

Messaggi di errore console operatore CUCM

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Errore: Impossibile connettersi al server](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Errore durante la comunicazione con il server](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Impossibile trasferire la chiamata a causa di un errore interno. Tentativo di trasferire una chiamata che non esiste o non è più attiva.](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Una o più righe nel telefono sono condivise. Le linee condivise non sono supportate.](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[La console operatore ruba lo stato attivo da altre finestre sulla chiamata in arrivo](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: impossibile connettersi al server](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: 404 Impossibile trovare la pagina](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Lo stato della linea nella console operatore viene visualizzato come punto interrogativo \(?\)](#)

[Problema](#)

[Soluzione 1](#)

[Soluzione 2](#)

[Soluzione 3](#)

[Errore: Il terminale operatore è attivo. Effettuare nuovamente l'accesso se la configurazione del dispositivo è stata modificata.](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: L'amministratore deve associare il telefono a un utente dell'applicazione valido](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: MSVCR71.dll non trovato](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: registrazione di jqs_plugin.dll non riuscita](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Impossibile registrare il punto di routing CTI e le porte CTI](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Impossibile connettersi a Backup CTI Manager. Controllare le informazioni fornite e riprovare.](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Problema di sincronizzazione della console operatore](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Copia del file CiscoTSP.tsp non riuscita](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errori server console Supervisore dopo periodo di attività](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Console operatore Cisco Unified Communications Manager](#)

[Informazioni correlate](#)

[**Introduzione**](#)

La console operatore Cisco Unified Communications Manager (CUCM) consente di configurare i telefoni IP Cisco come console operatore. La console di operatore CUCM utilizza le voci di composizione veloce e l'accesso rapido alla directory per cercare numeri di telefono, monitorare le chiamate e gestire le chiamate utilizzando un'interfaccia utente grafica (GUI). Un centralinista o un assistente amministrativo utilizza la console dell'operatore CUCM per gestire le chiamate di un reparto o di un'azienda, oppure altri dipendenti possono utilizzarla per gestire le proprie chiamate telefoniche.

La console operatore CUCM viene installata su un PC con connettività IP al sistema CUCM. La console operatore funziona con un telefono IP Cisco registrato su un sistema CUCM (una console per ogni telefono utilizzato come console operatore). Più console possono essere collegate a un singolo sistema CUCM.

Questo documento descrive i messaggi di errore e le soluzioni relative alla console operatore CUCM.

[**Prerequisiti**](#)

[**Requisiti**](#)

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 4.x
- Cisco Unified Communications Manager 6.x/7.x/8.x
- Cisco Unified Business/Department Attendant Console (CUBAC) 8.x

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Errore: Impossibile connettersi al server

Problema

Non è possibile avviare la console Cisco Unified Communications Manager Attendant e viene visualizzato questo messaggio di errore:

```
Unable to connect to server
```

Soluzione

Per risolvere il problema, riavviare **Cisco CTIManager** e **Cisco Telephony Call Dispatcher** sul server Cisco CallManager. Questi servizi devono essere avviati da **Control Center** come descritto in questa procedura:

1. Scegliere **Applicazione > Cisco CallManager Serviceability > Strumenti > Control Center**.
2. Arrestare e avviare i seguenti servizi: **Cisco CTIM Manager** **Cisco Telephony Call Dispatcher**
3. Aprire l'applicazione Console operatore e provare a connettersi.

Errore: Errore durante la comunicazione con il server

Problema

Non è possibile avviare la console Cisco Unified Communications Manager Attendant e viene visualizzato questo messaggio di errore:

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

Soluzione

Per risolvere il problema, aggiornare i file Hosts e LMHosts con le voci relative ai server Unified Communications Manager. Per trovare i file, completare i seguenti passaggi:

1. Dal PC interessato, visitare il sito **C:\Windows\System32\Drivers\Etc.**
2. Individuare il file **LMHosts.sam**.
3. Aprire il file in un editor di testo, ad esempio Blocco note.
4. Completare le istruzioni contenute nel file per aggiungere le voci relative all'indirizzo IP e al nome host dei server Unified Communications Manager. Separare le voci con una scheda.
Ad esempio:192.168.10.1 nomehost editore192.168.10.2 nomehostsottoscrittore
5. Salvare il file.
6. Nella stessa cartella, individuare il file *Hosts* e ripetere la procedura.
7. Arrestare e avviare la Console operatore.

