

Cisco CallManager Attendant Console常见问题

目录

[简介](#)

[如何将 Cisco WebAttendant 客户端连接到新安装的 TCD 服务器？](#)

[Attendant Console 为什么不显示忙灯字段 \(BLF\)/快速拨号 \(SD\) \(我配置了 BLF/SD\)？](#)

[如何监控 Attendant Console 的状态？](#)

[要支持 Cisco Attendant Console 版本 1.4，客户端 PC 须满足哪些要求？](#)

[当 Cisco CallManager 断开时，Cisco Attendant Console 如何提供冗余？](#)

[每个 Cisco CallManager 群集最多支持多少个 Attendant Console 话务员和引导点？](#)

[当我呼叫引导点时，为什么会听到快速忙音？](#)

[在我将设备与 AC 用户关联之后呼叫引导点时，为什么仍会听到快速忙音？](#)

[用于 Attendant Console 的 TCP 端口和 UDP 端口是什么？](#)

[当呼叫在代理处未获应答并转发到语音邮件时，语音邮件系统会播放代理问候语而不是引导点问候语。如何解决此问题？](#)

[我将跟踪级别从 Error 改成了 Detailed，但仍未生成 JTAPI 日志。如何才能生成这些日志？](#)

[Attendant Console 是否通过 Windows 终端服务工作？](#)

[如何更改 AC 用户的口令？](#)

[为什么在将“ResetOriginal”设置为 false 后，呼叫方仍然收到普通 Cisco Unity 语音邮件问候语？](#)

[有没有简单的方法可以收集所有服务器端日志？](#)

[如何得知我运行的是旧 TCD 服务还是新 TCD 服务？](#)

[当 IVR/ICD 与 Cisco CallManager Attendant Console 共存时，是否存在已知问题？](#)

[如何在 Cisco CallManager Attendant Console GUI 中启用受控电话上的线路？](#)

[当我在电话上只有一个呼叫时，为什么在 Cisco CallManager Attendant Console 显示有多行呼叫？](#)

[什么是定向呼叫暂留？](#)

[为什么 Cisco CallManager Attendant Console 未在电话上显示正确的线路按键组？](#)

[为什么 Cisco CallManager Attendant Console 突出显示 \(启用/禁用\) 的工具栏按键组不正确？](#)

[如何解决 PSTN 呼叫方从会议中掉线的问题？](#)

[为什么我按所有步骤正确操作 \(包括将话务员电话关联到 AC 用户\) 之后，还会收到“Telephony Initialization Failed”错误？](#)

[为什么 Cisco CallManager Attendant Console 上的一些线路按键显示为禁用？](#)

[如何在 Speed Dial 和 Directory 窗口中更新线路状态？](#)

[为什么对于所有目录号码，初始线路状态都显示 Unknown 状态？](#)

[为什么一些目录号码的线路状态显示未知状态或问号 \(?\)？](#)

[我刚从 Cisco CallManager Administration 页添加了一个用户，但在客户端上的目录窗口中看不到该用户。我该怎么办？](#)

[我指定了一个显式的公司目录用户列表文件。然而，一些名称未出现在 Attendant Console 应用程序的目录浏览器窗口中。如何解决此问题？](#)

[如何从不同的目录服务器生成用户列表？](#)

[如何更改 JTAPI 应用程序的 Attendant Console 用户名和口令？](#)

[为什么用户在登录 Cisco CallManager Attendant Console 时，会收到 Initialization of Call Control](#)

[Failed.Retrying... 错误消息？](#)

[如何在 Attendant Console 中重新生成 autogenerated.txt 文件？](#)

[Attendant Console 界面中没有快速拨号，并且 AutoGenerated.txt 中出现 ACLdapConnectionException 错误消息。如何解决此问题？](#)

[Cisco Unity Express Attendant Console 服务显示 Unknown 状态。如何解决此问题？](#)

[用户收到 API NOT INITIALIZED 错误，并且没有加载管理页。这为何发生？](#)

[当话务员从 Attendant Console 将呼叫转接到内部分机时，呼叫会从内部分机返回 Attendant Console 队列，而不是自动转发到 CFNA 上的内部分机语音邮件。如何解决此问题？](#)

[当重新加载按钮按时，公司目录为什么没有更新？](#)

[当连接对 WebAdmin 我的 Cisco Unity Express Attendant Console 服务器时，这些错误消息接收：“API NOT INITIALIZED”并且“当安装数据库向导时。如何解决此问题？](#)

[相关信息](#)

简介

Cisco CallManager Attendant Console 允许将 Cisco IP 电话设置为 Attendant Console。Cisco CallManager Attendant Console 通过图形用户界面 (GUI)，使用快速拨号项和快速目录访问来查找电话号码、监控线路状态以及处理呼叫。接待员或行政助理使用 Cisco CallManager Attendant Console 处理部门或公司呼叫，其他员工也可以使用它管理自己的电话呼叫。

Cisco CallManager Attendant Console 安装在具有与 Cisco CallManager 系统之间的 IP 连接的 PC 上。Attendant Console 与注册到 Cisco CallManager 系统的 Cisco IP 电话一起使用，每个用作话务台的电话各自使用一个控制台。多个控制台可以连接到同一个 Cisco CallManager 系统。

本文描述与 Cisco CallManager Attendant Console 的功能或性能相关的常见问题或情况。

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

Q. [如何将 Cisco WebAttendant 客户端连接到新安装的 TCD 服务器？](#)

A. 您必须从插件页下载并安装新的 Cisco CallManager Attendant Console 客户端。该产品是对旧产品的完全重写。新 Attendant Console 客户端与旧电话呼叫调度器 (TCD) 服务器不兼容，并且旧 Cisco WebAttendant 客户端与新 TCD 服务器也不兼容。

