



Вопросы и ответы по консоли оператора Cisco CallManager

Вопросы

Введение

- Как получить клиент Cisco WebAttendant для подключения ко вновь установленному серверу TCD?
 - Почему я получаю короткие гудки ("занято") при звонке на пилотный узел?
 - Устройства связаны с пользователем "ас". Почему я по-прежнему слышу короткие гудки?
 - Какие порты TCP и UDP используются для консоли оператора?
 - Когда звонок не принимается в агенте и переправляется на голосовую почту, система проигрывает приветствие агента вместо приветствия пилотного узла. Как это исправить?
 - Уровень трассировки изменен с Error на Detailed, но журналы JTAPI по-прежнему не создаются. Что нужно сделать, чтобы они создавались?
 - Работает ли консоль оператора через терминальные службы Windows?
 - Как изменить пароль для пользователя "ас"?
 - Почему абонент слышит приветствие голосовой почты Cisco Unity, даже когда параметр ResetOriginal отключен?
 - Существует ли простой способ собрать все журналы серверной стороны?
 - Как узнать, какая служба TCD у меня работает, старая или новая?
 - Известны ли какие-либо проблемы, возникающие при соседстве IVR/ICD с консолью оператора Cisco CallManager?
 - Как включить линии на подконтрольном телефоне в интерфейсе консоли оператора Cisco CallManager?
 - Почему я вижу на консоли оператора Cisco CallManager несколько строк звонков, хотя в телефоне только один вызов?
 - Почему консоль оператора Cisco CallManager показывает неправильный набор кнопок линий на телефоне?
 - Почему консоль оператора Cisco CallManager выделяет (включает/отключает) неправильный набор кнопок панели управления?
 - Как устранить проблему удаления из сеанса конференц-связи абонента PSTN?
 - Почему я получаю ошибку Telephony Initialization Failed, несмотря на выполнение всех действий, включая привязывание телефона оператора к пользователю "ас"?
 - Почему некоторые кнопки линий на консоли оператора Cisco CallManager показываются отключенными?
 - Как обновить состояние линии в окнах Speed Dial и Directory?
 - Почему начальное состояние линии показывает статус Unknown для всех номеров каталога?
 - Почему для некоторых номеров каталога указано, что состояние линии неизвестно?
 - После добавления пользователя со страницы Cisco CallManager Administration его не видно в окне каталога на клиенте. Какие действия следует предпринять?
 - Я указал фвнй файл списка пользователей каталога организации. Однако некоторые имена не появились в окне обозревателя каталога в приложении консоли оператора. Как это исправить?
 - Как генерировать список пользователей из другого сервера каталогов?
 - Как изменить имя пользователя и пароль оператора консоли для приложений JTAPI?
 - Почему пользователи получают сообщение об ошибке Initialization of Call Control Failed. Retrying... (Сбой контроля вызова. Повторная попытка.) при входе в консоль оператора Cisco CallManager?
 - Как повторно генерировать файл autogenerated.txt на консоли оператора?
 - Как устранить проблему потери быстрых наборов номера из интерфейса консоли оператора, вслед за которой в файле AutoGenerated.txt появляется сообщение об ошибке ACLdapConnectionException?
- Дополнительная информация

Введение

Консоль оператора Cisco CallManager позволяет использовать IP-телефоны Cisco как консоли оператора. Консоль оператора Cisco CallManager использует записи для быстрого набора и быстрый доступ к каталогам для поиска телефонных номеров, отслеживает состояние линии и обрабатывает звонки. Консоль работает через графический пользовательский интерфейс (GUI). Административные служащие могут пользоваться консолью оператора Cisco CallManager для приема звонков для подразделения или компании, а другие служащие – для управления собственными звонками.

Консоль оператора Cisco CallManager устанавливается на ПК с IP-подключением к системе Cisco CallManager. Консоль оператора работает с IP-телефоном Cisco, который регистрируется в системе Cisco CallManager (одна консоль на каждый телефон, который используется в качестве консоли оператора). К одной системе Cisco CallManager можно подключить несколько консолей.