Errore: Impossibile trasferire la chiamata a causa di un errore interno. Tentativo di trasferire una chiamata che non esiste o non è più attiva.

Problema

Questo errore viene visualizzato a intermittenza quando si tenta di trasferire chiamate utilizzando Cisco Attendant Console:

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

Soluzione

Per risolvere il problema, aggiornare i file Hosts e LMHosts con le voci relative ai server Unified Communications Manager come descritto nella sezione [Soluzione](#) di [Errore: Viene visualizzato l'errore di comunicazione con il server](#).

Errore: Una o più righe nel telefono sono condivise. Le linee condivise non sono supportate.

Problema

Quando si tenta di accedere alla console Attendant, viene visualizzato questo messaggio di errore: Una o più righe nel telefono sono condivise. Le linee condivise non sono supportate.

Questo problema si verifica principalmente quando lo stesso numero di directory (DN) viene utilizzato su righe diverse in partizioni diverse. La console operatore dipende da CTI/JTAPI e non è in grado di riconoscere le partizioni perché si tratta di una limitazione di CTI/JTAPI. Pertanto, se si utilizza lo stesso DN utilizzato su linee diverse in partizioni diverse, la console Attendant risulta confusa in quanto la configurazione telefonica è simile a una linea condivisa sullo stesso telefono della console Attendant.

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Verificare se sono presenti righe condivise. In caso affermativo, rimuoverlo.
2. Verificare se lo stesso DN viene utilizzato su righe diverse in partizioni diverse. In caso affermativo, riconfigurare lo stesso. La console operatore non supporta la configurazione dello stesso DN in più partizioni per il telefono operatore.
3. Verificare se sono presenti DN non assegnati. In tal caso, eliminare la stessa procedura utilizzando la procedura descritta in [CallManager 4.x: Esempio di configurazione dell'eliminazione dei numeri di directory non assegnati](#).

La console operatore ruba lo stato attivo da altre finestre sulla chiamata in arrivo

Problema

La Console operatore ruba lo stato attivo da altre finestre ogni volta che arriva una chiamata.

Soluzione

Nella parte inferiore della finestra Console operatore è presente una piccola icona a sinistra dell'area dell'indicatore di stato `Controllo chiamata`. L'icona ha l'aspetto di una finestra del desktop; se si fa clic sull'icona, è possibile attivare o disattivare la funzione *Attiva console alla nuova chiamata*.

Errore: impossibile connettersi al server

Problema

Questo messaggio di errore viene visualizzato quando si tenta di avviare l'applicazione Console operatore su un server Windows XP: `impossibile connettersi al server`

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Verificare la connettività tra il server Cisco CallManager e il server della console Attendant.
2. Verificare se un firewall/antivirus blocca le porte della console Attendant (l'intervallo di porte TCP è compreso tra 1099 e 1129 e 2748).
3. Modificare i file `LMHOSTS` e `HOSTS` nel PC di Attendant Console situato in `C:\WINDOWS\system32\drivers\etc` nel modo seguente: Aprire il file in un editor di testo, ad esempio Blocco note o Wordpad. Aggiungere gli indirizzi IP o il nome di CallManager dei server CallManager e salvare le modifiche.
4. Aprire Gestione configurazione SQL da **Start > Programmi > Microsoft SQL Server 2005 > Strumenti di configurazione** e abilitare il protocollo TCP/IP sul server.

5. Riavviare il servizio Cisco CTIManager.

Errore: 404 Impossibile trovare la pagina

Problema

Questo errore si verifica quando si accede alla pagina Admin dopo una nuova installazione di Cisco Unified Business/Department Attendant Console (CUBAC):

404 The Page Cannot be Found

Soluzione

Selezionare **Start > Impostazioni > Pannello di controllo > Installazione applicazioni** e verificare che Microsoft .NET Framework sia installato. Se non è installato, installare Microsoft .NET Framework per risolvere il problema.

Lo stato della linea nella console operatore viene visualizzato come punto interrogativo (?)