Q. [Attendant Console 为什么不显示忙灯字段 \(BLF\)/快速拨号 \(SD\) \(我配置了 BLF/SD\)？](#)

A. 除非在电话按键模板中将 BLF/SD 设置为线路外观，否则 Attendant Console 不会显示 BLF/SD。

Q. [如何监控 Attendant Console 的状态？](#)

A. 通过 Microsoft 性能监视器计数器中的 CcmLineLinkState 性能计数器，可快速检查话务台是否正常工作。若要查看 CcmLineLinkState 和 Cisco Attendant Console 的其他性能监控信息，请完成以下步骤：

1. 登录 Cisco CallManager 服务器。
2. 选择“开始”>“程序”>“管理工具”>“性能”。
3. 单击“查看报告”数据图标。

4. 单击 + (“添加计数器”) 图标。
5. 选择“系统监视器”，启用“所有计数器”，然后从“对象”下拉列表框中选择 **Cisco CallManager Attendant Console**。
6. 单击 **Add**。如果 CcmLineLinkState 计数器是 11，则此状态指示 Cisco TCD 工作正常。CcmLineLinkState 最左侧的位指示 Cisco TCD 是否连接到 Cisco CallManager CTI 并已向其注册。如果此位是 0，则表示 CTI 或目录可能存在问题。CcmLineLinkState 最右侧的位指示 Cisco TCD 是否可以通过 Cisco CallManager 了解线路状态信息。如果此位是 0，则表示 Cisco CallManager 可能存在问题。

Q. 要支持 Cisco Attendant Console 版本 1.4，客户端 PC 须满足哪些要求？

- 处理器：Pentium II 366-MHz 处理器 PC
- 内存：128 MB RAM
- 操作系统：Microsoft Windows 2000 或 Windows XP

Q. 当 Cisco CallManager 断开时，Cisco Attendant Console 如何提供冗余？

A. 当某个启用了 TCD 的服务器出现故障时，Attendant Console 总是尝试使用冗余。它会使用话务员电话的设备池，以便使用下一个可用 CM，前提是所有 Cisco CallManager 服务器都运行 TCD 和 CTI Manager 服务。

- 如果在 Cisco CallManager 群集中的所有节点上都运行了 CTI Manager 和 Cisco TCD，请在话务员 PC 上的 Attendant Settings 对话框中输入运行 Cisco TCD 的一个服务器的 IP 地址。
- 如果不是在群集中的所有节点上都运行了 Cisco TCD 和 CTI Manager，请在话务员 PC 上的 Attendant Settings 对话框的 Advanced 选项卡上，在 Call Processing Server Host Names 或 IP Addresses 字段中，输入群集中具有活动 CTI Manager 的服务器的 IP 地址列表 (以逗号分隔)。

Q. 每个 Cisco CallManager 群集最多支持多少个 Attendant Console 话务员和引导点？

A. 每个 Cisco CallManager 群集最多支持 500 个引导点和 500 个话务员。要获得此最高支持级别，500 个话务员和 500 个引导点必须分组分布于多个服务器上：对于 7845，每个服务器上不超过 125 个；对于 7835，每个服务器上不超过 100 个；对于 7825，每个服务器上不超过 75 个。

Q. 当我呼叫引导点时，为什么会听到快速忙音？

A. 引导点和/或受控电话不在“AC”用户的受控设备列表中。您必须从 Cisco CallManager 用户管理页创建一个 ID 为“AC”的用户，然后将所有引导点和话务员电话与此用户关联。应确保此用户选中 **Enable CTI Application Use**。此用户的默认口令应是 **12345**。如果要更改口令，请参阅[如何更改“AC”用户的口令？](#)

Q. 在我将设备与 AC 用户关联之后呼叫引导点时，为什么仍会听到快速忙音？

A. 原因可能是在与引导点关联的寻线组中的用户/线路对中指定的用户未联机。请从 Cisco CallManager Attendant Console GUI 登录并联机。如果这不起作用，可能是您遇到了 Cisco

Bug，ID 为 [CSCdw86252](#)（[仅限注册用户](#)）-“在设备关联页中有时会丢失用户设备关联”。进入 Cisco CallManager Administration 页，重新关联不再与用户关联的相关设备。

[Q. 用于 Attendant Console 的 TCP 端口和 UDP 端口是什么？](#)

[A.](#) Attendant Console 使用的 TCP 端口号处于 1099 至 1129 的范围内。这些端口用于 AC 客户端与 AC 服务器之间的远程方法调用 (RMI) 连接（使用第一个可用端口）。端口号 2748 用于将快速缓冲区编码 (QBE) 消息发送到 CTI 服务器。

用户可以使用 Advanced Settings 对话框配置 UDP 端口。如果用户未配置任何端口，则 Attendant Console 会随机使用第一个可用 UDP 端口。

[Q. 当呼叫在代理处未获应答并转发到语音邮件时，语音邮件系统会播放代理问候语而不是引导点问候语。如何解决此问题？](#)

[A.](#) 如果发生这种情况，说明 ResetOriginalCalled 设置成了 true。应转到电话呼叫调度器 (TCD) 服务参数，并将 ResetOriginalCalled 设置为 false。

[Q. 我将跟踪级别从 Error 改成了 Detailed，但仍未生成 JTAPI 日志。如何才能生成这些日志？](#)

