



Cisco CallManager システムの問題

この章では、Cisco CallManager システムに関連する、次のような一般的な問題の解決方法について説明します。

- [応答しない Cisco CallManager システム](#)
- [パブリッシャとサブスクリバの間で複製が失敗する](#)
- [サーバの応答が遅い](#)
- [JTAPI サブシステムの起動に関する問題](#)
- [セキュリティ](#)
- [ウイルス保護](#)

応答しない Cisco CallManager システム

この項では、応答しない Cisco CallManager システムに関する次の問題について説明します。

- Cisco CallManager システムが応答を停止する
- Cisco CallManager Administration ページが表示されない
- ブラウザから Cisco CallManager Administration ページにアクセスしようとすると、エラーが発生する
- ページを表示する権限がない
- リモートサーバ上のブラウザから Cisco CallManager Administration ページにアクセスしようとすると、エラーが発生する
- 名前からアドレスへの解決の失敗
- IIS のデフォルト Web サイトの設定が正しくない
- ローカル ブラウザと Cisco CallManager サーバの間にある 1 つまたは複数のルータでポート 80 がブロックされる
- アクセスが明示的に拒否されているマシンにアクセスしようとする
- ブラウズに使用しているリモート マシンのネットワーク設定が正しくない
- パブリッシュとサブスクライバの間で複製が失敗する

Cisco CallManager システムが応答を停止する

症状

Cisco CallManager システムが応答しません。

考えられる原因

Cisco CallManager サービス (ccm.exe) がクラッシュすると、システム イベント ログに次のメッセージが表示されます。

```
The Cisco CallManager service terminated unexpectedly.  
It has done this 1 time. The following corrective action  
will be taken in 60000 ms. Restart the service.
```

クラッシュの場合、次のようなメッセージが表示されることもあります。

```
Timeout 3000 milliseconds waiting for  
Cisco CallManager service to connect.
```

Cisco CallManager は、次のエラーのために起動できませんでした。

The service did not respond to the start or control request in a timely fashion.

この時点で、Cisco IP Phone やゲートウェイなどのデバイスが Cisco CallManager から登録解除されると、ユーザに発信音の遅延が発生したり、CPU の使用率が高いために Cisco CallManager サーバがフリーズしたりします。ここに記載されていないイベント ログ メッセージについては、『*Cisco CallManager Event Logs*』を参照してください。

Cisco CallManager サービスは、次のいずれかの原因でクラッシュすることがあります。

- Cisco CallManager サービスに、予期しないイベントが発生する。このクラッシュでは、既存の Dr.Watson ログにエントリが追加され、C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson フォルダに user.dmp が生成されます。P.4-3 の「予期しないイベント」を参照してください。
- Cisco CallManager サービスが機能するための十分なリソース (CPU やメモリ) がない。通常、サーバの CPU 使用率はその時点で 100 % です。P.4-6 の「リソース不足」を参照してください。

発生するクラッシュのタイプに応じて、クラッシュの根本原因を特定するために役立つデータを収集する必要があります。

関連項目

- P.4-7 の「CPU の使用率が高くなることを防ぐためのバックアップユーティリティの設定確認」
- P.4-7 の「パフォーマンス モニタのカウンタ ログの設定」

予期しないイベント

Cisco CallManager がクラッシュした場合に必要な情報を収集して TAC に提供するには、次の手順を参考にしてください。

手順

-
- ステップ 1** クラッシュの前後 15 分の Cisco CallManager トレースを収集します。このトレースは、C:\Program Files\cisco\trace\ccm にあります。

ステップ 2 クラッシュの前後 15 分の SDL トレースを収集します。このトレースは、
C:\Program Files\cisco\trace\sdl\ccm にあります。

ステップ 3 **Start > Programs > Administrative Tools > Event Viewer** を選択し、**System Log** をクリックして、イベント ビューアでシステム イベント ログ ファイルを見つけ、**Action > Save Log as** を選択してログを保存します。アプリケーション ログに対してもこの操作を行います。

ステップ 4 各 Cisco CallManager で SdlMaxUnhandledExceptions パラメータが 0 (ゼロ) に設定されていることを確認します。

ステップ 5 次の場所にある Dr. Watson ログ ファイルを見つけます。

C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson

ファイル名は Drwtsn32.log です。

ステップ 6 C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson で、user.dmp ファイルを見つけます。



(注) これらのファイルは非常に大きい場合があります。TAC に送信する前にこれらのファイルを圧縮してください。これらのファイルには、TAC エンジニアおよび開発者がクラッシュの原因を特定するために必要な情報が含まれていることに注意してください。

ステップ 7 Notepad で Dr. Watson ログ ファイルを開き、最新のエントリを調べて、ccm.exe のエントリが追加されているかどうかを確認します。ファイルの一番下から始めて、**Application exception occurred** を検索します。これを検索することにより、最新のクラッシュを検出できます。

次に、Drwtsn32.log ファイルにあるクラッシュ エントリのヘッダーの例を示します。

```
Application exception occurred:  
App: (pid=680)  
When: 3/8/2003 @ 14:01:06.978  
Exception number: e06d7363
```

クラッシュの日付と共に、PID が記載されています。その PID がタスク リスト内の ccm.exe の PID と一致する場合は、その Cisco CallManager がクラッシュしたことがわかります。



(注) この例では、PID = 680 です。次のリストから、この PID が ccm.exe と一致することがわかります。

次に、Drwtsn32.log のタスク リストの例を示します。

例

```
PID  PROCESS
    8  System.exe
   212 SMSS.exe
   240 CSRSS.exe
   264 WINLOGON.exe
   292 SERVICES.exe
   304 LSASS.exe
   424 termsrv.exe
   520 svchost.exe
   560 msdtc.exe
   696 DLLHOST.exe
   736 Ipvmsapp.exe
   752 DLLHOST.exe
   824 AudioTranslator.exe
   848 RisDC.exe
   860 LogoutService.E.exe
   884 DCX500.exe
   936 svchost.exe
   980 LLSRV.exe
  1028 sqlservr.exe
  1112 ntpd.exe
  1140 rcmdsvc.exe
  1172 regsvc.exe
  1176 mstask.exe
  1204 SNMP.exe
  1244 WinMgmt.exe
  1260 cpqnmgt.exe
  1284 cqmgstserv.exe
  1296 cqmgstor.exe
  1308 sysdown.exe
  1372 cqmgsthost.exe
  1524 aupair.exe
```

```
1552 sqlagent.exe
276 svchost.exe
2400 inetinfo.exe
2412 explorer.exe
2752 sqlmangr.exe
2700 taskmgr.exe
2704 mmc.exe
680 ccm.exe
868 DRWTSN32.exe
```

PID のリストがない場合は、Drwtsn32.log の最新のエントリのタイムスタンプと、イベント ログ内のエラーのタイムスタンプを調べます (Cisco CallManager サービスのクラッシュに関する説明を参照してください)。これらのタイムスタンプが完全に同じ時刻である場合は、予期しないイベント Cisco CallManager クラッシュが発生した可能性があります。

クラッシュを一意にするのはスタック トレースです。このため、「**予期しないイベント**」の項で要求された完全な Drwtsn32.log ファイルを参照します。

