



機能とサービスの トラブルシューティング

この付録には、Cisco CallManager の機能およびサービスの一般的な問題を解決するために役立つ情報が含まれています。

- [Cisco CallManager エクステンション モビリティのトラブルシューティング \(P.A-2\)](#)
- [Cisco IP Manager Assistant のトラブルシューティング \(P.A-9\)](#)
- [Cisco CallManager AutoAttendant のトラブルシューティング \(P.A-33\)](#)
- [割り込みのトラブルシューティング \(P.A-40\)](#)
- [即時転送のトラブルシューティング \(P.A-41\)](#)
- [Cisco WebDialer のトラブルシューティング \(P.A-43\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console のトラブルシューティング \(P.A-47\)](#)
- [Cisco Call Back のトラブルシューティング \(P.A-65\)](#)

Cisco CallManager エクステンション モビリティのトラブルシューティング

Cisco CallManager エクステンション モビリティには、管理者用のトラブルシューティング ツールが含まれています。このツールには、Cisco CallManager Serviceability の一部であるパフォーマンス カウンタとアラームが含まれています。パフォーマンス カウンタとパフォーマンス アラームの詳細については、『Cisco CallManager Serviceability システム ガイド』と『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

次の項で、Cisco CallManager エクステンション モビリティに関する問題のトラブルシューティングに役立つ情報を示します。

- [Cisco CallManager エクステンション モビリティに関する一般的な問題のトラブルシューティング \(P.A-2\)](#)
- [Cisco CallManager エクステンション モビリティのエラー メッセージに対するトラブルシューティング \(P.A-4\)](#)

Cisco CallManager エクステンション モビリティに関する一般的な問題のトラブルシューティング

Cisco CallManager エクステンション モビリティで問題が発生した場合は、次のトラブルシューティングのヒントを実行してください。

- レッグは、Cisco エクステンション モビリティ サービスと Cisco エクステンション モビリティ アプリケーションの両方に対して作成されます。次の場所でトレース ファイルを検索します。

C:\ProgramFiles\Cisco\Trace\EM\

ここで、<xxx> は Cisco エクステンション モビリティ サービスまたは Cisco エクステンション モビリティ アプリケーションの名前です。



(注)

このロケーションはデフォルト ログ ファイルを指定します。トレース ファイルは、作成した任意のディレクトリに送信できます。

- Cisco CallManager エクステンション モビリティ トレース ディレクトリを設定し、次の順に選択してデバッグ トレースを有効にします。
 - Cisco CallManager Administration > Application > Serviceability > Trace > Configuration
 - Web ページの左側のペインから **Host Server** を選択し、Configured Services のドロップダウン メニューから **Cisco Extension Mobility** を選択します。
- エクステンション モビリティ サービスの正しい URL が入力されていることを確認します。URL は大文字と小文字を区別します。
P.1-30 の「Cisco CallManager エクステンション モビリティ サービスの追加」を参照してください。
- P.1-22 の「Cisco CallManager エクステンション モビリティ の設定」のすべての設定手順を正しく実行したかどうかをチェックします。
- Cisco CallManager エクステンション モビリティ ユーザの認証で問題が発生した場合は、ユーザ ページを開き、PIN を確認します。

まだ問題が解決しない場合は、表 A-1 のトラブルシューティング ソリューションを使用します。

表 A-1 Cisco CallManager エクステンション モビリティのトラブルシューティング

不具合の内容	推奨処置
ユーザがログアウトして、電話機をデフォルトのデバイス プロファイルに戻した後、電話サービスが利用できない。	<ol style="list-style-type: none"> 1. エンタープライズ パラメータをチェックして、Synchronization Between Auto Device Profile and Phone Configuration が True に設定されていることを確認します。 2. 電話機を Cisco エクステンション モビリティ サービスに登録します。
ログインしたが、電話サービスが利用できない。	<p>この問題は、ユーザ プロファイルが電話機でロードされたときに、関連付けられたサービスがなかったために発生します。</p> <p>次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cisco エクステンション モビリティ サービスを利用できるように、ユーザ プロファイルを変更します。 2. Cisco エクステンション モビリティ を利用できるように、ログインした電話機の設定を変更します。電話機を更新すると、電話サービスにアクセスできるようになります。

表 A-1 Cisco CallManager エクステンション モビリティのトラブルシューティング (続き)

不具合の内容	推奨処置
ログインまたはログアウトを実行した後、電話機が再起動されずにリセットされる。	ロケールを変更すると、リセットされることがあります。 ログイン ユーザまたはプロファイルに関連付けられたユーザ ロケールがロケールまたはデバイスと異なる場合、正常にログインした後、電話機は再起動後にリセットされます。これは、電話機の設定ファイルが再構築されるためです。

Cisco CallManager エクステンション モビリティのエラー メッセージに対するトラブルシューティング

表 A-2 の情報を使用して、Cisco CallManager エクステンション モビリティを使用しているときに、電話機に表示されるエラー コードとエラー メッセージのトラブルシューティングを行います。

表 A-2 電話機に表示されるエラー メッセージのトラブルシューティング

エラー コードまたはエラー メッセージ	推奨処置
0	Cisco CallManager エクステンション モビリティ用に設定された電話機にログインする際、ユーザ ID と PIN を入力したときに、「0」が表示されます。 Cisco CallManager サービスが、すべて実行されていることを確認してください。
2, 3	Services ボタンを押したときに、「2」または「3」が表示されます。 次に示す Cisco CallManager エクステンション モビリティのレジストリ エントリをチェックしてください。 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems Inc.\ Directory Configuration\AppUsers\CCMSysUser 「Password」のエントリが存在することと、「UserID」が「CCMSysUser」であることを確認してください。これらのエントリがない場合は、インストールに問題があります。

表 A-2 電話機に表示されるエラー メッセージのトラブルシューティング (続き)

エラー コードまたは エラー メッセージ	推奨処置
6	<p>Cisco CallManager エクステンション モビリティ用に設定された電話機にログインする際、ユーザ ID と PIN を入力したときに、「6」が表示されます。</p> <p>このエラーは、サービスがユーザを認証していない場合に発生します。</p> <p>バーチャルディレクトリに問題があります。バーチャルディレクトリのログインパスワードが正しいことを確認してください。</p>
9	<p>Cisco CallManager エクステンション モビリティ用に設定された電話機にログインする際、ユーザ ID と PIN を入力したときに、「9」が表示されます。</p> <p>LDAP ディレクトリに問題があります。DirUser.jar ファイルが存在するかどうかをチェックしてください。</p>
6, 12	<p>Cisco CallManager エクステンション モビリティ用に設定された電話機にログインする際、ユーザ ID と PIN を入力したときに、「6」または「12」が表示されます。</p> <p>デバイス プロファイルがユーザに関連付けられていることを確認してください。P.1-45 の「Cisco CallManager エクステンション モビリティへの Cisco IP Phone の登録」を参照してください。</p>
100	<p>Services ボタンを押したときに、「100」が表示されます。</p> <p>Cisco エクステンション モビリティ サービスの URL に、最後のパラメータ (下の例で、太字で示された部分) がありません。</p> <p><code>http://<IPAddressofCallManager>/emapp/EMAppServlet ?device=#DEVICENAME#</code></p> <p><IPAddressofCallManager> は、Cisco CallManager エクステンション モビリティがインストールされている Cisco CallManager サーバの IP アドレスです。</p> <p>URL は記述されているとおり正確に入力してください。URL は大文字と小文字が区別されます。P.1-30 の「Cisco CallManager エクステンション モビリティサービスの追加」を参照してください。</p>

表 A-2 電話機に表示されるエラー メッセージのトラブルシューティング (続き)

エラー コードまたは エラー メッセージ	推奨処置
101	<p>Cisco CallManager エクステンション モビリティ用に設定された電話機にログインする際、ユーザ ID と PIN を入力すると、「101」が表示されます。</p> <p>Cisco CallManager パブリッシャの IP アドレスが変更された可能性があります。次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DC Directory (DCD) Administration で、Cisco.com > CCN > systemProfiles を開きます。 2. Hoteling Profile を選択します。 3. URL フィールドの IP アドレスが、Cisco CallManager パブリッシャの IP アドレスであることを確認します。
HTTP error	<p>Services ボタンを押した後でこのエラー メッセージが表示された場合は、電話機のロード エラーが発生しています。</p> <p>この問題を解決するには、Cisco.com から最新の電話機のロードを適用して、電話機をリセットします。</p>
Invalid host	<p>Services ボタンを押したときに、電話機に「Invalid host」メッセージ、またはブランク画面が表示されます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. エンタープライズ パラメータの Services URL エントリが正しいかどうかをチェックしてください。P.1-30 の「Cisco CallManager エクステンション モビリティ サービスの追加」を参照してください。 2. それでも問題が解決されない場合は、電話機をリセットします。
No services configured	<p>Services ボタンを押したときに、「No services configured」が表示されます。</p> <p>その電話機の Cisco エクステンション モビリティ サービスが登録されていて、ユーザ デバイス プロファイルが選択されていることをチェックしてください。P.1-45 の「Cisco CallManager エクステンション モビリティへの Cisco IP Phone の登録」を参照してください。</p>