Problema

La Console operatore visualizza un punto interrogativo nel campo dello stato della linea all'interno dei comandi di velocità e della directory. Il controllo delle chiamate funziona correttamente e la visualizzazione dello stato è corretta.

Il problema non viene risolto se si esegue la disconnessione, si accede nuovamente alla console Attendant e quindi si reimposta il servizio CTIManager sul server di pubblicazione e sui Sottoscrittori Cisco CallManager.

Soluzione 1

In genere, questo problema è causato se il firewall è attivato nel computer client. Per risolvere il problema, disattivare il firewall sul PC client. Oppure, se non può essere disabilitato, attenersi alla seguente procedura:

1. Se è presente un firewall tra il server Telephony Call Dispatcher (TCD) e il client Console operatore, aprire le porte seguenti: Porte Transport Control Protocol (TCP) **1099 - 1129** porta TCP **2748** Tutte le porte UDP (User Datagram Protocol). Le porte UDP vengono utilizzate per lo stato della linea.
2. Per controllare le porte UDP utilizzate dalla console Attendant per lo stato della linea, configurare il campo Indirizzo IP host locale nella finestra di dialogo Impostazioni avanzate. Immettere un valore nel formato `Indirizzo IP:Porta`. Ad esempio, `10.107.209.201:2658`.
3. Aprire la porta **UDP 2658** sul firewall.
4. Escludere il client Console operatore nel firewall.
5. Riavviare i servizi CTI (Computer Telephony Integration) e Cisco Secure Desktop.

Soluzione 2

Andare alla pagina Amministrazione di Cisco Callmanager, selezionare **Gestione utenti > Gruppo utenti** e verificare che *ACDeviceAuthenticationUser* esista.

Per informazioni su come associare l'utente *ACDeviceAuthenticationUser* ai telefoni della console Attendant, vedere [Associazione di dispositivi all'utente dell'applicazione ACDeviceAuthenticationUser](#).

Soluzione 3

Se lo stato della riga non viene visualizzato in CUBAC, aprire una finestra di comando ed eseguire il ping sul server CUBAC; utilizzare il nome host o il nome host + il nome di dominio (ad esempio, *nomehost.nomedominio*) per verificare che il computer client sia in grado di risolvere il nome del server CUBAC (nome di dominio completo). Se non è possibile eseguire il ping del server CUBAC, completare i seguenti passaggi per aggiungere il nome host del server CUBAC al computer client:

1. Sul server CUBAC, aprire un prompt dei comandi e digitare **ipconfig** per ottenere il nome dell'host e il nome del dominio (se esistente).
2. Accedere a *C:\WINDOWS\system32\drivers\etc*, aprire il file *hosts* e aggiungere la seguente voce:

```
<ip_of_cubac_server> <host_name_of_cubac_server> <fqdn_of_cubac_server>
```

Nota: il nome di dominio completo deve essere aggiunto solo se il server fa parte di un dominio.

3. Aprire il prompt dei comandi ed eseguire questo comando: **nbtstat -R**

Errore: Il terminale operatore è attivo. Effettuare nuovamente l'accesso se la configurazione del dispositivo è stata modificata.

Problema

Questo messaggio di errore viene visualizzato in modo casuale in Cisco Attendant Console:

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

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Modificare la password dell'utente (*ACDeviceAuthenticationUser* password e la password dell'utente della console operatore) in 12345.
2. Reimpostare il punto pilota.
3. Riavviare i servizi Console Server CTI Manager e Cisco CallManager Attendant.
4. Aggiungere il nome host e l'indirizzo IP del server ai file host e Imhost.
5. Aggiungere l'indirizzo IP del server e l'indirizzo IP del PC alla console in **Impostazioni > Avanzate**.

Errore: L'amministratore deve associare il telefono a un utente dell'applicazione valido

Problema

Quando si tenta di accedere alla console Attendant viene visualizzato questo messaggio di errore:
L'amministratore deve associare il telefono a un utente dell'applicazione valido.

Soluzione

Per risolvere il problema, verificare che il telefono Attendant sia associato agli utenti *ac* e *acdeviceauthenticationuser*, quindi riavviare i servizi *CTI Manager* e *Cisco CallManager Attendant Console Server*.

