

# Perguntas Frequentes sobre o Cisco CallManager Attendant Console

## Contents

### [Introduction](#)

[Como faço com que meu cliente Cisco WebAttendant se conecte ao meu servidor TCD instalado recentemente?](#)

[Por que o console de atendimento não mostra o campo da lâmpada de ocupado/discagem rápida mesmo que eu tenha o BLF/SD configurado?](#)

[Como monitorar o status do console de atendimento?](#)

[Quais são os requisitos do PC cliente para oferecer suporte ao Cisco Attendant Console versão 1.4?](#)

[Como o console Cisco Attendant fornece redundância quando um Cisco CallManager cai?](#)

[Quais são os números máximos de Attendant Console Attendants e pontos piloto suportados por cluster do Cisco CallManager?](#)

[Por que eu fico muito ocupado quando ligo para o ponto piloto?](#)

[Por que ainda fico muito ocupado quando ligo para o ponto piloto depois de ter associado os dispositivos ao usuário do ac?](#)

[Quais são as portas TCP e UDP usadas para o console Attendant?](#)

[Quando uma chamada não é atendida no agente e encaminhada ao correio de voz, o sistema de correio de voz reproduz a saudação do agente em vez da saudação do ponto piloto. Como resolvo isso?](#)

[Alterei o nível de rastreamento de Erro para Detalhado, mas os logs JTAPI ainda não foram gerados. Como posso fazê-los gerar?](#)

[O Console de atendimento funciona através dos Serviços de terminação do Windows?](#)

[Como faço para alterar a senha do usuário do ac?](#)

[Por que os chamadores obtêm a saudação genérica do correio de voz do Cisco Unity mesmo quando "ResetOriginal" está definido como falso?](#)

[Há uma maneira fácil de coletar todos os registros do servidor?](#)

[Como saber se estou executando o serviço TCD antigo ou o novo serviço TCD?](#)

[Há algum problema conhecido com IVR/ICD quando ele é co-residente com o console Cisco CallManager Attendant?](#)

[Como ativo as linhas no meu telefone controlado na GUI do console Cisco CallManager Attendant?](#)

[Por que vejo várias linhas para chamadas no console Cisco CallManager Attendant quando tenho apenas uma chamada no telefone?](#)

[O que é um estacionamento de chamada direcionado?](#)

[Por que o console Cisco CallManager Attendant não mostra o conjunto correto de teclas de linha no telefone?](#)

[Por que o console Cisco CallManager Attendant destaca \(ativa/desativa\) o conjunto incorreto de botões da barra de ferramentas?](#)

[Como resolvo o problema de um chamador PSTN ser abandonado de uma conferência?](#)

[Por que recebo o erro "Falha na inicialização da telefonia" apesar de seguir todas as etapas, incluindo a associação do telefone de atendimento ao usuário do ac?](#)

[Por que algumas teclas de linha no console Cisco CallManager Attendant aparecem desativadas?](#)

[Como obtenho a atualização do estado da linha nas janelas 'Discagem rápida' e 'Diretório'?](#)

[Por que o estado da linha inicial mostra o status Desconhecido para todos os números de diretório?](#)

[Por que os estados de linha de alguns números de diretório mostram um estado desconhecido ou um ponto de interrogação \(?\)?](#)

[Acabei de adicionar um usuário da página Cisco CallManager Administration, mas não vejo esse usuário na janela de diretório no cliente. O que devo fazer?](#)

[Especifiquei um arquivo explícito de lista de usuários do Corporate Directory. No entanto, alguns nomes não aparecem na janela do navegador de diretório no aplicativo Console do Attendant. Como posso corrigir este problema?](#)

[Como posso gerar uma lista de usuários de um servidor de diretório diferente?](#)

[Como altero o nome de usuário e a senha do console Attendant para aplicativos JTAPI?](#)

[Por que os usuários recebem a falha de inicialização do controle de chamadas. Tentando novamente... mensagem de erro ao fazer logon no console Cisco CallManager Attendant?](#)

[Como regenero o arquivo autogerado.txt no console Attendant?](#)

[Faltam discagens rápidas na interface do console Attendant e a mensagem de erro ACLdapConnectionException aparece em AutoGenerated.txt. Como eu resolvo esse problema?](#)

[Os serviços do console Cisco Unity Express Attendant mostram o estado Desconhecido. Como resolvo esse problema?](#)

[Os usuários recebem o erro API NOT INITIALIZED e a página de administração nunca é carregada. Por que isso está acontecendo?](#)

[Quando o operador transfere para um ramal interno do console Attendant, a chamada volta para a fila do console Attendant a partir do ramal interno em vez de encaminhar automaticamente para o correio de voz do ramal interno no CFNA. Como resolvo esse problema?](#)

[Por que o diretório corporativo não é atualizado quando o botão recarregar é pressionado?](#)

[Ao conectar-se à página WebAdmin do meu servidor do console Cisco Unity Express Attendant, essas mensagens de erro são recebidas: "Error Data:API NOT INITIALIZED" e 'not to connect to the server' while installing the Database wizard. Como esse problema é resolvido?](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

O Cisco CallManager Attendant Console permite que você instale telefones IP da Cisco como Consoles de Atendimento. O Cisco CallManager Attendant Console usa entradas de discagem rápida e um acesso rápido de diretório para buscar números de telefone, monitorar status de linha e lidar com chamadas com a implantação de uma interface gráfica de usuário (GUI). Um recepcionista ou assistente administrativo usa o console Cisco CallManager Attendant para processar chamadas para um departamento ou empresa, ou outros funcionários podem usá-lo para gerenciar suas próprias chamadas telefônicas.

O console Cisco CallManager Attendant é instalado em um PC com conectividade IP para o sistema Cisco CallManager. O console de atendimento funciona com um telefone IP da Cisco registrado em um sistema Cisco CallManager, um console para cada telefone usado como console de atendimento. Vários consoles podem se conectar a um único sistema Cisco CallManager.

Este documento descreve perguntas ou situações comuns relacionadas à função ou ao desempenho do console Cisco CallManager Attendant.

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

## **P. Como faço com que meu cliente Cisco WebAttendant se conecte ao meu servidor TCD instalado recentemente?**

A. Você deve baixar e instalar o novo cliente do console Cisco CallManager Attendant na página de plug-ins. Esta é uma recriação completa do produto antigo. O novo cliente do Attendant Console não é compatível com o servidor do Telephony Call Dispatcher (TCD) antigo e o cliente antigo do Cisco WebAttendant não é compatível com o novo servidor TCD.