表 A-2 電話機に表示されるエラー メッセージのトラブルシューティング (続き)

エラー コードまたは エラー メッセージ	推奨処置
ヨウキュウチュウ ...	<p>Services ボタンを押して Cisco Extension Mobility Service を選択すると、「ヨウキュウチュウ ...」が表示されます。</p> <p>Cisco Tomcat Service (Cisco CallManager エクステンション モビリティがロードされた Cisco CallManager サーバ上) が起動していて、実行中であることをチェックしてください。電話機のユーザ ロケールが Japanese_Japan に設定されている場合、CallBack ソフトキーは [オリカエシ] ソフトキーになります。</p>
ニンショウエラー	<p>ユーザ ID と PIN を入力すると、「ヨウキュウチュウ ...」が表示されます。</p> <p>ユーザ ID と PIN を入力したかどうかをチェックしてください。また、入力したユーザ ID と PIN が正しいかどうかをシステム管理者に確認してください。</p> <p>Active Directory プラグインを使用している場合は、User Base の Sub-OU の下ではなく、User Base のすぐ下にユーザが表示されていることを確認してください。</p>
デバイスカラログイン デキマセン	<p>Cisco CallManager エクステンション モビリティ用に設定された電話機にログインする際、ユーザ ID と PIN を入力すると、「デバイスカラログインデキマセン」が表示されます。</p> <p>Phone Configuration ウィンドウで「Enable Extension Mobility Feature」を選択したかどうか確認してください。P.1-45 の「Cisco CallManager エクステンション モビリティへの Cisco IP Phone の登録」を参照してください。</p>
デバイスプロファイル ルガツカエマセン	<p>Cisco CallManager Directory に障害が発生している可能性があります。</p>

表 A-2 電話機に表示されるエラー メッセージのトラブルシューティング (続き)

エラー コードまたは エラー メッセージ	推奨処置
ユーザハスデニログ インシテイマス	<p>複数ログインをコントロールするサービス パラメータが、1 台目のデバイスでのログインを許可するように設定されているときに、ユーザが 2 台目のデバイスにログインしようとしています。</p> <p>次のいずれかの手順を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 設定が正しい場合は、ユーザを 1 台目のデバイスからログアウトさせ、2 台目のデバイスにログインさせます。単一ログイン ポリシーをユーザに説明し、問題の再発を防止します。 ユーザが複数のデバイスにログインできるようにするには、Service Parameters Configuration ウィンドウで、Multiple Login Behavior フィールドを Multiple Logins Allowed に設定します。P.1-31 の「サービス パラメータの設定」を参照してください。

Cisco IP Manager Assistant のトラブルシューティング

この項では、次に挙げる Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) に関する一般的な問題のソリューションについて説明します。表 A-3 に、Cisco IPMA のトラブルシューティング ツールとクライアント デスクトップを示します。

表 A-3 Cisco IPMA トラブルシューティング ツールおよびクライアント デスクトップ

ツールの説明	場所
Cisco IPMA サーバ トレース ファイル	<p>C:\Program Files\Cisco\Trace\IPMA\IPMA*.txt</p>  <p>(注) この URL はデフォルト ログ ファイルを指定します。トレース ファイルは、作成した任意のディレクトリに送信できません。</p> <p>IPMA トレース ディレクトリを設定し、次の順に選択してデバッグ トレースを有効にします。</p> <p>Cisco CallManager Administration > Application > Serviceability > Trace > Configuration</p>
Cisco IPMA クライアント トレース ファイル	<p>\$INSTALL_DIR\logs\ACLog*.txt</p> <p>は Cisco IPMA アシスタント コンソールと同じ場所にあるクライアント デスクトップ上にあります。</p> <p>デバッグ トレースを有効にするには、アシスタント コンソールの設定ダイアログボックスを開きます。advanced パネルの Enable Trace チェックボックスをオンにします。</p>  <p>(注) このアクションは、デバッグ トレースのみを有効にします。エラー トレースは常にオンです。</p> <p>現在のトレース ファイルの場所と名前がダイアログボックスに表示されます。</p>
Cisco IPMA クライアント イン ストール トレース ファイル	<p>\$INSTALL_DIR\InstallLog.txt</p> <p>は Cisco IPMA アシスタント コンソールと同じ場所にあるクライアント デスクトップ上にあります。</p>

表 A-3 Cisco IPMA トラブルシューティング ツールおよびクライアント デスクトップ (続き)

ツールの説明	場所
Cisco IPMA Client AutoUpdater トレース ファイル	\$INSTALL_DIR\UpdatedLog.txt は Cisco IPMA アシスタント コンソールと同じ場所にあるクライアント デスクトップ上にあります。
インストール ディレクトリ	デフォルトは、次の場所です。 C:\Program Files\Cisco\IPMA Assistant Console

次の項では、Cisco IPMA のエラーと回復手順について説明します。

- [IPMAConsoleInstall.jsp](#) でエラーが表示される : Exception While Getting Service Parameters (P.A-11)
- [IPMAConsoleInstall.jsp](#) でエラーが表示される : No Page Found Error (P.A-11)
- [Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class](#) (P.A-14)
- [Automatic Installation of MS Virtual Machine is No Longer Provided for Download](#) (P.A-15)
- ユーザ認証に失敗する (P.A-16)
- アシスタント コンソールにエラーが表示される : Cisco IPMA Service Unreachable (P.A-17)
- 新しいマネージャが正常に作成されない (P.A-20)
- アシスタントの割り当てが正しく変更されない (P.A-21)
- 対応しているプロキシ行に、マネージャ用の空白フィールドが含まれている (P.A-22)
- マネージャまたはアシスタントの検索が遅い (P.A-23)
- フィルタリングをオンまたはオフにすると、コールがルーティングされない (P.A-23)
- 更新したユーザ情報が失われる (P.A-27)
- サービスの実行中にマネージャがログアウトする (P.A-29)
- アシスタントのプロキシ回線で鳴っているコールをマネージャが代行受信できない (P.A-30)
- IPMA サービスがダウンしているときにマネージャの電話機にコールできない (P.A-31)

IPMAConsoleInstall.jsp でエラーが表示される : Exception While Getting Service Parameters

障害内容

http://< サーバ名 >/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp で、次のエラー メッセージが表示されます。

エラーメッセージ Exception While Getting Service Parameters

考えられる原因

Cisco IPMA サービス パラメータの設定でエラーが発生しました。

対応策

Cisco IPMA サービス パラメータを次の順序で選択して設定します。

Cisco CallManager Administration > Service > Service Parameters。Cisco IPMA サービスが存在するサーバを選択してから、Cisco IP Manager Assistant サービスを選択します。

IPMAConsoleInstall.jsp でエラーが表示される : No Page Found Error

障害内容

http://< サーバ名 >/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp で、次のエラー メッセージが表示されます。

エラーメッセージ No Page Found Error

考えられる原因

Cisco IPMA サービスが実行されていません。

対応策

次の手順に従って、Cisco IP Manager Assistant を開始します。

手順

- ステップ 1** 次のアドレスで Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、管理特権を使用して、IPMA サービスを再起動します。

`http://<ipaddress>/manager/list`

- ステップ 2** Cisco IP Manager Assistant サービスの横にある **Reload** リンクをクリックします。

- ステップ 3** サービスが開始します。

障害内容

`http://<サーバ名>/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp` で、次のエラー メッセージが表示されます。

エラーメッセージ No Page Found Error

考えられる原因

IIS サービスが実行されていません。

対応策

次の手順に従って、IIS を開始します。



(注) IIS が停止している場合は、FTP パブリッシング サービスと WWW パブリッシング サービスも停止していることがあります。まず、FTP パブリッシング サービスと WWW パブリッシング サービスを開始してから、次の手順に従って IIS を開始します。

手順

ステップ 1 Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > IIS Administration Service** を選択します。

ウィンドウが表示され、IIS Administration がリストされます。

ステップ 2 **IIS Administration Service** を選択します。

ステップ 3 **Start** をクリックします。

ステップ 4 **Yes** をクリックします。

IIS が開始します。

障害内容

`http://<サーバ名>/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp` で、次のエラー メッセージが表示されます。

