



INDEX

A

- ASR の問題 **8-73**
 - MRCP ASR Dialog Group からルート ポイントに電話をかけるとデフォルト動作で扱われる **8-76**
 - MRCP ASR サブシステムがアウト オブ サービスになっている **8-75**
 - 音声認識がタイムアウトしない **8-74**
 - 高負荷のもとで MRCP ASR Group を使用するとコール完了率が低下する **8-75**
 - 名前が認識されない **8-73**
 - 変更が反映されない **8-76**
 - 変更された発音やニックネームが認識されない **8-74**

C

- CDP
 - CDP ドライバ制御へのアクセス **5-2**
 - デフォルトの設定 **5-4**
 - ドライバの IP アドレスのアップデート **5-4**
 - ドライバの使用 **5-2**
 - ドライバのプロパティの表示 **5-3**
 - ファイルの検索 **5-4**
 - プロトコル ドライバのイネーブル **5-3**
 - プロトコル ドライバのインストール **5-2**
 - プロトコル ドライバの起動 **5-2**
- CISCO-CDP-MIB **2-6**
- Cisco Discovery Protocol
 - 「CDP」を参照 **5-1**
- Cisco Unified CCX
 - コール統計情報、記録、およびモニタリング サーバのサポート **1-4**
- Cisco Unified CCX Administration の問題

Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページが Cisco Unified CCX サーバから表示できない **8-29**

Cisco Unified CM のユーザがランダムに表示される **8-29**

[Document Management] ページで zip ファイルが自動的に解凍されない **8-31**

ウォールボードで使用するデータベースのテーブルフィールドのデータ単位がミリ秒になっている **8-29**

管理ページを選択するとエラー メッセージが表示される **8-30**

高負荷のときコール拒否率が高くなる **8-32**

サブフロー スクリプトをリフレッシュしてもペアレント スクリプトが更新されない **8-28**

認証の Web ページが利用できない **8-27**

ファイルをアップロードするとコンポーネント マネージャが部分サービス状態になる **8-32**

プロンプトの zip ファイルをアップロードしているときに [Invalid files] メッセージが表示される **8-31**

ユーザが Cisco Unified CCX の Web ページにログインできない **8-28**

ライセンス ファイルをアップロードすると、警告メッセージが表示される **8-28**

Cisco Unified CCX Admin Utility の問題 **8-33**

Cisco Unified CCX Admin Utility が終了してしまう、またはログインしても開始しない **8-34**

Cisco Unified CCX Admin Utility がブートストラップ ノード以外のノードで実行できない **8-35**

Node Manager が ハングアップしているため、Cisco Unified CCX Admin Utility を実行できない **8-36**

クラスタの同期が取れていない **8-34**

データ破損のため Cisco Unified CCX Admin Utility に障害が発生する **8-35**

Cisco Unified CCX Database の問題 **8-36**

Cisco Unified CCX Administration の [Application] または [System] のパラメータをそれぞれのページで設定できない **8-37**