[A.](#) Java Telephony Application Programming 接口 (JTAPI) 跟踪级别在 JTAPI 初始化时设置，之后再无法更改。请重新启动电话呼叫调度器 (TCD) 服务。

[Q. Attendant Console 是否通过 Windows 终端服务工作？](#)

[A.](#) 虽然 Attendant Console 可能能够通过终端服务工作，但此配置不受支持。

[Q. 如何更改 AC 用户的口令？](#)

[A.](#) 完成下面这些步骤。

1. 登录到 Cisco CallManager 系统。
2. 双击 C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat 文件以打开 Attendant Console 配置工具。
3. 选择“开始”>“运行”，在窗口中键入 cmd 以启动命令提示符。
4. 执行 CD 命令以转到 C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant。
5. 执行 notepad etc\ACServer.properties 命令。
6. 找到 JTAPI_PASSWORD= line。
7. 执行 bin\acenc.exe <password> 命令以生成新口令的加密副本。
8. 复制输出并将其置于 JTAPI_PASSWORD= 之后。
9. 从记事本保存并退出。
10. 重新启动 Cisco 电话呼叫调度器服务。
11. 在群集的所有 Cisco CallManager 上重复这些步骤。

[Q. 为什么在将“ResetOriginal”设置为 false 后，呼叫方仍然收到普通 Cisco Unity 语音邮件问候语？](#)

[A.](#) Cisco Unity 的某些 TSP 版本存在已知问题。Cisco CallManager Attendant Console 已使用 TSP 版本 6.0(1) 进行了测试。

[Q. 有没有简单的方法可以收集所有服务器端日志？](#)

[A.](#) 收集 CCM、CTI、SDL CCM、SDL CTI、TCD 和 Java Telephony Application Programming 接口 (JTAPI) 踪迹以调试服务器问题。从 C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin 目录执行 **accollectlogs.bat**。该命令采用三个可选参数：

- **directory <directory_name>** — CallManager 踪迹所在的目录。
- **time <n_minutes>** — 收集最近 <n_minutes> 的日志。
- **output <zip_file_name>** — 输出 zip 文件的名称。

[Q. 如何得知我运行的是旧 TCD 服务还是新 TCD 服务？](#)

[A.](#) 查看电话呼叫调度器 (TCD) 服务属性。新 TCD 的可执行文件路径应为 C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\tcdsrv.exe。

[Q. 当 IVR/ICD 与 Cisco CallManager Attendant Console 共存时，是否存在已知问题？](#)

[A.](#) Cisco CallManager Attendant Console 和 Interactive Voice Response (IVR)/Interactive Call Distribution (ICD) 都使用远程方法调用 (RMI) 进行通信。默认 RMI 通信端口是 1099。如果 Cisco CallManager Attendant Console 在 IVR/ICD 之前启动，则会先绑定到端口 1099。然而，如果 Cisco CallManager Attendant Console 在 ICD/IVR 运行之后启动，并且端口 1099 已占用，则它会查找 1099 之后的第一个可用端口。Cisco CallManager Attendant Console 在其中任一情况下都可正常工作。然而，如果 1099 端口在 IVR/ICD 启动时已占用，则会遇到问题。此错误会出现在 IVR/ICD 日志中：

```
java.rmi.server.ExportException:  
Port already in use: 1099.
```

可通过两种可能的方法更正此问题：

- 确保 Cisco 电话呼叫调度器服务在 IVR/ICD 之后启动。
- 在 IVR/ICD 配置中更改默认 RMI 端口。

[Q. 如何在 Cisco CallManager Attendant Console GUI 中启用受控电话上的线路？](#)

[A.](#) 引导点和/或受控电话不在 AC 用户的受控设备列表中。您必须从 Cisco CallManager 用户管理页创建一个 ID 为“AC”的用户，然后将所有引导点和话务员电话与此用户关联。应确保此用户选中 **Enable CTI Application Use**。此用户的默认口令须为 **12345**。请参阅[如何更改 AC 用户的口令？](#)（如果需要更改口令）。

[Q. 当我在电话上只有一个呼叫时，为什么在 Cisco CallManager Attendant Console 显示有多行呼叫？](#)

[A.](#) 对于 Cisco CallManager 的某些版本，存在一个已知问题，即如果在电话上存在活动时启动该应用程序，则 Attendant Console 不会反映正确的呼叫详细信息集。受影响的版本是 3.1.4 之前的版本以及 3.2.2。

Q. 什么是定向呼叫暂留？

A. 定向呼叫暂留使用户可以将暂留的呼叫转接到用户选择的可用定向呼叫暂留号码。可在 Cisco Unified CallManager Directed Call Park Configuration 窗口中配置定向呼叫暂留号码。配置的定向呼叫暂留号码在群集范围存在。可以配置支持定向呼叫暂留忙灯字段 (BLF) 的电话，以监控特定定向呼叫暂留号码的忙/闲状态。

话务员必须使用 Consult Transfer 按钮将呼叫发送到定向暂留号码。如果他们使用 Transfer 按钮，则系统无法在恢复超时时间段过期时将呼叫恢复到话务员，而呼叫方会听到交换机忙音。

注意： 发送到定向暂留号码的呼叫不会显示在 Cisco Unified CallManager Attendant Console 的 Parked Calls 窗口中。

