

# 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[术语](#)

[入门](#)

[启用追踪](#)

[JTAPI子系统是out of service](#)

[如何查找在跟踪文件的例外](#)

[MIVR-SS-TEL-4-ModuleRunTimeFailure或MIVR-GENERIC-4-EXCEPTION](#)

[MIVR-SS TEL-1-ModuleRunTimeFailure](#)

[MIVR-SS TEL-7-UNK](#)

[JTAPI子系统在partial service](#)

[搜索关键字](#)

[MIVR-SS TEL-3-UNABLE\\_REGISTER\\_CTIPOINT](#)

[MIVR-SS TEL-2-SS PARTIAL SERVICE](#)

[相关信息](#)

## 简介

Java Telephony API (JTAPI)子系统是Cisco用户响应应用(CRA)平台的一非常必备组件。JTAPI是与Cisco CallManager联络的组件，并且对电话呼叫控制负责。CRA平台主机电话应用程序，例如思科AutoAttendant、Cisco IP ICD和Cisco IP-IVR。本文不是特定对任何这些应用程序;JTAPI子系统是由所有使用的一个基础组件。

在您开始故障排除流程前，请保证您使用的软件版本兼容。参考您使用为了验证兼容性Cisco CallManager的版本的[Cisco CallManager版本笔记](#)。

键入<http://servername/appadmin>，*servername*是服务器名称CRA安装为了登陆到AppAdmin页，为了检查CRA的版本。当前版本查找在主菜单的右下角。

## 先决条件

### 要求

本文假设，您已经尝试配置您的CRA服务器。CRA一个新安装没有任何配置信息的有所有子系统在OUT\_OF\_SERVICE状态。本文没有打算描述CRA平台的任何组件的安装或配置。

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- Cisco CallManager 3.1(3a)spC
- 用户响应应用版本2.2(3a)

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。

## [规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## [术语](#)

这些术语使用在本文中：

- JTAPI用户？在AppAdmin页的JTAPI配置部分定义的用户
- RM用户？在AppAdmin页的资源管理器配置部分定义的用户
- CTI端口？在Cisco CallManager创建的设备。CRA平台用于CTI端口为了排队呼叫和示出提示符。一个CTI端口使用连接到CRA服务器的每个呼叫方。
- CTI路由点？在Cisco CallManager创建的设备。一个CTI路由点为由CRA服务器使用的每个电话应用程序创建。
- Cisco CallManager用户？在Cisco CallManager创建的用户。
- AppAdmin页？使用配置CRA服务器的网页：<http://servername/appadmin>。
- CRA服务器？主机CRA应用程序的服务器。亦称CRA是Apps，eServices，工作流引擎。

## [入门](#)

为了排除故障此问题，您必须首先启用在CRA服务器的一些跟踪。

### [启用追踪](#)

完成这些步骤为了启用跟踪：

1. 从AppAdmin页，请选择**引擎> Trace配置**。
2. 在调试和报警列下，请检查**SS\_TEL**复选框。
3. 选择**更新**。为了查看跟踪文件，选择**跟踪文件**在页的左边连接，然后选择适当的跟踪文件。

## [JTAPI子系统是out\\_of\\_service](#)

当您排除故障此问题时，您需要首先查找在跟踪文件的例外。有您能使用为了查找在跟踪文件的例外的一些个不同的关键字。这些关键字的搜索。失败的多数常见原因是列出的。

### [如何查找在跟踪文件的例外](#)

完成这些步骤为了查找在跟踪文件的例外：

1. 从引擎页，请终止并且启动应用引擎。
2. 打开最最近的跟踪文件。

3. 搜索在跟踪文件的这些关键字：[MIVR-SS\\_TEL-4-ModuleRunTimeFailure](#)或[MIVR-GENERIC-4-EXCEPTIONMIVR-SS\\_TEL-1-ModuleRunTimeFailureMIVR-SS\\_TEL-7-UNK](#)

## [MIVR-SS-TEL-4-ModuleRunTimeFailure](#)或[MIVR-GENERIC-4-EXCEPTION](#)

MIVR-SS\_TEL-1-ModuleRunTimeFailure字符串的搜索在跟踪文件。在线路尽头，异常理由给。这些是多数常见原因。

### [无法创建供应商--坏登录或密码](#)

#### 原因

在JTAPI配置里或密码输入的用户名不正确。

#### 解决方法

验证用户名和密码正确。设法登录Ccmuser页(在Cisco CallManager的<http://servername/ccmuser>)为了保证Cisco CallManager能正确地验证。