Cisco Unified CCX のデータベースが期待どおりに消去されない **8-38**

HA ノードで DB コンポーネントを起動できない **8-37**

HR クライアントのログイン エラー **8-37**

データベース消去に関する E メール通知が送信されない **8-39**

データベース消去に関する Syslog または SNMP トラップ通知が送信されない **8-39**

ハイ アベイラビリティのためにヒストリ データベース db_cra が満杯になっている **8-38**

Cisco Unified CCX Editor の問題

Reactive Debugging Tool でエラーが発生する **8-41**

アクティブ デバッグ中に Accept ステップでエラーが発生する **8-40**

文字列変数を整数に変更する **8-40**

Cisco Unified CCX Engine の問題

Application サブシステムが [Partial Service] になっている **8-46**

Application サブシステムがパーシャル サービスになっていて、予想外に長時間実行され続けている **8-55**

Cisco Unified CCX Engine が起動されず、エラー [RMI port in use] が発生する **8-44**

Cisco Unified CCX Engine が起動しない **8-55**

Cisco Unified CCX Engine は稼働しているがコールが応答されない **8-46**

Cisco Unified CCX Engine ログ ファイルにプロンプト例外がある **8-54**

Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするときエラー 1067 が発生する **8-45**

Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするときエラー 1069 が発生する **8-45**

Cisco Unified CCX サーバと Active Directory を統合すると、いくつかのサービスが登録されていない状態になる **8-56**

Cisco Unified CCX サーバの CPU 使用率が 100% になる、または非常に遅い **8-51**

Cisco Unified CCX サーバのディスク スペースがなくなった **8-50**

Cisco Unified CCX マシンの時間を変更するとエージェントがログオフされる **8-47**

CTI ルート ポイントに電話をかけるとエラー メッセージが流れる **8-47**

Database サブシステムがパーシャル サービスになる **8-52**

H.323 クライアントの DTMF 数字が検出されない **8-49**

JTAPI サブシステムが [Partial Service] になっている **8-52**

JTAPI プロバイダーに接続できない **8-53**

Simple Recognition ステップで失敗の方へ分岐してしまう **8-53**

Voice Browser ステップで例外が発生する **8-44**

アプリケーションへの変更が現象に現れない **8-48**

コールをゲートウェイをまたがって転送しているときに切断される **8-48**

発信側と Cisco Unified CCX のコーデックが異なる **8-54**

プロンプトが正しくないコーデックで再生される **8-54**

リダイレクトされたコールが切断される **8-49**

Cisco Unified CCX の問題

Cisco Unified CCX Configuration の Web ページの [Resources] エリアにエージェントが表示されない **8-18**