クラッシュの日の PID が ccm.exe ではないか、タイムスタンプが一致しなかった場合は、リソース不足によるクラッシュまたは別のプロセスのクラッシュが発生している可能性が高くなります。

リソース不足

リソース不足によるクラッシュが発生している場合は、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 クラッシュの前後 15 分の Cisco CallManager トレースを収集します。このトレースは、**C:\Program Files\cisco\trace\ccm** にあります。
- ステップ 2 クラッシュの前後 15 分の SDL トレースを収集します。このトレースは、**C:\Program Files\cisco\trace\sd\ccm** にあります。
- ステップ 3 使用可能になっている場合は、perfmon トレースを収集します。

- ステップ 4** このトレースが使用可能になっていない場合は、perfmon トレースの収集を開始して、サーバ上で動作しているプロセスごとにメモリと CPU の使用状況を追跡します。perfmon トレースを設定するには、「パフォーマンス モニタのカウンタ ログの設定」の項を参照してください。このトレースは、次にリソース不足によるクラッシュが発生した場合に役立ちます。

CPU の使用率が高くなることを防ぐためのバックアップ ユーティリティの設定確認

Cisco IP Telephony Applications Backup が高い CPU 使用率で長時間動作していたことが原因でシステムがクラッシュするのを避けるには、最新の Cisco IP Telephony Applications Backup を実行していることを確認します。

Cisco CallManager 3.1(3a)spC 以降または Cisco CallManager 3.2(1)spA 以降を実行している場合は、シスコ バグ ID CSCdt91655（登録済みのお客様専用）により、デフォルトで、新しいバックアップ ユーティリティが低いプライオリティで実行されます。

登録済みのお客様は、Voice Software ダウンロード ページの Cisco CallManager のセクションから最新バージョンの Cisco IP Telephony Application Backup をダウンロードできます。

この変更以前のバージョンでは、**Performance** という名前のタブを使用して、Cisco IP Telephony Applications Backup アプリケーションを実行するプロセスの Base Priority を変更していました。パフォーマンスを below normal または low に変更することにより、このプロセスが他のプロセス（normal の Base Priority で動作しているもの、たとえば ccm.exe）と、CPU について競合しないことが保証されます。

パフォーマンス モニタのカウンタ ログの設定

実行されているプロセス、および消費されている CPU とメモリの量を確認するには、次の手順を実行してクラッシュに関連するカウンタを収集します。

手順

ステップ 1 **Start > Programs > Administrative Tools > Performance** を選択します。

ステップ 2 パフォーマンス モニタから **Performance Logs > Alerts > Counter Logs** を選択します。

ステップ 3 **Action > New log settings** を選択し、カウンタ ログの名前を入力します。

ステップ 4 counters ページで **Add** をクリックします。

ローカル コンピュータのカウンタを使用し、クラッシュが発生している Cisco CallManager で直接この設定を行っていることを確認します。

ステップ 5 Performance Object で **Process** を選択します。

ステップ 6 Select Counters で **List > Select Instances** を選択し、次のカウンタおよび関連付けられているインスタンスをクリックします。

```
% Processor Time / All Instances
ID Process / All Instance
Virtual Bytes / All Instances
Private Bytes / All Instances
```

ステップ 7 Sample Data Every で、間隔を **2** に、単位を **seconds** に設定します。

Log Files タブで、ログ ファイルのタイプが **Text File - CSV** であることを確認します。また、ログ ファイルの場所に注意します。デフォルトは **C:\PerfLogs** です。**20,000 Kb** のログ ファイル制限を選択します。

ステップ 8 **Schedule** タブをクリックします。

ステップ 9 ログの開始用に **Start Log Manually** を選択します。

ステップ 10 ログの停止用に **When the 20,000 Kb Log File is Full** を選択します。

ステップ 11 ログが閉じたときのために **Start a new log file** を選択し、**OK** をクリックします。

ステップ 12 ロギングを開始するために、作成したカウンタ ログを選択します。

ステップ 13 **Action > Start** を選択します。



(注) このようなパフォーマンス モニタ ログを有効にすると、時間が経つにつれて多数のファイルが生成され、大量のディスク スペースが使用されます。したがって、このアクティビティを監視し、多数のファイルが生成されている場合は、古いログを圧縮したりローカル ドライブから移動したりしてください。

ステップ 14 イベント ログ データは、必ずしも必要ではありません。ただし、先を見越してシステム イベントとアプリケーション イベントの両方をダンプし、クラッシュ直前の 30 分間のイベントだけを抽出する必要があります。TAC に送信する前にこれらのイベントを調べます。注意すべき点が見つかることがあります。



(注) 使用率の高いシステムでは、イベント ビューア (Microsoft の組み込みユーティリティ) を使用してこれらのイベントをテキスト ファイルにダンプすると、電話機登録の管理に使用される Cisco CallManager KeepAlive プロセスなど、他のすべてのプロセスが CPU 不足となることが多くあります。イベント ログ ファイルは .csv ファイル形式で保存してください。

ステップ 15 ファイルを電子メールで送信したりコピーしたりする前に、WinZip バージョン 8 を使用して、次の順序ですべてのファイルを圧縮します。通常は、速く評価するために、ファイルをローカル マシンにコピーします。ファイルを圧縮すると使用スペースが削減されるため、元のファイル形式よりも速くファイルを移動できます。

- a. USER.DMP と DRWTSN32.LOG をまとめて圧縮します。この Zip ファイルと、症状についての説明を、すぐに送信およびコピーします。正確な Cisco CallManager バージョン、該当するデバイス負荷、および Cisco IOS バージョンも記載します。特別なパッチを使用している場合は、その点も明確にします。

- b. Cisco CallManager トレース ファイルと SDL トレース ファイルをまとめて圧縮し、送信します。
 - c. パフォーマンス モニタのログをまとめて圧縮し、送信します。
 - d. イベント ログのエントリをまとめて圧縮し、送信します。
-

Cisco CallManager Administration ページが表示されない

症状

Administration Web ページが表示されません。

考えられる原因

Cisco CallManager サービスが停止しています。

推奨処置

次の手順を実行し、ローカル サーバまたはリモート サーバ上で Cisco CallManager サービスがアクティブであることを確認します。

1. Cisco CallManager Administration から、**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。

2. **Tools > Service Activation** を選択します。

3. Servers カラムから、サーバを選択します。

選択したサーバが **Current Server** というタイトルの隣に表示され、設定済みのサービスを示すボックスが表示されます。

Cisco CallManager 行の **Activation Status** カラムに **Activated** または **Deactivated** と表示されます。

Activated と表示された場合は、選択したサーバ上で Cisco CallManager がアクティブであるため、TAC に問い合わせる必要があります。

Deactivated と表示された場合は、引き続き次のステップを実行します。

4. **Cisco CallManager** チェックボックスをオンにします。
5. **Update** ボタンをクリックします。

Cisco CallManager 行の **Activation Status** カラムに **Activated** と表示されます。

これで、選択したサーバの Cisco CallManager がアクティブになりました。

Cisco CallManager が使用されているかどうか、および現在アクティブであるかどうかを確認するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager Administration から、**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。

