

统一通信管理器Attendant Console错误消息

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Error:无法连接到服务器](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:通信用服务器的错误显示](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:失败转移呼叫由于内部错误。试图转接不存在或不再处于活动状态的呼叫。](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:在您的电话的一个或多个线路共享。不支持共享线路。](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Attendant Console窃取从其他Windows的重点在呼入呼叫](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:无法连接到服务器](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:不可能找到404页](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[在Attendant Console控制台显示的线路状态作为一个问号\(?\)](#)

[问题](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[解决方案 3](#)

[Error:如果您的设备配置更改，操作员终端启用请关于登录](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:您的管理员必须连结电话与一个有效应用程序用户](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:没找到的MSVCR71.dll](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:失败的jqs_plugin.dll注册](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[注册的CTI路由点和CTI端口失败](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:无法连接备份CTI Manager。请检查被提供的信息并且再试一次。](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Attendant Console同步问题](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:CiscoTSP.tsp失败的复制文件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Attendant Console服务器故障在期限正常运行之后](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Cisco Unified Communications Manager Attendant Console](#)

[相关信息](#)

[简介](#)

Cisco Unified Communications Manager (CUCM) Attendant Console允许您设置思科IP电话作为Attendant Console。查寻电话号码、监督程序调用和把柄呼叫的CUCM Attendant Console用途快速拨号条目和快速目录访问与图形用户界面(GUI)的雇佣。接待员或行政助理使用CUCM Attendant Console处理呼叫请求部门或公司，或者其他员工能使用它管理他们自己的电话。

CUCM Attendant Console在有IP连通性的PC安装到CUCM系统。注册到CUCM系统的Attendant Console与Cisco IP电话一起使用(使用作为Attendant Console)的每个电话的一个控制台。多个控制台能连接到单个CUCM系统。

本文描述与CUCM Attendant Console和应急方案涉及的错误消息。

[先决条件](#)

[要求](#)

本文档没有任何特定的要求。

[使用的组件](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 4.x。
- Cisco Unified Communications Manager 6.x/7.x/8.x
- Cisco Unified企业/部门Attendant Console (CUBAC) 8.x

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](#)。

Error:无法连接到服务器

问题

您无法启动Cisco Unified Communications Manager Attendant Console，并且此错误消息显示：

```
Unable to connect to server
```

解决方案

重新启动思科CtiManager和思科电话呼叫调度器在思科CallManager服务器为了解决此问题。必须从控制中心开始这些服务正如此步骤所描述：

1. 选择Application > Cisco CallManager Serviceability > Tools > Control Center。
2. 终止并且开始这些服务：Cisco CTIManager思科电话呼叫调度器
3. 打开Attendant Console应用程序，并且设法连接。

Error:通信用服务器的错误显示

问题

您无法对启动Cisco统一通信管理器Attendant Console，并且此错误消息显示：

```
Error communicating with server is displayed
```

解决方案

更新有条目的主机和LMHOSTS文件您的统一通信管理器服务器的为了解决此问题。完成这些步骤为了查找文件：

1. 从受影响的PC，请去C:\Windows\System32\Drivers\Etc。
2. 寻找Lmhosts.sam文件。
3. 打开在文本编辑的文件(例如Notepad)。
4. 完成在文件内的说明为了添加您的统一通信管理器服务器IP地址和主机名的条目。分离您的与选项卡的条目。例如：192.168.10.1 publisherhostname192.168.10.2 subscriberhostname
5. 保存文件。
6. 在同一个文件夹中，请找出HOSTS文件，并且重复这些步骤。
7. 终止并且启动Attendant Console。

Error:失败转移呼叫由于内部错误。试图转接不存在或不再处于活动状态的呼叫。

问题

使用Cisco Attendant Console时，当您尝试转移呼叫此错误间歇地接收：

```
Failed to transfer the call due to internal error. Attempt to transfer a call that does not exist or is no longer active.
```