Cisco Unified CCX エージェントがコールを保留したのちに、そのエージェントの内線を再呼び出ししようとしたが、コールが切断された **8-22**

Cisco Unified CCX の設定を変更できない **8-19**

IPCC Express ルート ポイントへのコールが切断される **8-21**

NIC ドライバを更新するとサイレント モニタリングとレコーディングが無効化される **8-22**

RmCm サブシステムがアウト オブ サービスになっている **8-16**

いくつかのリソース選択基準が欠落している **8-20**

エージェントが CSQ に表示されない **8-21**

エージェントが、コールを処理したのちに [Work] 状態にならない **8-18**

エージェントの順番を選択できない **8-18**

エージェントを記録できない **8-20**

記録およびモニタリングの問題 **8-20**

コールがエージェントにルーティングされない **8-21**

メディア ステップで例外 [Could not create PlayPromptDialog Object] が発生する **8-19**

Cisco Unified CM Automated Attendant の問題

Automated Attendant プロンプトが再生されない **8-12**

名前でダイヤルしたが指定されたサーバが見つからない **8-12**

Cisco Unified CME の問題

Cisco Unified CME が 2811/CME ルータから起動されない **8-14**

エージェントが会議から退席すると、すべての参加者が会議から退席してしまう **8-13**

エージェントが規制回線にログインできない **8-13**

エージェントが共有回線にログインできない **8-13**

を押すとプロンプトが途切れ、その後のプロンプトも再生されなくなる **8-14**

Cisco Unified IP IVR の問題

Cisco Unified IP IVR がコールを内線に転送すると発信側が切断される **8-24**

再生できないプロンプトがある **8-25**

スクリプトのいくつかのプロンプトは指定された言語で再生され、他のプロンプトは英語で再生される **8-25**

プロンプトが誤った言語で再生される **8-24**

プロンプトで再生されるフレーズの順番が誤っている **8-26**

CISCO-VOICE-APPS-MIB **2-6**

CiscoWorks のサポート **1-3**

Campus Manager **1-3**

Resource Management Essentials **1-3**

CME テレフォニーの問題

機能ルーティング ポイント の稼働が止まった、あるいは CME Telephony が部分的にしか稼働していない **8-11**

H

Historical Reporting の問題

Cisco Unified CCX Standard のテンプレートが 3 つしか利用できない **8-69**

[Database Server Configuration] ページからマシン上のアプリケーションをポイントできない **8-68**

[Export] ダイアログ ボックスにエクスポートするファイル名が表示されない **8-68**

[Historical Reporting Client] ウィンドウのドロップダウン メニューに何も表示されない **8-71**

Historical Reporting クライアントが動作しなくなった **8-71**

Historical Reporting クライアントから Cisco Unified CCX サーバへのログインの試みが失敗する **8-68**

Historical Reporting クライアント コンピュータが Cisco Unified CCX サーバに接続できない **8-66**

Historical Reporting の Web ページのオプションを選択するとエラーが発生する **8-64**

Historical Reports クライアントのレポートが短縮されている **8-65**

HR クライアントのインストール後、ユーザ ログインが見当たらない **8-60**

MS Excel フォーマットでエクスポートしたレポートの中に表示されないデータ カラムがある **8-61**

MS Excel フォーマットのレポート内のレコードが短縮されている **8-62**

Priority Summary Activity Report チャートの印刷が部分的にしかカラー印刷にならない **8-70**

Scheduled Historical Reports が実行されず、CiscoSch.log ファイルにメッセージが書き込まれる **8-70**

Scheduled Historical Reports を実行できない **8-65**

Terminal Services クライアントに [Scheduler] アイコンが表示されない **8-63**

Windows のステータスバーに [Scheduler] アイコンが表示されない **8-72**

エクスポートした PDF レポートを横方向に印刷できない **8-60**

エラー [Database Connection Error 5051] が表示される **8-67**

カスタム レポートに表示される ACD コール数に食い違いがある **8-69**

クライアントとサーバのセキュリティ ポリシーが一致しない **8-61**

地域が [German] に設定されているにもかかわらず、Windows システムで [Search] ダイアログ ボックスと [Preview] タブが英語で表示される **8-63**

チャートが MS Excel フォーマットで正しく表示されない **8-61**

チャート内のエージェント名が上書きされる **8-62**

チャートを含む RTF レポート内に表形式のレポート タイトルが表示される **8-62**

ドイツ語のシステムで、一部の情報が英語で表示される **8-66**

ヒストリ レポートを生成しようとする [SQL Command Failed] ダイアログ ボックスが表示される **8-66**

レポートがスケジュールされた時間に実行されない **8-63**

レポートをエクスポートすると、Excel シートのコラムが除去される **8-72**

レポートをエクスポートするときに、表示されるべきダイアログ ボックスが表示されない **8-64**

エージェントがスキップまたはスキップクローズするが予約状態に留まらない **8-78**

エージェントにコールバックされない **8-78**

エージェントは受信可能状態だが最大 2 分間アウトバウンド コールを受けない **8-78**

連絡先をすべてはインポートできない **8-79**

I

Internationalization の問題

指定した言語が許容されない、あるいは再生に使用されない **8-92**

中国語、日本語、韓国語で名前と名字が期待どおりにならない **8-92**

IPCC Express の問題

Cisco Agent Desktop にエージェントまたは CSQ が表示されない **8-17**

RmCm が [Initializing] 状態になったままである **8-17**

RmCm サブシステムが [INITIALIZING] 状態になったままである **8-16**

エージェント、スーパーバイザ、またはチームの同期が失われている **8-17**

M

Media Resource Control Protocol (MRCP) **8-73**

O

Outbound の問題 **8-77**

CAD に [Outbound] ボタンが表示されない **8-80**

CAD に [Outbound] ボタンが表示されるが無効化されている **8-80**

CSQ が設定されているにもかかわらず、Campaigns Configuration の Web ページの利用可能 CSQ リストが空になっている **8-79**

Outbound System Service が稼動していない **8-81**

RTR Outbound レポートに一部の再分類が表示されない **8-82**

アウトバウンド コールがダイヤルできない **8-80**

アウトバウンド コール量が少ない **8-81**

アウトバウンド コールの発信でエラーになる **8-79**

R

Real-Time Reporting の問題

JRE をインストールした後に、Real-Time Reporting から JRE をインストールすべき旨のメッセージが表示される **8-57**

Real-Time Reporting を実行しようとするエラーが発生する **8-56**

S

Serviceability の問題

Alarm Service が起動しない **8-90**

Serviceability を完全にはアンインストールできない **8-90**

SNMP トラップが受信システムに届かない **8-88**

SNMP ベースのネットワーク管理ツールが CSCO Unified CCX コンポーネントをモニタできない **8-87**

Syslog メッセージが受信システムで受信されない **8-89**

ウイルス スキャン ソフトウェアでコールの完了率が下がる **8-91**

ファイル マネージャがパーシャル サービスになっている **8-88**

Simple Network Management Protocol

「SNMP」を参照 **2-1**

SNMP

Management Information Base (MIB) **2-2**

エージェントおよびサブエージェント **2-2**

基本 **2-2**

コミュニティ名の設定 **2-9**

サービスの開始、停止、および確認 **2-10**

トラップ **2-6**

トラップの設定 **2-8**

トラップ メッセージ **2-7**
 トラップ レシーバの設定 **2-8**
 SYSAPPL-MIB **2-3**

T

TTS の問題 **8-82**

Long TTS プロンプトが Cisco Unified CCX サーバの
 かなりの量のメモリを消費する **8-85**
 MRCP TTS サブシステムがアウト オブ サービスに
 なっている **8-84**
 TTS プロンプトが聞こえない **8-84**
 TTS プロンプトが再生されない **8-83**
 UTF-8 以外の文字が必要な言語がある **8-85**
 wav ファイルのプロンプトが TTS サーバで再生する
 ときに乱れる **8-86**
 プロバイダーが即座に IN_SERVICE になる **8-82**
 変更が反映されない **8-86**

