CUCM話務台錯誤消息

目錄

簡介 必要條件 需求 採用元件 慣例 錯誤:無法連線到伺服器 問題 解決方案 錯誤:顯示與伺服器通訊時出錯 問題 解決方案 錯誤:由於內部錯誤,無法轉接呼叫。嘗試轉接不存在或不再活動的呼叫。 問題 解決方案 錯誤:您的電話上有一條或多條線路已共用。不支援共用線路。 問題 解決方案 話務台在來電時從其他Windows竊取焦點 問題 解決方案 錯誤:無法連線到伺服器 問題 解決方案 <u> 錯誤:404找</u>不到頁面 問題 解決方案 話務台中的線路狀態顯示為問號(?) 問題 解決方案1 解決方案2 解決方案3 錯誤:操作員終端已啟動,如果裝置配置已更改,請重新登入 問題 解決方案 錯誤:管理員必須將電話與有效的應用程式使用者關聯 問題 解決方案

錯誤:找不到MSVCR71.dll 問題 解決方案 錯誤:jgs plugin.dll註冊失敗 問題 解決方案 CTI路由點和CTI埠註冊失敗 問題 解決方案 錯誤:無法連線到備份CTI管理器。請檢查提供的資訊,然後重試。 問題 解決方案 話務台同步問題 問題 解決方案 錯誤:複製檔案CiscoTSP.tsp失敗 問題 解決方案 運行時間過後話務台伺服器故障 問題 解決方案 **Cisco Unified Communications Manager Attendant Console** 相關資訊

<u>簡介</u>

Cisco Unified Communications Manager(CUCM)話務台允許您將Cisco IP電話設定為話務台。 CUCM Attendant Console使用圖形使用者介面(GUI)使用快速撥號項和快速目錄訪問來查詢電話號 碼、監控呼叫和處理呼叫。接待員或行政助理使用CUCM話務台處理部門或公司的呼叫,或者其他 員工可以使用它管理自己的電話呼叫。

CUCM話務台安裝在與CUCM系統具有IP連線的PC上。話務台可與註冊到CUCM系統的Cisco IP電 話配合使用(每個電話有一個控制檯用作話務台)。 多個控制檯可以連線到一個CUCM系統。

本文檔介紹與CUCM話務台相關的錯誤消息和解決方法。

必要條件

<u>需求</u>

本文件沒有特定需求。

<u>採用元件</u>

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本:

- •思科整合通訊管理員(CallManager)4.x。
- •思科整合通訊管理員6.x/7.x/8.x
- •思科整合商務/部門應答主控台(CUBAC)8.x

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設))的組態來啟動。如果您的網路正在作用,請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

<u>慣例</u>

如需文件慣例的詳細資訊,請參閱<u>思科技術提示慣例。</u>

<u>錯誤:無法連線到伺服器</u>

<u>問題</u>

您無法啟動Cisco Unified Communications Manager話務台,並顯示以下錯誤消息:

Unable to connect to server

<u>解決方案</u>

在Cisco CallManager伺服器上重新啟動Cisco CTIManager和Cisco Telephony Call Dispatcher以解 決此問題。必須按以下過程所述從控制中心啟動這些服務:

- 1. 選擇Application > Cisco CallManager Serviceability > Tools > Control Center。
- 2. 停止並啟動以下服務: Cisco CTIManager思科電話通話分派器
- 3. 開啟話務台應用程式,然後嘗試連線。

<u>錯誤:顯示與伺服器通訊時出錯</u>

<u>問題</u>

您無法啟動Cisco Unified Communications Manager話務台,並顯示以下錯誤消息:

Error communicating with server is displayed

<u>解決方案</u>

使用統一通訊管理器伺服器的條目更新主機和LMHosts檔案以解決此問題。完成以下步驟以找到檔案:

- 1. 從受影響的PC轉到C:\Windows\System32\Drivers\Etc。
- 2. 找到LMHosts.sam檔案。
- 3. 在文字編輯器(例如記事本)中開啟檔案。
- 4. 完成檔案中的說明,以便為Unified Communications Manager伺服器的IP地址和主機名新增條 目。使用頁籤分隔條目。例如:192.168.10.1發佈者主機名192.168.10.2下標主機名
- 5. 儲存檔案。
- 6. 在同一資料夾中找到Hosts檔案,然後重複這些步驟。

7. 停止並啟動話務台。

<u>錯誤:由於內部錯誤,無法轉接呼叫。嘗試轉接不存在或不再活動</u> 的呼叫。

<u>問題</u>

當您嘗試使用Cisco Attendant Console轉接呼叫時,會間歇接收此錯誤:

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 Attempt to transfer a call that does not exist or is no longer active.

