

CallManager辅助控制台：快速拨号故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[在快速拨号名称以后丢失的快速拨号条目更改](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[在负载和目录列表缺失的快速拨号](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[在Cisco CallManager从版本4.x到5.0后，升级快速拨号信息丢失](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[无法拖放呼叫到Attendant Console应用程序的免费电话](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[“数据库更新错误”，当尝试添加Cisco CallManager话务台快速拨号信息时](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

快速拨号条目允许您迅速发出呼叫，转移呼叫，实行参见(被监督的)转移，并且启动与人的会议关联与快速拨号项。快速拨号条目包括名称、电话号码和笔记关于人您补充说到快速拨号组。

本文讨论发生在Cisco CallManager话务台快速拨号和如何排除故障那些问题的常见问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager 话务台
- 快速拨号

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager 3.x 和 4.x
- Cisco CallManager话务台1.x和以后

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

注意：在Cisco Unified Communications Manager Business Edition版本6.1中Attendant Console不支持内部通信功能。Attendant Console GUI显示内部通信和其他线路，但是不显示搜索组成员线路，当内部通信功能在是搜索组的组员的电话时配置。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

在快速拨号名称以后丢失的快速拨号条目更改

问题

在某些状况下，在您做对快速拨号名称后的所有变动，快速拨号条目丢失。

在此部分的解决方案适用对情况是广泛话务员控制台客户端要使用同一个快速拨号设置。当您需要导出在Cisco CallManager 4.x Attendant Console的快速拨号到Cisco Unified Communications Manager 7.x Attendant Console时，它也应用。

解决方案

如果目录服务器在一个用户的退出或注销期间不是可及的从控制台的，则应用程序存储伴随设置包括在本地设备的快速拨号(作为xml文件)，因此对Attendant Console设置的所有更改保存。当目录可访问时，这同步。

当您完成这些步骤时，您能恢复快速拨号。

1. 在本例中，假设，有两个Attendant Console用户呼叫ac1和ac2。启动控制台并且登陆作为用户ac1。控制台启动和列出为用户创建的所有快速拨号ac1。
2. 从网络删除PC并且关上Attendant Console应用程序窗口。
3. 去C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console \ Data文件夹并且寻找ac1.xml文件。**注意：**对于Cisco Unified Communications Manager版本5.x和以上，路径是C:\Program Files\Cisco\Unified CallManager助理控制台\数据\ <assistant userid>.xml。
4. 连接PC回到网络，启动Attendant Console应用程序并且登陆作为用户ac2。
5. 从网络断开PC并且关闭Attendant Console应用程序。
6. 去C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console \ Data文件夹并且寻找ac2.xml文件。
7. 打开ac1.xml和ac2.xml文件并且复制快速拨号数据从ac1.xml到ac2.xml或从ac2.xml到ac1.xml和保存。
8. 连接PC回到网络。

9. 启动Attendant Console应用程序并且登陆作为ac1。现在话务台用户ac1有从用户ac2的快速拨号。您能当前注销。因为目录可访问，数据保存对目录。

这在Cisco Bug ID [CSCeg22093](#) ([仅限注册用户](#))描述。

在负载和目录列表缺失的快速拨号

问题

在Cisco Attendant Console，快速拨号和目录列表配置不出来。此错误消息接收在c:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt下。

```
# THIS IS AN AUTO GENERATED CORPORATE DIRECTORY LIST.
```

```
# Generated at: <><< Month and date >> <><>
```

```
# ERROR: com.cisco.ac.server.ldap.ACLdapConnectionException: Cannot connect to directory
```

注意：Attendant Console用户能仍然登陆和有功能呼叫控制，但是没有快速拨号或目录列表。

解决方案

注意：被观察了，如果DC目录服务在禁用或被终止任何在集群的CallManager服务器，然后此错误在思科电话呼叫调度器(TCD)日志开始出现。在任何故障排除步骤前确保在所有Cisco CallManager服务器的DC目录服务运行。

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 关上Attendant Console应用程序窗口。
2. 删除在Attendant Console服务器的文件C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt并且删除文件C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console \用户列表在话务员控制台客户端PC。
3. 选择Start > Programs > Administrative Tools > Services并且重新启动在所有Cisco CallManager服务器的思科电话呼叫调度器(TCD)服务在集群。
4. 再打开Attendant Console应用程序并且检查问题是否修复。
5. 如果问题仍然仍然存在，则请执行这些步骤：在Cisco CallManager服务器上，请打开文件C:\dcdsrvr\DirectoryConfiguration.ini并且验证此文件包含轻量级目录访问协议(LDAP)目录服务器的正确信息这些字段的：ldapURL=ldapsURL=**注意：**推荐使用Cisco CallManager服务器的IP地址而不是主机名为了避免与名字解析涉及的所有问题。并且在Cisco CallManager服务器，请选择Start > Run，键入regedit并且找出HKEY_LOCAL_MACHINE \软件\ Cisco系统，公司\目录配置密钥。验证密钥和DirectoryConfiguration.ini文件有同样并且更正这些字段的信息：ldapURLldapsURL如果任何信息不同的或错误，请更正所有信息在文件和在注册表项。保存更改并且关闭DirectoryConfiguration.ini文件和注册表项。关闭Attendant Console应用程序，然后重新启动思科TCD和思科CtiManager服务。

在Cisco CallManager从版本4.x到5.0后，升级快速拨号信息丢失

问题

在Cisco CallManager从4.x升级到5.0后，并且用户的PCs的话务员控制台客户端升级，所有在Attendant Console windows的快速拨号消失。

此问题在这些Cisco Bug ID描述：

- Cisco Bug ID [CSCsj28809](#) (仅限注册用户)
- Cisco Bug ID [CSCsg19481](#) (仅限注册用户)

[解决方案](#)

作为应急方案，每话务台用户需要手工重新输入他们的快速拨号信息。

[无法拖放呼叫到Attendant Console应用程序的免费电话](#)

[问题](#)

当使用时统一通信管理器6.x Attendant Console，操作员无法拖放呼叫到Attendant Console应用程序的免费电话。您能转接到免费电话使用咨询传输，但是不通过扯拽呼叫对在快速拨号列表的免费电话。

[解决方案](#)

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 在Cisco Unified Communications Manager管理中，请去Gateway Configuration页。
2. 在此页，请不选定出站重定向的编号IE的交付-并且显示IE参数。

[“数据库更新错误”，当尝试添加Cisco CallManager话务台快速拨号信息时](#)

[问题](#)

当您尝试添加Cisco CallManager话务台快速拨号信息时，如镜像所显示，接收：

[解决方案](#)

当防病毒应用程序启用时，此问题能出现。禁用防病毒应用程序为了解决问题。

[相关信息](#)

- [使用快速拨号窗口](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console](#)
- [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](#)