## **P. Por que o console de atendimento não mostra o campo da lâmpada de ocupado/discagem rápida mesmo que eu tenha o BLF/SD configurado?**

A. O console de atendimento não mostra BLF/SD, a menos que tenham sido configurados como Linha no Modelo do botão do telefone.

## **P. Como monitorar o status do console de atendimento?**

A. O contador de desempenho CcmLineLinkState nos contadores do Microsoft Performance Monitor fornece uma forma rápida de verificar se o console de atendimento funciona corretamente. Para visualizar o CcmLineLinkState e outras informações de monitoramento de desempenho para o console Cisco Attendant, faça o seguinte:

1. Efetue login no **servidor Cisco CallManager**.
2. Escolha **Iniciar > Programas > Ferramentas administrativas > Desempenho**.
3. Clique no ícone **Exibir dados do relatório**.
4. Clique no ícone **+** (**Adicionar contador**).
5. Escolha **Monitor do sistema**, ative **Todos os contadores** e escolha o **console Cisco CallManager Attendant** na caixa da lista suspensa Objeto.
6. Clique em Add. Se o contador CcmLineLinkState for 11, esse estado indica que o Cisco TCD funciona normalmente. O dígito mais à esquerda de CcmLineLinkState indica se o Cisco TCD está conectado e registrado no Cisco CallManager CTI. Se esse dígito for 0, pode haver um problema com o CTI ou o diretório. O dígito mais à direita de CcmLineLinkState indica se o Cisco TCD pode perceber informações de estado de linha através do Cisco CallManager. Se esse dígito for 0, provavelmente existe um problema com o Cisco CallManager.

## **P. Quais são os requisitos do PC cliente para oferecer suporte ao Cisco Attendant Console versão 1.4?**

- Processador: PC com processador Pentium II 366-MHz
- Memória: 128 MB de RAM
- Sistema operacional: Microsoft Windows 2000 ou Windows XP

## **P. Como o console Cisco Attendant fornece redundância quando um Cisco CallManager cai?**

A. O console Attendant sempre tenta utilizar a redundância quando um servidor com TCD ativado falha. Ele usa o pool de dispositivos do telefone Attendant para usar o próximo CM disponível, desde que todos os servidores Cisco CallManager executem o serviço TCD e CTI Manager.

- Se o CTI Manager e o Cisco TCD forem executados em todos os nós do cluster do Cisco CallManager, insira o endereço IP de um servidor que executa o Cisco TCD na caixa de diálogo Configurações do Attendant no PC de atendimento.
- Se o Cisco TCD e o CTI Manager não forem executados em todos os nós no cluster, insira uma lista separada por vírgulas dos endereços IP dos servidores no cluster que possuem um CTI Manager ativo no campo Nomes de Host do Servidor de Processamento de Chamadas ou Endereços IP na guia Avançado da caixa de diálogo Configurações do Attendant no PC de atendimento.

## **P. Quais são os números máximos de Attendant Console Attendants e pontos piloto suportados por cluster do Cisco CallManager?**

A. No máximo 500 pontos piloto e 500 atendentes são suportados por cluster do Cisco CallManager. Para esse nível máximo de suporte, os 500 atendedores e 500 pontos piloto devem ser distribuídos em vários servidores em grupos de no máximo 125 por servidor (para 7845), no máximo 100 por servidor (para 7835) e no máximo 75 por servidor (para 7825).

## **P. Por que eu fico muito ocupado quando ligo para o ponto piloto?**

A. O ponto piloto e/ou os telefones controlados não estão na lista de dispositivos controlados do usuário 'ac'. Você deve criar um usuário com id 'ac' na página de administração do usuário do Cisco CallManager e associar todos os pontos piloto e telefones de atendimento a esse usuário. Certifique-se de que este usuário verifique **Ativar uso do aplicativo CTI**. A senha padrão para este usuário deve ser **12345**. Se quiser alterar a senha, consulte [Como altero a senha do usuário 'ac'?](#)

## **P. Por que ainda fico muito ocupado quando ligo para o ponto piloto depois de ter associado os dispositivos ao usuário do ac?**

A. Pode ser que o(s) usuário(s) especificado(s) no(s) par(s) de usuário/linha no grupo de busca associado ao ponto piloto não esteja(ão) on-line. Faça login e fique online na GUI do console Cisco CallManager Attendant. Se isso não funcionar, você pode estar executando a ID de bug da Cisco [CSCdw86252](#) (somente clientes [registrados](#)) - 'User Device Association is Lost When in Device Association page'. Vá para as páginas Cisco CallManager Administration e reassocie os dispositivos relevantes que não estão mais associados ao usuário.

## **P. Quais são as portas TCP e UDP usadas para o console Attendant?**

A. Os números de porta TCP usados pelo Attendant Console estão no intervalo de 1099 a 1129. Eles são usados para a conexão RMI (Remote Method Invocation) entre o cliente AC e o servidor AC (a primeira porta disponível é usada). O número de porta 2748 é usado para enviar mensagens de Codificação de Buffer Rápido (QBE - Quick Buffer Encoding) para o servidor CTI.

Um usuário pode configurar a porta UDP usando o diálogo de configurações avançadas. Se o usuário não configurar nenhuma porta, o console Attendant usará a primeira porta UDP disponível aleatoriamente.

**P. Quando uma chamada não é atendida no agente e encaminhada ao correio de voz, o sistema de correio de voz reproduz a saudação do agente em vez da saudação do ponto piloto. Como resolvo isso?**

A. Se isso ocorrer, `ResetOriginalCalled` será definido como verdadeiro. Vá para parâmetros de serviço Telephony Call Dispatcher (TCD) e defina `ResetOriginalCalled` como **false**.

**P. Alterei o nível de rastreamento de Erro para Detalhado, mas os logs JTAPI ainda não foram gerados. Como posso fazê-los gerar?**

A. Os níveis de rastreamento da JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface, interface de programação de aplicativos de telefonia Java) são definidos no momento da inicialização da JTAPI e não são alterados posteriormente. Reinicie o serviço Telephony Call Dispatcher (TCD).

**P. O Console de atendimento funciona através dos Serviços de terminação do Windows?**

A. Embora o console Attendant possa funcionar potencialmente através dos Serviços de Terminal, não é uma configuração suportada.