解决方案

为了解决此问题，请更新有条目的主机和LMHOST文件您的统一通信管理器服务器的正如[Error:的Solution部分所描述通信用服务器的错误显示](#)。

Error:在您的电话的一个或多个线路共享。不支持共享线路。

问题

当尝试登陆到Attendant Console时，此错误消息接收：。

主要，当同样目录号(DN)在不同的线路使用在不同的分区时，此问题出现。Attendant Console依靠CTI/JTAPI并且不是分区意识的，因为这CTI/JTAPI限制。所以，如果在不同的线路使用在不同的分区的使用同样DN，Attendant Console弄糊涂，因为电话配置看似类似在同一个电话的一条共享线路到Attendant Console。

解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 检查是否有任何共享线路。如果那样，请删除同样。
2. 检查同样DN是否在不同的线路使用在不同的分区。如果那样，请重新配置同样。Attendant Console不支持同样DN的配置在多个分区的伴随电话的。
3. 检查是否有任何未分配Dns。如果那样，请删除同样使用在[CallManager提及的步骤4.x：删除未分配目录号码配置示例](#)中描述的步骤删除分机。

Attendant Console窃取从其他Windows的重点在呼入呼叫

问题

Attendant Console窃取从其他windows的重点，每当呼叫进来。

解决方案

在Attendant Console窗口的底部，有小图标在状态指示区域左边。图标看起来象一个桌面窗口;如果点击图标，您能断断续续再按乒乓键新的呼叫功能的激活控制台。

[Error:无法连接到服务器](#)

[问题](#)

当您尝试运行在Windows XP服务器时的Attendant Console应用程序此错误消息接收：

[解决方案](#)

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 检查Cisco CallManager服务器和Attendant Console服务器之间的连接。
2. 检查任何防病毒/防火墙是否阻塞Attendant Console端口(TCP端口范围1099至1129和2748)。
3. 编辑在C:\WINDOWS\system32\drivers\etc查找的Attendant Console PC的LMHOSTS和主机文件如下：
：打开在文本编辑的文件(例如Notepad或Wordpad)。添加CallManager服务器IP地址或CallManager名称，并且保存更改。
4. 打开从**Start > Programs > Microsoft SQL Server**的SQL配置管理器2005年>配置工具和enable (event) TCP/IP协议在服务器。
5. 重新启动思科CtiManager服务。

[Error:不可能找到404页](#)

[问题](#)

您收到此错误，当您登陆到管理员页面在一个新安装Cisco Unified企业/部门Attendant Console以后时(CUBAC)：

404 The Page Cannot be Found

[解决方案](#)

去**Start > Settings > Control Panel > Add/Remove Programs**，并且验证Microsoft .NET框架安装。如果它没有安装，则请安装Microsoft .NET框架为了解决此问题。

[在Attendant Console控制台显示的线路状态作为一个问号\(?\)](#)

[问题](#)

Attendant Console显示在线路Status字段的一个问号在快速拨号和目录内。呼叫控制工作良好，并且状态显示正确地显示。

问题不是解决的，如果注销然后记录上一步到Attendant Console然后重置在Cisco CallManager发布器和用户的CtiManager服务。

[解决方案 1](#)

通常，如果防火墙在客户端计算机，启用此问题导致。为了解决此问题，请禁用在客户端PC的防火墙。或者，如果它不可能禁用，完成这些步骤：

1. 如果有防火墙被放置在电话呼叫调度器(TCD)服务器和话务员控制台客户端之间，请打开这些端口：传输控制协议端口1099 - 1129TCP端口2748所有用户数据报协议(UDP)端口。UDP端口使用线路状态。
2. 为了控制由Attendant Console使用线路状态的UDP端口，请配置在AdvancedSettings对话的Localhost IP地址字段。输入在IP一个值格式。例如，10.107.209.201:2658。
3. 打开UDP 2658端口在防火墙。
4. 排除防火墙的话务员控制台客户端。
5. 重新启动计算机电话集成(CTI)和Cisco Secure Desktop服务。

[解决方案 2](#)