Errore: MSVCR71.dll non trovato

Problema

L'installazione della Console operatore non riesce con questo messaggio di errore:

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

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Copiare i file *MSVCR71.DLL* e *MSVCRT.DLL* in `C:\WINDOWS\system32`.
2. Eseguire questo comando per registrare nuovamente *MSVCR71.DLL*:

```
regsvr32 C:\WINDOWS\system32\msvcr71.dll
```

Nota: quando l'utilità di avvio personalizzata (*cucsf.exe*) carica un file JRE privato (*jvm.dll*) anziché un file JRE installato pubblicamente in un computer a 64 bit, è necessario includere *MSVCR71.DLL* nella stessa directory di *cucsf.exe*, poiché è possibile che *MSVCR71.DLL* (richiesto da *jvm.dll*) non sia presente nel percorso. L'inclusione della DLL nella stessa directory consente di registrare *MSVCR71.DLL*. **Nota:** questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCsw88042](#) (solo utenti [registrati](#)).

Errore: registrazione di jqs_plugin.dll non riuscita

Problema

Quando si tenta di installare la Console operatore viene visualizzato questo messaggio:

```
registrazione di jqs_plugin.dll non riuscita. HRESULT: -214702470
```

Soluzione

Questo errore è causato da un file .dlls mancante nella cartella Attendant Console. Per risolvere il problema, copiare i file *MSVCR71.dll* e *MSVCRT.dll* da *C:\ProgramFiles\Java\jre6\bin* a *C:\Program Files\Cisco\Unified Console Operatore di Communications Manager\bin*.

Impossibile registrare il punto di routing CTI e le porte CTI

Problema

Si verificano problemi durante la registrazione delle porte CTI o dei punti di routing con Cisco Unified Business Attendant Console (CUBAC).

Soluzione

Il problema è stato rilevato in base alla traccia TSP. In questo output di esempio viene mostrato che CUBAC ha tentato di aprire la connessione CTI con IPv6:

```
09:56:04.347 | CktiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() RegisterDeviceRequest
failed. []
09:56:04.347 | CktiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() Result of register device
request is -1932787469
09:56:04.347 |<--CktiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse()
09:56:04.347 |<--CktiInterface::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]
```

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Rimuovere l'opzione IPv6 dal modello di dispositivo comune. Il profilo di configurazione del dispositivo comune (**Dispositivo > Impostazioni dispositivo > Configurazione dispositivo comune**) contiene le seguenti informazioni di configurazione IPv6.

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Voice Mail ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾

Common Device Configuration

 Save

Status
 Status: Ready

Common Device Configuration Information
 Common Device Configuration: New

Common Device Configuration Information

Name*	<input type="text"/>
Softkey Template	-- Not Selected -- ▾
User Hold MOH Audio Source	< None > ▾
Network Hold MOH Audio Source	< None > ▾
User Locale	< None > ▾
IP Addressing Mode*	IPv4 and IPv6 ▾
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	Use System Default ▾
Allow Auto-Configuration for Phones*	Default ▾
<input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point	

Multilevel Precedence and Preemption Information

MLPP Indication*	Default ▾
MLPP Preemption*	Default ▾
MLPP Domain	< None > ▾

2. Riavviare i punti di stesura CTI, le porte CTI e il dispositivo modello CTI.
3. Riavviare il servizio Telefonia Windows in CUBAC.

[Errore: Impossibile connettersi a Backup CTI Manager. Controllare le informazioni fornite e riprovare.](#)

[Problema](#)

Questo messaggio di errore viene visualizzato nella schermata di installazione in cui è possibile configurare le informazioni TSP:

Impossibile connettersi a Backup CTI Manager. Controllare le informazioni fornite e riprovare.

[Soluzione](#)

Questo problema si verifica quando il servizio CTI Manager non è attivato in CUCM. Per risolvere

il problema, attivare i *servizi CTI Manager e AXL* sul server.

Problema di sincronizzazione della console operatore

Problema

Non tutti gli utenti CUCM vengono visualizzati nell'edizione Business della console Attendant.