2. **Tools > Control Center** を選択します。

3. Servers カラムから、サーバを選択します。

選択したサーバが **Current Server** というタイトルの隣に表示され、設定済みのサービスを示すボックスが表示されます。

Cisco CallManager 行の Activation Status カラムに **Activated** と表示されません。

選択したサーバの Cisco CallManager はアクティブです。TAC に問い合せてください。

Deactivated と表示された場合は、引き続き次のステップを実行します。

4. **Cisco CallManager** チェックボックスをオンにします。
5. **Update** ボタンをクリックします。

Cisco CallManager 行の Activation Status カラムに **Activated** と表示されません。

これで、選択したサーバの Cisco CallManager がアクティブになりました。

上記の手順を繰り返し、Cisco CallManager サービスがアクティブになっていることを確認します。

ブラウザから Cisco CallManager Administration ページにアクセスしようとすると、エラーが発生する

症状

Cisco CallManager が常駐するサーバから administration ページにアクセスしようとすると、次のいずれかのエラー メッセージが表示されます。

- Internet Explorer : The page cannot be displayed.
- Netscape (警告ボックスが表示されます) : There was no response.The server could be down or is not responding.

考えられる原因

IIS Admin サービスまたは WWW パブリッシング サービスが、自動的に開始されません。ローカルでページが表示されない原因で最も多いのは、これらのサービスのいずれかが停止していることです。

推奨処置

次の手順を実行し、IIS を開始します。



(注) IIS が停止している場合は、WWW パブリッシング サービスも停止している可能性があります。WWW パブリッシング サービスを開始すると、IIS が自動的に開始されます。

1. Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > Services** を選択します。
IIS Administration を含むウィンドウが表示されます。
 2. **IIS Admin Service** を右クリックします。
 3. **Start** を選択します。
 4. **Yes** をクリックします。
IIS が開始されます。
-

次の手順を実行し、その他のサービスを開始します。

1. Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > Services** を選択します。
2. サービスを右クリックします。
3. **Start** を選択します。
4. **Yes** をクリックします。
サービスが開始されます。

確認

次の手順を実行し、IIS が開始されていることを確認します。

1. Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > Services** を選択します。
2. サービスを右クリックします。
3. ステータスを確認します。ステータスは、**Started** と表示される必要があります。
4. サービスが停止している場合は、次の手順を実行して、サービスを開始します。

次の手順を実行し、IIS を開始します。



(注) IIS が停止している場合は、WWW パブリッシング サービスも停止している可能性があります。WWW パブリッシング サービスを開始すると、IIS が自動的に開始されます。

-
1. Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > Services** を選択します。
IIS Admin Service を含むウィンドウが表示されます。
 2. **IIS Admin Service** を右クリックします。
 3. **Start** を選択します。

4. **Yes** をクリックします。
 5. IIS が開始されます。
-

次の手順を実行し、その他のサービスを開始します。

1. Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > Services** を選択します。
2. サービスを右クリックします。
3. **Start** を選択します。
4. **Yes** をクリックします。
5. サービスが開始されます。

ウイルスが原因で IIS サービスが停止し、administration ページにアクセスしようとする、不審なメッセージが表示されることもあります。詳細については、「[ウイルス保護](#)」を参照してください。

ページを表示する権限がない

症状

administration ページにアクセスすると、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 ページを表示する権限がない

また、次のようなエラー メッセージが表示されることもあります。

- You do not have permission to view this directory or page using the credentials you supplied.
- HTTP 401.3 Access denied by ACL on resource Internet Information Services.
- Server Application Error.The server has encountered an error while loading an application during the processing of your request.Please refer to the event log for more detailed information.Please contact the server administrator for assistance.
- Error: Access is Denied.

考えられる原因

Cisco CallManager サーバ上で、子ディレクトリに継承されるように C ドライブのルート ディレクトリに設定されていた NTFS 権限が変更されました。

NTFS 権限がサーバ上でデフォルト設定から変更されており、その権限では IIS を正常に実行できなくなっています。

推奨処置

Microsoft のサイト (次の URL) にアクセスし、問題 Q271071「Minimum NTFS Permissions Required for IIS 5.0 to Work」で詳細を参照します。

<http://support.microsoft.com/default.aspx?ln=EN-GB&pr=kbinfo&>

確認

次の手順を実行し、IIS が開始されていることを確認します。

1. Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > Services** を選択します。
2. サービスを右クリックします。
3. ステータスを確認します。ステータスは、**Started** と表示される必要があります。
4. サービスが停止している場合は、次の手順を実行して、サービスを開始します。

次の手順を実行し、IIS を開始します。



(注) IIS が停止している場合は、WWW パブリッシング サービスも停止している可能性があります。WWW パブリッシング サービスを開始すると、IIS が自動的に開始されます。

1. Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > Services** を選択します。
IIS Admin Service を含むウィンドウが表示されます。
2. **IIS Admin Service** を右クリックします。

3. **Start** を選択します。
 4. **Yes** をクリックします。
IIS が開始されます。
-

次の手順を実行し、その他のサービスを開始します。

1. Start メニューから、**Start > Programs > Administration Tools > Services** を選択します。
 2. サービスを右クリックします。
 3. **Start** を選択します。
 4. **Yes** をクリックします。
サービスが開始されます。
-

リモート サーバ上のブラウザから Cisco CallManager Administration ページにアクセスしようとする、エラーが発生する

Cisco CallManager サーバ上で Administration Web ページにローカルではアクセスできても、リモート サーバからはこのページを参照できない場合は、次のいずれかの状況が該当するかどうかを確認してください。最も可能性の高い原因から順に記載しています。

Cisco CallManager でのユーザの表示または追加に関する問題

症状

Cisco CallManager Administration ユーザ ページでユーザを追加することも、検索することもできません。

考えられる原因

ホスト名に特殊文字（アンダースコアなど）が含まれるサーバにインストールされた Cisco CallManager 3.x で作業している場合、または SP2 および Q313675 パッチ以降が適用された MS Internet Explorer 5.5 で作業している場合、次の問題が発生することがあります。

- 基本的な検索を行うときに `submit` をクリックすると、同じページに戻る。
- 新しいユーザを追加しようとする、次のエラーメッセージが表示される。

```
The following error occurred while trying to execute the command.
```

```
Sorry, your session object has timed out.
```

```
Click here to Begin a New Search
```

推奨処置

Cisco CallManager のホスト名にアンダースコアやピリオドなどの特殊文字が含まれている場合（たとえば、`Call_Manager`）、Cisco CallManager Admin ユーザ ページでユーザを追加することも、検索することもできません。Domain Name System (DNS; ドメインネームシステム) でサポートされている文字は、すべての英字 (A ~ Z、a ~ z)、数字 (0 ~ 9)、およびハイフン (-) であり、特殊文字は使用できません。ブラウザに Q313675 パッチがインストールされている場合は、URL に DNS でサポートされていない文字が含まれていないことを確認してください。

Q313675 パッチの詳細については、「MS01-058: File Vulnerability Patch for Internet Explorer 5.5 and Internet Explorer 6.」を参照してください。