В данном документе описываются распространенные вопросы и ситуации, связанные с функционированием и возможностями консоли оператора Cisco CallManager.

Дополнительные сведения об условных обозначениях в документах см. в разделе Технические советы Cisco. Условные обозначения.

Вопрос. Как получить клиент Cisco WebAttendant для подключения ко вновь установленному серверу TCD?

Ответ. Необходимо загрузить новый клиент Cisco CallManager Attendant Console со страницы подключаемых модулей и установить его. При этом старый продукт будет полностью заменен. Новый клиент консоли оператора несовместим со старыми TCD-серверами, а старый клиент Cisco WebAttendant – с новыми.

Вопрос. Почему я получаю короткие гудки ("занято") при звонке на пилотный узел?

Ответ. Пилотный узел или подконтрольные телефоны не включены в список контролируемых устройств пользователя "ас". Необходимо на странице управления пользователями в Cisco CallManager создать пользователя с идентификатором "ас" и связать с ним все пилотные узлы и все телефоны операторов. Проверьте, чтобы у пользователя стоял флажок **Enable CTI Application Use** (разрешить использование приложений CTI). По умолчанию для данного пользователя должен стоять пароль **12345**. Сведения о смене пароля см. в разделе Как изменить пароль для пользователя "ас"?

Вопрос. Устройства связаны с пользователем "ас". Почему я по-прежнему слышу короткие гудки?

Ответ. Это может быть вызвано тем, что пользователь, указанный в паре пользователь – канал, в группе слежения, связанной с пилотным узлом, отключен от сети. Войдите в систему через интерфейс консоли оператора Cisco CallManager и подключитесь к сети. Если это не помогает, возможно, причина в проблеме, описанной Cisco за номером CSCdw86252 (только для зарегистрированных клиентов): "Связь пользователя с устройством на странице связывания устройств иногда пропадает". Перейдите на страницы администрирования Cisco CallManager и повторно свяжите с пользователем устройства, связь с которыми утеряна.

Вопрос. Какие порты TCP и UDP используются для консоли оператора?

Ответ. Консоль оператора использует порты TCP в диапазоне 1099 – 1129. Через эти порты устанавливается RMI-соединение АС-клиента и АС-сервера (задействуется первый доступный порт). Порт 2748 используется для отправки QBE-сообщений на сервер CTI.

Конфигурацию порта UDP пользователь может выполнить в окне дополнительных настроек. Если конфигурация не выполнена, консоль оператора использует первый доступный порт UDP, выбирая его случайным образом.

Вопрос. Когда звонок не принимается в агенте и переправляется на голосовую почту, система проигрывает приветствие агента вместо приветствия пилотного узла. Как это исправить?

Ответ. Это происходит из-за того, что для параметра `ResetOriginalCalled` установлено значение `true`. Откройте параметры службы TCD и установите для параметра `ResetOriginalCalled` значение **false**.

Вопрос. Уровень трассировки изменен с Error на Detailed, но журналы JTAPI по-прежнему не создаются. Что нужно сделать, чтобы они создавались?

Ответ. Уровни трассировки JTAPI устанавливаются при инициализации JTAPI-интерфейса, после этого поменять их невозможно. Перезапустите службу TCD.

Вопрос. Работает ли консоль оператора через терминальные службы Windows?

Ответ. Теоретически консоль оператора может работать через терминальные службы, но такая конфигурация не поддерживается.

Вопрос. Как изменить пароль для пользователя "ac"?

Ответ. Выполните следующие действия.

