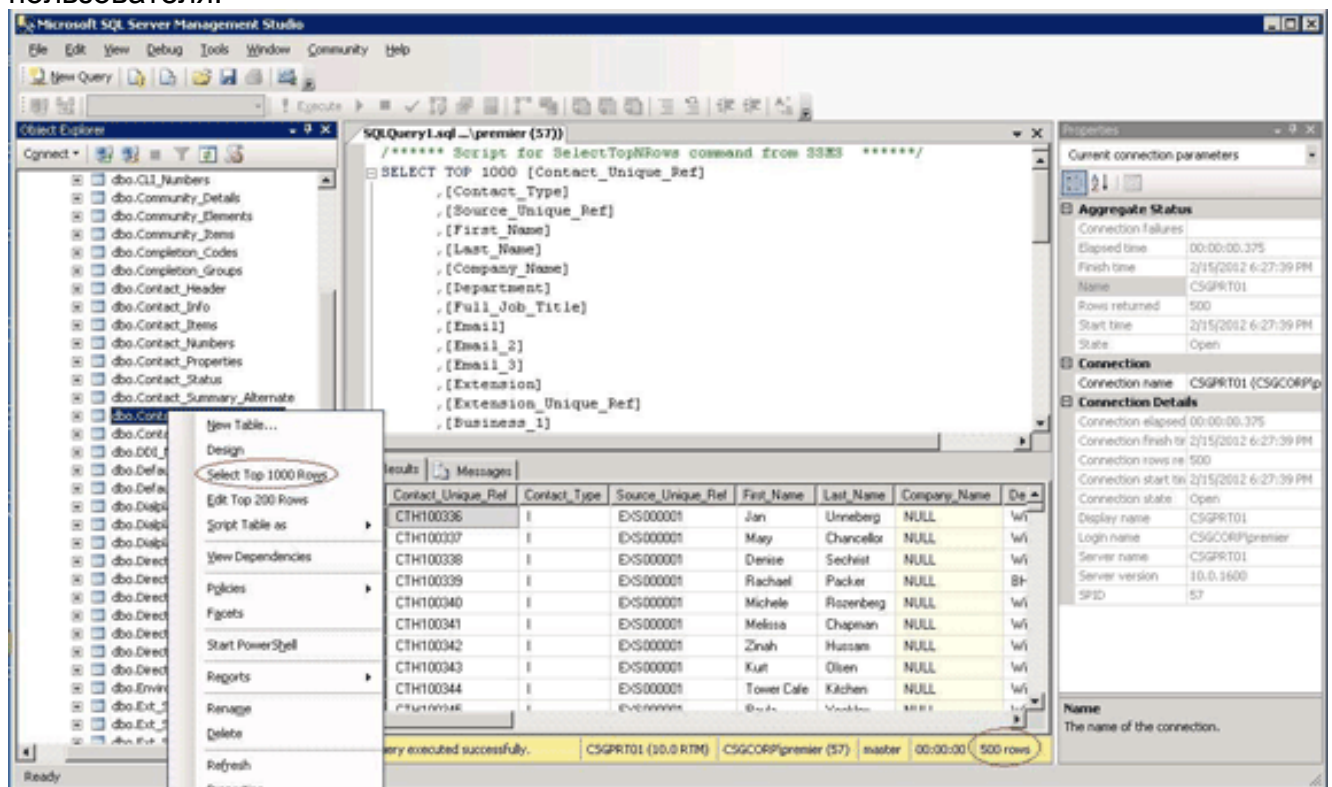
### Проблема

Не все Пользователи CUCM появляются в Бизнес-Выпуске Консоли оператора.

### Решение

Когда каталог достигает максимальной пропускной способности, эта проблема в основном происходит. Выполните эти шаги, чтобы проверить, достиг ли каталог ограничения максимального значения вводов пользователя:

1. Выберите **System Configuration > Directory Synchronization > Enable** и проверьте, что включена Синхронизация каталогов.
2. Перезапустите сервис плагина LDAP.
3. Выберите **Start > All Programs > Microsoft SQL Server 2008**, нажмите **Connect** и разверните древовидную структуру до уровня таблиц.
4. Щелкните правой кнопкой мыши **dbo. Таблица Contact\_Numbers**, и выбирает **Select Top 1000 Rows**. Количество пользователей, импортированных в каталог, появляется в нижнем правом углу интерфейса пользователя.



## Ошибка: Файл копии CiscoTSP.tsp отказал

### Проблема

Когда вы пытаетесь установить CUBAC 8.x, порты СТІ показывают, как отменено регистрацию, и это сообщение об ошибках получено:

```
Copy file CiscoTSP.tsp failed
```

## Решение

Выполните эти шаги, чтобы очистить ключи реестра TSP и решить этот вопрос:

1. В Редакторе реестра перейдите к **HKEY\_LOCAL\_MACHINE> ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ> Cisco Systems, Inc.** и удалите ключ реестра CiscoTSP и все подключи.
2. Удалите весь CiscoTSP\*.tsp и файлы CiscoTUIISP\*.dll из winnt\system32 каталога. Вы, возможно, должны были бы перезагрузить систему так, чтобы система позволила вам удалять эти файлы.
3. В Редакторе реестра перейдите к **HKEY\_LOCAL\_MACHINE> ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ> Microsoft> Windows> CurrentVersion> Удаление** и удалите подключи CiscoTSP и {AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324}.**Примечание:** Не удаляйте весь ключ Удаления; удалите только ключи CiscoTSP и {AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324}.