V

Virtual Network Computing (VNC) **1-4**
 VoIP Monitor の問題 **8-103**
 VoIP Monitor が正しく機能しない **8-103**
 VXML の問題
 Voice Browser ステップの トラブルシューティングの
 手順 **8-93**
 入力がない場合のタイムアウト アトリビュートが機
 能しない **8-94**
 メニュー選択の DTMF が機能しない **8-94**

あ

アラーム
 Cisco Unified CCX アラーム サービス **3-1**
 Syslog サーバに送信されたメッセージの表示 **3-4**
 Syslog メッセージの形式 **3-4**
 Windows イベント ログに送信されたメッセージの表
 示 **3-5**
 アラーム サービス **3-1**
 アラーム サービスの設定 **3-3**

アラームの重大度 **3-2**
 サービスの開始と確認 **3-2**
 重大度 **3-2**
 情報の検索 **3-6**
 定義 **3-6**
 メッセージの表示 **3-5**

え

遠隔サービサビリティ **1-4**
 CiscoWorks **1-4**
 MS Windows ターミナル サービス **1-4**
 MS Windows パフォーマンス モニタリング **1-4**
 VNC **1-4**

さ

サービサビリティ
 遠隔 **1-4**
 サポート ツール **6-1**
 アクセス **6-1**
 サーバ **6-1**
 ノード エージェント サービス **6-1**
 マニュアル **6-1**

し

診断の問題 **7-1**

と

トラブルシューティング **2-1**
 一般的なステップ **7-1**
 ヒント **8-1**
 トレース ファイル **4-1**
 解釈 **4-8**
 サブファシリティ **4-4**
 スレッド ダンプ **4-9**
 スレッド ダンプ ファイルの表示 **4-9**

スレッド ダンプへの書き込み **4-9**

設定 **4-2**

トレース レベル オプションの設定 **4-7**

表示 **4-8**

表示および解釈 **4-8**

ファシリティ **4-4**

レベル オプション **4-3**

クライアント デスクトップからバックアップ、復元、およびアップグレードが実行できない **8-3**

再インストールした 2 ノードシステムで復元に失敗した **8-8**

バックアップ作業中にバックアップ ウィンドウが誤って閉じられた **8-9**

バックアップ、復元、またはアップグレード中に UI に例外が表示される **8-4**

復元の前に稼動していた 2 ノード システムの復元が失敗した **8-7**

は

ハイアベイラビリティとブートストラップの問題 **8-95**

Transaction Manager を起動できない **8-95**

起動で例外が発生する **8-95**

ハイアベイラビリティとフェールオーバーの問題 **8-96**

Cisco Unified CCX Administration Control Center でサービスのマスター/スレーブ状態が表示されない **8-101**

Cisco Unified CCX Node Manager の障害のため、Cisco Unified CCX がリブートし続ける **8-99**

Cisco Unified CCX が適切にコールや機能を受け付けない **8-100**

Cisco Unified CCX サーバが HA 環境で反応が遅い **8-102**

CPU 使用率が高いと複数のフェールオーバーが発生する **8-102**

Datastore Control Center の履歴に競合がある **8-97**

HA クラスタの構成変更ができない **8-97**

RmCm サブシステムの構成変更ができない **8-98**

クラスタがパーシャルサービスになっている **8-99**

クラスタの時刻同期がはずれる **8-101**

サーバがパーシャルサービスになっている **8-100**

サービス状態が無効のままである **8-98**

バックアップ、復元、およびアップデート問題 **8-3**

1 ノードあるいは 2 ノード システムでバックアップに失敗した **8-4**

1 ノード システムで復元に失敗した **8-6**

CRS 4.5 プロファイル名が指定されていない **8-5**

[Page Not Found] が表示される **8-5**

アップグレード後、RmCm 設定が部分的に失われた **8-9**

れ

例

シャットダウン中のトラップ **2-11**

スタートアップ中のトラップ **2-10**

ろ

ログインの再試行でエラー メッセージが表示される **8-71**

ログ収集ツール **4-12**

ログ ファイル

CAD インストール ログ **4-11**

Zip ファイルへの収集 **4-12**

パスの場所 **4-10**