<u>解決方案</u>

為了解決此問題,請按照<u>錯誤:</u>的<u>解決方案</u>部分所述,使用您的Unified Communications Manager伺服器的條目更新主機和LMHosts檔案<u>顯示與伺服器通訊時出錯</u>。

<u>錯誤:您的電話上有一條或多條線路已共用。不支援共用線路。</u>

<u>問題</u>

嘗試登入到話務台時,收到以下錯誤消息:。

此問題主要是在不同分割槽的不同線路上使用相同的目錄號碼(DN)時發生。Attendant Console依賴 於CTI/JTAPI,並且不感知分割槽,因為這是CTI/JTAPI限制。因此,如果您使用的是在不同分割槽 的不同線路上使用的同一DN,話務台會變得混亂,因為電話配置看起來像是話務台同一電話上的共 用線路。

<u>解決方案</u>

完成以下步驟即可解決此問題:

- 1. 檢查是否存在任何共用線路。如果是,則將其刪除。
- 2. 檢查在不同分割槽的不同線路上是否使用相同的DN。如果是,請重新配置相同內容。話務台 不支援在話務台電話的多個分割槽中配置同一個DN。
- . 檢查是否存在任何未分配的DN。如果是,請使用<u>CallManager 4.x</u>中提到的過程刪除相同內容
 : 刪除未分配的目錄號碼配置示例。

<u>話務台在來電時從其他Windows竊取焦點</u>

<u>問題</u>

每當呼叫進入時,話務台都會從其他視窗竊取焦點。

解決方案

在話務台視窗的底部,呼叫控制狀態指示器區域左側有一個圖示。該圖示看起來像一個案頭視窗 ;如果按一下該圖示,則可以開啟和關閉*新呼叫時啟用*控制檯功能。

<u>錯誤:無法連線到伺服器</u>

<u>問題</u>

當您嘗試在Windows XP伺服器上啟動話務台應用程式時,會收到以下錯誤消息:

<u>解決方案</u>

完成以下步驟即可解決此問題:

- 1. 檢查Cisco CallManager伺服器和Attendant Console伺服器之間的連線。
- 2. 檢查是否有任何防病毒/防火牆阻止話務台埠(TCP埠範圍從1099到1129和2748)。
- 3. 在C:\WINDOWS\system32\drivers\etc中的Attendant Console PC中編輯LMHOSTS和HOSTS檔案,如下所示:在文本編輯器(如記事本或寫字板)中開啟檔案。新增CallManager伺服器IP地址或CallManager名稱,並儲存更改。
- 4. 從**開始>程式> Microsoft SQL Server 2005 > Configuration Tools**開啟SQL配置管理器,並在 伺服器上啟用TCP/IP協定。
- 5. 重新啟動Cisco CTIManager服務。

<u> 錯誤:404找不到頁面</u>

<u>問題</u>

在全新安裝Cisco Unified Business/Department Attendant Console(CUBAC)後,當您登入到 Admin頁面時收到此錯誤:

404 The Page Cannot be Found

<u>解決方案</u>

轉至**開始>設定>控制面板>新增/刪除程式**,驗證是否已安裝Microsoft .NET Framework。如果未安裝,請安裝Microsoft .NET Framework以解決此問題。

<u>話務台中的線路狀態顯示為問號(?)</u>

<u>問題</u>

話務台在快速撥號和目錄中的線路狀態欄位中顯示問號。呼叫控制工作正常,狀態顯示正確。

如果您先註銷,再重新登入到話務台,然後在Cisco CallManager發佈者和訂閱伺服器上重置 CTIManager服務,則問題不會得到解決。

<u>解決方案1</u>

通常,如果在客戶端電腦上啟用防火牆,則會導致此問題。為了解決此問題,請在客戶端PC上禁用 防火牆。或者,如果無法禁用,請完成以下步驟:

- 如果電話呼叫排程器(TCD)伺服器和話務台客戶端之間設定了防火牆,請開啟以下埠:傳輸控 制協定(TCP)端口1099-1129TCP埠2748所有使用者資料包通訊協定(UDP)連線埠。UDP埠用 於線路狀態。
- 2. 為了控制Attendant Console用於線路狀態的UDP埠,請在「高級設定」對話方塊中配置「本 地主機IP地址」欄位。以IP Address:Port格式輸入值。例如10.107.209.201:2658。
- 3. 在防火牆上開啟UDP 2658埠。
- 4. 在防火牆中排除Attendant Console客戶端。
- 5. 重新啟動電腦電話整合(CTI)和思科安全案頭服務。

<u>解決方案2</u>

轉至Cisco Callmanager Administration頁面,選擇**User Management > User Group**,然後驗證 ACDeviceAuthenticationUser是否存在。

有關如何將ACDeviceAuthenticationUser使用者與話務台電話關聯的資訊,請參閱<u>將裝置與</u> ACDeviceAuthenticationUser應用程式使用者關聯。

<u>解決方案3</u>

如果線路狀態未出現在CUBAC中,請開啟命令視窗,對CUBAC伺服器執行ping操作;使用主機名 或主機名+域名(例如*hostname.domainname*)驗證客戶機是否可以解析CUBAC伺服器名稱(完全限 定的域名)。如果無法ping通CUBAC伺服器,請完成以下步驟,以便將CUBAC伺服器主機名新增 到客戶端電腦:

- 1. 在CUBAC伺服器上,開啟命令提示符,然後鍵入ipconfig以獲取主機名和域名(如果存在)。
- 前往C:\WINDOWS\system32\drivers\etc,開啟hosts檔案,然後新增以下專案:
 <ip_of_cubac_server> <host_name_of_cubac_server> <fqdn_of_cubac_server>
 注意:僅當伺服器是域的一部分時,才需要新增完全限定域名。
- 3. 開啟命令提示符,然後運行以下命令:nbtstat -R

<u>錯誤:操作員終端已啟動,如果裝置配置已更改,請重新登入</u>

<u>問題</u>

此錯誤消息隨機出現在思科話務台中:

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

<u>解決方案</u>

完成以下步驟即可解決問題:

- 1. 將使用者密碼(ACDeviceAuthenticationUser密碼和話務台使用者密碼)更改為12345。
- 2. 重置引導點。
- 3. 重新啟動CTI Manager和Cisco CallManager話務台伺服器服務。

- 4. 將伺服器主機名和IP地址新增到主機和Imhost檔案。
- 5. 在Settings > Advanced下,將伺服器IP地址和PC的IP地址新增到控制檯。

<u>錯誤:管理員必須將電話與有效的應用程式使用者關聯</u>

<u>問題</u>

當您嘗試登入到話務台時,會收到以下錯誤消息:。

<u>解決方案</u>

為了解決此問題,請確保話務員電話與使用者ac和acdeviceauthenticationuser關聯,並重新啟動 CTI Manager和Cisco CallManager話務台伺服器服務。

<u>錯誤:找不到MSVCR71.dll</u>

<u>問題</u>

Attendant Console安裝失敗,並顯示以下錯誤消息:

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

<u>解決方案</u>

完成以下步驟即可解決問題:

- 1. 將MSVCR71.DLL和MSVCRT.DLL檔案複製到C:\WINDOWS\system32。
- 2. 運行此命令可重新註冊MSVCR71.DLL:

regsvr32 C:\WINDOWS\system32\msvcr71.dll

注意:當自定義啟動程式(cucsf.exe)載入私有JRE(jvm.dll)而不是在64位電腦上公開安裝的 JRE時,您必須將*MSVCR71.DLL包含在cucsf.exe所在的目錄*中,因為路徑中可能沒有 MSVCR71.DLL(jvm.dll需要該目錄)。在同一目錄中包含該DLL有助於註冊 MSVCR71.DLL。**注意:**此問題已記錄在Cisco錯誤ID <u>CSCsw88042</u>中(僅限<u>註冊</u>客戶)。

<u>錯誤:jqs_plugin.dll註冊失敗</u>

<u>問題</u>

當您嘗試安裝話務台時,會收到以下錯誤消息:

jqs_plugin.dllHRESULT -214702470



此錯誤是由話務台資料夾中缺少.dll造成的。若要解決此錯誤,請將MSVCR71.dll和MSVCRT.dll檔 案從C:\ProgramFiles\Java\jre6\bin複製到C:\Program Files\Cisco\Unified Communications Manager Attendant Console\bin。