#### 错误消息全文

### [无法创建供应商--拒绝的连接](#)

#### 原因

对Cisco CallManager的JTAPI连接由Cisco CallManager拒绝。

#### 解决方法

- 确保您能顺利登陆到在Cisco CallManager的Ccmuser用JTAPI用户名和密码。
- 验证CTI Manager服务在Cisco CallManager控制中心运作。

#### 错误消息全文

### [无法创建供应商--login=](#)

#### 原因

什么都在JTAPI配置页没有配置。

#### 解决方法

配置在JTAPI配置页的一JTAPI提供程序在CRA服务器。

#### 错误消息全文

或

### [无法创建供应商--主机名](#)

## 原因

CRA引擎不能解析Cisco CallManager的主机名。

## 解决方法

从CRA引擎验证DNS解析工作正确地。设法使用IP地址而不是DNS名。

## 错误消息全文

### [无法创建供应商--被计时的操作](#)

## 原因

CRA引擎没有IP连通性用Cisco CallManager。

## 解决方法

检查为在CRA服务器的JTAPI提供程序配置的IP地址。检查在CRA服务器和Cisco CallManager的默认网关配置。确保那里是no ip routing问题。ping从CRA服务器的Cisco CallManager为了测试连接。

## 错误消息全文

### [无法创建供应商--空](#)

## 原因

没有配置的JTAPI提供程序IP地址或主机名，或者，当JTAPI Client不使用正确版本。

## 解决方法

验证主机名或IP地址在JTAPI配置里配置。如果JTAPI版本不正确，请下载从Cisco CallManager插件页的JTAPI Client并且安装它在CRA服务器。

## 错误消息全文

### [MVR-SS\\_TEL-1-ModuleRunTimeFailure](#)

搜索在跟踪文件的MVR-SS\_TEL-1-ModuleRunTimeFailure字符串。当JTAPI子系统无法初始化所有端口，此例外通常发生。

## 原因

CRA服务器能与Cisco CallManager联络，但是无法通过JTAPI初始化所有CTI端口或CTI路由点。如果CTI端口和CTI路由点没有关联与JTAPI用户，此错误出现。

## 解决方法

检查Cisco CallManager的JTAPI用户，并且验证在CRA服务器配置的CTI端口和CTI路由点关联与用户。

## 错误消息全文

### [MIVR-SS\\_TEL-7-UNK](#)

#### 原因

此错误消息指示一个失败的编码安装。

#### 解决方法

1. 检查注册在 `HKEY_LOCAL_MACHINE \ \ Cisco\ CRS \ \ application.MIVR.properties.com.cisco.dialog.codec = G711ULAW64K,G711ALAW64K`
2. 如果它不在那里，则请添加编码G711正如在前一个示例。
3. 重新启动从 **Start > Programs > Administrative Tools**的CRS节点管理器服务。

**注意：** 如果JTAPI子系统不进入服务，在这些步骤完成后，CRS需要卸载和被重新安装。

## 错误消息全文

### [JTAPI子系统在partial\\_service](#)

当您排除故障此问题时，您需要首先查找在跟踪文件的例外。有您能使用为了查找在跟踪文件的例外的一些个不同的关键字。这些关键字的搜索。失败的多数常见原因是列出的。

#### 搜索关键字

完成这些步骤为了搜索关键字：

1. 从引擎页，请终止并且启动应用引擎。
2. 打开最最近的跟踪文件。
3. 搜索在跟踪文件列出的关键字：[MIVR-SS\\_TEL-3-UNABLE\\_REGISTER\\_CTIPTMIVR-SS\\_TEL-2-SS\\_PARTIAL\\_SERVICE](#)

### [MIVR-SS\\_TEL-3-UNABLE\\_REGISTER\\_CTIPTMIVR-SS\\_TEL-2-SS\\_PARTIAL\\_SERVICE](#)

#### 原因

JTAPI子系统无法初始化一个或更多CTI端口或路由点。

#### 解决方法

在trace的错误消息告诉您哪CTI端口或路由点无法初始化。验证此设备在Cisco CallManager配置里存在和也关联与Cisco CallManager的JTAPI用户。

## 错误消息全文

### [MIVR-SS\\_TEL-2-SS\\_PARTIAL\\_SERVICE](#)

#### 原因

当有与CTI端口时的一个问题此问题能出现。

## 解决方法

取消关联和重新关联从JTAPI用户的所有设备。然后，请重新启动CRS引擎和Cisco CallManager服务器。

## 错误消息全文

## [相关信息](#)

- [诊断和更正Cisco CRA问题](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express配置指南](#)
- [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](#)