去Cisco CallManager管理页，选择用户管理>用户组，并且验证ACDeviceAuthenticationUser存在。

关于如何关联ACDeviceAuthenticationUser用户的信息到Attendant Console电话，参考[关联设备与ACDeviceAuthenticationUser应用程序用户](#)。

[解决方案 3](#)

如果线路状态在CUBAC没出现，请打开命令窗口，并且ping CUBAC服务器;请使用主机名或主机名+域名(例如，hostname.domainname)为了验证客户端机器能解析CUBAC服务器名(完全限定域名)。如果无法ping CUBAC服务器，请完成这些步骤为了添加CUBAC服务器主机主机名到客户端机器：

1. 在CUBAC服务器上，(如果存在)，请打开prompt命令和类型ipconfig得到主机名和域名。
2. 去C:\WINDOWS\system32\drivers\etc，打开HOSTS文件，并且添加此条目
: <ip_of_cubac_server> <host_name_of_cubac_server> <fqdn_of_cubac_server> **注意：**只有当服务器是域的一部分完全限定域名需要被添加。
3. 打开prompt命令，并且运行此命令：nbtstat - R

[Error:如果您的设备配置更改，操作员终端启用请关于登录](#)

[问题](#)

此错误消息在Cisco Attendant Console随机地出现：

```
Operator terminal is up please re login if your device configuration  
has changed
```

[解决方案](#)

完成这些步骤以解决问题：

1. 更改用户密码(ACDeviceAuthenticationUser密码和话务台用户密码)到12345。
2. 重置引导点。
3. 重新启动CTI Manager和Cisco CallManager话务台服务器服务。
4. 添加服务器主机主机名和IP地址到主机和LMHOSTS文件。
5. 添加服务器IP地址和个人计算机IP地址到控制台在设置>Advanced下。

Error:您的管理员必须连结电话与一个有效应用程序用户

问题

当您尝试登录到Attendant Console时，您收到此错误消息：系统管理员必须将电话与有效的应用程序用户关联。

解决方案

为了解决此问题，请确保伴随电话关联与用户 *ac* 和 *acdeviceauthenticationuser* 和重新启动 *CTI Manager* 和 *Cisco CallManager* 话务台服务器服务。

Error:没找到的MSVCR71.dll

问题

Attendant Console安装失效与此错误消息：

This application has failed to start because MSVCR71.dll was not found.
Re-installing the application may this problem.

解决方案

完成这些步骤以解决问题：

1. 复制 *MSVCR71.DLL* 和 *MSVCRT.DLL* 文件到 *C:\windows\system32*。
2. 运行此命令为了重新登记 *MSVCR71.DLL*：

`regsvr32 C:\WINDOWS\system32\msvcr71.dll` **注意：** 当自定义发射器 (*cucsf.exe*) 时装载一私有 JRE (*jvm.dll*) 而不是在 -64 位计算机的一公开安装的 JRE，您必须包括 *MSVCR71.DLL* 目录和 *cucsf.exe* 一样，因为很可能，由 *jvm.dll* 要求) 的 *MSVCR71.DLL* (不在路径。DLL 的包括在同一个目录的帮助注册 *MSVCR71.DLL*。 **注意：** 此问题在 Cisco Bug ID [CSCsw88042](#) (仅限注册用户) 描述。

Error:失败的jqs_plugin.dll注册

问题

当您设法安装Attendant Console时，您收到此错误消息：

`jqs_plugin.dll HRESULT -214702470`

解决方案

此错误由从Attendant Console文件夹的丢失.dlls造成。为了解决此错误，请复制从 *C:\ProgramFiles\Java\jre6\bin* 的 *MSVCR71.dll* 和 *MSVCRT.dll* 文件到 *C:\Program Files\Cisco\Unified通信管理器Attendant Console\bin*。