Q. 为什么 Cisco CallManager Attendant Console 未在电话上显示正确的线路按钮组？

A. 当使用 Cisco CallManager Administration 将线路添加到电话或从电话中删除线路时，Attendant Console 不会自动反映最新信息。话务员需要注销并重新登录才能看到正确的信息。每当话务员电话重置时（从 Cisco CallManager Administration 进行更改时会发生这种情况），应用程序便会显示相关说明消息。

Q. 为什么 Cisco CallManager Attendant Console 突出显示（启用/禁用）的工具栏按钮组不正确？

A. 如果在模拟线路上进行电话呼叫，则接收的事件不够完整，不足以启用/禁用正确的按钮组。这不是 Cisco CallManager Attendant Console 特有的问题。IP 电话也有此问题。

Q. 如何解决 PSTN 呼叫方从会议中掉线的问题？

A. 将网关配置为 G.711（U-law 或 A-law），或配置硬件资源以设置转码器/会议网桥。这不是 Cisco CallManager Attendant Console 特有的问题。IP 电话也有此问题。

Q. 为什么我按所有步骤正确操作（包括将话务员电话关联到 AC 用户）之后，还会收到“Telephony Initialization Failed”错误？

A. 确保客户端计算机配置了域名系统 (DNS)。如果话务员电话的设备池或用户指定的 CTI Manager 为名称，则应用程序无法与所需主机通信。

Q. 为什么 Cisco CallManager Attendant Console 上的一些线路按钮显示为禁用？

A. 如果对应线路是共享线路，则这些线路会显示为禁用。如果线路配置不连续（例如在 Cisco CallManager 3.1.4 之前的版本中，为线路 1 和线路 3 分配了 DN，而没有为线路 2 分配），也可能发生这种情况。

Q. 如何在 Speed Dial 和 Directory 窗口中更新线路状态？

A. 线路状态更新通过用户数据报协议 (UDP) 数据包从服务器发送到客户端。如果网络地址转换 (NAT) 设备或防火墙隔离了客户端和服务器，则客户端很可能不会从服务器收到状态更新。应确保客户端和服务器位于 NAT 设备或防火墙的同一侧。

Q. [为什么对于所有目录号码，初始线路状态都显示 Unknown 状态？](#)

A. 运行 Cisco CallManager 3.1(x) 时会发生这种情况。对于此版本系列的 Cisco CallManager，初始线路状态不可用。一旦线路上存在活动（例如摘机），便会更新线路状态。此问题已在更高版本的 Cisco CallManager 中得到解决。

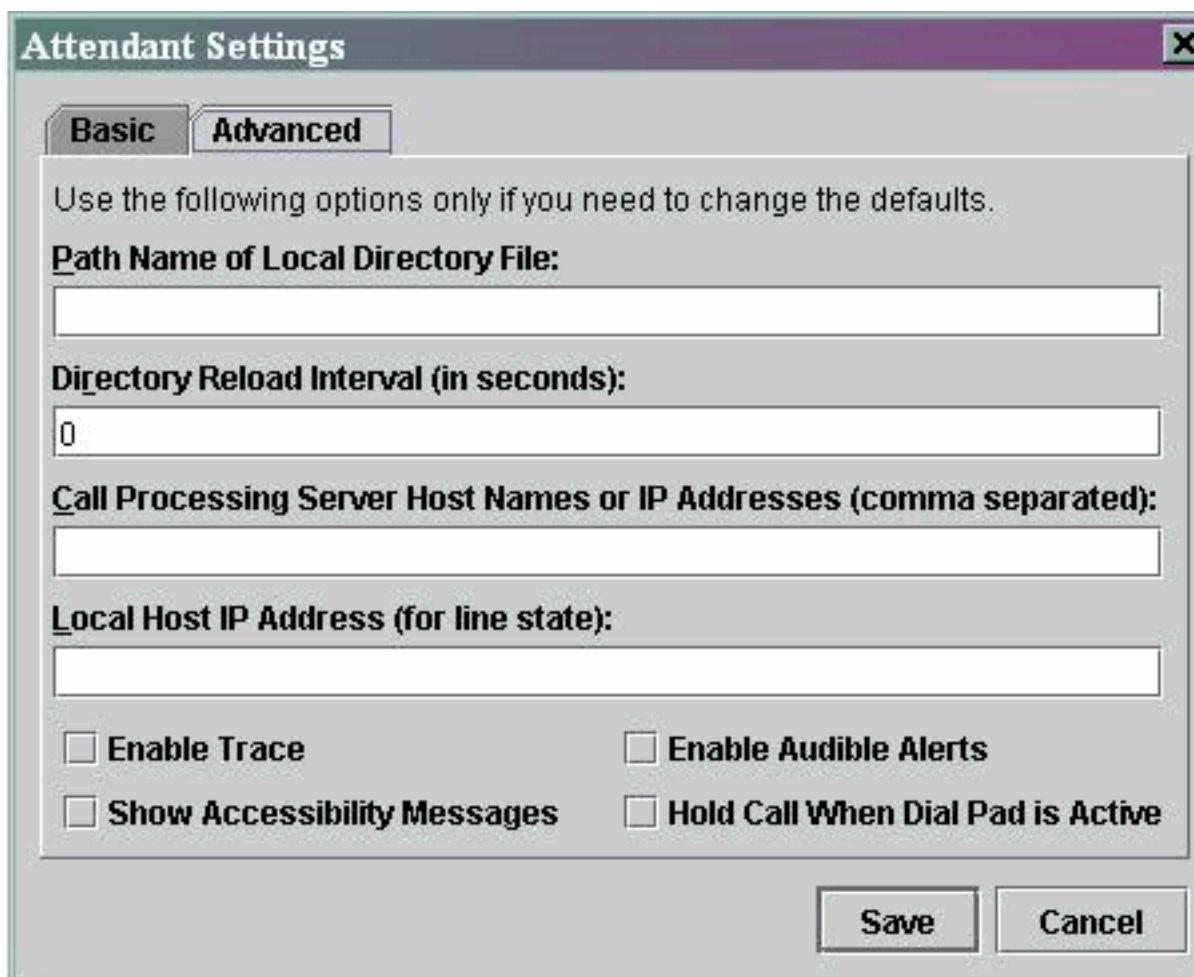
Q. [为什么一些目录号码的线路状态显示未知状态或问号 \(?\)？](#)