**P. Como faço para alterar a senha do usuário do ac?**

A. Siga estas etapas.

1. Faça login em um sistema Cisco CallManager.
2. Clique duas vezes no arquivo `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat` para abrir a ferramenta de configuração do console Attendant.
3. Selecione **Start > Run** e digite `cmd` na janela para exibir um prompt de comando.
4. `cd` para `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant`.
5. Execute o comando `notepad etc\ACServer.properties`.
6. Localize a linha `JTAPI_PASSWORD=`.
7. Execute o comando `bin\acenc.exe <password>` para gerar uma cópia criptografada de sua nova senha.
8. Copie a saída e coloque-a depois de `JTAPI_PASSWORD=`.
9. Salvar e sair do Bloco de Notas.
10. Reinicie o serviço Cisco Telephony Call Dispatch.
11. Repita essas etapas em todos os Cisco CallManagers no cluster.

**P. Por que os chamadores obtêm a saudação genérica do correio de voz do Cisco Unity mesmo quando "ResetOriginal" está definido como falso?**

A. Há um problema conhecido com determinadas versões do TSP do Cisco Unity. O console Cisco CallManager Attendant foi testado com o TSP versão 6.0(1).

## P. Há uma maneira fácil de coletar todos os registros do servidor?

A. Colete os rastreamentos CCM, CTI, SDL CCM, SDL CTI, TCD e Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) para depurar problemas de servidor. Execute **accollectlogs.bat** de C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin directory. São necessários três parâmetros opcionais:

- **directory <directory\_name>** — O diretório onde o CallManager rastreia existe.
- **time <n\_minutes>** — Coleta o último <n\_minutes> valor dos registros.
- **output <zip\_file\_name>** — O nome do arquivo zip de saída.

## P. Como saber se estou executando o serviço TCD antigo ou o novo serviço TCD?

A. Examine as propriedades do serviço Telephony Call Dispatcher (TCD). O caminho para executável para o novo serviço TCD precisa ser C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\tcdsrv.exe.

## P. Há algum problema conhecido com IVR/ICD quando ele é co-residente com o console Cisco CallManager Attendant?

A. O console Cisco CallManager Attendant e a resposta de voz interativa (IVR)/distribuição de chamadas interativas (ICD) usam RMI (Remote Method Invocation) para comunicação. A porta de comunicação RMI padrão é 1099. Se o console Cisco CallManager Attendant for iniciado antes do IVR/ICD, ele se conectará primeiro à porta 1099. No entanto, se o console Cisco CallManager Attendant for iniciado depois que o ICD/IVR estiver ativo e a porta 1099 já estiver ocupada, ele procurará a primeira porta disponível após 1099. O console Cisco CallManager Attendant funciona bem em qualquer situação. No entanto, o IVR/ICD está com problemas se a porta 1099 já for tomada quando for inicializada. Este erro aparece nos registros de IVR/ICD:

```
java.rmi.server.ExportException:  
Port already in use: 1099.
```

Há duas opções possíveis para corrigir esse problema:

- Verifique se o serviço do Cisco Telephony Call Dispatcher inicia após IVR/ICD.
- Altere a porta RMI padrão na configuração IVR/ICD.

## P. Como ativo as linhas no meu telefone controlado na GUI do console Cisco CallManager Attendant?

A. O ponto piloto e/ou os telefones controlados não estão na lista de dispositivos controlados do usuário de ac. Você deve criar um usuário com id 'ac' na página de administração do usuário do Cisco CallManager e associar todos os pontos piloto e telefones de atendimento a esse usuário. Certifique-se de que este usuário verifique **Ativar uso do aplicativo CTI**. A senha padrão para este usuário precisa ser **12345**. Consulte [Como alterar a senha do usuário de ac?](#) se desejar alterar a senha.

## P. Por que vejo várias linhas para chamadas no console Cisco CallManager Attendant quando tenho apenas uma chamada no telefone?

**A.** Em determinadas versões do Cisco CallManager, há um problema conhecido em que o console Attendant não reflete o conjunto correto de detalhes de chamada se o aplicativo for iniciado enquanto houver atividade no telefone. As versões afetadas são as anteriores a 3.1.4 e 3.2.2.

## **P. O que é um estacionamento de chamada direcionado?**

**A.** O Estacionamento de chamada direcionado permite que um usuário transfira uma chamada estacionada para um número de estacionamento de chamada direcionado selecionado pelo usuário. Configure os números de estacionamento de chamada direcionados na janela Configuração de estacionamento de chamada direcionada do Cisco Unified CallManager. Os números de estacionamento de chamadas direcionadas configurados existem em todo o cluster. Você pode configurar telefones que suportam o BLF (Busy Lamp Field) de estacionamento de chamadas direcionado para monitorar o status de ocupado/ocioso de números específicos de estacionamento de chamadas direcionadas.

Os participantes devem usar o botão Transferência com consulta para enviar chamadas para um número de estacionamento direcionado. Se eles usarem a tecla Transferir, o sistema não poderá reverter a chamada para o operador quando o período de tempo limite de reversão expirar e o chamador receber um tom de reordenação.

**Observação:** as chamadas enviadas para um número de estacionamento direcionado NÃO são exibidas na janela 'Chamadas estacionadas' no console Cisco Unified CallManager Attendant.

## **P. Por que o console Cisco CallManager Attendant não mostra o conjunto correto de teclas de linha no telefone?**

**A.** Quando linhas são adicionadas ao telefone ou excluídas do telefone usando o Cisco CallManager Administration, o console de atendimento não coleta automaticamente as informações mais recentes. O operador precisa fazer logoff e login para ver as informações corretas. Uma mensagem para esse efeito é mostrada pelo aplicativo sempre que o telefone do operador é redefinido (o que acontece quando as alterações são feitas no Cisco CallManager Administration).

## **P. Por que o console Cisco CallManager Attendant destaca (ativa/desativa) o conjunto incorreto de botões da barra de ferramentas?**

**A.** Se as chamadas forem feitas para telefones em linhas analógicas, os eventos recebidos não serão suficientemente completos para permitir/desativar o conjunto correto de botões. Isso não é específico do console Cisco CallManager Attendant. Isso também acontece em telefones IP.

## **P. Como resolvo o problema de um chamador PSTN ser abandonado de uma conferência?**

**A.** Configure o gateway como G.711 (U-law ou A-law) ou configure os recursos de hardware para Transcoder/Conference Bridge. Isso não é específico do console Cisco CallManager Attendant. Isso também acontece em telefones IP.

