

IP AutoAttendant 故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[可能的问题](#)

[“Java异常错误”，当尝试配置AutoAttendant应用时](#)

[在 Cisco CallManager 升级之后 IP IVR 服务器不启动](#)

[JTAPI 子系统处于部分服务状态](#)

[姓名拨号不运行](#)

[已经上传了口头名称，但它继续拼写名字](#)

[从 Cisco IOS 语音网关呼叫时，数字被输入，但公告继续发出](#)

[用户听不到通告：如果用户拨号1分机被哈希然后跟随了\(#\)，通过请呼叫获得给用户](#)

[不能使用 G.729 编解码拨号](#)

[相关信息](#)

简介

范围本文是报道可能在Cisco IP AutoAttendant产品的安装或操作时出现的一些典型的问题。

先决条件

要求

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- 应该配置AutoAttendant根据在[配置思科四端口的IP自动助理应用程序的指南](#)在CallManager服务器。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本。

- Cisco IP AutoAttendant 2.2(2)及以后。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

可能的问题

此部分列出可能在Cisco IP AutoAttendant产品的安装或操作时出现的一些典型的问题。

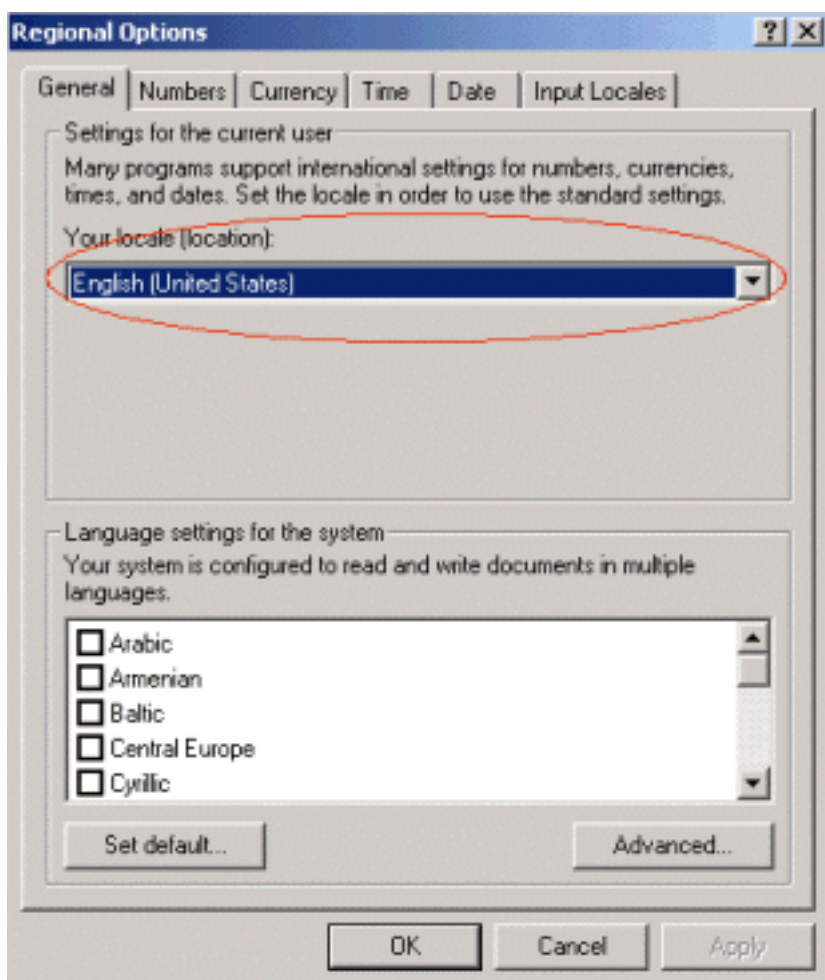
“Java异常错误”，当尝试配置AutoAttendant应用时

您也许收到以下错误，当尝试添加AutoAttendant应用时除英语(美国)之外，如果有一个默认系统区域。

```
Java Exception error '80004005'  
java.lang.NullPointerException
```