A. 有些目录线路处于未知状态并且在线路状态列中总是显示问号，主要原因是未在承载电话的所有 Cisco CallManager 服务器上都启动电话呼叫调度器 (TCD) 服务。请在承载电话的所有 Cisco CallManager 服务器上都启动 TCD 服务。如果您在执行升级，请确保在群集中的所有 Cisco CallManager 服务器上都升级 TCD 服务器。

注意： 在 Cisco Unified CallManager 5.x/6.x 中，检查是否在群集中的发布服务器和所有用户上都启动了 **Cisco CallManager Attendant Console** 服务。

要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 选择 **User > Global Directory**，然后查找线路状态显示为 ? 的一个用户。确保该电话号码与用户在其 IP 电话上的 DN 相同。
2. 防火墙也可能导致此问题。在这种情况下，删除/禁用防火墙可解决问题。有关 Attendant Console 的防火墙支持的详细信息，请参阅 http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucm/admin/7_1_2/ccmfeat/fscmac.html#wp1516214。
3. 在 Attendant Console Settings 对话框的 **Advanced** 选项卡下，输入客户端的 IP 地址，并在冒号后指定 UDP 端口以设置 PC 的 IP 地址，如 **192.168.219.216:3283**。这是用于 Line State Updates 的 UDP 端口。



注意： 如果在完成此解决方法之后未能解决问题，请在话务员的 PC 上卸载 AC 并重新安装。

Q. [我刚从 Cisco CallManager Administration 页添加了一个用户，但在客户端上的目录窗口中看不到该用户。我该怎么办？](#)

A. 当符合以下条件之一时，服务器会从目录提取用户列表：

- 电话呼叫调度器 (TCD) 服务已启动，并且目录同步间隔不为零。
- 目录同步间隔过期。
- 从 Cisco CallManager 管理页更改了目录同步间隔。

客户端仅在登录时加载用户列表。在出现以上任何一种情况之后，您都需要重新登录才能使客户端看到从服务器更新的用户列表。没有电话号码的用户不会显示在客户端上。确保所有相关用户都在目录中列出了其电话号码。如果这样做不起作用，请重新启动 TCD 服务。

Q. [我指定了一个显式的公司目录用户列表文件。然而，一些名称未出现在 Attendant Console 应用程序的目录浏览器窗口中。如何解决此问题？](#)

A. 文件中的每条线路都视为一个用户条目。条目的格式是姓、名、电话号码和部门（可选）。以“#”和“;”开头的条目会被视为注释并忽略。没有电话号码的条目也会被忽略。请删除条目开头的注释字符，并确保所有条目都有电话号码。也可以尝试重新启动 Attendant Console 服务以解决该问题。

Q. [如何从不同的目录服务器生成用户列表？](#)

A. 默认情况下，Cisco CallManager Attendant Console 客户端应用程序按以下优先级顺序显示文件中的用户列表数据：

1. 在 **Settings** >Advanced 选项卡中显式定义的用户列表文件名。
2. 位于服务器上的 userlist\CorporateDirectory.txt 文件。
3. 位于服务器上的 userlist\AutoGenerated.txt 文件。

AutoGenerated.txt 文件如其名称所示，由 Cisco 电话呼叫调度器服务生成。当发生以下任何情况时，都会生成此文件：

- 服务启动（并且目录同步期限不等于 0）。
- 目录同步期限过期。从管理页更改了目录同步期限值。

如果您的用户列表位于不同的目录服务器上，则可以生成 CorporateDirectory.txt 文件。完成这些步骤：

1. 在 Cisco CallManager 服务器上打开命令窗口。
2. 执行 CD 命令以转到 C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin。
3. 执行 **builddir.bat**。
4. 至少需要指定前两个命令行参数。其余参数的默认值可能适用也可能不适用于您的配置，具体情况取决于目录的配置方式。URL ?-搜索库searchFilter (默认值 : "(objectClass=inetOrgPerson)") managerDN (默认值 : "") managerPW (默认值 : "") department (默认值 : "部门") 示例命令是 **builddir - URL ldap://ldap.cisco.com -搜索库 "ou=people , o=cisco.com"**。
5. 此群集中的所有 Cisco CallManager 系统上重复此操作。

Q. [如何更改 JTAPI 应用程序的 Attendant Console 用户名和口令？](#)

A. 完成这些步骤：

1. 双击 C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat 文件以打开 Attendant Console 配置工具。设置用户名和口令并保存设置。
2. 在 Active Directory 中重置此用户的口令，并禁用口令安全策略 **User must change the password on first login**。
3. 重新启动 Cisco 电话呼叫调度器服务。