1. Войдите в систему Cisco CallManager.
2. Дважды щелкните файл `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat`, чтобы открыть средство настройки консоли оператора.
3. Нажмите кнопку **Пуск**, выберите пункт **Выполнить** и введите в окне `cmd`, чтобы открыть командную строку.
4. Перейдите в каталог `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant`.
5. Выполните команду `notepad etc\ACServer.properties`.
6. Найдите `JTAPI_PASSWORD= line`.
7. Выполните команду `bin\acenc.exe`, чтобы создать зашифрованную копию нового пароля.
8. Скопируйте полученные данные и введите их после `JTAPI_PASSWORD=`.
9. Сохраните файл и закройте блокнот.
10. Перезапустите службу Cisco TCD.
11. Повторите эту процедуру для всех Cisco CallManager в кластере.

Вопрос. Почему абонент слышит общее приветствие голосовой почты Cisco Unity, даже когда параметр ResetOriginal отключен?

Ответ. Это известная проблема. Она возникает в Cisco Unity в некоторых версиях TSP. Консоль оператора Cisco CallManager тестировалась с TSP 6.0(1).

Вопрос. Существует ли простой способ собрать все журналы серверной стороны?

Ответ. Чтобы исправить неполадки сервера, соберите трассировки CCM, CTI, SDL CCM, SDL CTI, TCD и JTAPI. Запустите файл **accollectlogs.bat** из каталога C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin. Он имеет три необязательных параметра:

- **directory** – каталог, в котором хранятся трассировки CallManager.
- **time** – сбор журналов за последние n минут.
- **output** – имя файла zip, получаемого на выходе.

Вопрос. Как узнать, какая служба TCD у меня работает, старая или новая?

Ответ. Проверьте параметры службы TCD. Путь к исполняемому файлу новой службы TCD следующий: C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\tdsrv.exe.

Вопрос. Известны ли какие-либо проблемы, возникающие при соседстве IVR/ICD с консолью оператора Cisco CallManager?

Ответ. И консоль оператора Cisco CallManager, и сервисы IVR/ICD используют для обмена данными удаленный вызов методов (RMI). По умолчанию RMI-соединение устанавливается через порт 1099. Если консоль Cisco CallManager запускается до IVR/ICD, она привязывается к порту 1099. Если же консоль оператора запускается после ICD/IVR – когда порт 1099 уже занят – она выполняет поиск первого доступного порта, следующего за портом 1099. И в том, и в другом случае консоль оператора Cisco CallManager работает нормально. Проблемы возникают с сервисами IVR/ICD, если при их запуске порт 1099 уже занят. В журнале IVR/ICD появляется следующая запись об ошибке:

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

Устранить эту проблему можно двумя способами:

- всегда запускать службу Cisco TCD после IVR/ICD.
- изменить порт RMI, используемый по умолчанию, в настройках IVR/ICD.

Вопрос. Как включить линии на подконтрольном телефоне в интерфейсе консоли оператора Cisco CallManager?

Ответ. Пилотный узел или подконтрольные телефоны не включены в список контролируемых устройств пользователя "ас". Необходимо на странице управления пользователями в Cisco CallManager создать пользователя с идентификатором "ас" и связать с ним все пилотные узлы и все телефоны операторов. Проверьте, чтобы у пользователя стоял флажок **Enable CTI Application Use** (разрешить использование приложений CTI). По умолчанию для данного пользователя должен стоять пароль **12345**. Сведения о смене пароля см. в разделе Как изменить пароль для пользователя "ас"?

Вопрос. Почему я вижу на консоли оператора Cisco CallManager несколько строк звонков, хотя в телефоне только один вызов?

Ответ. Это известная проблема, она возникает в некоторых версиях Cisco CallManager: консоль оператора некорректно отображает список вызовов, если приложение запускается во время использования телефона. Так происходит в версиях до 3.1.4 и 3.2.2.

Вопрос. Почему консоль оператора Cisco CallManager показывает неправильный набор кнопок линий на телефоне?

Ответ. Когда линии добавляются или удаляются из телефона через раздел администрирования Cisco CallManager Administration, консоль оператора не получает новую информацию автоматически. Оператор должен выйти из системы и снова войти – тогда появится правильная информация. Сообщение о таком поведении появляется в приложении при каждой перезагрузке телефона (она выполняется, если изменения производятся через раздел администрирования Cisco CallManager).

