

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](#)

[錯誤：404找不到頁面](#)

[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：jqs_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](#)

[簡介](#)

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](#)

[需求](#)

本文件沒有特定需求。

[採用元件](#)

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。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

錯誤：無法連線到伺服器

問題

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
```

解決方案

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。

錯誤：顯示與伺服器通訊時出錯

問題

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
```

解決方案

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。

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

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.
```

解決方案

為了解決此問題，請按照[錯誤：](#)的[解決方案](#)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[顯示與伺服器通訊時出錯](#)。

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

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。

解決方案

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。
3. 檢查是否存在任何未分配的DN。如果是，請使用[CallManager 4.x](#)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](#)。

話務台在來電時從其他Windows竊取焦點

問題

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。

錯誤：無法連線到伺服器

問題

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：

解決方案

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 檢查Cisco CallManager伺服器 and 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。

錯誤：404找不到頁面

問題

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

解決方案

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。

話務台中的線路狀態顯示為問號(?)

問題

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。

解決方案1

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：

1. 如果電話呼叫排程器(TCD)伺服器 and 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。

解決方案2

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[將裝置與ACDeviceAuthenticationUser應用程式使用者關聯](#)。

解決方案3

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)。
2. 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

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

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
```

解決方案

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。

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

當您嘗試登入到話務台時，會收到以下錯誤消息：

解決方案

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。

錯誤：找不到MSVCR71.dll

問題

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.