CTI路由點和CTI埠註冊失敗

<u>問題</u>

在思科統一業務應答控制檯(CUBAC)中註冊CTI埠或路由點時出現問題。

<u>解決方案</u>

根據TSP跟蹤跟蹤此問題。此輸出示例顯示CUBAC嘗試使用IPv6開啟CTI連線:

```
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
[0x0000000]. m_UserRecvPort [0x0000000]
09:56:04.347 |-->CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()
09:56:04.347 |
              CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated() [0xFFFFFFFF] bRc - 0
09:56:04.347 |<--CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()</pre>
09:56:04.347 |<--CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000]
09:56:04.347 | CSelsiusTSPDevice::OpenDevice() [R3EDB27AD100016] *ERROR*
m_DeviceList->OpenDevice() failed with error 0x8CCC00F3 [Unknown value]
完成以下步驟即可解決此問題:
```

1. 從通用裝置模板中刪除IPv6選項。通用裝置配置檔案(Device > Device Settings > Common Device Configuration)包含以下IPv6配置資訊。

System 👻 Call Routin	g ★ Media Resources ★ \	√oice Mail ▼ Device ▼ Application ▼	User Management				
Common Device C	onfiguration						
Save							
Status Status: Ready							
- Common Device Common Device Co	Configuration Informat	ion					
- Common Device Name*	Configuration Informat	ion —					
Softkey Template User Hold MOH Audio Source Network Hold MOH Audio Source		Not Selected	~				
		< None >					
		< None >					
User Locale		< None >					
IP Addressing Mode	*	IPv4 and IPv6	*				
IP Addressing Mode Preference for Signaling st		Use System Default					
Allow Auto-Configur	ation for Phones*	Default					
Use Trusted Rela	ay Point						
- Multilevel Prece	dence and Preemption I	nformation ————					
MLPP Indication*	Default	×					
MLPP Preemption*	Default	×					
CONTRACTOR OF STREET	and a second and a second a se						

2. 重新啟動CTI路由點、CTI埠和CTI模板裝置。

3. 在CUBAC上重新啟動Windows電話服務。

錯誤:無法連線到備份CTI管理器。請檢查提供的資訊,然後重試

<u>問題</u>

此錯誤消息顯示在您配置TSP資訊的安裝螢幕上:

CTI

解決方案

當CUCM上未啟用CTI Manager服務時,會出現此問題。啟用服務器上的CTI管理器和AXL服務以解 決此問題。

話務台同步問題

<u>問題</u>

並非所有CUCM使用者都出現在話務台商務版中。

<u>解決方案</u>

此問題主要發生在目錄達到最大容量時。完成以下步驟,檢查目錄是否達到使用者專案的最大限制 :

- 1. 選擇System Configuration > Directory Synchronization > Enable,然後驗證是否已啟用 Directory Sync。
- 2. 重新啟動LDAP外掛服務。
- 3. 選擇開始>所有程式> Microsoft SQL Server 2008, 按一下連線, 然後將樹結構展開到表級別
- 4. 按一下右鍵dbo.Contact_Numbers表,然後選擇**選擇前1000行**。匯入到目錄中的使用者數量顯示在使用者介面的右下角。