Q. 为什么用户在登录 Cisco CallManager Attendant Console 时，会收到 Initialization of Call Control Failed.Retrying... 错误消息？

A. 可能的原因有：

- 不存在 **AC 用户**。
- AC 用户口令不匹配。
- 未在 Cisco CallManager Administration 中选中 Call Park Retrieval Allowed 复选框。
- 未在 Cisco CallManager Administration 中选中 Enable CTI Application。
- 引导点和/或受控电话不在 AC 用户的受控设备列表中。
- **电话 MAC 地址标识符**可能是旧标识符。若要解决此问题，请打开 **Attendant Console 登录窗口**，然后导航到 **Settings > Basic**。然后，将电话 MAC 地址标识符更改为新标识符。在此之后，您将能够登录，而不会出现任何问题。
- 在 Cisco Unified CM Administration 页的 **Device > Phone** 菜单下，没有为每个话务员电话都选

中 Allow Control of Device from CTI 复选框。

The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The main content area is titled 'Phone Configuration'. Below the title bar, there are several configuration options:

- Always Use Prime Line* (Default)
- Always Use Prime Line for Voice Message* (Default)
- Calling Party Transformation CSS (< None >)
- Geolocation (< None >)
- Use Device Pool Calling Party Transformation CSS
- Retry Video Call as Audio
- Ignore Presentation Indicators (internal calls only)
- Allow Control of Device from CTI (highlighted with a red circle)
- Logged Into Hunt Group
- Remote Device
- Protected Device ****

Below these options is the 'Protocol Specific Information' section:

- Packet Capture Mode* (None)
- Packet Capture Duration (0)
- Presence Group* (Standard Presence group)
- Device Security Profile* (Cisco 7961 - Standard SCCP Non-Secure Profile)
- SUBSCRIBE Calling Search Space (< None >)
- Unattended Port

如果不存在 AC 用户，则必须在 Cisco CallManager Administration 中配置一个名为 AC 的用户，然后将话务员电话和引导点与该用户关联。如果未配置此用户，则 Attendant Console 无法与 CTIManager 交互，并且话务员无法接收呼叫。

1. 从 Cisco CallManager Administration 中选择 **User > Add a New User**。User Information 窗口随即显示。
2. 在 First Name 和 Last Name 字段中输入 **ac** 或您可以记住的其他名称。
3. 在 User ID 字段中输入 **ac**。
4. 在 User Password 字段中输入 **12345**。
5. 在 Confirm Password 字段中输入 **12345**。
6. 输入 PIN 和电话号码。
7. 选中 **Enable CTI Application Use**。必须选中此框才能使 Attendant Console 与 CTIManager 交互。
8. 选中 **Call Park Retrieval Allowed**。
9. 单击 **Insert**。
10. 确保将设备与 **AC 用户** 关联。

如果 AC 用户已存在，请检查这些参数。

注意： 确保 AC 用户与 Global Directory 中配置的用户相同。

1. 从 Cisco CallManager Administration 中选择 **User > Global Directory**。User Information 窗口随即显示。
2. 输入 **ac**，然后在 User Search 字段中单击 **Search**。
3. 在匹配名称列表中单击 **AC 用户** 名称。
4. 在 User Password 字段中输入 **12345**。
5. 在 Confirm Password 字段中输入 **12345**。

6. 输入 PIN 和电话号码。
7. 选中 **Enable CTI Application Use**。必须选中此框才能使 Attendant Console 与 CTIManager 交互。
8. 选中 **Call Park Retrieval Allowed**。
9. 单击**更新**。
10. 确保将设备与 AC 用户关联。

此外，请确保用户与以下组关联：

- Standard CTI Allow Control of All Devices
- Standard CTI Allow Call Monitoring
- Standard CTI Allow Call Park Monitoring
- Standard CTI Enabled

Q. [如何在 Attendant Console 中重新生成 autogenerated.txt 文件？](#)

A. 通过以下步骤可在 Attendant Console 中重新生成 AutoGenerated.txt 文件：

1. 转到 Cisco CallManager 服务器中的 **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserLists**，然后查找 **AutoGenerated.txt** 文件。
2. 删除该文件。
3. 在 Cisco CallManager 服务器中的**开始 > 程序 > 管理工具 > 服务**下，重新启动 TCD 和 CTI 服务。

Q. Attendant Console 界面中没有快速拨号，并且 AutoGenerated.txt 中出现 ACLdapConnectionException 错误消息。如何解决此问题？

A. 完成这些步骤可解决 Attendant Console 界面中缺少快速拨号的问题：

1. 关闭 Attendant Console 应用程序窗口，然后删除以下文件：在服务器上 — **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt**在 Attendant Console 客户端 PC 上 — **C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\userlists**
2. 在 Cisco CallManager 服务器上重新启动 Cisco 电话呼叫调度器 (TCD)。
3. 打开 Attendant Console 应用程序。如果问题仍然存在，请在 Cisco CallManager 服务器中打开 **C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini** 文件。验证对于以下字段，此文件是否包含 LDAP (目录) 服务器的正确信息：**ldapURL=ldapsURL=注意**：如果遇到名称解析问题，请确保使用服务器 IP 地址而不是其主机名。
4. 在您的 Cisco CallManager 服务器中，选择“开始”>“运行”>“regedit”，然后找到 **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Directory Configuration** 项。验证以下字段是否具有与 DirectoryConfiguration.ini 文件中相同的正确信息：**ldapURLldapsURL**如果在 DirectoryConfiguration.ini 文件或注册表中有任何信息不同或错误，请更正该信息并重新启动 Cisco TCD 服务。**注意**：如果此过程无法解决该问题，请确保 DC 目录服务已在 Cisco CallManager 服务器上启动并正在运行。若非如此，则请启动 Cisco CallManager 服务器以解决该问题。