Soluzione

Questo problema si verifica principalmente quando la directory raggiunge la capacità massima. Completare questa procedura per verificare se la directory ha raggiunto il limite massimo di voci utente:

1. Scegliere **Configurazione di sistema > Sincronizzazione directory > Abilita** e verificare che la sincronizzazione della directory sia abilitata.
2. Riavviare il servizio plugin LDAP.
3. Scegliere **Start > Tutti i programmi > Microsoft SQL Server 2008**, fare clic su **Connetti** ed espandere la struttura a livello di tabella.
4. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla tabella **dbo.Contact_Numbers** e scegliere **Seleziona prime 1000 righe**. Il numero di utenti importati nella directory viene visualizzato nell'angolo inferiore destro dell'interfaccia utente.

The screenshot shows the Microsoft SQL Server Management Studio interface. The 'Object Explorer' on the left shows the 'dbo.Contact_Numbers' table selected. The 'SQL Query Editor' in the center contains the following query:

```
SELECT TOP 1000 [Contact_Unique_Ref]
, [Contact_Type]
, [Source_Unique_Ref]
, [First_Name]
, [Last_Name]
, [Company_Name]
, [Department]
, [Full_Job_Title]
, [Email]
, [Email_2]
, [Email_3]
, [Extension]
, [Extension_Unique_Ref]
, [Business_1]
```

The 'Results' pane at the bottom displays a table with the following data:

Contact_Unique_Ref	Contact_Type	Source_Unique_Ref	First_Name	Last_Name	Company_Name	Display_Extension
CTH100336	I	E\S000001	Jan	Unneberg	NULL	WI
CTH100337	I	E\S000001	May	Chancellor	NULL	WI
CTH100338	I	E\S000001	Denise	Sechist	NULL	WI
CTH100339	I	E\S000001	Rachael	Packer	NULL	BI
CTH100340	I	E\S000001	Michele	Rosenberg	NULL	WI
CTH100341	I	E\S000001	Melissa	Chapman	NULL	WI
CTH100342	I	E\S000001	Zinah	Hussam	NULL	WI
CTH100343	I	E\S000001	Kurt	Olsen	NULL	WI
CTH100344	I	E\S000001	Tower Cafe	Kitchen	NULL	WI
CTH100345	I	E\S000001

The status bar at the bottom of the Results pane shows '500 rows'.

Errore: Copia del file CiscoTSP.tsp non riuscita

Problema

Quando si tenta di installare CUBAC 8.x, le porte CTI vengono visualizzate come non registrate e viene visualizzato questo messaggio di errore:

Copy file CiscoTSP.tsp failed

Soluzione

Completare questi passaggi per pulire le chiavi del Registro di sistema TSP e risolvere il problema:

1. Nell'Editor del Registro di sistema, selezionare **HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Cisco Systems, Inc.**, quindi eliminare la chiave del Registro di sistema CiscoTSP e tutte le sottochiavi.
2. Eliminare tutti i file CiscoTSP*.tsp e CiscoTUISP*.dll dalla directory winnt\system32. Potrebbe essere necessario riavviare il sistema per consentire la rimozione dei file.
3. Nell'Editor del Registro di sistema, selezionare **HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Microsoft > Windows > CurrentVersion > Uninstall**, quindi eliminare le sottochiavi {AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324} e CiscoTSP. **Nota:** non eliminare l'intera chiave Uninstall; elimina solo i tasti {AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324} e CiscoTSP.

per ulteriori informazioni, fare riferimento a [Problemi di installazione di Cisco TSP 3.1](#).

Errori server console Supervisore dopo periodo di attività

Problema

Il punto pilota della console operatore (CA) riceve un segnale di occupato in modo intermittente oppure il client CA non riesce ad accedere correttamente dopo alcuni giorni.

Nell'applicazione client di connessione automatica viene visualizzato il messaggio `Connessione al server in corso - Attendere` seguito dal messaggio `Impossibile connettersi al server`.