contraction of the second seco			1 191.40.4	1 41 1 2 1 1 1	101 10 10						
t Eiçiner	. # X /s	QLQuery1.sql _\premi	er (57))					* X	Properties	- 9 3	
ect * 🛃 🛐 🖩 🍸	I .S	/****** Script for SelectTopNRows command from SSES ******/							Current connection parameters		
🗉 📑 dbo.CLI_Numb	vs 🔺	BELECT TOP 1000 [Contact_Unique_Ref]							En 01 111		
🖻 🔄 dbo.Community	Details	(Contact_Type)							D. Land Land		
B do.Comunity_Denents						- 11	El Aggregate Status				
B do.Community_Dens First_Nease]							Connection Failure	5			
B do.Completon_Codes / [Last_Name]						12	Elapsed one	00:00:00.375			
a do Completion (groups , [Company] Name]								Prost one Marca	contente transmit		
H doe.contact_H	(Engl) Job Title)						Roui returned	500			
a do Contact B	(Parton ittle)						Start time	2/15/2012 6:27:39 Pt			
E do.Contact N	(Email 2	(Fmail 2)						Sale	Open		
🗉 🛄 dbo.Contact P	(Email 3	41.97					10	E Connection	(a provi		
E do.Contact_S	[Extension]						Connection name	CSGPRT01 (CSGCORE			
🗉 📑 dbo.Contact_5	mmary_Alternate	(Extens)	on Unique	Ref1				12	E Connection Det	ails	
🕫 🖃 dba.Conta	New Table	, [Business_1]						+1	Connection elapsed 00:00:00.375		
B dbo.Conte	factor.							Connection finish tir 2/15/2002 6:27:39 Ph Connection rows re 500 Connection start tir 2/15/2002 6:27:39 Ph			
2000.66b	Design										
R doo.Defa Select Top 1000 Rogs		ecus: U3 Mettaget									
a do Debi	Edit Top 200 Rows	Contact_Unique_Ref	Contact_Type	Source_Unique_Ref	First_Name	Last_Name	Company_Name	De ·	Connection state	Open	
🗉 🗖 dto Diski	Script Table as	CTH100336	1	EX\$000001	Jan	Unneberg	NULL	W1	Display name	CSGPRT01	
🗄 🛄 dbo.Disks		CTH100337	1	EX\$00001	Mary	Chancellor	NULL	Wi	Login name	CSGCORP(prenier	
🗉 📑 dbo.Direct	Yew Dependencies	CTH100338	1	EX\$000001	Denise	Sechrist	NULL	Wi	Server name	CSGPRT01	
🗷 📑 dbo.Deed	Policies .	CTH100339	1	EX\$000001	Rachael	Packer	NULL	81-	Server version	10.0.1600	
B dbo.Deed	Easter	CTH100340	1	EX\$000001	Michele	Rozenberg	NULL	Wi	5910	57	
S do.Dred	rgons	CTH100341	1	E/S00001	Melissa	Chapman	NULL	Wi.			
a do.Deed	Start PowerStyell	CTH100342	1	E-S00001	Znah	Hussen	NULL	wi			
E do.Deed	Durante .	CTH100343	1	EX\$000001	Kut	Olsen	NULL	wi			
🗄 🛄 dbo.Envin	wegore +	CTH100344	1	EX\$00001	Tower Cale	Kitchen	NULL	wi .			
🗄 🛄 dbo.Ext_1	Renage	CTW10034E	1	Evennon	Deste	Vashbar		1.5	Name		
								The name of the connection.			

錯誤:複製檔案CiscoTSP.tsp失敗



嘗試安裝CUBAC 8.x時,CTI埠顯示為未註冊,並收到以下錯誤消息:

Copy file CiscoTSP.tsp failed

解決方案

完成以下步驟,以便清理TSP登錄檔項並解決此問題:

- 1. 在登錄檔編輯器中,導航到HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Cisco Systems, Inc., 然後刪除CiscoTSP登錄檔項和所有子項。
- 2. 從winnt\system32目錄刪除所有CiscoTSP*.tsp和CiscoTUISP*.dll檔案。您可能需要重新啟動 系統,以便系統允許您刪除這些檔案。
- 在登錄檔編輯器中,導航到HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Microsoft > Windows
 > CurrentVersion > Uninstall,然後刪除{AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324}和 CiscoTSP子項。注意:不要刪除整個解除安裝金鑰;僅刪除{AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324}和CiscoTSP金鑰。

有關詳細資訊,請參閱<u>Cisco TSP 3.1安裝問題</u>。

運行時間過後話務台伺服器故障

<u>問題</u>

話務台(AC)引導點間歇接收忙音,或者AC客戶端在數天後無法成功登入。

AC客戶端應用程式顯示Connecting to Server - Please Wait,後跟Unable to connect to server息。

<u>解決方案</u>

之所以會出現此問題,是因為AC伺服器關閉了TCP埠(1101)。因此,AC客戶端在呼叫AC引導點時 無法登入或接收忙音。

要解決此問題,請重新啟動Attendant Console服務器和CTI管理器服務。

注意:此問題已記錄在Cisco錯誤ID CSCsq93935中(僅限註冊客戶)。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console

以下是<u>思科支援社群</u>上的視訊連結,其中說明了<u>如何設定Cisco Unified Communications</u> <u>Manager話務台</u>。



相關資訊

- <u>Cisco CallManager話務台常見問題</u>
- 語音技術支援
- 語音和整合通訊產品支援
- <u>Cisco IP電話故障排除</u>
- 技術支援與文件 Cisco Systems