Q. Cisco Unity Express Attendant Console 服务显示 Unknown 状态。如何解决此问题？

A. 若要解决此问题，请将 **HKLM\Software\Arc Solutions\Call Connect\Defaults** 注册表项中的 IP 更

改为正确的 Cisco Unity Express Attendant Console IP。

Q. 用户收到 API_NOT_INITIALIZED 错误，并且没有加载管理页。这为何发生？

A. 此问题可能由 Cisco Bug [CSCte44454](#) (仅限注册用户) 造成。

Q. 当话务员从 Attendant Console 将呼叫转接到内部分机时，呼叫会从内部分机返回 Attendant Console 队列，而不是自动转发到 CFNA 上的内部分机语音邮件。如何解决此问题？

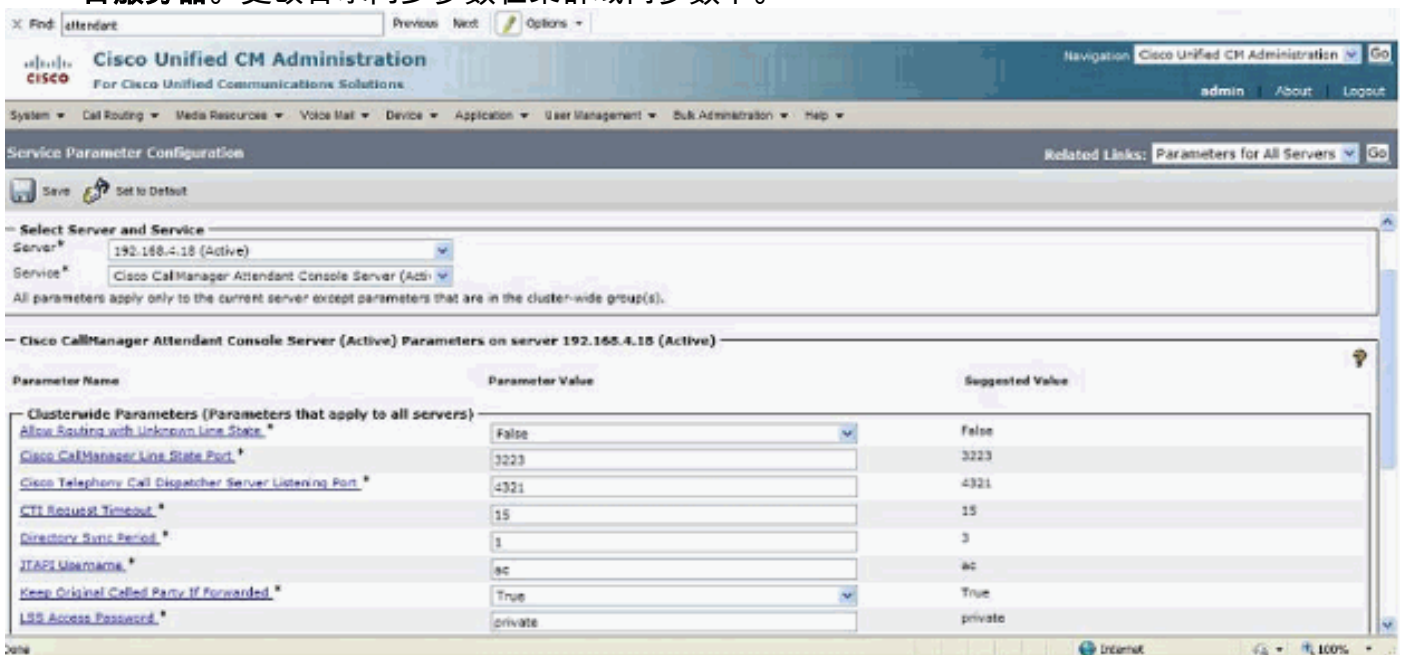
A. 要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 关闭 Attendant Console。
2. 在 Attendant Console PC 上，打开注册表并修改以下项：
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Direct Transfers - 将此项设置为 AllHKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Send BLF calls to Service Queue - 将此项设置为 No
3. 打开 Attendant Console 并登录。

Q. 当重新加载按钮按时，公司目录为什么没有更新？

A. 为了解决此问题，请更改从0的目录同步期限服务参数到1。为了修改目录同步期限服务参数，完成这些步骤：

1. 去Cisco Unified CM管理页面并且选择系统>服务参数。
2. 从服务器下拉列表选择适当的服务器。然后，请从服务下拉列表选择Cisco CallManager话务台服务器。更改目录同步参数在集群域内参数下。



The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration web interface. The page title is "Service Parameter Configuration" and it is for the "Cisco CallManager Attendant Console Server (Active)". The "Server" dropdown is set to "192.168.4.18 (Active)" and the "Service" dropdown is set to "Cisco CallManager Attendant Console Server (Active)". Below this, there is a table of parameters for the server. The table has three columns: "Parameter Name", "Parameter Value", and "Suggested Value".