この問題を解決するには、次の方法があります。

- サーバの IP アドレスを使用して Cisco CallManager Admin ページにアクセスする。
- サーバ名に DNS でサポートされていない文字を使用しない。
- URL に `localhost` または IP アドレスを使用する。

SQLSvc ユーザがログインできない

症状

SQLSvc ユーザがログインできず、従属サービスが開始されません。

考えられる原因

Cisco CallManager、SQLServerAgent、MSSQLServer、および COM+ Event System サービスを開始して、サービス固有の機能を実行するには、SQLSvc ユーザがローカル システムにログインする必要があります。SQLSvc パスワードがローカルとクラスタ内の両方で正しく設定されていないと、SQLSvc ユーザはログインできず、従属サービスは開始されません。Cisco CallManager とその基本機能が影響を受ける可能性があります。



(注) SQLSvc パスワードは、クラスタ全体で同じである必要があります。

この問題は、次のものに影響を及ぼします。

- Cisco CallManager
- Cisco CallManager 用の Microsoft SQL サーバ
- Cisco Music on Hold (MOH) Audio Translator
- Cisco Trivial File Transfer Protocol (TFTP)

推奨処置

次の手順を実行し、SQLSvc アカウント パスワードを回復します。

1. **Start > Programs > Administrative Tools > Computer Management** を選択します。
2. 左カラムの Local Users and Groups の隣にある + (プラス記号) をクリックします。
3. **Users** をクリックします。
4. 右カラムで **SQLSvc** を右クリックし、**Set Password** を選択します。
5. 新しいパスワードを入力し、パスワードを確認します。
6. **OK** をクリックして確定し、**Change Password** ダイアログボックスを閉じます。

7. 左カラムの Services and Applications の隣にある + (プラス記号) をクリックします。
8. **Services** をクリックします。
9. 右カラムで、**MSSQLServer 2000** をクリックして強調表示します。
10. **MSSQLServer 2000** を右クリックし、**Properties** を選択します。
11. **Log On** タブをクリックします。
12. パスワードを変更し、そのパスワードがステップ 5. で設定した SQLSvc ユーザ パスワードと一致することを確認します。
13. **OK** をクリックし、Services List に戻ります。
14. **SQLServerAgent** をクリックして強調表示します。
15. **SQLServerAgent** を右クリックし、**Properties** を選択します。
16. **Log On** タブをクリックします。
17. ステップ 5. で設定した SQLSvc ユーザ パスワードと一致するようにパスワードを変更します。
18. **OK** をクリックし、Services List に戻ります。
19. Computer Management ウィンドウを閉じます。
20. **Start > Programs > Administrative Tools > Component Services** を選択します。
21. Component Services の隣にある + (プラス記号) をクリックします。
22. Computers の隣にある + (プラス記号) をクリックします。
23. My Computer の隣にある + (プラス記号) をクリックします。
24. COM+ Applications の隣にある + (プラス記号) をクリックします。
25. **DBL** を右クリックし、**Properties** を選択します。
26. **Identity** タブをクリックします。
27. パスワードを変更し、そのパスワードがステップ 5. で設定した SQLSvc ユーザ パスワードと一致することを確認します。
28. **OK** をクリックし、Component Manager に戻ります。
29. **DBL** を右クリックし、**Shut Down** をクリックします。
30. **DBL** を右クリックし、**Start** をクリックします。
31. Component Manager ウィンドウを閉じます。

名前からアドレスへの解決の失敗

症状

次の URL にアクセスしようとする、次のいずれかのエラーメッセージが表示されます。

`http://your-cm-server-name/ccmadmin`

Internet Explorer : This page cannot be displayed

Netscape : Not Found.The requested URL / ccmadmin was not found on this server.

名前ではなく Cisco CallManager の IP アドレス (`http://10.48.23.2/ccmadmin`) を使用して同じ URL にアクセスすると、ページが表示されます。

考えられる原因

「your-cm-server-name」に入力した名前が、DNS または hosts ファイルで間違った IP アドレスにマッピングされています。

推奨処置

1. DNS を使用するように設定した場合は、DNS を調べて、*your-cm-server-name* のエントリに Cisco CallManager サーバの正しい IP アドレスが関連付けられているかどうかを確認します。IP アドレスが正しくない場合は、変更します。
2. DNS を使用していない場合は、ローカル マシンで「hosts」ファイルを調べて、*your-cm-server-name* のエントリおよびそれに関連付けられている IP アドレスがあるかどうかを確認します。このファイルを開き、Cisco CallManager のサーバ名と IP アドレスを追加します。

hosts ファイルは、Windows ステーションの
`C:\WINNT\system32\drivers\etc\hosts` にあります。

Cisco CallManager のサーバ名を変更できない

症状

Cisco CallManager サーバの名前を変更しようとすると、サービスが失敗します。CTI Manager、Extended Functions、Voice Media Streaming など、他のサービスも失敗します。

考えられる原因

シスコは、Cisco CallManager サーバの名前の変更をサポートしていません。

推奨処置

次の手順を実行し、Cisco CallManager サーバの名前ではなく IP アドレスを変更します。



(注) すべてのアプリケーションで IP アドレスを変更する必要があります。

1. Customer Response Applications Administration から、**System > Engine** を選択し、Engine Web ページにアクセスします。



(注) この手順は、IP アドレスを変更するマシンに対して、お客様が Extended Services をインストールした場合、または CRS を共存インストールした場合に必要となります (Extended Services は、エクステンション モビリティのバージョン 3.2 以下で必要であり、また、IP-Auto Attendant または TAPS (これらは無料アプリケーション) のすべてのバージョンで必要です)。

図 4-1 Engine ウィンドウ : Engine Status 領域

System	Status
Engine	Running
Subsystems	Status
JTAPI Subsystem	IN_SERVICE
Database Subsystem	IN_SERVICE
Nuance ASR Subsystem	IN_SERVICE
CMT Subsystem	IN_SERVICE
HTTP Subsystem	IN_SERVICE
Application Subsystem	IN_SERVICE
Voice Browser Subsystem	IN_SERVICE
Enterprise Server Data Subsystem	IN_SERVICE
eMail Subsystem	IN_SERVICE
RM-CM Subsystem	IN_SERVICE
Core Reporting Subsystem	IN_SERVICE
Nuance TTS Subsystem	IN_SERVICE

82605

Engine Status 領域に、CRS システムとそのサブシステムに関する情報が表示されます。

2. **Stop Engine** ボタンをクリックし、CRS Engine を停止します。



(注) Windows の Service ウィンドウから CRS Engine を制御することもできます。このウィンドウを表示するには、**Start > Programs > Administrative Tools > Services** を選択します。

3. Engine Web ページのナビゲーションバーで **Engine Configuration** ハイパーリンクをクリックして Engine Configuration 領域にアクセスします。この領域には、ユーザ プロファイル作成中に指定した情報が表示されます。