## **P. Por que recebo o erro "Falha na inicialização da telefonia" apesar de seguir todas as etapas, incluindo a associação do telefone de atendimento ao usuário do**



ac?

A. Verifique se a máquina cliente tem o Sistema de Nome de Domínio (DNS) configurado. Se o pool de dispositivos para o telefone de atendimento ou os gerentes CTI especificados pelo usuário forem nomes, o aplicativo não poderá se comunicar com os hosts desejados.

## **P. Por que algumas teclas de linha no console Cisco CallManager Attendant aparecem desativadas?**

A. Se as linhas correspondentes forem linhas compartilhadas, elas aparecerão desativadas. Isso também pode acontecer se as linhas não forem configuradas continuamente (por exemplo, as linhas 1 e 3 são DN's atribuídos, mas não a linha 2 para as versões do Cisco CallManager anteriores à 3.1.4).

## **P. Como obtenho a atualização do estado da linha nas janelas 'Discagem rápida' e 'Diretório'?**

A. As atualizações de estado de linha do servidor para o cliente são enviadas usando pacotes UDP (User Datagram Protocol). Se um dispositivo de Tradução de Endereço de Rede (NAT - Network Address Translation) ou um firewall separarem o cliente e o servidor, o cliente provavelmente não receberá atualizações de estado de linha do servidor. Certifique-se de que o cliente e o servidor estejam do mesmo lado do dispositivo NAT ou do firewall.

## **P. Por que o estado da linha inicial mostra o status Desconhecido para todos os números de diretório?**

A. Essa situação ocorre quando você executa o Cisco CallManager 3.1(x). O estado da linha inicial não está disponível com esta versão do Cisco CallManager. Quando há atividade na linha (por exemplo, ela está fora do gancho), o estado da linha é atualizado. Esse problema é resolvido em uma versão posterior do Cisco CallManager.

## **P. Por que os estados de linha de alguns números de diretório mostram um estado desconhecido ou um ponto de interrogação (?)?**

A. O principal motivo pelo qual alguns estados de linha de diretório são desconhecidos e sempre mostram um ponto de interrogação na coluna de status da linha é porque o serviço Telephony Call Dispatcher (TCD) não é iniciado em todos os servidores Cisco CallManager que têm telefones em casa. Inicie os serviços TCD em todos os servidores Cisco CallManager que tenham telefones em casa. Se for uma atualização, certifique-se de atualizar o servidor TCD em todos os servidores Cisco CallManager no cluster.

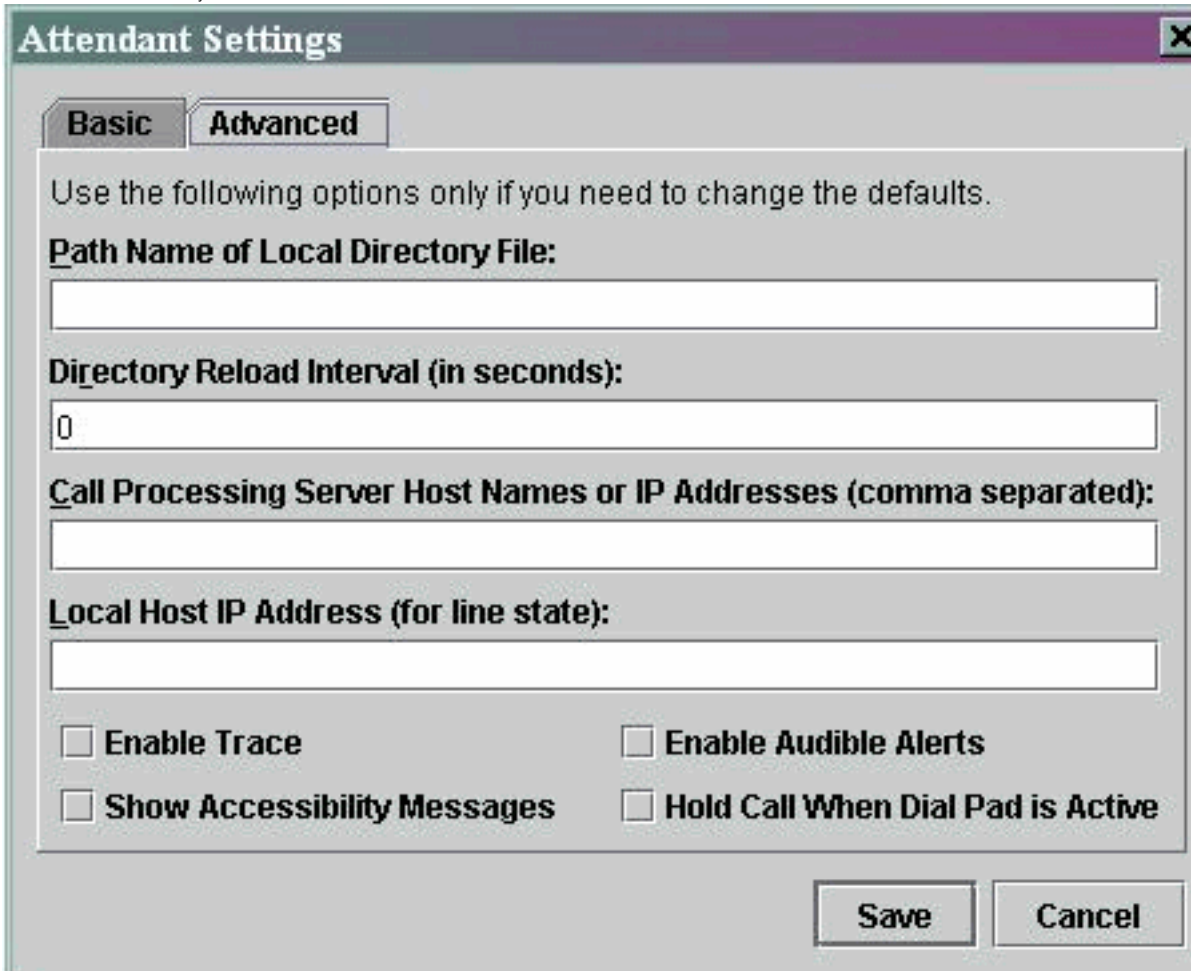
**Observação:** no Cisco Unified CallManager 5.x/6.x, verifique se o serviço **Cisco CallManager Attendant Console** está iniciado no editor e em todos os assinantes no cluster.