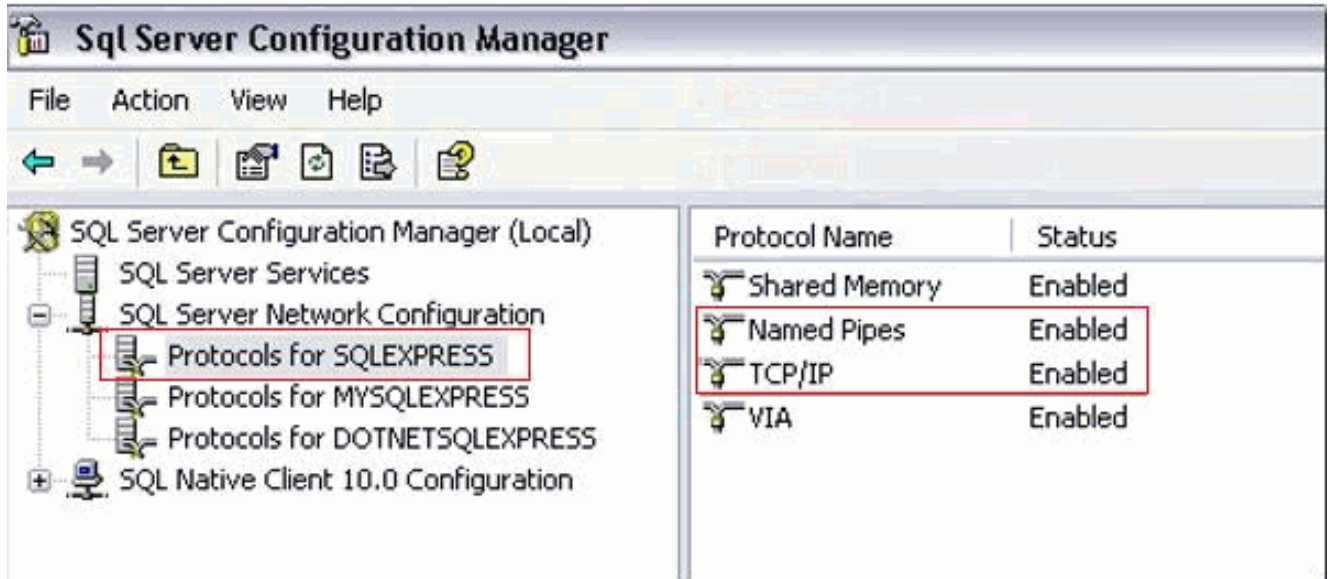
Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers)		
Allow Routing with Unknown Line State *	False	False
Cisco CallManager Line State Port *	3223	3223
Cisco Telephony Call Dispatcher Server Listening Port *	4321	4321
CTI Request Timeout *	15	15
Directory Sync Period *	3	3
JTAPI Username *	uc	uc
Keep Original Called Party If Forwarded *	True	True
LDAP Access Password *	private	private

Q. 当连接对WebAdmin我的Cisco Unity Express Attendant Console服务器时，这些错误消息接收：“API_NOT_INITIALIZED”并且，当安装数据库向导时。如何解决此问题？

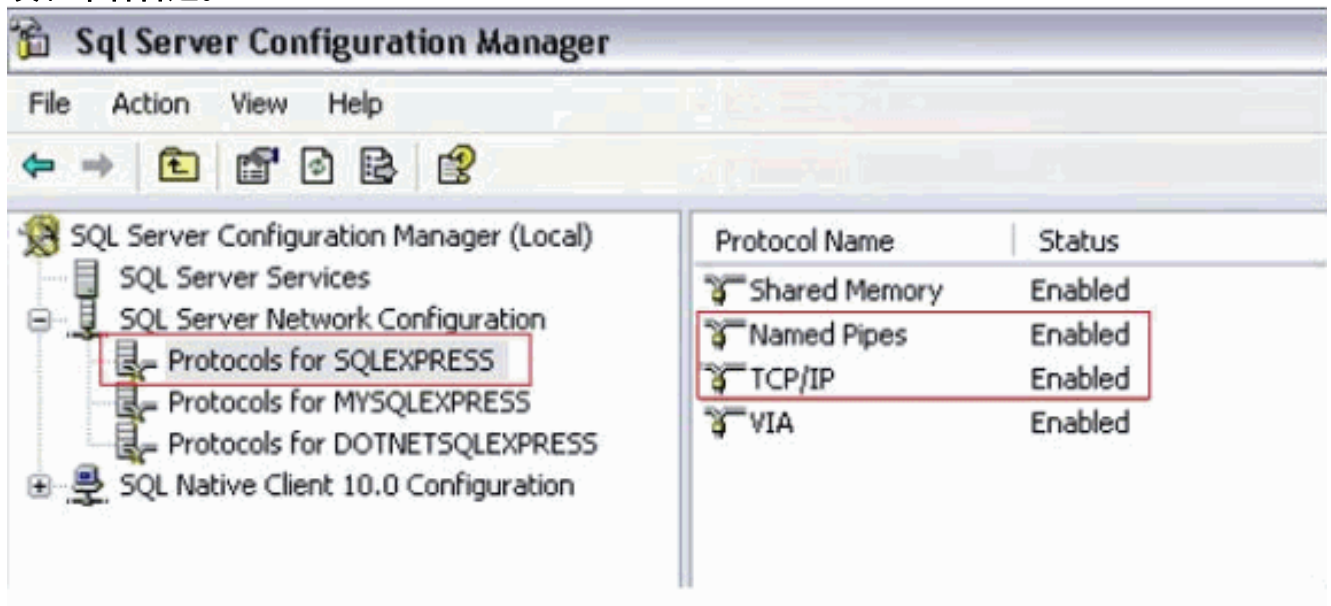
A. 要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 去所有Programs> Microsoft SQL Server 2008年>配置工具> SQL server配置管理器。此窗口打开

:



2. 导航对SQL server网络配置并且选择SQLEXPRESS的协议。然后，enable (event) TCP/IP协议和命名管道。



相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)