図 4-2 Engine ウィンドウ : Engine Configuration 領域

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Engine

Engine Status

Engine Configuration

Trace Configuration

Trace Files

Engine Configuration

Application Engine Hostname* 171.69.92.130

RMI Port Number* 1099

Maximum Number of Executed Steps* 10000

Additional Tasks* 120

* indicates required item

Update Cancel

82604

4. Application Engine Hostname フィールドに、サーバの新しい IP アドレスを入力します。
5. Customer Response Applications Administration から、**Subsystems > JTAPI** を選択します。
JTAPI Configuration Web ページが表示されます。

図 4-3 JTAPI Configuration ウィンドウ

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

JTAPI Configuration

JTAPI Provider

CTI Port Groups

JTAPI Triggers

JTAPI Provider

JTAPI Provider(s)* JTAPI Provider

User ID* JTAPI USER ID

Password

*indicates required item

Update Cancel

77478

6. JTAPI Provider(s) フィールドに、Cisco CallManager CTI Manager を実行する Cisco Media Convergence サーバ (Cisco MCS) の新しい IP アドレスを入力します。
7. Customer Response Applications Administration から、**System > Configuration and Repository** を選択します。
Directory Setup ウィンドウが表示されます。

図 4-4 Directory Setup ウィンドウ : Configuration Setup 領域

The screenshot shows the 'Directory Setup' window in Cisco CallManager. The window title is 'Customer Response Applications Administration For Cisco IP Telephony Solutions'. The main heading is 'Directory Setup'. The window is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains a 'Configuration' section with links for 'Delete Configuration', 'Repository', 'Repository Initialization', and 'Delete Repository'. The main content area is titled 'Configuration Setup - Step 1 of 2' and contains the following fields:

Field Label	Value
Directory Host Name*	
Directory Port Number*	8404
Directory User (DN)*	cn=Directory Manager, o=cisco.com
Directory Password*	*****
User Base*	ou=Users, o=cisco.com
Base Context*	o=cisco.com
Server Type*	DC Directory

At the bottom of the main content area, there are two buttons: 'Cancel' and 'Next >'. The Cisco logo is visible in the top right corner of the window.

8. **Directory Host Name** フィールドに、新しい IP アドレスを入力します。
9. Directory Setup ウィンドウのナビゲーション バーで **Repository** ハイパーリンクをクリックします。
Repository Setup 領域が表示されます。

図 4-5 Directory Setup ウィンドウ : Repository Setup 領域

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Directory Setup

Repository Setup - Step 1 of 2

Configuration
Delete Configuration
Repository
Repository Initialization
Delete Repository

Directory Host Name*

Directory Port Number*

Directory User (DN)*

Directory Password*

Base Context*

Server Type*

* indicates required item

Cancel Next >

826607

10. **Directory Host Name** フィールドに、新しい IP アドレスを入力します。
11. **Control Panel > Administrative Tools > Services** を選択し、サーバ上の DC Directory サービスを停止します。
12. **Start > Programs > DC Directory Administrator Directory Manager** を選択します。
13. インストール中に入力した **ディレクトリ マネージャ パスワード** を入力します。
14. **Directory > cisco.com > CCN > systemProfile** を選択します。
15. **Hoteling Profile** をダブルクリックします。
16. **Modify** をクリックし、新しい IP アドレスを入力します。

17. Cisco CallManager Administration で、**System > Server** を選択し、新しい IP アドレスを入力します。
18. Cisco CallManager Administration で、**System > Enterprise Parameters** を選択し、URL Directories に新しい IP アドレスを入力します。複数の URL エントリを変更する必要がある場合があります。Help、Authentication、Directories、Information、および Services はすべて、Enterprise Parameters の下に URL があります。
19. Cisco CallManager Administration で、**Features > Phone Services** を選択し、すべての URL に新しい IP アドレスを入力します。これは、変更しているサーバを指す URL すべてに適用されます。サービスは、他のサーバの www サイトを指すことができます（多くの場合、他のサーバの www サイトを指す必要があります）。
20. Network Properties で、Server IP address を新しい IP アドレスに変更します。
21. クラスタ内のすべてのサーバで、LMHOSTS ファイルと HOSTS ファイルを新しい IP アドレスに変更します。
22. DHCP Option 150 を新しい IP アドレスに変更します。
23. **Start > Programs Microsoft SQL Server 2000 > Enterprise Manager** を選択して SQL Enterprise Manager を開き、Plugin テーブル内の URL で IP アドレスを変更します。
24. ツリー **サーバ名 > Databases > 最新の CCM03xx データベース** を選択します。
25. **Tables > PlugIn** を選択します。
26. **PlugIn** を右クリックしてテーブルを開き、**Return All Rows** を選択します。



(注) 変更はただちに実行されます。変更を取り消すことはできません。

27. **Start > Programs Administrative Tools > Services Console > stiBack for Cisco IP Telephony Applications** を選択して stiBackup 設定を開き、該当するすべてのタブに新しい IP アドレスを入力します。
 28. **C:\TAPS\TAPSCCM.txt** で、新しい IP アドレスを入力します。
-

IIS のデフォルト Web サイトの設定が正しくない

症状

次の URL にアクセスしようとする、次のいずれかのエラー メッセージが表示されます。

http://your-cm-server-name/ccmadmin

- Internet Explorer : This page cannot be displayed
- Netscape:Not Found.The requested URL /ccmadmin was not found on this server.

名前ではなく Cisco CallManager の IP アドレス (http://10.48.23.2/ccmadmin) を使用して同じページにアクセスすると、ページが表示されます。

考えられる原因

サーバ上で、IIS の **Default Web Site** タブの設定が正しくありません。

推奨処置

1. Cisco CallManager マシンの Internet Service Manager で、**Default Web Site** を確認します。**Web Site** タブで、マシンの IP アドレスではなく **All Unassigned** を選択します。

この設定を確認するには、次のように選択します。

Start > Programs > Administrative tools/Internet Service Manager

サーバ名を示すアイコンを展開します。

2. **Default Web Site** を右クリックします。選択する必要があるオプションのプロパティが用意されています。**Web Site** タブを探し、**All Unassigned** 設定を確認します。



(注) 何らかの理由で特定の IP アドレスを保持する必要がある場合は、リモート Web ブラウザから IP アドレスの代わりに名前を使用できません。

ローカル ブラウザと Cisco CallManager サーバの間にある 1 つまたは複数のルータでポート 80 がブロックされる

症状

ファイアウォールが Web サーバまたは http トラフィックによって使用されるポートをブロックすると、次のいずれかのエラー メッセージが表示されます。

- Internet Explorer : This page cannot be displayed
- Netscape : There was no response.The server could be down or is not responding

考えられる原因

セキュリティ上の理由から、システムが、ローカル ネットワークからサーバネットワークへの http アクセスをブロックしました。

推奨処置

1. Cisco CallManager サーバへの他のタイプのトラフィック (ping や Telnet など) が許可されるかどうかを確認します。許可されるトラフィックがある場合は、リモート ネットワークから Cisco CallManager Web サーバへの http アクセスがブロックされていると考えられます。
2. ネットワーク管理者に連絡して、セキュリティ ポリシーを確認します。
3. サーバが配置されているそのネットワークから、再試行します。

アクセスが明示的に拒否されているマシンにアクセスしようとする

症状

次のいずれかのエラー メッセージが表示されます。

- Internet Explorer : This page cannot be displayed
- Netscape:Not Found.The requested URL / ccmadmin was not found on this server.
- **show friendly http error messages** 詳細設定が行われていない両方のブラウザから : Access to this server is forbidden.