Para resolver esse problema, siga estas etapas:

1. Escolha **User > Global Directory** e procure um dos usuários que mostra o status da linha como ?. Verifique se o número de telefone é o mesmo DN que o usuário tem em seu telefone IP.



2. Esse problema também pode surgir devido ao firewall. Remova/desative o firewall para resolver o problema nesse caso. Consulte o site [http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cucm/admin/7\\_1\\_2/ccmfeat/fscmac.html#wp1516214](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucm/admin/7_1_2/ccmfeat/fscmac.html#wp1516214) para obter mais informações sobre o suporte de firewall para o console Attendant.
3. Na **guia Avançado** na caixa de diálogo Configurações do console de atendimento, insira o endereço IP do cliente com a porta UDP especificada após dois-pontos para definir o endereço IP do PC, como **192.168.219.216:3283**. Esta é a porta UDP usada para as Atualizações de Estado de Linha.



The image shows a screenshot of the "Attendant Settings" dialog box, specifically the "Advanced" tab. The dialog has a title bar with "Attendant Settings" and a close button. Below the title bar are two tabs: "Basic" and "Advanced", with "Advanced" selected. The main area contains the following fields and options:

- A text box for "Path Name of Local Directory File:".
- A text box for "Directory Reload Interval (in seconds):" containing the value "0".
- A text box for "Call Processing Server Host Names or IP Addresses (comma separated):".
- A text box for "Local Host IP Address (for line state):".
- Four checkboxes: "Enable Trace", "Enable Audible Alerts", "Show Accessibility Messages", and "Hold Call When Dial Pad is Active". All are currently unchecked.
- At the bottom right are "Save" and "Cancel" buttons.

**Observação:** se o problema não for resolvido depois que você concluir esta solução, desinstale o CA e reinstale-o no PC do operador.

**P. Acabei de adicionar um usuário da página Cisco CallManager Administration, mas não vejo esse usuário na janela de diretório no cliente. O que devo fazer?**

**A.** O servidor extrai a lista de usuários do diretório quando uma destas condições é atendida:

- O serviço Telephony Call Dispatcher (TCD) é iniciado e o intervalo de sincronização do diretório não é zero.
- O intervalo de sincronização do diretório expirou.
- O intervalo de sincronização do diretório foi alterado na página de administração do Cisco CallManager.

O cliente carrega a lista de usuários somente no login. Você precisa fazer login novamente depois que qualquer uma dessas condições tiver sido atendida para que o cliente veja uma lista de

usuários atualizada do servidor. Os usuários sem números de telefone não são exibidos no cliente. Verifique se todos os usuários relevantes têm números de telefone listados para eles no diretório. Se isso não funcionar, reinicie o serviço TCD.

## **P. Especifiquei um arquivo explícito de lista de usuários do Corporate Directory. No entanto, alguns nomes não aparecem na janela do navegador de diretório no aplicativo Console do Attendant. Como posso corrigir este problema?**

**A.** Cada linha no arquivo é tratada como uma entrada de usuário. O formato das entradas é Sobrenome, Nome, Número de telefone e Departamento (opcional). As entradas que começam com '#' e ';' são tratadas como comentários e ignoradas. As entradas que não têm um número de telefone também são ignoradas. Remova caracteres de comentário do início da entrada e verifique se há um número de telefone presente para todas as entradas. Você também pode tentar reiniciar os serviços do console Attendant para resolver o problema.

## **P. Como posso gerar uma lista de usuários de um servidor de diretório diferente?**

**A.** Por padrão, o aplicativo cliente do console Cisco CallManager Attendant mostra os dados da lista de usuários do arquivo nesta ordem de precedência:

1. O nome do arquivo da lista de usuários está explicitamente definido na guia **Configurações >Avançado**.
2. O arquivo `userlist\CorporateDirectory.txt` existe no servidor.
3. O arquivo `userlist\AutoGenerated.txt` existe no servidor.

O arquivo `AutoGenerated.txt` é gerado pelo serviço Cisco Telephony Call Dispatcher (como o nome sugere). Este arquivo é gerado quando qualquer um destes eventos acontece:

- O serviço é iniciado (e o Período de Sincronização de Diretório não é igual a 0).
- O período de sincronização do diretório expira. O valor do Período de Sincronização de Diretório é alterado nas páginas de Administração.

Você pode gerar o arquivo `CorporateDirectory.txt` se sua lista de usuários estiver localizada em um servidor de diretório diferente. Conclua estes passos:

1. Abra uma janela de comando no servidor Cisco CallManager.
2. `cd` para `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin`.
3. Execute `bulldir.bat`.
4. No mínimo, você precisa especificar os dois primeiros parâmetros de linha de comando. Os valores padrão para o restante podem ou não funcionar para sua configuração, com base em como o diretório é configurado. `url? -searchBasesearchFilter` (padrão: `"(objectClass=inetOrgPerson)"`) `managerDN` (padrão: `""`) `managerPW` (predefinição: `""`) `departamento` (padrão: `"departamento"`) Um exemplo de comando é `bulldir -url ldap://ldap.cisco.com -searchBase "ou=pessoas, o=cisco.com"`.
5. Repita isso em todos os sistemas Cisco CallManager no cluster.