Soluzione

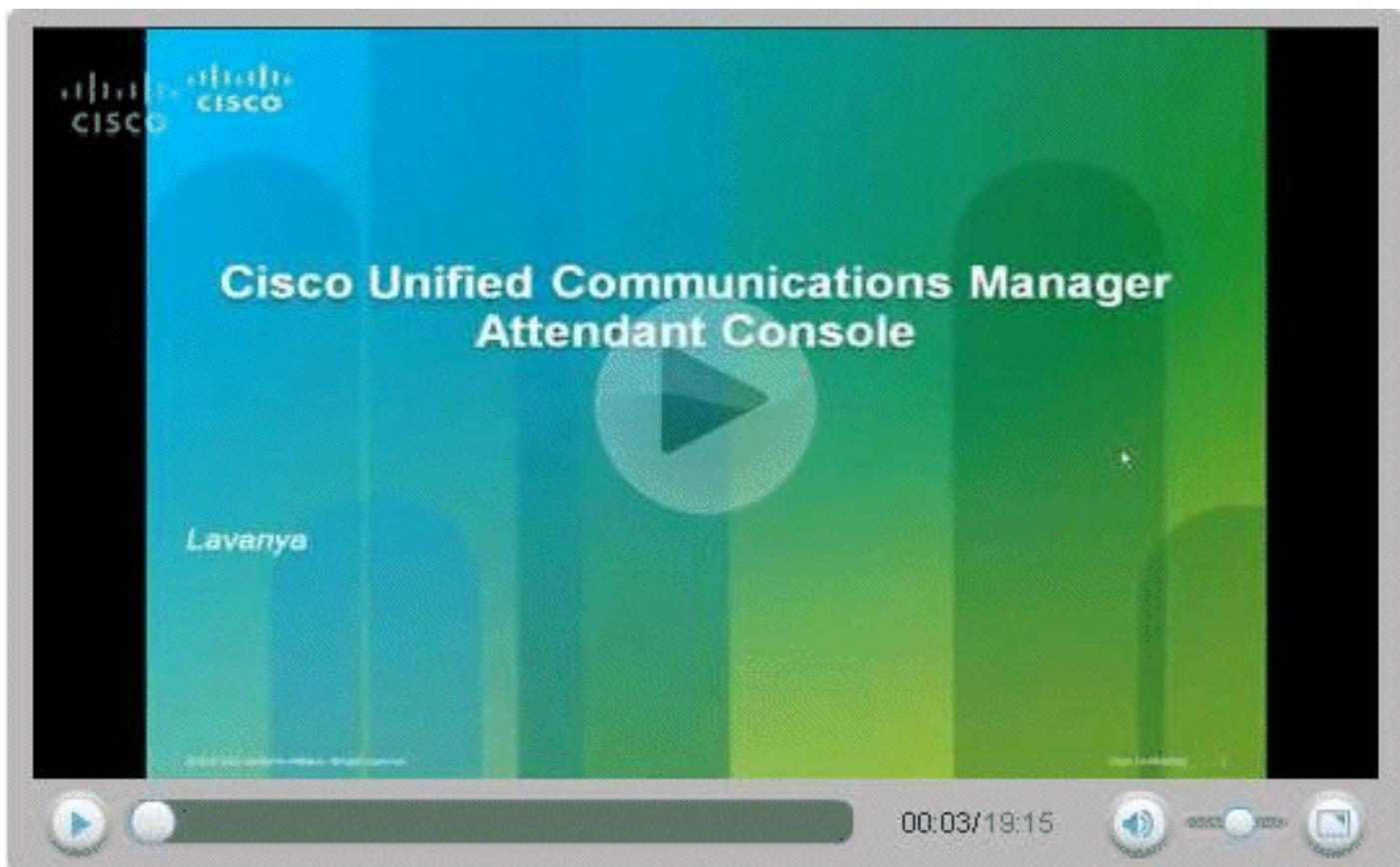
Questo problema si verifica perché il server CA chiude la porta TCP (1101). Di conseguenza, il client CA non è in grado di accedere o riceve un segnale di occupato quando chiama il punto pilota CA.

Per risolvere il problema, riavviare il **console server Attendant** e il servizio **CTI Manager**.

Nota: questo problema è documentato nell>ID bug Cisco [CSCsq93935](#) (solo utenti [registrati](#)).

Console operatore Cisco Unified Communications Manager

Di seguito è riportato un collegamento al video disponibile sul sito della [Cisco Support Community](#) che spiega [come configurare la console Cisco Unified Communications Manager Attendant](#).



[Informazioni correlate](#)

- [Domande frequenti sulla console Cisco CallManager Attendant](#)
- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Risoluzione dei problemi di Cisco IP Telephony](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)