См. [проблемы установки Cisco TSP 3.1](#) для получения дополнительной информации.

## Отказы сервера Консоли оператора после Периода Времени работы без сбоев

### Проблема

Точка - проводник Консоли оператора (AC) получает сигнал занято периодически, или AC-клиент не в состоянии войти успешно после многих дней.

Отображения приложения AC-клиента сообщение `Connecting to Server - Please Wait`, придерживавшееся сообщением `Unable to connect to server`.

### Решение

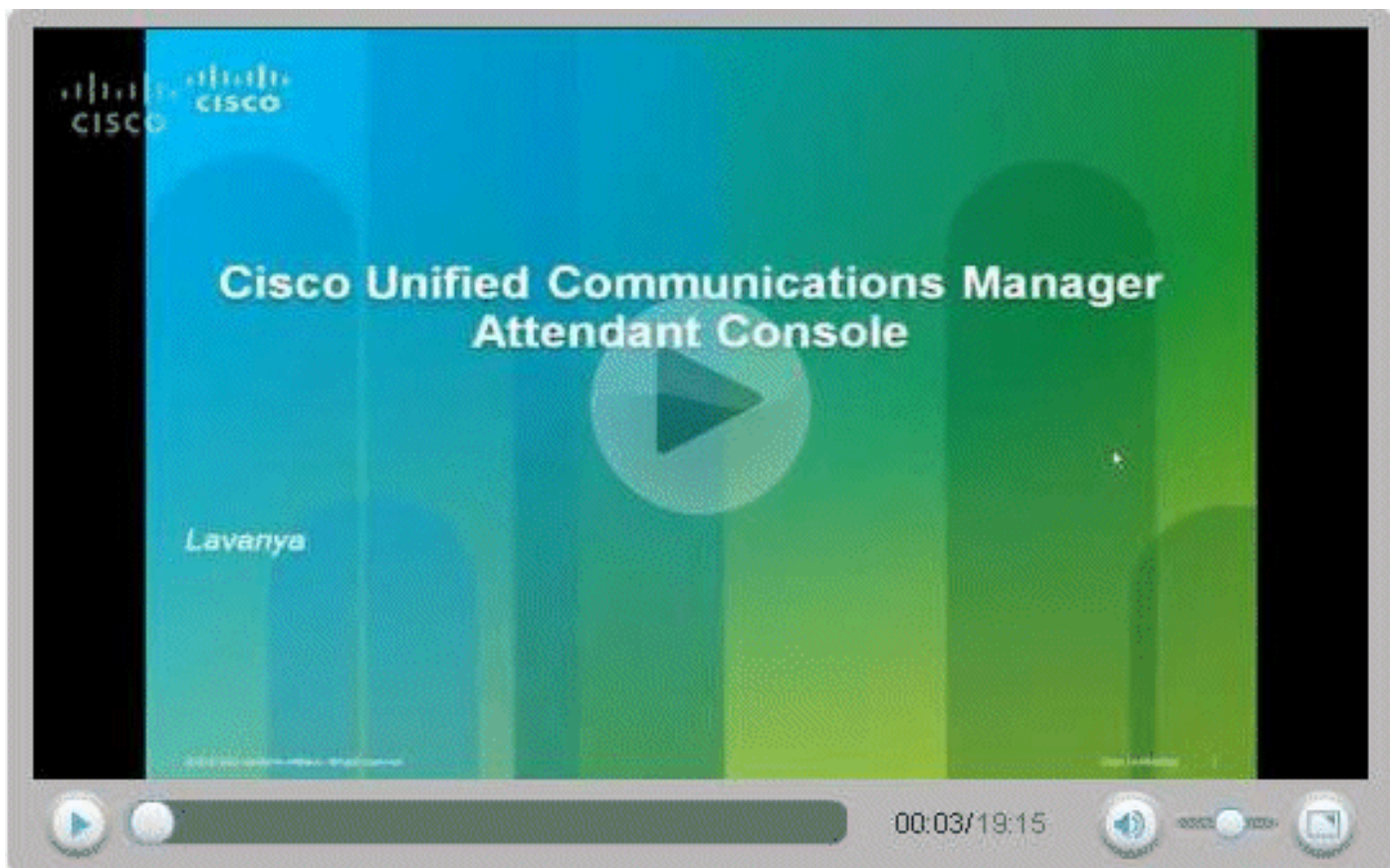
Эта проблема происходит, потому что AC-сервер закрывает порт TCP (1101). В результате AC-клиент не в состоянии войти или получает сигнал занято при вызове точки - проводника AC.

Для решения этого вопроса перезапустите **Сервер Консоли оператора** и сервис диспетчера СТІ.

**Примечание:** Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsq93935](#) (только зарегистрированные клиенты).

## Cisco Unified Communications Manager AttendantConsole

Вот ссылка на видео на [Сообществе Cisco Support](#), которое объясняет о том, [Как настроить Консоль оператора Cisco Unified Communications Manager](#).



## Дополнительные сведения

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