## **P. Como altero o nome de usuário e a senha do console Attendant para aplicativos JTAPI?**

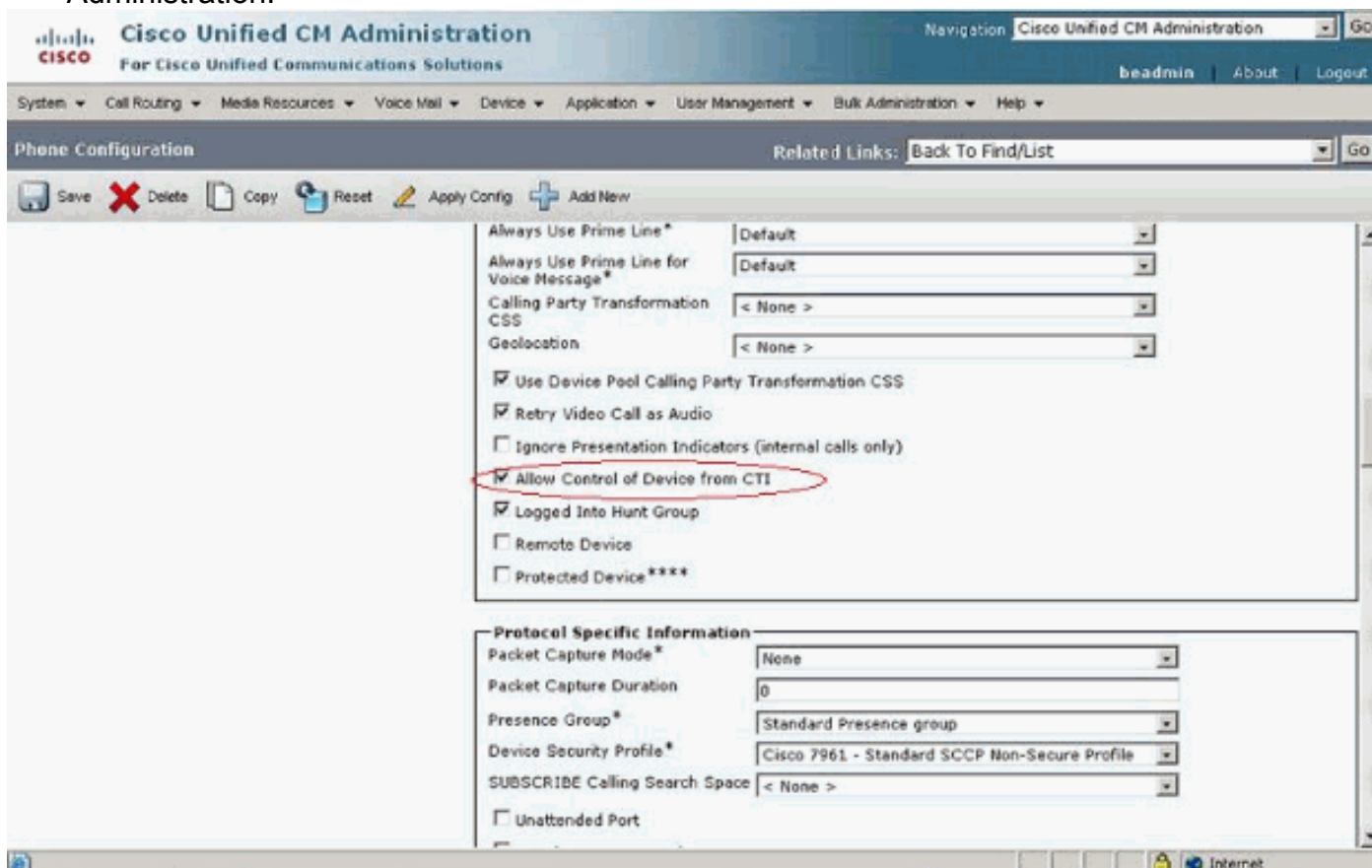
**A.** Conclua estes passos:

1. Clique duas vezes no arquivo **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat** para abrir a ferramenta de configuração do console Attendant. Defina o nome de usuário e a senha e salve as configurações.
2. Redefina a senha para este usuário no Active Directory e desative a diretiva de segurança de senha **O usuário deve alterar a senha no primeiro login**.
3. Reinicie o serviço Cisco Telephony Call Dispatch.

## P. Por que os usuários recebem a falha de inicialização do controle de chamadas. Tentando novamente... mensagem de erro ao fazer login no console Cisco CallManager Attendant?

A. As causas prováveis são:

- Nenhum usuário **ac** existe.
- Há uma incompatibilidade de senha de usuário **ac**.
- A caixa de seleção Recuperação de estacionamento de chamada permitida não está marcada na Administração do Cisco CallManager.
- A opção Ativar aplicativo CTI não está marcada na administração do Cisco CallManager.
- O ponto piloto e/ou os telefones controlados não estão na lista de dispositivos controlados do usuário de **ac**.
- O **identificador de endereço MAC do telefone** pode ser um antigo. Para resolver isso, abra a **janela de login do Attendant Console** e navegue até **Settings > Basic**. Em seguida, altere o Identificador de endereço MAC do telefone para o novo. Depois disso, você poderá fazer login sem problemas.
- A caixa de seleção **Permitir controle do dispositivo do CTI** não está marcada para cada telefone de atendimento no menu **Dispositivo > Telefone** na página Cisco Unified CM Administration.



Se não houver nenhum usuário ac, você deverá configurar um usuário chamado ac na Administração do Cisco CallManager e associar os telefones de atendimento e os pontos piloto ao usuário. Se você não configurar este usuário, o console Attendant não poderá interagir com o CTIManager e o operador não poderá receber chamadas.

1. Escolha **Usuário > Adicionar um novo usuário** do Cisco CallManager Administration. A janela Informações do usuário é exibida.
2. Digite **ac** ou outro nome que você possa lembrar nos campos Nome e Sobrenome.
3. Digite **ac** no campo ID de usuário.
4. Insira **12345** no campo User Password (Senha do usuário).
5. Digite **12345** no campo Confirmar senha.
6. Insira um PIN e um número de telefone.
7. Marque **Habilitar uso do aplicativo CTI**. Você deve marcar esta caixa para que o Console de atendimento interaja com o CTIManager.
8. Marque **Recuperação de Estacionamento de Chamada Permitida**.
9. Clique em **Insert**.
10. Certifique-se de associar os dispositivos ao usuário **ac**.

Verifique esses parâmetros se o usuário ac já existir.

**Observação:** certifique-se de que o usuário ac seja o mesmo configurado no diretório global.

1. Escolha **User > Global Directory** na Cisco CallManager Administration. A janela Informações do usuário é exibida.
2. Digite **ac** e clique em **Pesquisar** no campo Pesquisa do usuário.
3. Clique no nome de usuário **ac** na lista de nomes correspondentes.
4. Insira **12345** no campo User Password (Senha do usuário).
5. Digite **12345** no campo Confirmar senha.
6. Insira um PIN e um número de telefone.
7. Marque **Habilitar uso do aplicativo CTI**. Você deve marcar esta caixa para que o console de atendimento interaja com o CTIManager.
8. Marque **Recuperação de Estacionamento de Chamada Permitida**.
9. Clique em **Update**.
10. Assegure-se de associar os dispositivos ao usuário do ac.