エラーメッセージ No Page Found Error

考えられる原因

ネットワークに関する問題。システムの問題の詳細については、『*Cisco CallManager* トラブルシューティングガイド』を参照してください。

対応策

クライアントがサーバに接続されていることを確認してください。URL で指定したサーバ名を PING して、到達可能であることを確認します。

障害内容

http://<サーバ名>/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp で、次のエラー メッセージが表示されます。

エラーメッセージ No Page Found Error

考えられる原因

URL のスペルミス。

対応策

URL は大文字と小文字を区別するので、URL が説明書の記述と完全に一致することを確認します。

Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class

障害内容

アシスタント コンソールを Web からインストールできません。次のエラー メッセージが表示されます。

エラーメッセージ Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class

考えられる原因

標準の IPMA コンソール インストールで、Microsoft JVM の代わりに Sun Java プラグイン仮想マシンを使用すると、障害が発生することがあります。

対応策

管理者は、Sun Java プラグインをサポートする JSP ページとして、次の URL をユーザに指示してください。

`http://<サーバ名>/ma/Install/IPMAConsoleInstallJar.jsp`

Automatic Installation of MS Virtual Machine is No Longer Provided for Download

障害内容

Microsoft Windows XP を実行しているコンピュータに、Web からアシスタント コンソールをインストールしようとする時、失敗します。プログラムに関するすべてのコンポーネントを利用できないというメッセージが表示されます。Download Now を選択すると、次のメッセージが表示されます。

エラーメッセージ Automatic installation of MS Virtual Machine is no longer available for download

考えられる原因

Windows XP の IE バージョン 6 では、Microsoft JVM はサポートされていません。



(注)

XP サービス パック 1 と Microsoft JVM をシステムにインストールした場合、このエラーは発生しません。

対応策

次のいずれかの対応策を実行します。

- Netscape ブラウザ (バージョン 4.7x または 6.x) をインストールし、Netscape を使用してアシスタント コンソールをインストールします。
- 次の URL から IE 用の Sun Java 仮想マシン プラグインをインストールします。

Cisco IP Manager Assistant のトラブルシューティング

<http://java.sun.com/getjava/download.html>

Sun Java プラグインのインストールが完了したら、ブラウザで次の URL を開きます。

<http://<サーバ名>/ma/Install/IPMAConsoleInstallJar.jsp>

- アシスタント コンソールをインストールする前に、Windows XP サービスパック 1 と Microsoft Java Virtual Machine (JVM) をインストールします。

ユーザ認証に失敗する

障害内容

アシスタント コンソールからログイン画面でログインするときに、ユーザ認証に失敗します。

考えられる原因

次の原因が考えられます。

- ディレクトリでユーザが正しく管理されていない。
- アシスタントまたはマネージャとしてユーザが正しく管理されていない。

対応策

Cisco CallManager Administration を使用して、ユーザ ID とパスワードが Cisco CallManager ユーザとして管理されていることを確認します。

Cisco IPMA 情報と関連付けることによって、ユーザをアシスタントまたはマネージャとして管理する必要があります。Cisco IPMA 情報には、**Cisco CallManager Administration > User** でアクセスします。

アシスタント コンソールにエラーが表示される : Cisco IPMA Service Unreachable

障害内容

アシスタント コンソールを起動すると、次のメッセージが表示されます。

エラーメッセージ Cisco IPMA Service Unreachable

考えられる原因

Cisco IPMA サービスが停止している可能性があります。

対応策

次の手順に従って、Cisco IP Manager Assistant を開始します。

手順

-
- ステップ 1** 次のアドレスで Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、管理特権を使用して、IPMA サービスを再起動します。

`http://<ipaddress>/manager/list`

- ステップ 2** Cisco IP Manager Assistant サービスの横にある **Reload** リンクをクリックします。

- ステップ 3** サービスが開始します。
-

障害内容

アシスタント コンソールを起動すると、次のメッセージが表示されます。

エラーメッセージ Cisco IPMA Service Unreachable

考えられる原因

プライマリおよびセカンダリ Cisco IPMA サーバのサーバ アドレスが DNS 名として設定されているが、その DNS 名が DNS サーバで設定されていない可能性があります。

対応策

次の手順に従って、DNS 名を置き換えます。

手順

-
- ステップ 1** Cisco CallManager Administration > System > Server を選択します。
 - ステップ 2** サーバの DNS 名を対応する IP アドレスに置き換えます。
 - ステップ 3** 次のアドレスで Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、管理特権を使用して、IPMA サービスを再起動します。

`http://<ipaddress>/manager/list`
 - ステップ 4** Cisco IP Manager Assistant サービスの横にある **Reload** リンクをクリックします。
 - ステップ 5** サービスが開始します。
-

障害内容

アシスタント コンソールを起動すると、次のメッセージが表示されます。

エラーメッセージ Cisco IPMA Service Unreachable

考えられる原因

Cisco CTI Manager サービスが停止している可能性があります。

対応策

次の手順に従って、Cisco CTI Manager サービスと Cisco IPMA サービスを開始します。

手順

-
- ステップ 1** Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > Services** を選択します。
 - ステップ 2** CTI Manager サービスを右クリックします。
 - ステップ 3** **Start** をクリックします。
 - ステップ 4** **Yes** をクリックします。
 - ステップ 5** 次のアドレスで Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、管理特権を使用して、IPMA サービスを再起動します。

`http://<ipaddress>/manager/list`
 - ステップ 6** Cisco IP Manager Assistant サービスの横にある **Reload** リンクをクリックします。
 - ステップ 7** サービスが開始します。
-

新しいマネージャが正常に作成されない

障害内容

Cisco IPMA で新しいマネージャが作成されません。

考えられる原因

Cisco CallManager Administration Manager Configuration ウィンドウで **[挿入]** をクリックしていません。

対応策

次の手順に従って、Cisco IPMA マネージャを正しく設定します。

手順

-
- ステップ 1** **User > Global Directory** を選択します。
 - ステップ 2** **[検索]** をクリックしてマネージャを検索します。
 - ステップ 3** マネージャ名をクリックします。
 - ステップ 4** **Cisco IPMA** リンクをクリックします。
 - ステップ 5** **[アシスタントの追加 / 削除]** リンクから、アシスタントを割り当てます。
 - ステップ 6** **[更新して閉じる]** をクリックします。
 - ステップ 7** **[マネージャ情報からデバイスを選択し、IPMA 制御回線 (IPMA Controlled Lines) を設定する。]** 行にデバイスを入力します。
 - ステップ 8** **[挿入]** をクリックします。
-

マネージャとアシスタントの構成の詳細については、P.2-45 の「プロキシ回線モード用のマネージャの設定とアシスタントの割り当て」を参照してください。

アシスタントの割り当てが正しく変更されない

障害内容

異なるアシスタントに割り当てを変更しても、変更内容が有効になりません。

考えられる原因

[アシスタントの追加 / 削除] ウィンドウで [更新] または [更新して閉じる] をクリックしていません。

対応策

次の手順に従って、Cisco IPMA アシスタントを正しく設定します。

手順

-
- ステップ 1** User > Global Directory を選択します。
 - ステップ 2** [検索] をクリックしてマネージャを検索します。
 - ステップ 3** マネージャ名をクリックします。
 - ステップ 4** Cisco IPMA リンクをクリックします。
 - ステップ 5** [アシスタントの追加 / 削除] リンクをクリックします。
 - ステップ 6** [アシスタントの追加 / 削除] ウィンドウで、マネージャのアシスタントを選択します。

ステップ7 [更新] または [更新して閉じる] をクリックします。

マネージャとアシスタントの構成の詳細については、P.2-45 の「プロキシ回線モード用のマネージャの設定とアシスタントの割り当て」を参照してください。

対応しているプロキシ行に、マネージャ用の空白フィールドが含まれている

障害内容

対応しているプロキシ行（Assistant Proxy 行）に空白フィールドが含まれていません。

考えられる原因

アシスタントからマネージャを削除すると、アシスタントに空白行が残ることがあります。

対応策

Assistant Configuration ウィンドウで、プロキシ行を再度割り当てます。

マネージャまたはアシスタントの検索が遅い

障害内容

検索を実行しようとする、結果が返るまで時間がかかります。

考えられる原因

すべてのマネージャまたはすべてのアシスタントを検索しようとしたか、多数のマネージャまたはアシスタントを検索しようとした。

対応策

検索を小さなサブセットに絞り込むと、パフォーマンスが向上します。

フィルタリングをオンまたはオフにすると、コールがルーティングされない

障害内容

フィルタリングがオンのとき、コールがルーティングされません。

考えられる原因

Cisco CTI Manager サービスが停止している可能性があります。

対応策

次の手順に従って、Cisco CTI Manager サービスと Cisco IPMA サービスを開始します (Cisco Tomcat マネージャを使用)。

Cisco IP Manager Assistant のトラブルシューティング

手順

-
- ステップ 1** Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > Services** を選択します。
- ステップ 2** CTI Manager サービスを右クリックします。
- ステップ 3** **Start** をクリックします。
- ステップ 4** **Yes** をクリックします。
- ステップ 5** 次のアドレスで Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、管理特権を使用して、IPMA サービスを再起動します。
- `http://<ipaddress>/manager/list`
- ステップ 6** Cisco IP Manager Assistant サービスの横にある **Reload** リンクをクリックします。
- ステップ 7** サービスが開始します。
-