考えられる原因

ネットワーク管理者によって適用されているセキュリティ ポリシーが原因と考えられます。

推奨処置

1. ネットワーク管理者に連絡して、セキュリティ ポリシーを確認します。別のマシンから再試行します。
2. 自分がネットワーク管理者である場合は、Cisco CallManager サーバの Internet Service Manager で、**Default Web Site** の **Directory Security** タブを確認します。
3. この設定を確認するには、次のように選択します。
Start > Programs > Administrative tools/Internet Service Manager
4. サーバ名を示すアイコンを展開します。
5. **Default Web Site** を右クリックします。選択する必要があるオプションのプロパティが用意されています。
6. **Directory Security** タブを探し、設定を確認します。

ブラウザに使用しているリモート マシンのネットワーク設定が正しくない

症状

接続がありません。または、Cisco CallManager と同じネットワーク内の他のデバイスへの接続がありません。

他のリモート マシンから同じアクションを試行すると、Cisco CallManager Administration ページが表示されます。

考えられる原因

ステーションまたはデフォルト ゲートウェイのネットワーク設定が正しくないと、そのネットワークへの接続性が一部または完全になくなるため、Web ページが表示されないことがあります。

推奨処置

1. Cisco CallManager サーバおよび他のデバイスの IP アドレスに ping を試行し、接続できないことを確認します。

2. ローカル ネットワークから他のどのデバイスへの接続も失敗する場合は、自分のステーションでネットワーク設定を確認します。また、ケーブルとコネクタの整合性を確認します。
3. ローカル ネットワークから他のどのデバイスへの接続も失敗する場合は、自分のステーションでネットワーク設定を確認します。また、ケーブルとコネクタの整合性を確認します。詳細については、該当するハードウェアのマニュアルを参照してください。

LAN で TCP-IP を使用して接続している場合は、引き続き次のステップを実行して、リモートステーションのネットワーク設定を確認します。

4. **Start > Setting > Network and Dial-up connections** を選択します。
5. **Local Area Connection** を選択し、**Properties** を選択します。
チェックボックスがオンになった状態で、通信プロトコルのリストが表示されます。
6. **Internet Protocol (TCP-IP)** を選択し、**Properties** を再度クリックします。
7. ネットワークに応じて、**Obtain an ip address automatically** または **set manually your address, mask and default Gateway** のどちらかを選択します。
ブラウザ固有の設定が正しくない可能性もあります。
8. Internet Explorer ブラウザで、**Tools > Internet Options** を選択します。
9. **Connections** タブを選択し、LAN 設定またはダイヤルアップ設定を確認します。
デフォルトでは、LAN 設定およびダイヤルアップ設定は行われていません。Windows からの一般的なネットワーク設定が使用されます。
10. Cisco CallManager ネットワークへの接続だけが失敗する場合は、ネットワークにルーティングの問題が存在する可能性があります。ネットワーク管理者に連絡して、デフォルトゲートウェイに設定されているルーティングを確認します。



- (注) この手順を実行してもリモート サーバからブラウザできない場合は、TAC に連絡し、問題の詳しい調査を依頼してください。

設定の詳細については、次の URL を参照してください。

http://www.cisco.com/warp/public/63/initial_config.shtml

パブリッシャとサブスクリイバの間で複製が失敗する

SQL データベースの複製は、Cisco CallManager クラスタの中核機能です。データベースのマスター コピーを持つサーバはパブリッシャと呼ばれ、そのデータベースを複製するサーバはサブスクリイバと呼ばれます。