Além disso, certifique-se de que os usuários estejam associados a estes grupos:

- CTI padrão permite o controle de todos os dispositivos
- CTI padrão permite monitoramento de chamadas
- CTI padrão permite monitoramento de estacionamento de chamadas
- CTI padrão habilitada

## **P. Como regenero o arquivo autogerado.txt no console Attendant?**

**A.** Conclua estes passos para regenerar o arquivo AutoGenerated.txt no console Attendant:

1. Vá para **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserLists** no servidor Cisco CallManager e procure o arquivo **AutoGenerated.txt**.
2. Exclua o arquivo.
3. Reinicie os serviços TCD e CTI em **Iniciar > Programas > Ferramentas Administrativas >**

Serviços no servidor Cisco CallManager.

**P. Faltam discagens rápidas na interface do console Attendant e a mensagem de erro `ACLdapConnectionException` aparece em `AutoGenerated.txt`. Como eu resolvo esse problema?**

**A.** Conclua estes passos para resolver o problema de falta de discagens rápidas na interface do console Attendant:

1. Feche a janela do aplicativo Console de atendimento e exclua estes arquivos: No servidor—`C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt`No PC cliente do console Attendant — `C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\userlists`
2. Reinicie o Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) no servidor Cisco CallManager.
3. Abra o aplicativo Console de atendimento. Se o problema ainda ocorrer, abra o arquivo `C:\dcdsrvr\DirectoryConfiguration.ini` no servidor Cisco CallManager. Verifique se este arquivo contém as informações corretas para o servidor LDAP (diretório) para estes campos: `ldapURL=ldapsURL=`**Observação:** se você tiver problemas de resolução de nome, certifique-se de usar o endereço IP do servidor em vez do nome do host.
4. No servidor do Cisco CallManager, escolha **Start > Run > regedit** e localize a chave `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Directory Configuration`. Verifique se você tem as informações corretas para esses campos, como no arquivo `DirectoryConfiguration.ini`: `ldapURLldapsURL`Se alguma informação for diferente ou incorreta no arquivo `DirectoryConfiguration.ini` ou no registro, corrija as informações e reinicie o serviço Cisco TCD. **Observação:** se este procedimento não resolver o problema, verifique se o serviço DC Directory está ativo e em execução no servidor Cisco CallManager. Caso contrário, inicie o servidor Cisco CallManager para resolver o problema.

**P. Os serviços do console Cisco Unity Express Attendant mostram o estado `Desconhecido`. Como resolvo esse problema?**

**A.** Para resolver esse problema, altere o IP no registro `HKLM\Software\Arc Solutions\Call Connect\Defaults` para o IP correto do console Cisco Unity Express Attendant.

**P. Os usuários recebem o erro `API_NOT_INITIALIZED` e a página de administração nunca é carregada. Por que isso está acontecendo?**

**A.** Esse problema pode ocorrer devido ao bug Cisco [CSCte4454](#) (somente clientes [registrados](#)) .

**P. Quando o operador transfere para um ramal interno do console Attendant, a chamada volta para a fila do console Attendant a partir do ramal interno em vez de encaminhar automaticamente para o correio de voz do ramal interno no CFNA. Como resolvo esse problema?**

**A.** Siga estes passos para resolver esse problema:

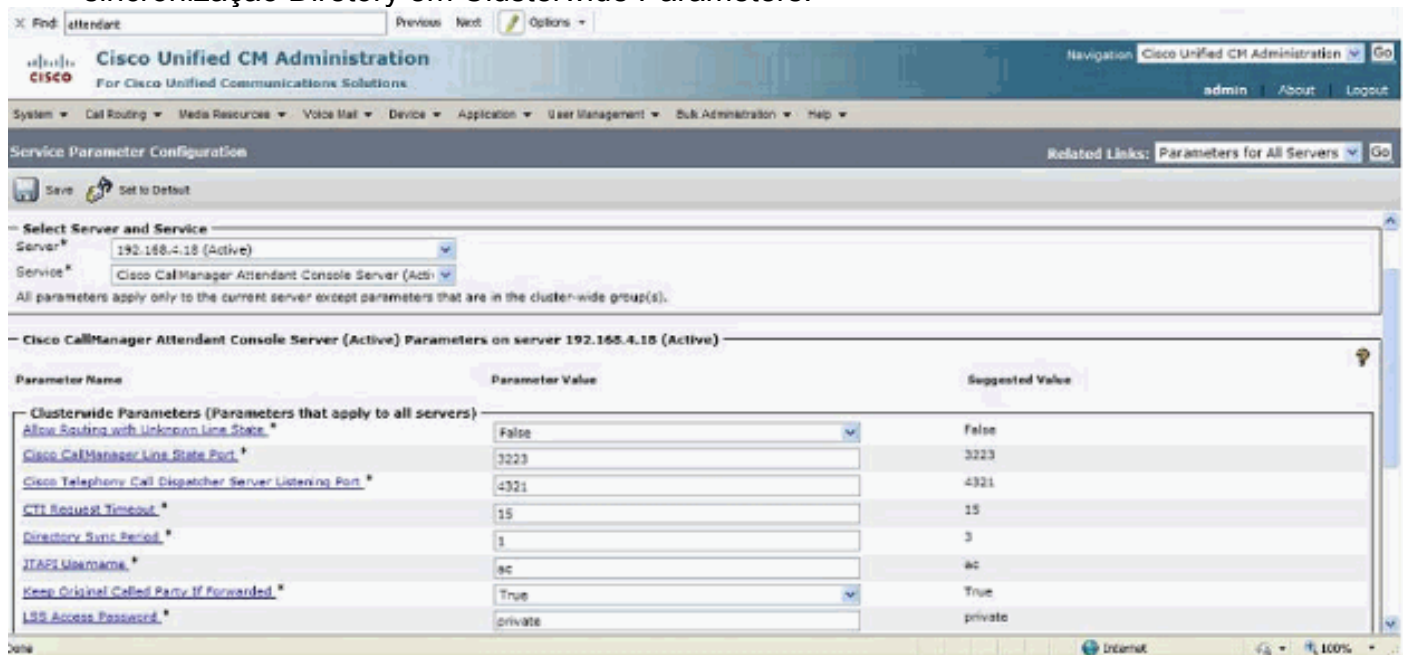
1. Feche o console de atendimento.

- No PC do Console de atendimento, abra o registro e modifique estas chaves: **HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Direct Transfers** - Defina para Todos **HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Send BLF calls to Service Queue** - Defina como Não
- Abra o console de atendimento e faça login.