障害内容

CTI Provider Object を取得できず、次のメッセージが表示されます。

エラーメッセージ `TimeoutException - Could not get Provider.`

考えられる原因

次のファイルに保存されるログにエラーが発生しています。

`C:\Program Files\Cisco\Trace\IPMA\IPMA*.txt`

または、Cisco CallManager Serviceability Trace Configuration を使用して作成した任意のディレクトリ。

対応策

次の手順に従って、Cisco CTI Manager サービスと Cisco IPMA サービスを開始します。

手順

-
- ステップ 1** Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > Services** を選択します。
 - ステップ 2** CTI Manager サービスを右クリックします。
 - ステップ 3** **Start** をクリックします。
 - ステップ 4** **Yes** をクリックします。
 - ステップ 5** 次のアドレスで Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、管理特権を使用して、IPMA サービスを再起動します。

`http://<ipaddress>/manager/list`
 - ステップ 6** Cisco IP Manager Assistant サービスの横にある **Reload** リンクをクリックします。
 - ステップ 7** サービスが開始します。
-

障害内容

コールが正しくルーティングされません。

考えられる原因

IPMA ルート ポイントが正しく設定されていません。

Cisco IP Manager Assistant のトラブルシューティング

対応策

ワイルドカードを使用して、IPMA ルート ポイントの電話番号とすべての Cisco IPMA マネージャのプライマリ電話番号を一致させます。

障害内容

コールが正しくルーティングされません。マネージャの電話機の Status Window に「フィルタ使用不可」というメッセージが表示されます。

考えられる原因

IPMA CTI ルート ポイントが削除されたか、稼働中でない可能性があります。

対応策

次の手順を実行して、CTI ルート ポイントを構成し、Cisco IPMA サービスを再起動します。

手順

- ステップ 1** Cisco CallManager Administration から、**Device > CTI Route Point** を選択します。
- ステップ 2** ルート ポイントを検索するか、新規ルート ポイントを追加します。設定の詳細については、『*Cisco CallManager アドミニストレーションガイド*』を参照してください。
- ステップ 3** 次のアドレスで Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、管理特権を使用して、IPMA サービスを再起動します。

`http://<ipaddress>/manager/list`
- ステップ 4** Cisco IP Manager Assistant サービスの横にある **Reload** リンクをクリックします。

ステップ 5 サービスが開始します。

更新したユーザ情報が失われる

障害内容

サービスを再起動すると、更新したユーザ情報が失われます。

考えられる原因

不正な CMDBUtilJNI.dll ファイルが存在しています。

対応策

次の手順に従って、CMDBUtilJNI.dll ファイルを置き換えます。

手順

ステップ 1 ファイル C:\Program files\Cisco\Trace\MA\initTrace**.txt を調べます。

このファイルには、次の行が存在します。

```
java.lang.UnsatisfiedLinkError: method name
```

これは、該当するメソッドが CMDBUtilJNI.dll に含まれていないことを意味します。

ステップ 2 CMDBUtilJNI.dll を必要な CMDBUtilJNI.dll と置き換えます。

障害内容

サービスを再起動すると、更新したユーザ情報が失われます。

考えられる原因

パブリッシャ データベースが実行されていません。

対応策

パブリッシャ データベースを開始します。

障害内容

サービスを再起動すると、更新したユーザ情報が失われます。

考えられる原因

パブリッシャ ディレクトリが実行されていません。

対応策

パブリッシャ ディレクトリを開始します。ディレクトリの詳細については、『*Cisco CallManager* トラブルシューティングガイド』を参照してください。

サービスの実行中にマネージャがログアウトする

障害内容

Cisco IPMA マネージャが IPMA からログアウトされますが、サービスがまだ実行中です。マネージャの IP Phone のディスプレイには何も表示されていません。フィルタリングはオンですが、コールがルーティングされません。マネージャがログアウトしたことを確認するには、Cisco IPMA サーバのイベントビューアのアプリケーションログを表示します。IPMA サービスがログアウトしたことを示す Cisco Java Applications からの警告を検索します。

考えられる原因

1 秒間に 4 回（最大許容数）を超えて、マネージャがソフトキーを押しました。

対応策

Cisco CallManager の管理者が、[ユーザの設定] を使用して、IPMA マネージャの設定を更新する必要があります。次の手順に従って、問題を訂正します。

手順

-
- ステップ 1** Cisco CallManager Administration で、**User > Global Directory** を選択します。
[ユーザ情報基本検索] ウィンドウが表示されます。
 - ステップ 2** 検索フィールドにマネージャ名を入力し、**[検索]** ボタンを押します。
 - ステップ 3** [ユーザの設定] ウィンドウで、更新するマネージャを選択します。
 - ステップ 4** [ユーザの設定] ウィンドウの **Cisco IPMA** リンクをクリックします。
 - ステップ 5** マネージャの [ユーザの設定] ウィンドウが表示されます。**Update** ボタンをクリックします。
-

アシスタントのプロキシ回線で鳴っているコールをマネージャが代行受信できない

障害内容

アシスタントのプロキシ回線で鳴っているコールをマネージャが代行受信できません。

考えられる原因

プロキシ回線のコーリング サーチ スペースの設定が不適切です。

対応策

アシスタントの電話機のプロキシ回線のコーリング サーチ スペースを確認してください。次の手順に従って、問題を訂正します。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager Administration で、**Device > Phone** を選択します。

Find and List Phones 検索ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 アシスタントの電話機をクリックします。

Phone Configuration ウィンドウが表示されます。

ステップ 3 電話機と電話番号（回線）のコーリング サーチ スペースを確認し、適宜更新します。詳細については、[P.2-45](#) の「[プロキシ回線モード用のマネージャの設定とアシスタントの割り当て](#)」を参照してください。

IPMA サービスがダウンしているときにマネージャの電話機にコールできない

障害内容

IPMA サービスがダウンしたときにコールが正しく Cisco IPMA マネージャにルーティングされません。

考えられる原因

IPMA ルート ポイントが Call Forward No Answer に対して有効ではありません。

対応策

次の手順を実行して、Cisco IPMA ルート ポイントを正しく設定します。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager Administration から、**Device > CTI Route Point** を選択します。

Find and List CTI Route Points 検索ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 **Find** ボタンをクリックします。

設定済みの CTI ルート ポイントのリストが表示されます。

ステップ 3 更新する IPMA ルート ポイントを選択します。

ステップ 4 CTI Route Point Configuration ウィンドウで、Directory Numbers ボックスから更新する行をクリックします。

Directory Number Configuration ウィンドウが表示されます。

■ Cisco IP Manager Assistant のトラブルシューティング

- ステップ 5** Call Forward and Pickup Settings セクションで、Forward No Answer Internal チェックボックスまたは Forward No Answer External チェックボックス、あるいはこれら両方をオンにして、CTI ルート ポイントの電話番号を Coverage/Destination フィールドに入力します（たとえば、ルート ポイント電話番号が 1xxx の場合、CFNA は 1xxx になります）。
- ステップ 6** Calling Search Space ドロップダウン リスト ボックスで、CSS-M-E（または適切なコーリング サーチ スペース）を選択します。
- ステップ 7** Update ボタンをクリックします。
-

Cisco CallManager AutoAttendant のトラブルシューティング

この項では、Cisco CallManager AutoAttendant に関する一般的な問題の情報と解決策を示します。

- Cisco CallManager をアップグレードした後、IP IVR Server が起動しない (P.A-33)
- JTAPI サブシステムがパーシャルサービスになる (P.A-34)
- Cisco CallManager Automated Attendant プロンプトが再生されない (P.A-35)
- 名前によるダイヤルで、指定したユーザが見つからない (P.A-36)
- 音声名をアップロードしても、使用されない (P.A-37)
- デジットを入力しても、IOS Voice Gateway から呼び出すとアナウンスが継続する (P.A-37)
- ルート ポイントにスクリプトを割り当て、言語を設定したが、発信者にプロンプトが聞こえない (P.A-38)
- 発信側と Cisco CRA に共通のコーデックがない (P.A-39)