パブリッシャが使用できないため、データを更新できない

症状

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 Cannot update data because the publisher is not available. Please try again later. (58)
```

考えられる原因

サブスクリイバの構築に失敗しました。

推奨処置

1. すべてのサーバ間で NetBIOS 名前解決が機能していることを確認します。
2. 各サーバが他のサーバのホスト名および NetBIOS 名を解決できるように、パブリッシャ サーバおよびサブスクリイバ サーバ上の `hosts` と `LMHOSTS` にデータが入力されていることを確認します (必要に応じて、これらのファイルを編集します)。

`hosts` は DNS 解決に使用されます。 `LMHOSTS` は、名前解決に NetBIOS を使用します。 SQL も名前解決に NetBIOS を使用します。

Cisco CallManager が更新に失敗する場合は、サブスクリイバのデータベース層がパブリッシャを検出できません。

3. パブリッシャの SQL 「ディストリビューション エージェント」で、履歴とエラーを確認します。
4. **Start > Programs > Administrative Tools > Local Security Policy** を選択します。
5. **Audit Policy** を選択します。

6. **Failure auditing for all events** を有効にします。
SQL に対して、**Authentication** を有効にします。



(注) ユーザは、SQL ではなく DC Directory で複製されます。

7. Web から、Cisco CallManager をパブリッシャ上のソフトウェア パージョンにアップグレードします。
サブスクリイバに SQL データベースがダウンロードされます。

サブスクリイバがパブリッシャからのデータ複製を停止する

症状

パブリッシャ上で行われた変更が、サブスクリイバに登録されている電話機に反映されません。

考えられる原因

パブリッシャとサブスクリイバの間で複製が失敗しています。

推奨処置

次の手順を実行し、2つのシステム間の関係を再確立します。まず、パブリッシャ上でサブスクリイバのサブスクリプションを再作成する必要があります。次に、サブスクリプションを削除し、サブスクリイバシステム上で再作成します。

パブリッシャ上のサブスクリプションの再作成

1. パブリッシャから **Programs > Microsoft SQL Server 2000 > Enterprise Manager** を選択し、SQL Enterprise Manager を起動します。
2. サブスクリプションは、パブリッシャから再作成できます。Microsoft SQL Server で、**New SQL Server Registration...** を選択します。

Register SQL Server Wizard が表示されます。**From now on I want to perform the task without using a wizard** チェックボックスがオフであることを確認します。

■ パブリッシャとサブスクライバの間で複製が失敗する

3. **Next** をクリックします。
Cisco CallManager 上に存在するその他の SQL サーバが **Additional Servers** ボックスに表示されます。
4. すべてのサーバを選択し、**Added servers** ボックスに **Add** (追加) します。
5. **Next** をクリックします。
The SQL Server login information that was assigned to me by the system administrator をクリックします。
6. **Next** をクリックします。
7. 次の画面で、サブスクライバ システムの「sa」アカウントとパスワードを使用します。



(注) これは、「サブスクライバ」システムの sa アカウントとパスワードです。パスワードは、サブスクライバ システムのインストール時に選択されたものです。

8. **Select SQL Server Group** ウィンドウで、オプション **Add the SQL server(s) to the existing SQL Server group** を選択します。
9. **Finish** をクリックします。
Finish を選択すると、追加したサーバの追加のステータスがウィザードに表示されます。
「Registered successfully」と表示されます。
10. **Close** をクリックします。
画面の 2 つのサーバのリストは、これらのサーバがパブリッシャによって認識されていることを意味します。したがって、これらのサーバとデータを共有できます。

パブリッシャ上のサブスクリプションの削除

次の手順を実行し、パブリッシャ上のサブスクリプションを削除します。

1. Enterprise Manager から **Microsoft SQL Servers > SQL Server Group > Machine_name > Databases > CCM0301 > Publications** を選択し、CCM0301 データベースのパブリケーションを見つけます。

2. 障害の発生している Cisco CallManager サブスクリプションを選択し、そのエントリを削除します。



(注) 右側のエリアを選択します。左側の本のアイコンは削除しないでください。

パブリッシャでサブスクリプションが削除されたが、サブスクリイバでは削除されていないことを示す警告が表示され、サブスクリイバに接続してサブスクリプションを削除するかどうかの確認を求められます。

3. **Yes** をクリックします。
次に、サブスクリプションは削除されたが、データは削除されていないことを示すメッセージが表示されます。
4. **OK** をクリックします。

サブスクリイバ上のサブスクリプションの再作成

次に、サブスクリイバ SQL サーバにサブスクリプションを再び追加する必要があります。次の手順を実行し、サブスクリイバ上にサブスクリプションを再作成します。

1. パブリッシャから削除したサブスクリイバの SQL サーバ名を選択します。
2. 右クリックして、メニューを表示します。
3. メニューから **New > Pull Subscription** を選択します。



(注) 必ず、以前のバージョンではなく最新バージョンのデータベースを選択してください。

Pull Subscription Wizard が表示されます。

4. **Next** をクリックします。
5. Choose Publication 画面で、パブリッシャ（表示されています）を展開し、データベースを選択します。
6. **Next** をクリックします。

■ パブリッシャとサブスクライバの間で複製が失敗する

7. Specify Synchronization Agent Login 画面で、**Using SQL Server Authentication of this account** を選択します。
ログイン名は sa で、パスワードはパブリッシャの sa アカウントと同じパスワードになります。
8. Specify Immediate-Updating Subscription(s) ポップアップで、**Yes, make this an immediate-updating subscription(s)** をクリックします。
9. **Next** をクリックします。
10. Initialize Subscription 画面で、**Yes, initialize the schema and data at the Subscriber** をクリックします。
11. **Next** をクリックします。
12. Set Distribution Agent Schedule ポップアップで、**Continuously** を選択します。
13. **Next** をクリックします。
14. 次のステップで、SQL サーバ エージェントと Microsoft DTC サービスの両方が動作していることを確認します。
15. **Next** をクリックします。
16. Completing the Pull Subscription Wizard 画面で、**Finish** をクリックします。
サブスクリプションが設定され、完了時に、成功したと表示されます。
プロセスが完了すると、成功を示す画面が表示されます。
17. これでサブスクリプションが作成されました。次に、スナップショット エージェントを実行し、データをサブスクライバに渡して同期化する必要があります。
18. パブリッシャ SQL サーバを選択し、**Replication Monitor > Publishers > Machine_name > CCM0301 subscription** を選択します。
19. **Snapshot** エントリを選択し、**Start** を選択します。
この時点でスナップショット エージェントが実行されます。タスクが完了するまでに約 3～5 分かかります。スナップショット エージェントが完了すると、プル エージェントが起動してスナップショットをサブスクライバに適用します。これにはさらに 3～5 分かかります。
20. パブリッシャでプル サブスクリプションが完了したら、サブスクライバ SQL サーバを選択し、**CCM0301 データベースのプル サブスクリプション**を開きます。
サブスクリプションは実行状態で、更新を待っています。



(注) 最後のアクションが「Waiting for snapshot agent to become available」のままである場合は、F5 キーを押して画面を更新してください。

この時点で、サブスクリバはパブリッシャと再び同期化され、ローカルサブスクリバ SQL データベースに更新が記録されています。

確認

次の手順を実行し、SQL サブスクリプションが機能していることを確認します。

1. データの伝播をテストするには、容易に認識できるデバイスをパブリッシャサーバ上に作成します。



(注) デバイスが認識しやすいほど、検出が容易になります。

2. **Insert** をクリックします。
デバイスが機能している必要はありません。
 3. **Update and Close** をクリックします。
 4. SQL Enterprise Manager で、該当する SQL サブスクリバを展開し、データベーステーブルを調べて新しいデバイスが存在するかどうかを確認します。
-

サーバの応答が遅い

この項では、サーバからの応答が遅いことに関連する問題である「[デュプレックスポート設定の不一致](#)」について説明します。

デュプレックスポート設定の不一致

症状

サーバからの応答が遅くなっています。

考えられる原因

スイッチのデュプレックスが Cisco CallManager サーバ上のデュプレックスポート設定と一致しない場合、応答が遅くなることがあります。

推奨処置

1. 最適なパフォーマンスを得るには、スイッチとサーバの両方を **100/Full** に設定します。
スイッチでもサーバでも Auto 設定を使用することはお勧めしません。
2. Cisco CallManager サーバを再起動して、この変更を有効にする必要があります。

JTAPI サブシステムの起動に関する問題

Java Telephony API (JTAPI) サブシステムは、Cisco Customer Response Solutions (CRS) プラットフォームの非常に重要なコンポーネントです。JTAPI は、Cisco CallManager と通信するコンポーネントで、テレフォニー コール制御を担当します。CRS プラットフォームは、Cisco AutoAttendant、Cisco IP ICD、Cisco IP-IVR などのテレフォニー アプリケーションをホストします。この項は、これらのうち特定のアプリケーションを対象としているわけではありません。JTAPI サブシステムは、これらすべてのアプリケーションによって使用される基本コンポーネントです。

トラブルシューティング プロセスを開始する前に、使用しているソフトウェアバージョンの互換性を確認してください。互換性を確認するには、使用している Cisco CallManager のバージョンの Cisco CallManager Release Notes を読んでください。

CRS のバージョンを確認するには、<http://servername/appadmin> (*servername* は、CRS がインストールされているサーバの名前) と入力して AppAdmin ページにログインします。メイン メニューの右下隅に、現在のバージョンが表示されます。

JTAPI サブシステムが OUT_OF_SERVICE である

症状

JTAPI サブシステムが起動しません。

考えられる原因

トレース ファイルに次のいずれかの例外が表示されます。

- [MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure](#)
- [MIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailure](#)

MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure

トレース ファイルで **MIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailure** という文字列を検索します。その行の末尾に、例外の原因が記載されています。

一般的なエラーは、次のとおりです。

- Unable to create provider — bad login or password
- Unable to create provider -- Connection refused
- Unable to create provider -- login=
- Unable to create provider -- hostname
- Unable to create provider -- Operation timed out
- Unable to create provider -- null

Unable to create provider — bad login or password

考えられる原因

JTAPI 設定に入力されているユーザ名またはパスワードが正しくありません。

エラー メッセージの全テキスト

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI
Subsystem, Failure Cause=7, Failure
Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider^|bad login or password
%MIVR-SS_TEL-7-
EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider^|bad login or password
```