## P. Por que o diretório corporativo não é atualizado quando o botão recarregar é pressionado?

A. Para resolver esse problema, altere o parâmetro de serviço Directory Sync Period de 0 para 1. Para modificar o parâmetro de serviço do Período de Sincronização de Diretórios, faça o seguinte:

- Vá para a página **Cisco Unified CM Administration** e escolha **System > Service Parameters**.
- Escolha o servidor apropriado na lista suspensa Servidor. Em seguida, escolha **Cisco CallManager Attendant Console Server** na lista suspensa Serviço. Altere o parâmetro de sincronização Directory em Clusterwide Parameters.



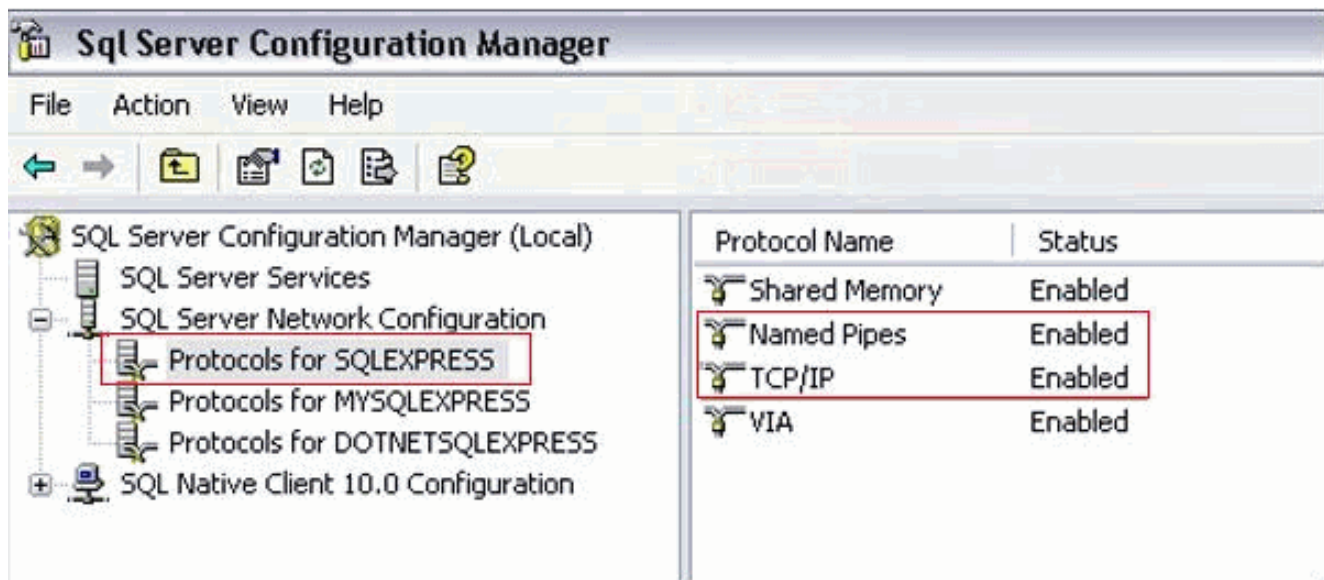
## P. Ao conectar-se à página WebAdmin do meu servidor do console Cisco Unity Express Attendant, essas mensagens de erro são recebidas: "Error

**Data:API\_NOT\_INITIALIZED" e 'not to connect to the server' while installing the Database wizard. Como esse problema é resolvido?**

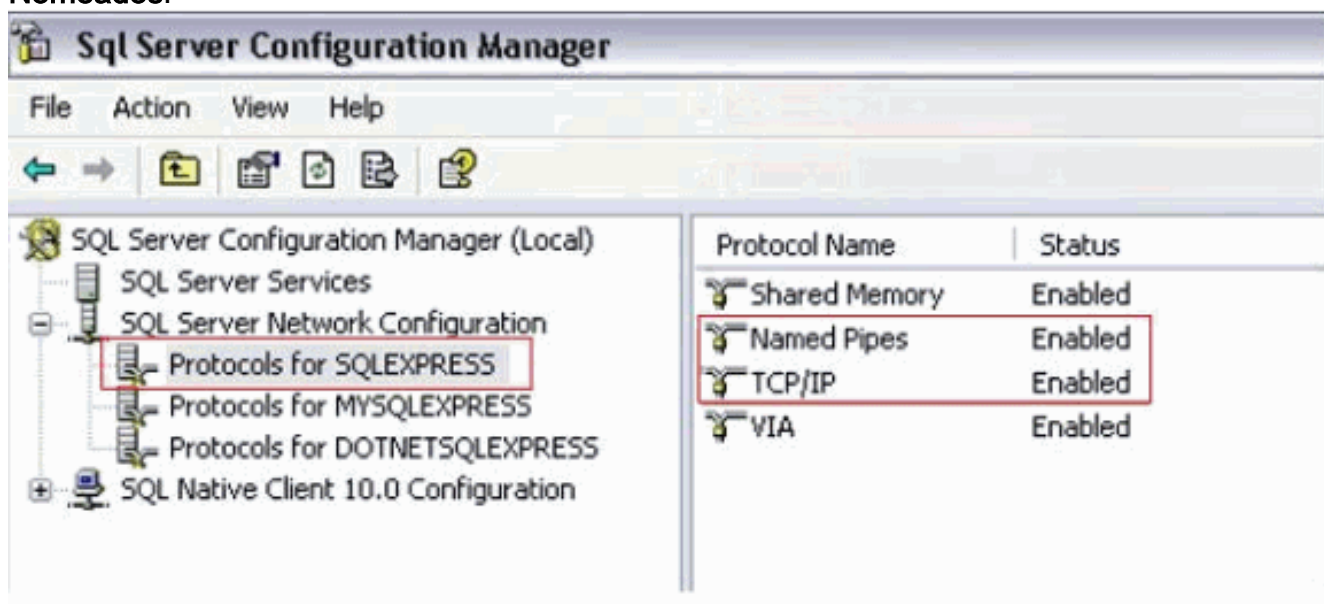
A. Para resolver esse problema, siga estas etapas:

- Vá para **Todos os programas > Microsoft SQL Server 2008 > Ferramentas de configuração > SQL Server Configuration Manager**. Esta janela abre:





2. Navegue até **Configuração de Rede do SQL Server** e selecione **Protocolos para SQLEXPRESS**. Em seguida, ative o protocolo **TCP/IP** e os **Pipes Nomeados**.



## Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte aos produtos de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)