Cisco CallManager をアップグレードした後、IP IVR Server が起動しない

障害内容

Cisco CallManager サーバをアップグレードした後、IP IVR Server が起動しません。

考えられる原因

Java Telephony API (JTAPI) クライアントは、Cisco CallManager の既存のバージョンと互換性がある必要があります。

対応策

Cisco CallManager プラグイン ウィンドウから JTAPI プラグインを再インストールします。Cisco CallManager Administration を開き、**Application > Install Plugins** を選択します。Cisco JTAPI をダウンロードし、IP IVR サーバにインストールします。

JTAPI サブシステムがパーシャル サービスになる

障害内容

Engine ウィンドウの Engine Status エリアで、JTAPI サブシステムがパーシャル サービスであると表示されます。

考えられる原因

JTAPI クライアントが正しく設定されていません。CTI ポート、ルート ポイント、またはダイアログ チャネル (CMT または Nuance) の少なくとも 1 つ (全部ではない) が初期化できませんでした。

対応策

次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Cisco CRA トレース ファイルを参照し、どれが初期化されていないかを判断します。
- ステップ 2** Cisco CallManager で、すべての CTI ポートおよび CTI ルート ポイントが JTAPI ユーザに関連付けられていることを確認します。
- ステップ 3** Cisco CallManager の IP アドレスと JTAPI の設定で使用している IP アドレスが一致していることを確認します。
- ステップ 4** Cisco CallManager JTAPI ユーザがすべての CTI ポートおよび CTI ルート ポイントを制御できることを確認します。
- ステップ 5** Directory Setup ウィンドウの Configuration Setup エリアの Directory Host Name フィールドで指定されたコンピュータ上で、LDAP ディレクトリが実行されていることを確認します。

- ステップ 6** Repository Manager を使用して、アプリケーション ファイルがリポジトリにアップロードされていることを確認します。
-

Cisco CallManager Automated Attendant プロンプトが再生されない

障害内容

Cisco CallManager Automated Attendant プロンプトが再生されません。

考えられる原因

Cisco Script Application ウィンドウの welcomePrompt フィールドで、不正なウェルカム プロンプトが指定されています。

対応策

Cisco CRA Administration で、System > System Parameters を選択します。User Prompt Directory フィールドに、次の情報が表示されることを確認します。

```
C:\program files\cisco\wfavvid\Prompts\User
```

名前によるダイヤルで、指定したユーザが見つからない

障害内容

Cisco CallManager Automated Attendant は、名前でダイヤルするときに、発信者が指定したユーザを見つけることができません。

考えられる原因

Cisco CallManager に割り当てられたプライマリ内線がない、または `ccndir.ini` ファイルの情報が欠落しているために、要求されたユーザの内線が有効ではありません。

対応策

次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager Administration の [ユーザの設定] ウィンドウで、[名前のダイヤル方法] フィールドにユーザのエントリがあることを確認し、ユーザ レコードに関連付けられた電話機があり、プライマリ内線のオプション ボタンが選択されていることを確認します。

ステップ 2 Cisco CRA サーバで、`ccndir.ini` ファイルに正しいユーザベース情報とプロフィールベース情報が含まれていることを確認します。次に例を示します。

```
USERBASE "ou=Users, o=cisco.com"  
PROFILEBASE "ou=profiles, ou=CCN, o=cisco.com"
```

音声名をアップロードしても、使用されない

障害内容

音声名をアップロードしても、使用されません。

考えられる原因

ファイルは、CCITT mu-law、8.000 kHz、8 Bit、モノラル形式である必要があります。

対応策

詳細については、サーバ上のマニュアル
<http://<サーバ名>/appadmin/PromptInstruct.htm> を参照してください。

ディジットを入力しても、IOS Voice Gateway から呼び出すとアナウンスが継続する

障害内容

ディジットを入力した後も、IOS Voice Gateway から呼び出すとアナウンスが継続します。

考えられる原因

DTMF リレーが IOS ゲートウェイで設定されていません。

対応策

Cisco CallManager をポイントする VOIP ピアの dtmf-relay h245-alphanumeric を設定します。

```
dial-peer voice 7000 voip
destination-pattern 2...
session target ipv4:10.200.72.36
dtmf-relay h245-alphanumeric
```

ルート ポイントにスクリプトを割り当て、言語を設定したが、発信者にプロンプトが聞こえない

障害内容

ルート ポイントに割り当てられているスクリプトにコールして、言語を設定しましたが、発信者にプロンプトが聞こえません。

考えられる原因

スクリプトが無効であるか、スクリプトが設定された言語が正しくインストールされていません。

対応策

次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** スクリプトを検証します。
- ステップ 2** ルート ポイントの言語を en_US にして、スクリプトが正しく動作することを確認します。正しく動作しない場合は、次の手順に従います。
- Cisco CRA Administration で、**System > Engine** を選択します。
 - Trace Configuration ハイパーリンクをクリックして、LIB_MEDIA サブ ファシリティおよび SS_TEL サブ ファシリティの **Debugging** チェックボックスをオンにします。
 - スクリプトを再度実行して、Cisco CRA トレース ファイルを参照します。Cisco CRA トレース ファイルにプロンプト例外が表示された場合は、使用する言語を再インストールしてください。
-

発信側と Cisco CRA に共通のコーデックがない

障害内容

Cisco CRA アプリケーションにコールすると、発信側には速いビジー信号が聞こえます。Cisco CRS のログには、次のように表示されます。

```
CTIERR_REDIRECT_CALL_PROTOCOL_ERROR
```

考えられる原因

Cisco Customer Response Solutions 3.5 は、G.729 または G.711 のいずれかとともにインストールできますが、一度にサポートされるのは 1 つだけです。発信側デバイスのコーデックが Cisco CRA と互換性がない可能性があります。

対応策

Cisco CRA サーバの設定に応じて、Cisco CallManager でトランスコーディングサービスを使用するか、または発信側のデバイスで G.711 か G.729 が使用されていることを確認します。

割り込みのトラブルシューティング

この項では、次に挙げる割り込み機能に関する一般的な問題のソリューションについて説明します。P.A-40 の「[会議ブリッジがありません](#)」を参照してください。

会議ブリッジがありません

障害内容

[Barge (ワリコミ)] ソフトキーを押すと、IP Phone に「会議ブリッジがありません」というメッセージが表示されます。

考えられる原因

発信先の電話機の Phone Configuration の Built in Bridge 設定が不適切です。

対応策

問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager Administration > Device > Phone > Find the phone を使用して、問題のある電話機の設定を検索します。
2. Built In Bridge パラメータを On に設定します。
3. Update をクリックします。
4. 電話機をリセットする。

即時転送のトラブルシューティング

この項では、次に挙げる即時転送機能に関する一般的な問題のソリューションについて説明します。

- キーがアクティブではありません (P.A-41)
- 一時エラー発生 (P.A-42)
- 話し中 (P.A-42)

キーがアクティブではありません

障害内容

ユーザが [iDivert (ソクテンソウ)] を押すと、このメッセージが電話機に表示されます。

考えられる原因

[ソクテンソウ] を押したユーザのボイスメール プロファイルにボイスメール パイロットがありません。

対応策

ユーザのボイスメール プロファイルでボイスメール パイロットを設定します。

一時エラー発生

障害内容

ユーザが [iDivert (ソクテンソウ)] を押すと、このメッセージが電話機に表示されます。

考えられる原因

ボイスメール システムが機能しないか、ネットワークの問題が存在します。

対応策

ボイスメール システムをトラブルシューティングします。トラブルシューティングまたはボイスメールのマニュアルを参照してください。

話し中

障害内容

ユーザが [iDivert (ソクテンソウ)] を押すと、このメッセージが電話機に表示されます。

考えられる原因

ボイスメール システムが通話中です。

対応策

ボイスメール ポートをさらに設定して再試行します。

Cisco WebDialer のトラブルシューティング

この項では、Cisco WebDialer に関する一般的な問題のエラー メッセージを示します。

- [ニンショウエラー \(P.A-43\)](#)
- [サービスは一時的に使用できない状態です \(P.A-43\)](#)
- [ディレクトリ サービスがダウンしています \(P.A-44\)](#)
- [Cisco CTIManager がダウンしています \(P.A-44\)](#)
- [セッションの期限が切れました。もう一度ログインしてください \(P.A-45\)](#)
- [ユーザがログインしているデバイスがありません \(P.A-45\)](#)
- [デバイス / 回線が開けませんでした \(P.A-46\)](#)
- [転送先に到達できません \(P.A-46\)](#)