Вопрос. Почему консоль оператора Cisco CallManager выделяет (включает/отключает) неправильный набор кнопок на панели управления?

Ответ. Если вызов выполняется на телефон, подключенный к аналоговому каналу, получаемые события содержат недостаточно информации для включения или отключения правильного набора кнопок. Такое поведение не является особенностью консоли оператора Cisco CallManager, это происходит со всеми IP-телефонами.

Вопрос. Как устранить проблему удаления из сеанса конференц-связи абонента PSTN?

Ответ. Установите шлюз G.711 (U-law или A-law) или настройте аппаратное обеспечение на работу с мостом транскодера/конференции. Такое поведение не является особенностью консоли оператора Cisco CallManager, это происходит со всеми IP-телефонами.

Вопрос. Почему я получаю ошибку **Telephony Initialization Failed**, несмотря на выполнение всех действий, включая привязывание телефона оператора к пользователю "ас"?

Ответ. Убедитесь, что на клиентском компьютере настроен DNS. Если пул устройств для телефона оператора или менеджеров СТИ, указанных пользователем, представлены именами, приложение с нужными узлами работать не сможет.

Вопрос. Почему некоторые кнопки линий на консоли оператора Cisco CallManager показываются отключенными?

Ответ. Кнопки отключены, если соответствующие линии используются совместно. То же самое может происходить, если линии настроены неодинаково (например, если в версиях Cisco CallManager до 3.1.4 линии 1 и 3 имеют назначенные номера каталогов (DN), а линия 2 – нет).

Вопрос. Как обновить состояние линии в окнах **Speed Dial** и **Directory**?

Ответ. Сервер передает обновления состояния линии клиенту, используя пакеты UDP. Если между сервером и клиентом стоит устройство NAT или брандмауэр, клиент скорее всего обновление не получит. Проверьте, чтобы клиент и сервер находились по одну сторону от устройства NAT или брандмауэра.

Вопрос. Почему начальное состояние линии показывает статус **Unknown** для всех номеров каталога?

Ответ. Такое происходит в Cisco CallManager 3.1(x). В этих версиях Cisco CallManager начальное состояние линии недоступно. При появлении активности на линии (например при ответе абонента) состояние линии обновляется. В более поздних версиях Cisco CallManager эта проблема устранена.

Вопрос. Почему для некоторых номеров каталога указано, что состояние линии неизвестно?

Ответ. Служба TCD запущена не на всех серверах Cisco CallManager, на которых есть телефоны. Запустите службу TCD на всех серверах. Если вы производили обновление, убедитесь, что служба TCD обновлена на всех серверах Cisco CallManager в кластере.

Вопрос. После добавления пользователя со страницы Cisco CallManager Administration его не видно в окне каталога на клиенте. Какие действия следует предпринять?

Ответ. Сервер извлекает список пользователей из каталога при выполнении одного из следующих условий:

- Служба TCD запущена, и интервал синхронизации каталогов не равен нулю.
- Прошел интервал синхронизации каталогов.
- Интервал синхронизации каталогов был изменен на странице администрирования Cisco CallManager.

Клиент загружает список пользователей только при входе в систему. Чтобы в нем отобразился обновленный список клиентов, имеющийся на сервере, после выполнения одного из перечисленных условий необходимо заново войти в систему. Пользователи, не имеющие телефонных номеров, в клиенте не отображаются. Убедитесь, что для всех нужных вам пользователей в каталоге указаны номера телефонов.

Вопрос. Я указал явный файл списка пользователей каталога организации. Однако некоторые имена не появились в окне обозревателя каталога в приложении консоли оператора. Как это исправить?