CTI路由点和CTI端口不能注册

问题

您有注册CTI端口或路由点用Cisco Unified Business Attendant Console (CUBAC)的问题。

解决方案

此问题被跟踪了根据TSP trace。此输出示例:显示设法的该CUBAC打开与IPv6的CTI连接：

```
09:56:04.347 | CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() RegisterDeviceRequest failed. []
09:56:04.347 | CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() Result of register device request is -1932787469
09:56:04.347 | <--CCTiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse()
09:56:04.347 | <--CCTiInterface::OpenDevice() IPv6 [R3EDB27AD100016]
09:56:04.347 | -->CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000]
09:56:04.347 | CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000] m_UserIP [0x00000000]. m_UserRecvPort [0x00000000]
09:56:04.347 | -->CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()
09:56:04.347 | CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated() [0xFFFFFFFF] bRc - 0
09:56:04.347 | <--CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()
09:56:04.347 | <--CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000]
09:56:04.347 | CSelsiusTSPDevice::OpenDevice() [R3EDB27AD100016] *ERROR*
m_DeviceList->OpenDevice() failed with error 0x8CCC00F3 [Unknown value]
```

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 从常见设备模板取消IPv6选项。常见设备配置配置文件(设备>设备设置>常见设备配置)包含以下IPv6配置信息。
2. 重新启动CTI路由点、CTI端口和CTI模板设备。
3. 重新启动在CUBAC的Windows电话服务。

Error:无法连接备份CTI Manager。请检查被提供的信息并且再试一次。

问题

此错误消息出现在您配置TSP信息的安装画面上：

CTI Manager

解决方案

当CTI Manager服务在CUCM时，没有被启动此问题出现。启动CTI Manager和AXL服务在服务器为了解决此问题。

Attendant Console同步问题

问题

不是所有的CUCM用户在Attendant Console的企业版本出现。

解决方案

当目录到达最大容量，此问题主要出现。完成这些步骤为了检查目录是否达到了用户输入最大限制：

1. 选择**系统配置>目录同步>enable**，并且验证目录同步启用。
2. 重新启动LDAP插件服务。
3. 选择**开始>所有Programs> Microsoft SQL Server 2008年**，点击**连接**，并且展开树型结构对级的表。
4. 用鼠标右键单击**dbo. Contact_Numbers**表，并且选择**选择名列前茅1000行**。用户数量导入到目录出现在用户界面的右下角。

Error: CiscoTSP.tsp失败的复制文件

问题

当您设法安装CUBAC 8.x时，CTI端口显示如未注册和此错误消息接收：

```
Copy file CiscoTSP.tsp failed
```

解决方案

完成这些步骤为了整理TSP注册表项和解决此问题：

1. 在登记编辑，请导航对**HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Cisco Systems**，公司，并且删除CiscoTSP注册表项和所有子键。
2. 删除所有CiscoTSP*.tsp和CiscoTUISP*.dll文件从winnt\system32目录。您也许需要重新启动系统，以便系统将允许您删除这些文件。
3. 在登记编辑，请导航对**HKEY_LOCAL_MACHINE>SOFTWARE> Microsoft > Windows > CurrentVersion > 卸载**，并且删除{AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324}和CiscoTSP子键。**注意**：请勿删除整个卸载密钥;删除仅{AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324}和CiscoTSP密钥。

参考[Cisco TSP 3.1安装问题](#)欲知更多信息。

Attendant Console服务器故障在期限正常运行之后

问题

Attendant Console (AC)引导点间歇地接收忙音或AC客户端不能在一定数量的天之后顺利地登陆。

AC客户端应用显示-跟随的消息消息。

解决方案

此问题出现，因为ACS服务器结束TCP端口(1101)。结果，当呼叫AC引导点时，AC客户端不能登陆也不接收忙音。

为了解决此问题，请重新启动Attendant Console服务器和CTI Manager服务。

注意： 此问题在Cisco Bug ID [CSCsq93935](#) ([仅限注册用户](#))描述。

[Cisco Unified Communications Manager Attendant Console](#)

这是链路到在解释关于[如何配置Cisco Unified Communications Manager Attendant Console的Cisco支持社区](#)的视频。

[相关信息](#)

- [Cisco CallManager Attendant Console常见问题](#)
- [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](#)