ニンショウエラー

考えられる原因

ユーザが不正なユーザ ID またはパスワードを入力しました。

対応策

ユーザ ID とパスワードを確認してください。Cisco CallManager のユーザ ID とパスワードを使用してログインする必要があります。

サービスは一時的に使用できない状態です

考えられる原因

Cisco CallManager サービスが 2 つの同時 CTI セッションのスロットリング限界に達したため、過負荷になりました。

対応策

しばらくしてから接続を再試行します。

ディレクトリ サービスがダウンしています

考えられる原因

Cisco CallManager ディレクトリ サービスに障害が発生している可能性があります。

対応策

しばらくしてから接続を再試行します。

Cisco CTIManager がダウンしています

考えられる原因

- Cisco WebDialer 用に設定されている Cisco CTIManager サービスに障害が発生しています。
- Cisco CallManager ディレクトリ インストールにエラーが存在します。Cisco WebDialer は、Cisco CTIManager にスーパー プロバイダーとして接続するため、このディレクトリ インストールで入力されたレジストリ内のユーザ ID とパスワードを使用します。

対応策

しばらくしてから接続を再試行します。

セッションの期限が切れました。もう一度ログインしてください

考えられる原因

次のいずれかの場合に、Cisco WebDialer セッションの期限が切れています。

- WebDialer サブレットが設定された後。
- Cisco Tomcat Service が再起動された場合。

対応策

Cisco CallManager のユーザ ID とパスワードを使用してログインします。

ユーザがログインしているデバイスがありません

考えられる原因

ユーザは、Cisco WebDialer preference ページから Cisco CallManager エクステンション モビリティを使用することを選択しましたが、IP Phone にログインしていません。

対応策

- Cisco WebDialer を使用する前に電話機にログインします。
- **Use Extension Mobility** オプションを選択する代わりに、ダイアログボックスで Cisco WebDialer プリファレンス リストからデバイスを選択します。

デバイス / 回線が開けませんでした

考えられる原因

- ユーザが選択した Cisco IP Phone が Cisco CallManager に登録されていません。たとえば、アプリケーションを起動する前に、ユーザが優先デバイスとして Cisco IP SoftPhone を選択しました。
- 新しい電話機のユーザが、もう稼働していない古い電話機を選択しました。

対応策

稼働している電話機を選択し、Cisco CallManager に登録します。

転送先に到達できません

考えられる原因

- ユーザが間違った番号をダイヤルしました。
- 正しいダイヤル規則が適用されませんでした。たとえば、ユーザが 95550100 ではなく 5550100 をダイヤルしました。

対応策

ダイヤル規則を確認します。

Cisco CallManager Attendant Console のトラブルシューティング

Cisco CallManager Attendant Console には、管理者用のトラブルシューティングツールが含まれています。このツールには、Cisco CallManager Serviceability の一部であるパフォーマンス カウンタとアラームが含まれています。パフォーマンス カウンタとパフォーマンス アラームの詳細については、『Cisco CallManager Serviceability システム ガイド』と『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』を参照してください。

次の項では、Cisco CallManager Attendant Console に関する問題のトラブルシューティングに役立つ情報を示します。

- [テレフォニー初期化のエラー \(P.A-47\)](#)
- [コールの発信と受信に関する問題 \(P.A-52\)](#)
- [ディレクトリの問題 \(P.A-57\)](#)
- [ボイスメールの問題 \(P.A-59\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console インターフェイスの使用上の問題 \(P.A-60\)](#)
- [Cisco CallManager Serviceability が JTAPI Logs を生成しない \(P.A-62\)](#)
- [サーバ ログの収集 \(P.A-64\)](#)

テレフォニー初期化のエラー

この項では、次の Cisco CallManager Attendant Console 電話機の初期化エラー メッセージの表示について説明します。

- [テレフォニー初期化の失敗 \(P.A-48\)](#)
- [コール制御初期化の失敗 \(P.A-49\)](#)
- [アテンダントがサーバにアクセスできないことを示すエラー メッセージが表示される \(P.A-50\)](#)

テレフォニー初期化の失敗

障害内容

アテンダントが、テレフォニー初期化の失敗を示すエラーメッセージを受信しました。

考えられる原因

Cisco CallManager Administration の ac ユーザプロファイルにある [コールパーク取得を許可する] チェックボックスをオンにする必要があります。

さらに、次の原因が考えられます。

- パイロットポイントまたは制御されている電話機が、「ac」ユーザの制御対象デバイスリストに含まれていません。
- 「ac」ユーザが存在しない。
- 「ac」ユーザのパスワードが一致していない。
- Cisco CallManager Administration で [CTI アプリケーションの使用を有効にする] がオンになっていない。

対応策

手順

ステップ 1 Cisco CallManager Administration で、**User > Global Directory** を選択します。

[ユーザの設定] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [ユーザ検索] フィールドに *ac* と入力し、**[検索]** をクリックします。

ステップ 3 その結果表示される名前一致リストで、ac ユーザの名前をクリックします。

ステップ 4 [コールパーク取得を許可する] チェックボックスをオンにします。

ステップ 5 Update をクリックします。

コール制御初期化の失敗

障害内容

Cisco CallManager Attendant Console によるコール制御の初期化が失敗しました。

考えられる原因

アテンダント PC に Windows XP SP2 がインストールされていますが、ファイアウォールのブロックが解除されていません。

対応策

Windows XP SP2 のインストール後に初めて Cisco CallManager Attendant Console を起動すると、ダイアログボックスが表示され、Windows Firewall によって ACClient アプリケーションの一部の機能がブロックされていることが示されます。Windows Firewall の例外を作成して、Cisco CallManager Attendant Console を引き続き使用できるようにするには、**Unblock** をクリックします。オペレーティングシステムが例外を自動的に設定します。

Windows XP SP2 のインストール後に初めて Cisco CallManager Attendant Console を起動したときに Unblock をクリックしなかった場合は、次の手順に従って例外を作成し、Cisco CallManager Attendant Console を引き続き使用できるようにします。

手順

ステップ 1 Start > Settings > Control Panel > Windows Firewall を選択します。

Windows Firewall ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 Exceptions タブを選択します。

ステップ 3 **Add Program** ボタンをクリックします。

Add a Program ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 4 **Browse** をクリックします。ACClient.exe ファイルに移動し、**Open** をクリックします。

Windows Firewall ダイアログボックスの Exceptions タブにあるアプリケーションリストに ACClient が表示されます。

ステップ 5 **Edit** をクリックします。

Edit a Program ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 6 **Change Scope** をクリックします。

Change Scope ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 7 **Any computer (including those on the internet)** オプション ボタンを選択します。

ステップ 8 **OK** を 2 回クリックします。

アテンダントがサーバにアクセスできないことを示すエラー メッセージが表示される

障害内容

アテンダントがサーバにログインしようとする、アテンダントがサーバにアクセスできないことを示すダイアログボックスが表示されます。

考えられる原因

アテンダント PC のアテンダント コンソールのバージョンと、Cisco CallManager Administration から使用可能なアテンダント コンソールのバージョンが一致していません。

対応策

アテンダント PC で実行されているアテンダント コンソールのバージョンをアップグレードします。

手順

- ステップ 1** それぞれの Cisco CallManager Attendant Console PC から、Cisco CallManager Administration が実行されているサーバを参照し、管理特権でログインします。



ヒント サーバを参照するには、Web ブラウザのアドレスバーに、`http://<CM-server-name>/CCMAdmin/main.asp` と入力します。ここで、<CM-server-name> はサーバの名前です。

- ステップ 2** Cisco CallManager Administration で、**Application > Install Plugins** を選択します。
- ステップ 3** Cisco CallManager Attendant Console のアイコンをクリックします。
- Cisco CallManager Attendant Console のインストール ウィザードが起動します。
- ステップ 4** インストールを行う場合は、**Yes** をクリックします。
- ステップ 5** インストール ウィザードの最初のウィンドウで、**Next** をクリックします。
- ステップ 6** アテンダント コンソールのインストール先には、デフォルトの場所を使用することも、**Browse** ボタンを使用して新しい場所を指定することもできます。場所を指定したら、**Next** をクリックします。
- ステップ 7** Ready to Install ウィンドウで、**Next** をクリックします。
- ステップ 8** インストール プログラムによるファイルのインストールが終了したら、コンピュータをすぐに再起動するか後で再起動するかを選択し、**Finish** をクリックします。

ステップ 9 プロンプトが表示されたら、コンピュータを再起動します。

アプリケーションのインストールが完了したら、インストール プロセス中に設定していないアテンダント コンソールの設定項目を設定または更新できます。

コールの発信と受信に関する問題

この項では、コールの発信と受信に関する、次の Cisco CallManager Attendant Console の問題について説明します。

- [パイロット ポイントにコールを発信できない \(P.A-52\)](#)
- [回線が使用できない \(P.A-54\)](#)
- [電話機の回線が無効になっている \(P.A-55\)](#)