Ответ. Каждая строка в файле воспринимается как отдельная запись пользователя. Формат записи следующий: фамилия, имя, номер телефона и подразделение (необязательно). Записи, начинающиеся со знака решетки (#) или с точки с запятой воспринимаются как комментарии и игнорируются. Записи, в которых нет телефонных номеров, также игнорируются. Удалите символы комментариев в начале записей и проверьте, во всех ли записях есть номер телефона.

Вопрос. Как генерировать список пользователей из другого сервера каталогов?

Ответ. По умолчанию консоль оператора Cisco CallManager показывает данные списка пользователей из файла в следующем порядке:

1. Имя файла списка пользователей указано явным образом на вкладке **Settings** (Параметры) > **Advanced** (Дополнительно).
2. Файл userlist\CorporateDirectory.txt существует на сервере.
3. Файл userlist\AutoGenerated.txt существует на сервере.

Файл AutoGenerated.txt, как видно из его имени, создается службой Cisco TCD. Создается он в следующих случаях:

- при запуске службы (если период синхронизации каталогов не равен нулю);
- по прошествии периода синхронизации каталогов; при изменении значения периода синхронизации каталогов на

страницах администрирования.

Ответ. Если список пользователей находится на другом сервере каталогов, вы можете создать файл CorporateDirectory.txt. Выполните следующие действия:

1. Откройте командное окно на сервере Cisco CallManager.
 2. Перейдите в каталог **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin**.
 3. Запустите файл **builddir.bat**.
 4. Необходимо указать как минимум два первых параметра командной строки. Значения по умолчанию для остальных параметров могут подойти, но могут и не подойти – все зависит от того, как настроен каталог.
 - url ? -searchBase
 - searchFilter (default: "(objectClass=inetOrgPerson)")
 - managerDN (default: "")
 - managerPW (default: "")
 - department (default: "department")
- Пример командной строки: **builddir -url ldap://ldap.cisco.com -searchBase "ou=people, o=cisco.com"**.
5. Повторите эту процедуру на всех системах Cisco CallManager в кластере.

Вопрос. Как изменить имя пользователя и пароль оператора консоли для приложений JTAPI?

Ответ. Выполните следующие действия:

1. Дважды щелкните файл **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat**, чтобы открыть средство настройки консоли оператора. Установите имя пользователя и пароль и сохраните настройки.
2. Сбросьте пароль для данного пользователя в Active Directory и отключите политику защиты паролем **User must change the password on first login** (Пользователь должен изменить пароль при первом входе в систему).
3. Перезапустите службу Cisco TCD.

Вопрос. Почему пользователи получают сообщение об ошибке Initialization of Call Control Failed. Retrying... (Сбой контроля вызова. Повторная попытка.) при входе в консоль оператора Cisco CallManager?

Вопрос. Возможны следующие причины:

- Нет пользователя "ac".
- Пароль пользователя "ac" не подходит.
- Флажок Call Park Retrieval Allowed (разрешено получение парковки вызовов) в разделе администрирования Cisco CallManager Administration не установлен.
- Флажок Enable CTI Application (Разрешить приложение CTI) в разделе администрирования Cisco CallManager не установлен.
- Пилотный узел или подконтрольные телефоны не включены в список контролируемых устройств пользователя "ac".

Ответ. Если пользователь "ac" не существует, необходимо создать одного пользователя с именем "ac" в разделе администрирования Cisco CallManager и связать телефоны операторов и пилотные узлы с этим пользователем. Если пользователя "ac" не настроить, консоль оператора не сможет обмениваться данными с CTIManager и операторы не смогут получать вызовы.

1. В разделе администрирования Cisco CallManager выберите **User (Пользователь) > Add a New User** (Добавить нового пользователя). Откроется окно информации о пользователе.
2. В полях имени и фамилии введите **ac** или другое имя, которое вы сможете запомнить.