/AppAdmin/scriptNewAppDetail.asp, line 511

要验证此，请去**控制面板>地区选项**。如果安排另一现场(位置)设置，您必须设置它为英语(美国)和重新启动您的服务器。



在 Cisco CallManager 升级之后 IP IVR 服务器不启动

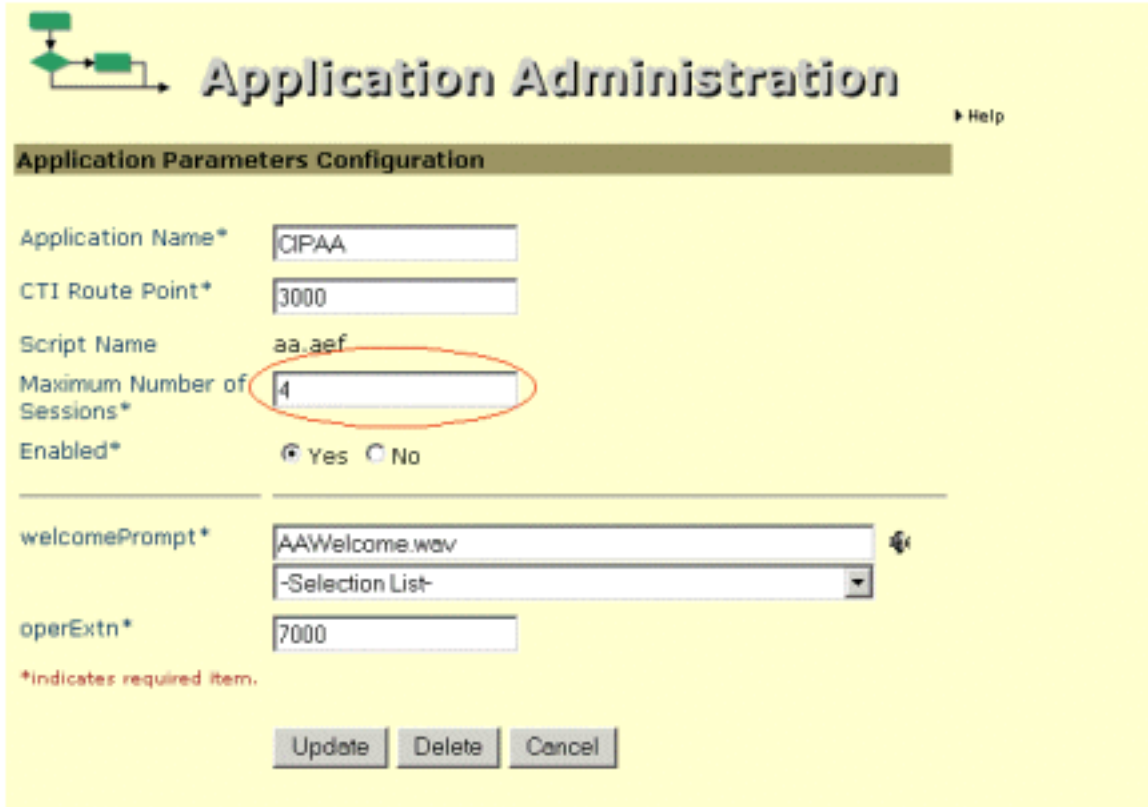
Java Telephony API (JTAPI)客户端必须是与Cisco CallManager兼容现有版本。您也许需要重新安装JTAPI插件从Cisco CallManager插件页。去Cisco CallManager管理页并且点击**Application > Install Plugins**。下载**Cisco JTAPI**并且安装在IP IVR服务器。

JTAPI 子系统处于部分服务状态

如果JTAPI子系统是服务中断，多数可能原因是CTI Manager不运行。在那种情况下，请去CallManager控制中心并且开始它。

可以有几个原因为什么JTAPI子系统在使用中部分服务。在[配置思科四端口的IP自动助理应用程序的指南](#)在[CallManager服务器](#)解释简便的方法配置四端口AutoAttendant。此错误在应用程序配置里出现，如果JTAPI用户控制比会话数量是较少设备的总数。检查的事：

- 验证您指定四个端口使用与AutoAttendant应用。



The screenshot shows the 'Application Administration' web interface. The main heading is 'Application Administration' with a 'Help' link. Below it is a section titled 'Application Parameters Configuration'. The form contains the following fields:

- Application Name*: CIPAA
- CTI Route Point*: 3000
- Script Name: aa.aef
- Maximum Number of Sessions*: 4 (highlighted with a red circle)
- Enabled*: Yes No
- welcomePrompt*: AAWelcome.wav (with a speaker icon)
- operExtn*: 7000

At the bottom, there are three buttons: 'Update', 'Delete', and 'Cancel'. A red asterisk indicates required items.

- 将您创建为了用在AutoAttendant上CTI端口仔细检查的数量，并且那控制这些端口的用户关联与他们。**注意：**在本例中，JTAPI用户能控制从4501的路由点4500和CTI端口到4504。

User Device Assignment [Back to User List](#) [Add a New User](#)

Assign Devices for: jtapi (jtapi, jtapi) <-- User Associated in Jtapi Configuration

Status: Please enter any changes for the current user.