パイロット ポイントにコールを発信できない

障害内容

パイロット ポイントにコールを発信すると、リオーダー音が聞こえます。

考えられる原因

パイロット ポイントまたは制御されている電話機が、「ac」ユーザの制御対象デバイス リストに含まれていません。

対応策

Cisco CallManager Administration に、「ac」という名前を付けたユーザを 1 人設定し、このユーザにアテンダント電話機とパイロット ポイントを関連付ける必要があります。このユーザを設定しておかないと、アテンダント コンソールは CTIManager と対話できないため、アテンダントがコールを受信することができません。

手順

-
- ステップ 1** Cisco CallManager Administration で、**User > Add a New User** を選択します。
- [ユーザの設定] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [名] フィールドと [姓] フィールドに **ac** と入力するか、または覚えやすい名前を入力します。
- ステップ 3** [ユーザ ID] フィールドに **ac** と入力します。
- ステップ 4** [ユーザ パスワード] フィールドに **12345** と入力します。
- ステップ 5** [パスワードの確認] フィールドに **12345** と入力します。
- ステップ 6** PIN および電話番号を入力します。
- ステップ 7** [CTI アプリケーションの使用を有効にする] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにしないと、アテンダント コンソールは CTIManager と対話できません。
- ステップ 8** [コールパーク取得を許可する] チェックボックスをオンにします。
- このチェックボックスをオンにしないと、アテンダントがアテンダント PC にログインしようとするたびにエラー メッセージが表示されます。
- ステップ 9** **Insert** をクリックします。
- ステップ 10** デバイスが ac ユーザに関連付けられていることを確認します。
-

回線が使用できない

障害内容

アテンダントが、選択した回線が使用できないというエラーメッセージを受信しました。

考えられる原因

回線は、同時に設定可能なコール数をサポートしています。アテンダントの回線が 2 コールをサポートしている場合、ユーザが回線 1 をコールの転送に使用し、アテンダントが他のコールを同じ回線上で保留にしていると、アテンダントが選択した回線は使用できなくなります。アテンダントがどちらかの作業を終了するまで、その回線は使用できません。

対応策

回線でサポートするコールの数を増やすには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 **Device > Phone** を選択します。

Find and List Phones ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 検索基準を入力して、対象の電話機を検索します。

検索基準に一致した電話機のリストが表示されます。

ステップ 3 更新する電話機の名前をクリックします。

Phone Configuration ウィンドウが表示されます。

ステップ 4 Directory Numbers リストで、更新する回線をクリックします。

Directory Number Configuration ウィンドウが表示されます。

- ステップ 5** Maximum Number of Calls フィールドに、回線でサポートするコールの数を入力します。
- ステップ 6** **Update** をクリックします。
- ステップ 7** 変更を有効にするには、**Reset Devices** をクリックします。
- メッセージに、再起動するデバイスの数が示されます。
- ステップ 8** **OK** をクリックして、デバイスを再起動します。
-

電話機の回線が無効になっている

障害内容

Cisco CallManager Attendant Console では、アテンダントの電話機の回線が無効になっています。

考えられる原因

パイロット ポイントまたは制御されている電話機が、ac ユーザの制御対象デバイス リストに含まれていません。

対応策

次の手順を使用して、ac ユーザを作成し、このユーザにパイロット ポイントおよびアテンダント電話機を関連付けます。

手順

- ステップ 1** Cisco CallManager Administration で、**User > Add a New User** を選択します。

[ユーザの設定] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [名] フィールドと [姓] フィールドに **ac** と入力するか、または覚えやすい名前を入力します。

ステップ 3 [ユーザ ID] フィールドに **ac** と入力します。

ステップ 4 [ユーザ パスワード] フィールドに **12345** と入力します。

ステップ 5 [パスワードの確認] フィールドに **12345** と入力します。

ステップ 6 PIN および電話番号を入力します。

ステップ 7 [CTI アプリケーションの使用を有効にする] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにしないと、アテンダント コンソールは CTIManager と対話できません。

ステップ 8 [コールパーク取得を許可する] チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスをオンにしないと、アテンダントがアテンダント PC にログインしようとするたびにエラー メッセージが表示されます。

ステップ 9 **Insert** をクリックします。

ステップ 10 デバイスが ac ユーザに関連付けられていることを確認します。

ステップ 11 [ユーザの設定] ウィンドウの [アプリケーション プロファイル] 列で、[デバイスの割り当て] をクリックします。

ステップ 12 次のいずれかの手順を実行します。

- a. すべてのデバイスを表示するには、[デバイスの選択] をクリックし、[ステップ 13](#) に進みます。
- b. 選択可能なデバイスのリストを特定の選択項目に限定するには、次の方法で検索に使用する条件を入力します。
 - デバイス名、説明、または電話番号を選択する。
 - 比較演算子を選択する。
 - テキストまたは番号エントリを入力する。

- [デバイスの選択] をクリックして、[ステップ 13](#) に進む。

ステップ 13 ユーザに関連付けるアテンダント コンソールの電話機およびパイロット ポイントのチェックボックスをオンにします（複数可）。

ステップ 14 [選択の更新] をクリックすると、電話機およびパイロット ポイントが ac ユーザに関連付けられます。

ディレクトリの問題

この項では、次の Cisco CallManager Attendant Console の問題について説明し、問題の原因と対応策を提供します。

[Directory ウィンドウにユーザが表示されない \(P.A-57\)](#)

Directory ウィンドウにユーザが表示されない

障害内容

Cisco CallManager Administration に追加されたユーザが、Cisco CallManager Attendant Console の Directory ウィンドウに表示されません。

考えられる原因 1

サーバは、次のいずれかの条件が発生した場合は、ディレクトリからユーザのリストだけを抽出します。

- Cisco TCD サービスが起動し、Directory Sync Period サービス パラメータに 0 以外の間隔が指定されている。
- Directory Sync Period サービス パラメータに指定された間隔が満了した。
- Cisco CallManager Administration の Directory Synch Period サービス パラメータの値を変更した。

Cisco CallManager Attendant Console は、ログイン時だけにユーザ リストをロードします。

対応策 1

上記のいずれかの条件が発生したら、アテンダントは再度ログインする必要があります。

考えられる原因 2

Cisco CallManager Attendant Console は、電話番号のないユーザを表示しません。

対応策 2

関連するすべてのユーザが、ディレクトリ内のリストに表示される電話番号を持っていることを確認します。

手順

-
- ステップ 1** Cisco CallManager Administration で、**User > Global Directory** を選択します。
[ユーザの設定] ウィンドウが表示されます。
 - ステップ 2** [ユーザ検索] フィールドに適切な検索基準を入力し、**[検索]** をクリックします。
 - ステップ 3** その結果表示される名前一致リストで、電話番号を追加するユーザの名前をクリックします。
 - ステップ 4** [電話番号] フィールドにユーザの電話番号を入力します。
 - ステップ 5** **Update** をクリックします。
-

ボイスメールの問題

この項では、次の Cisco CallManager Attendant Console のボイスメールの問題について説明します。

正しくないボイスメール グリーティングが再生される (P.A-59)

正しくないボイスメール グリーティングが再生される

障害内容

コールがアテンダントによって応答されずにボイスメールに転送された場合に、ボイスメール システムがパイロット ポイントのグリーティングの代わりにアテンダント グリーティングを再生します。

考えられる原因

Reset Original Called サービス パラメータが、True に設定されています。

対応策

手順

-
- ステップ 1** Service > Service Parameters を選択します。
 - ステップ 2** Server ドロップダウン リスト ボックスで、Attendant Console サーバを選択します。
 - ステップ 3** Service ドロップダウン リスト ボックスで、Cisco Telephony Call Dispatcher サービスを選択します。
 - ステップ 4** Reset Original Called ドロップダウン リスト ボックスで、False を選択します。
-

Cisco CallManager Attendant Console インターフェイスの使用上の問題

この項では、次の Cisco CallManager Attendant Console インターフェイスの問題について説明します。

- テキストが正しくない言語で表示される (P.A-60)
- Speed Dial ウィンドウと Directory ウィンドウに正しくない回線状態が表示される (P.A-60)
- 電話番号が不明な回線状態で表示される (P.A-61)

テキストが正しくない言語で表示される

障害内容

テキストの中には英語で表示されるものもありますが、それ以外のテキストはアテンダントが Cisco CallManager Attendant Console ダイアログボックスで選択した言語で表示されます。

