

CallManager用户接收kCtiProviderOpenFailure - CTI应用程序打开供应商失败错误消息

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[解决方案 3](#)

[解决方案 4](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述Cisco CallManager用户为什么接收错误消息Error:kCtiProviderOpenFailure -CTI在激活目录(AD)集成plug-in以后在Cisco CallManager服务器安装。本文为此问题也提供一解决方法。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco CallManager 话务台

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco CallManager 3.3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。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题

在AD集成plug-in在Cisco CallManager服务器后安装，此错误消息在事件查看器出现：

```
Error: kCtiProviderOpenFailure - CTI application failed to open provider
  CTIconnectionId: 1
  Login User Id: ac
  UNKNOWN_PARAMNAME:ReasonCode: 2362179680
  IPAddress: 10.20.2.1
  App ID: Cisco CTIManager
  Cluster ID: ZLDNCM01-Cluster
  Node ID: 10.20.2.1
  Explanation: Application is unable to open provider.
  Recommended Action: Check the reason code and correct the problem. Restart CTIManager
  if problem persists..
```

此错误消息出现，如果有用户建立计算机电话集成(CTI)的应用程序和的ac，并且不能验证或连接到CTI。这表明电话呼叫调度器(TCD)服务不能连接到CTI由于登录失败。TCD提供的用户ID或密码不匹配在目录的凭证。

解决方案 1

请完成以下步骤以解决问题：

1. 选择**Service > Cisco CM Attendant Console** >在检查您的AD的Cisco CallManager Administration窗口的**Cisco CM话务台用户**发现是否有一个用户名为**ac**。
2. 请点击**查找**，在您指定适当的搜索文本(如果适用)后从下拉列表。
3. 如果寻找用户被命名ac，请确保此AC用户的密码是**12345**。否则，请使用**acconfig**。击工具重置密码。
4. 重新启动CTI Manager和TCD服务。参考[激活思科电话呼叫调度服务](#)和[激活CtiManager服务](#)欲知更多信息。

如果不找到用户被命名ac，请创建用户呼叫与这些值的**ac**在全球目录：

- 名字—话务员
- 姓氏—控制台
- 用户ID — ac
- 密码— 12345
- Pin — 12345
- **Enable CTI Application Use** —确保这被检查。
- **允许的呼叫暂留检索**—确保这被检查。

解决方案 2

在此方案的另一个常见原因是AC用户或CTI Framework (CTIFW)没有配置与在目录的一个有效密码。Cisco WebAttendant使用从Cisco CallManager管理不是可视的一个特殊用户(cn=CTI框架和mail=ctifw (Netscape)或SAMAccountName=ctifw (AD))用Cisco CallManager验证。如果指定用户搜索属性除默认之外，当您配置plug-in时，请确保您设置属性的值CTIFW用户的为**ctifw**。如果指定**uid**作为您的用户搜索属性，请通过设置它编辑在您的目录的CTIFW用户输入对**uid=ctifw**。如果使用WebAttendant，参考[集成与公司目录目录服务的Cisco WebAttendant](#)。

解决方案 3

如果收到与原因代码-1932787616同一错误消息，请完成这些步骤为了解决问题：

1. 重置与CCMPWDChanger的CCMSysUser密码。为了执行此，[在发布人数据库服务器的目录集成以后参考在启用思科IP服务的步骤](#)。
2. 重新启动思科呼叫上一步，思科在您安装插件的服务器的IPMA、Cisco Tftp、思科Tomcat、思科CtiManager和Cisco CallManager Extension Mobility服务，因此密码更改生效。为了重新启动服务，请选择**Start > Programs > Administrative Tools > Services**。选择在列表的一服务，用鼠标右键单击服务，并且选择**重新启动**。
3. 确保CCMSysUser帐户在活动目录没有锁定。如果它锁定，请取消锁定帐户为了解决问题。

如果错误kCtiProviderOpenFailure原因代码是-1932787613，推荐您用[DBLHelper](#)检查复制。并且请检查服务器是否在Callmanager数据库仍然存在，即使他们从集群删除。如果一个已经删除服务器的任何条目存在，您需要删除条目解决问题。

解决方案 4

请执行以下步骤：

1. 登陆到Cisco CallManager服务器并且启动命令窗口;去**Start > Run**并且输入cmd。
2. 在命令窗口，对C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendantCD。
3. 执行命令记事本等\ACServer.properties。
4. 找到JTAPI_PASSWORD= line。
5. 执行bin \ acenc.exe <new password>。这生成<newpassword>加密的复制
6. 复制输出并将其置于JTAPI_PASSWORD= 之后。
7. 保存它并且从记事本退出。
8. 重新启动。

相关信息

- [Cisco Unified CallManager的4.1系统错误消息](#)
- [Cisco CallManager话务台配置](#)
- [Cisco CallManager 话务台](#)
- [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](#)