解決方案

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 [CSCsw88042](#)中(僅限註冊客戶)。

錯誤：jqs_plugin.dll註冊失敗

問題

當您嘗試安裝話務台時，會收到以下錯誤消息：

```
jqs_plugin.dllHRESULT -214702470
```

解決方案

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

問題

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。

解決方案

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
[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]
```


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 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. 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

。

問題

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

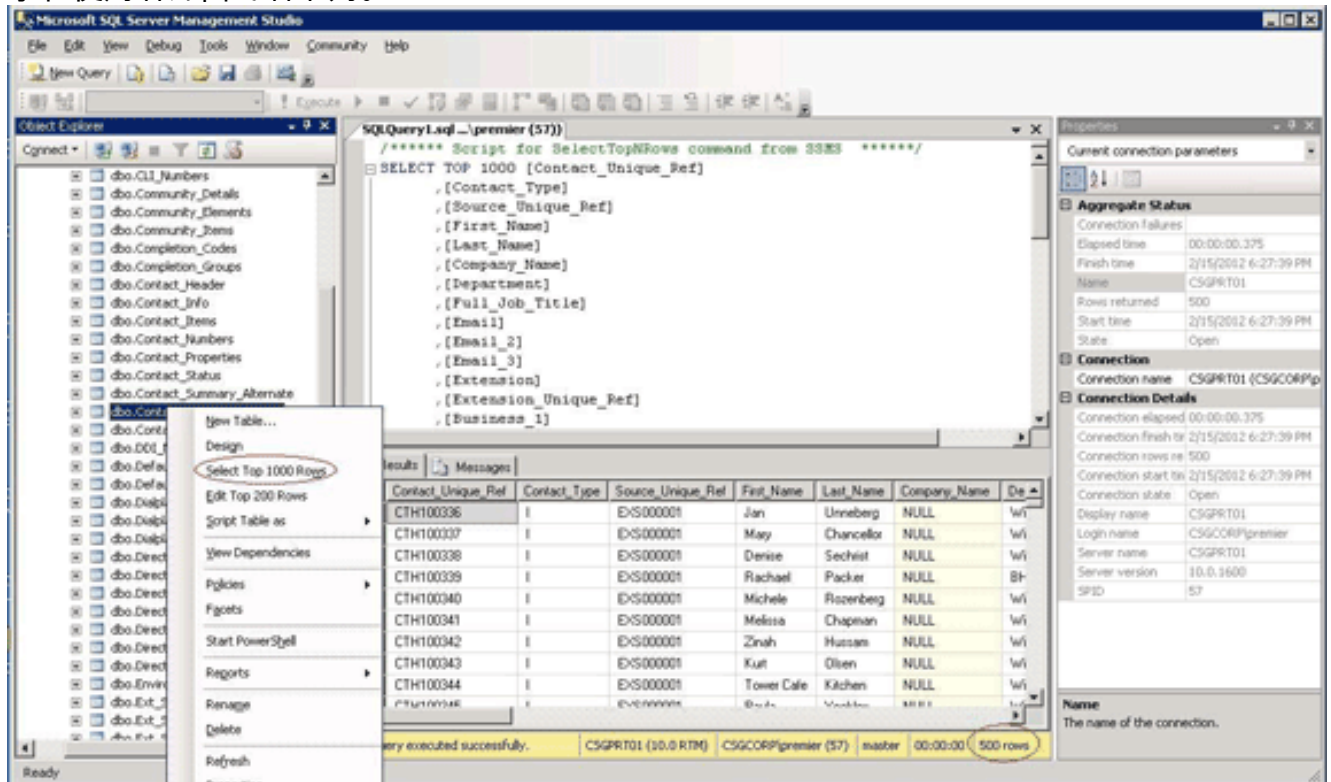
問題

並非所有CUCM使用者都出現在話務台商務版中。

解決方案

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。



錯誤：複製檔案CiscoTSP.tsp失敗

問題

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。
3. 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[Cisco TSP 3.1安裝問題](#)。

運行時間過後話務台伺服器故障

問題

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。

解決方案

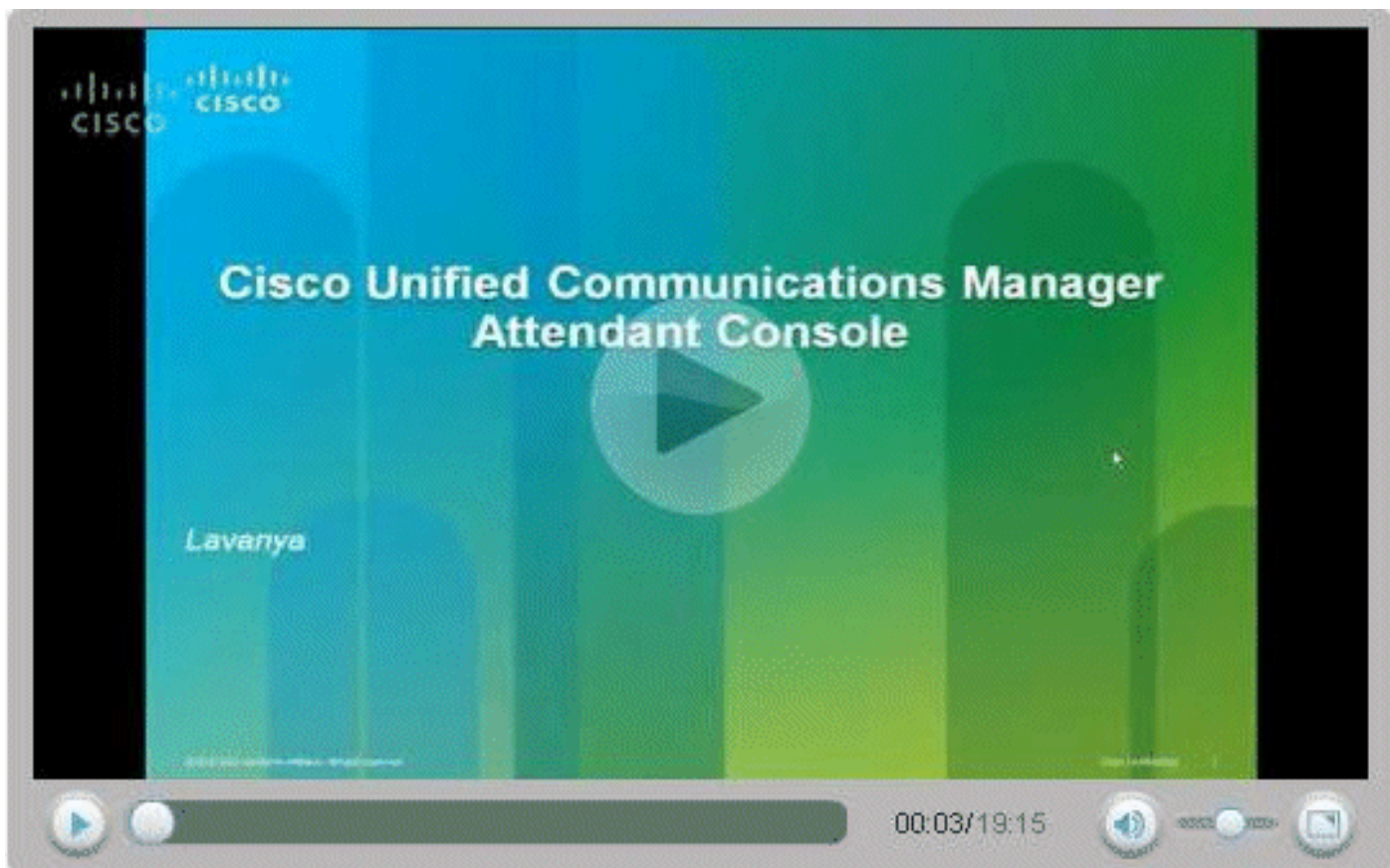
之所以會出現此問題，是因為AC伺服器關閉了TCP埠(1101)。因此，AC客戶端在呼叫AC引導點時無法登入或接收忙音。

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[思科支援社群](#)上的視訊連結，其中說明了[如何設定Cisco Unified Communications Manager話務台](#)。



相關資訊

- [Cisco CallManager話務台常見問題](#)
- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [Cisco IP電話故障排除](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)