考えられる原因

選択した言語で使用できる最新の Locale Installer がインストールされていません。

対応策

選択した言語で使用可能な最新の Locale Installer をインストールする必要があります。Web サイトの <http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/locinst/index.htm> で入手可能な『Cisco IP Telephony Locale Installer の使用方法』を参照してください。

Speed Dial ウィンドウと Directory ウィンドウに正しくない回線状態が表示される

障害内容

Speed Dial ウィンドウと Directory ウィンドウに、正しい回線状態が表示されません。

考えられる原因

回線状態の更新は、UDP パケットを使用してサーバからクライアントに送信されます。NAT デバイスまたはファイアウォールがクライアントとサーバを分離している場合、サーバからの回線状態の更新をクライアントが受信できていない可能性があります。

対応策

クライアントとサーバの両方が NAT デバイスまたはファイアウォールと同じ側にあることを確認してください。

電話番号が不明な回線状態で表示される

障害内容

いくつかの電話番号の回線状態が、不明な状態で表示されます。

考えられる原因

電話機がコール処理サービスを受信するすべての Cisco CallManager サーバ上で Cisco TCD サービスが起動していません。

対応策

電話機がコール処理サービスを受信するすべての CallManager サーバで Cisco TCD サービスを起動します。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager Administration ウィンドウで、**Application > Cisco CallManager Serviceability** を選択します。

Cisco CallManager Serviceability ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 **Tools > Control Center** を選択します。

Cisco CallManager Attendant Console のトラブルシューティング

Control Center ウィンドウに、Cisco CallManager クラスタ内のサーバのリストが表示されます。

ステップ 3 Servers カラムから、Cisco TCD サービスを起動するサーバを選択します。

このウィンドウには、選択したサーバのサービス、サービスのステータス、およびサービスを停止または開始するサービス コントロール パネルが表示されます。

ステップ 4 Cisco TCD サービスの横にあるオプション ボタンをクリックします。

ステップ 5 Start ボタンをクリックします。

Service Status の記号が四角から矢印に変化します。

Cisco CallManager Serviceability が JTAPI Logs を生成しない

この項では、次の Cisco CallManager Attendant Console の問題について説明します。

[JTAPI ログが生成されない \(P.A-62\)](#)

JTAPI ログが生成されない

障害内容

トレース レベルを Error から Detailed に変更しましたが、JTAPI ログが生成されません。

考えられる原因

JTAPI トレース レベルは JTAPI の初期化時に設定されるため、後で変更することはできません。

対応策

次の手順を使用して、Cisco Telephony Call Dispatcher サービスを再起動します。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager Administration ウィンドウで、**Application > Cisco CallManager Serviceability** を選択します。

Cisco CallManager Serviceability ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 **Tools > Control Center** を選択します。

Control Center ウィンドウに、Cisco CallManager クラスタ内のサーバのリストが表示されます。

ステップ 3 Servers カラムから、Cisco TCD サービスを再起動するサーバを選択します。

このウィンドウには、選択したサーバのサービス、サービスのステータス、およびサービスを停止または開始するサービス コントロール パネルが表示されます。

ステップ 4 Cisco TCD サービスの横にあるオプション ボタンをクリックします。

ステップ 5 **Restart** ボタンをクリックします。

サーバ ログの収集

この項では、サーバ ログの収集に関する Cisco CallManager Attendant Console の次の問題について説明します。

[すべてのサーバ ログを収集するためのソリューション \(P.A-64\)](#)

すべてのサーバ ログを収集するためのソリューション

障害内容

サーバ側のすべてのログを収集するためのソリューションが必要です。

考えられる原因

サーバの問題をデバッグするには、次のトレースを収集します。

- CCM
- CTI
- SDL CCM
- SDL CTI
- TCD
- JTAPI

対応策

accollectlogs.bat を次のディレクトリから実行します。

C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin

次の 3 つのオプションのパラメータが必要です。

- **-directory <directory_name>** : Cisco CallManager トレースが存在するディレクトリ
- **-time <n_minutes>** : 最後の <n_minutes> の間のログを収集する
- **-output <zip_file_name>** : 出力する zip ファイルの名前

Cisco Call Back のトラブルシューティング

この項では、Cisco Call Back が期待どおりに動作しない場合の障害内容、考えられる原因、推奨処理、エラー メッセージなどを提供します。この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco Call Back の使用に関する問題 \(P.A-65\)](#)
- [Cisco Call Back のエラー メッセージ \(P.A-67\)](#)
- [Cisco Call Back のログ ファイルの場所 \(P.A-68\)](#)

Cisco Call Back の使用に関する問題

ここでは、障害の内容、考えられる原因、推奨する処理、およびエラー メッセージを説明します。

電話機で呼び出し音が鳴る前にユーザが Callback ソフトキーを押す。

障害内容

コールの間は、電話機で呼び出し音がまだ鳴っていても、CallBack ソフトキーが電話機に表示される場合があります。

対応策

ユーザは、呼び出し音が鳴るか、ビジー信号を受信してから、CallBack ソフトキーを押す必要があります。正しくないタイミングでソフトキーを押すと、電話機にエラー メッセージが表示されます。

ユーザが、CallBack ソフトキーを押した後、コールバックが発生する前に、電話機のプラグを外したり、電話機をリセットしたりする。

障害内容 1

CallBack ソフトキーが押された後、Cisco Call Back がアクティブになる前に、発信者の電話機がリセットされています。

対応策 1

リセットの後、発信者の電話機には Call Back アクティブ化のウィンドウが表示されないため、発信者は CallBack ソフトキーを押して、アクティブな Cisco Call Back サービスを表示する必要があります。これで電話機にコールバック通知が発生します。

障害内容 2

Call Back がアクティブにされた後、着信側が使用可能になる前に、発信者の電話機がリセットされています。

対応策 2

対応策を実行する必要はありません。着信側が応対可能になる前にリセットが発生しても、Cisco Call Back は通常通りに動作します。

障害内容 3

Call Back がアクティブにされた後に発信側の電話機のリセットが発生していますが、発信側の電話機でリセットが完了する前に着信側が応対可能になっていません。

対応策 3

CallBack 通知は自動的には発生しないため、発信側は **CallBack** ソフトキーを押して、アクティブな Call Back サービスを表示する必要があります。

電話機がリセットされる前に、発信側がアベイラビリティ通知を受け取ることができない。replace/retain 画面には、アベイラビリティ通知が発生したことが明示的に示されない。

障害内容

クスタ内またはクスタ間のコールバックシナリオで、たとえば応対不可のユーザ B に、発信側が Call Back を開始します。ユーザ B が応対可能になると、発信側の電話機にアベイラビリティ通知画面が表示され、トーンが再生されます。発信側がなんらかの理由でアベイラビリティ通知を受け取ることができず、電話機はリセットされます。

発信側は別のユーザ、たとえばユーザ C に連絡し、ユーザ C がビジーであったために、CallBack ソフトキーを押します。replace/retain 画面が発信側の電話機に表示されますが、この画面には、ユーザ B に対するアベイラビリティ通知がすでに発生していることは表示されません。

対応策

電話機がリセットされた後、アクティブなコールの間ではないときに、電話機のコールバック通知を確認します。CallBack ソフトキーを押します。

Cisco Call Back のエラーメッセージ

ここでは、電話機に表示されるエラーメッセージのリストを示します。

エラーメッセージ Call Back is not active. Press Exit to quit this screen.

説明 アイドル状態の間にユーザが CallBack ソフトキーを押しています。

推奨処置 エラーメッセージに、推奨する処置が示されています。

エラーメッセージ `CallBack is already active on xxxx. Press OK to activate on yyyy. Press Exit to quit this screen.`

説明 ユーザはコールバックをアクティブにしようとしていますが、すでにアクティブになっています。

推奨処置 エラーメッセージに、推奨する処置が示されています。

エラーメッセージ `CallBack cannot be activated for xxxx.`

説明 ユーザはコールバックをアクティブにしようとしていますが、データベース内に内線が見つかりません。

推奨処置 ユーザが再度試行するか、または管理者が Cisco CallManager Administration に電話番号を追加する必要があります。

エラーメッセージ `Service is not active.`

説明 `Callback Enabled Flag` サービス パラメータを `False` に設定しました。これは、機能を無効にすることを意味します。

推奨処置 コールバック機能については、Cisco CallManager のサービス パラメータ `Callback Enabled Flag` を **True** に設定します。

Cisco Call Back のログ ファイルの場所

Cisco Call Back 機能のトレースは、Cisco CallManager および CTIManager の SDL レコードおよび SDI レコードとして存在します。トレースにアクセスする方法については、『*Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド*』を参照してください。