Available Device List Filters

Find devices where:

Directory Number begins with

No Filter Active

0 available device(s) listed at last search. **<--All ports are checked For 4 CTI ports & 1 Route point**

5 device(s) centered at last search.

Available Devices

No Primary Extension

Type	Device Name	Description	Primary Ext	Extension
<input checked="" type="checkbox"/>	cti-dd	cti-dd	<input type="radio"/>	4504
<input checked="" type="checkbox"/>	cti_aa	cti_aa	<input type="radio"/>	4501
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_AA-WILLOW	CTI_AA-WILLOW	<input type="radio"/>	4500
<input checked="" type="checkbox"/>	cti_bb	cti_bb	<input type="radio"/>	4502
<input checked="" type="checkbox"/>	cti_cc	cti_cc	<input type="radio"/>	4503

姓名拨号不运行

去User > Global Directory并且寻找用户。确保一分机选择作为主分机。

用户鲍伯有多个设备关联与他。8000设置作为主分机。在本例中，当她或他拼写名称对于Bob Builder，呼叫方将转接对分机8000。

已经上传了口头名称，但它继续拼写名字

文件必须是在CCITT u-law 8.000 kHz，8位，单音格式。您能参考在您的服务器的http://<server_name>/appadmin/PromptInstruct.htm文档欲知更多信息。

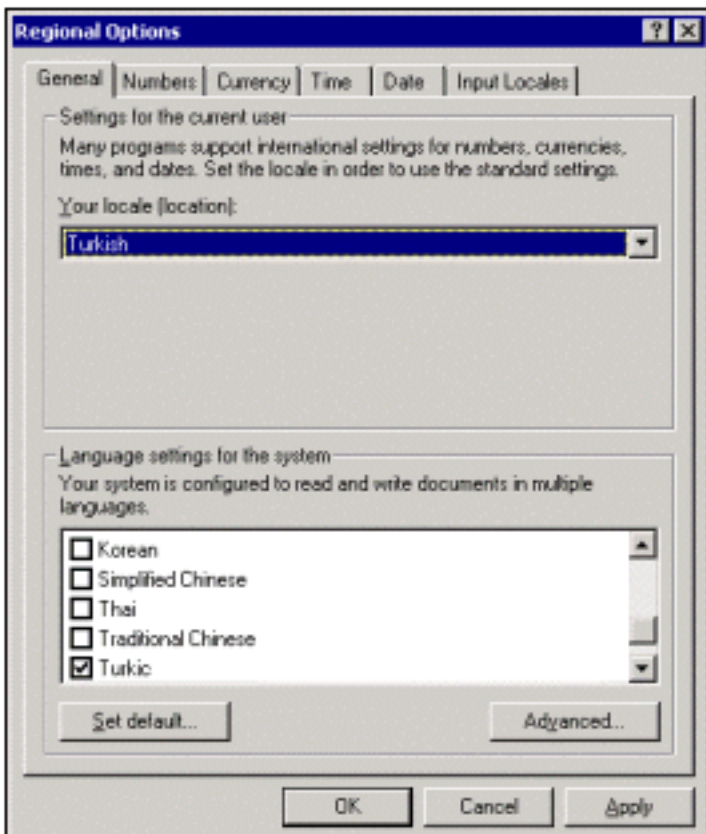
从 Cisco IOS 语音网关呼叫时，数字被输入，但公告继续发出

DTMF中继在Cisco IOS网关没有配置。配置在指向Cisco CallManager的VoIP对等体的dtmf-relay h245-alphanumeric。

```
dial-peer voice 7000
destination-pattern 2...
session target ipv4:10.200.72.36
dtmf-relay h245-alphanumeric
```

用户听不到通告：如果用户拨号1分机被哈希然后跟随了(#)，通过请呼叫获得给用户

您也许听不到AutoAttendant提示符，但是仍然得到连接并且路由呼叫除英语(美国)之外，如果有一个默认系统区域。要验证此，请去控制面板>地区选项。



通常， AutoAttendant用户提示符在C:\Program Files\wfaxvid\Prompts\user\en_US存储，并且系统提示符在C:\Program Files\wfaxvid\Prompts\system\en_US存储。

如果您的现场(位置)不英语(美国)，请执行以下：

- 复制所有*.wav文件从\用户\ en_us到C:\Program Files\wfaxvid\Prompts\user文件夹。
- 复制所有*.wav文件从\服务器\ en_us对C:\Program Files\wfaxvid\Prompts\system\

[不能使用 G.729 编解码拨号](#)

G.729编码不支持与IP IVR服务器当前版本。G.711ulaw是唯一的支持的编码。

[相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [Voice and Unified Communications技术支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)