3. В поле идентификатора пользователя введите **ac**.
4. В поле пароля пользователя введите **12345**.
5. В поле подтверждения пароля введите **12345**.
6. Введите PIN-код и номер телефона.
7. Установите флажок **Enable CTI Application Use** (Разрешить использование приложения CTI). Этот флажок необходимо установить, чтобы консоль оператора могла взаимодействовать с CTIManager.
8. Установите флажок **Call Park Retrieval Allowed** (Разрешено получение парковки вызова).
9. Нажмите кнопку **Insert** (Вставить).
10. Проверьте, связаны ли устройства с пользователем **ac**.

Ответ. Если пользователь "ac" существует, проверьте следующие параметры.

1. В разделе администрирования Cisco CallManager выберите **User** (Пользователь) > **Global Directory** (Глобальный каталог). Откроется окно информации о пользователе.
2. В поле поиска пользователей введите **ac** и нажмите кнопку **Search** (Поиск).
3. В полученном списке совпадающих результатов щелкните имя пользователя **ac**.
4. В поле пароля пользователя введите **12345**.
5. В поле подтверждения пароля введите **12345**.
6. Введите PIN-код и номер телефона.
7. Установите флажок **Enable CTI Application Use** (Разрешить использование приложения CTI). Этот флажок необходимо установить, чтобы консоль оператора могла взаимодействовать с CTIManager.
8. Установите флажок **Call Park Retrieval Allowed** (Разрешено получение парковки вызова).
9. Нажмите кнопку **Update** (Обновить).
10. Проверьте, связаны ли устройства с пользователем **ac**.

Вопрос. Как повторно генерировать файл autogenerated.txt на консоли оператора?

Ответ. Чтобы повторно генерировать файл AutoGenerated.txt в консоли оператора, выполните следующие действия:

1. Перейдите в каталог **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserLists** на сервере Cisco CallManager и найдите файл **AutoGenerated.txt**.
2. Удалите его.
3. Перезапустите службы **TCD** и **CTI** на сервере Cisco CallManager: нажмите кнопку **Пуск** и выберите **Программы > Администрирование > Службы**.

Вопрос. Как устранить проблему потери быстрых наборов номера из интерфейса консоли оператора, вслед за которой в файле AutoGenerated.txt появляется сообщение об ошибке ACLdapConnectionException?

Ответ. Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Закройте окно приложения консоли оператора и удалите следующие файлы:
 - на сервере – **C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt**;
 - на клиентском компьютере консоли оператора – **C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\userlists**.
2. Перезапустите службу TCD на сервере CallManager.
3. Откройте приложение консоли оператора. Если проблема не устранена, откройте файл **C:\dcdsrvr\DirectoryConfiguration.ini** на сервере CallManager. Проверьте, правильно ли в нем указана информация о сервере LDAP (сервере каталогов) в следующих полях:
 - ldapURL=
 - ldapsURL=

Примечание: Если вы подозреваете, что проблема связана с разрешением имен, используйте IP-адрес сервера вместо

имени узла.

4. На сервере Cisco CallManager нажмите кнопку **Пуск**, выберите команду **Выполнить**, введите **regedit** и найдите раздел реестра **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Directory Configuration**. Проверьте, правильно ли указана информация в следующих полях (как и в файле DirectoryConfiguration.ini):

- ldapURL
- ldapsURL

Если в файле DirectoryConfiguration.ini или в реестре информация различается или указана неверно, исправьте записи и перезапустите службу Cisco TCD.

Примечание: Если эта процедура не помогает устранить проблему, проверьте, запущена ли служба DC Directory на сервере CallManager и работает ли она. Если нет, запустите сервер CallManager, чтобы устранить проблему.

Дополнительные сведения

- **Поддержка технологий передачи голосовых сообщений**
- **Поддержка голосовых продуктов и унифицированных коммуникаций**
- **Рекомендуемая литература: Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco**
- **Техническая поддержка и документация – Cisco Systems**

© 1992-2010 Cisco Systems, Inc. Все права защищены.

Дата генерации PDF файла: Jan 05, 2010

http://www.cisco.com/support/RU/customer/content/9/97429/att_con_ts.shtml