推奨処置

ユーザ名とパスワードが正しいことを確認します。Cisco CallManager で CCMuser ページ (<http://servername/ccmuser>) にログインし、Cisco CallManager が正しく認証できることを確認します。

Unable to create provider -- Connection refused

考えられる原因

Cisco CallManager への JTAPI 接続が、Cisco CallManager によって拒否されました。

エラー メッセージの全テキスト

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl: Unable
Unable to create provider -- Connection refused
%MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- Connection refused
```

推奨処置

Cisco CallManager Control Center で、CTI Manager サービスが実行されていることを確認します。

Unable to create provider -- login=

考えられる原因

JTAPI configuration ページで、設定が行われていません。

エラー メッセージの全テキスト

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- login=
%MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- login=
```

推奨処置

CRS サーバの JTAPI configuration ページで、JTAPI プロバイダーを設定します。

■ JTAPI サブシステムの起動に関する問題

Unable to create provider -- hostname

考えられる原因

CRS エンジンが Cisco CallManager のホスト名を解決できません。

エラー メッセージの全テキスト

```
%M%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- dgrant-mcs7835.cisco.com
%MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- dgrant-mcs7835.cisco.com
```

推奨処置

CRS エンジンから、DNS 解決が正しく機能していることを確認します。DNS 名ではなく、IP アドレスを使用してみます。

Unable to create provider -- Operation timed out

考えられる原因

CRS エンジンに、Cisco CallManager との IP 接続性がありません。

エラー メッセージの全テキスト

```
101: Mar 24 11:37:42.153 PST
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- Operation timed out
102: Mar 24 11:37:42.168 PST %MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:
com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- Operation timed out
```

推奨処置

CRS サーバで、JTAPI プロバイダーに設定されている IP アドレスを確認します。CRS サーバと Cisco CallManager で、デフォルト ゲートウェイの設定を確認します。IP ルーティングの問題が存在しないことを確認します。CRS サーバから Cisco CallManager に ping を実行して、接続性をテストします。

Unable to create provider -- null

考えられる原因

JTAPI プロバイダーの IP アドレスまたはホスト名が設定されていません。または、JTAPI クライアントが正しいバージョンを使用していません。

エラー メッセージの全テキスト

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- null
```

推奨処置

JTAPI 設定で、ホスト名または IP アドレスが設定されていることを確認します。JTAPI のバージョンが正しくない場合は、Cisco CallManager Plugins ページから JTAPI クライアントをダウンロードし、CRS サーバにインストールします。

MIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailure

症状

この例外は、通常、JTAPI サブシステムがポートを初期化できない場合に発生します。

考えられる原因

CRS サーバは Cisco CallManager と通信できますが、JTAPI を介して CTI ポートまたは CTI ルート ポイントを初期化できません。このエラーは、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ない場合に発生します。

エラー メッセージの全テキスト

```
255: Mar 23 10:05:35.271 PST %MIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailure:
Real-time failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_SS,Exception=null
```

推奨処置

Cisco CallManager で JTAPI ユーザをチェックし、CRS サーバに設定されている CTI ポートおよび CTI ルート ポイントがユーザに関連付けられていることを確認します。

JTAPI サブシステムが PARTIAL_SERVICE である

症状

トレース ファイルに次の例外が表示されます。

```
MIVR-SS_TEL-3-UNABLE_REGISTER_CTIPORT
```

考えられる原因

JTAPI サブシステムが、1 つまたは複数の CTI ポートまたはルート ポイントを初期化できません。

エラー メッセージの全テキスト

```
1683: Mar 24 11:27:51.716 PST
MIVR-SS_TEL-3-UNABLE_REGISTER_CTIPORT
Unable to register CTI Port: CTI Port=4503,
Exception=com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl:
Address 4503 is not in provider's domain.
1684: Mar 24 11:27:51.716 PST %MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:
com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl:
Address 4503 is not in provider's domain.
```

推奨処置

トレース内のエラー メッセージには、どの CTI ポートまたはルート ポイントを初期化できなかったかが記載されています。このデバイスが Cisco CallManager 設定に存在すること、および Cisco CallManager でこのデバイスが JTAPI ユーザに関連付けられていることを確認します。

セキュリティ

この項では、次のセキュリティ問題について説明し、セキュリティ プロセスに関する詳細なマニュアルを参照できる場所を示します。

- [セキュリティのための IIS パラメータの変更](#)
- [短期的なセキュリティ ソリューション](#)
- [長期的なセキュリティ ソリューション](#)
- [関連情報](#)

セキュリティのための IIS パラメータの変更

症状

IIS サーバをロックダウンして Cisco CallManager をハッカー、攻撃、または脅威から保護するための設定が失われています。

考えられる原因

Cisco CallManager をアップグレードまたは再インストールすると必ず、すべての IIS 設定が Cisco CallManager のデフォルトに戻ります。

推奨処置

実稼働サーバで設定を変更する前に、非実稼働 Cisco CallManager ですべての設定をテストします。

アップグレードまたは再インストールのたびに設定が変更されるため、設定を書き留めて、再設定する必要があります。



(注) Cisco web ディレクトリ内の設定を変更しないでください。変更すると、ファイルが欠落または移動するため、Cisco CallManager サービスが失われる恐れがあります。

短期的なセキュリティ ソリューション

次のドキュメントを参照して、ネットワーク全体で quality of service (QoS; サービス品質) が正しく設定されていることを確認し、残りのクリーンアップ操作中に音声品質への影響ができるだけ小さくなるようにします。

- *Cisco IP Telephony QoS Design Guide*
- *Cisco IP Telephony Network Design Guide*
- *IP Telephony Solutions Guide*

これらのガイドは、次の URL で提供されています。

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/ip_tele/index.htm

個別の Voice/Data VLAN を確立する方法については、『*Cisco IP Telephony Network Design Guide*』を参照してください。



(注) 関連するネットワークのサイズや複雑さによっては、短期的なソリューションが長期的なソリューションになることもあります。

長期的なセキュリティ ソリューション

次の URL にあるマニュアルを参照してください。

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/ip_tele/index.htm

関連情報

次の URL では、『*Cisco CallManager Security Patch Process*』が提供されています。

http://www.cisco.com/warp/public/cc/pd/nemnsw/callmn/prodlit/cmspp_qa.pdf

Microsoft からパッチをインストールしないことを強くお勧めします。CCO から、ラップバージョンをダウンロードしてください。

次の URL で Microsoft のセキュリティ パッチ アラートにサインアップできます。

<http://www.microsoft.com/technet/treeview/default.asp?url=/technet/security/bulletin/notify.asp>

アラートには、関連する格付けが記載されているため、ホットフィックスが CCO に提供される推定時刻がわかります。

IP テレフォニー ネットワークのセキュリティの考慮事項については、次の URL を参照してください。

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/ip_tele/index.htm

ウィルス保護

アクティブなセキュリティ攻撃を停止させるための手順、または差し迫ったセキュリティ リスクを防ぐための手順については、次の URL を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/voicesw/ps556/prod_security_advisories_list.html

サーバに最新のパッチが適用されていることを確認するには、次のドキュメントを参照してください。

- *Cisco CallManager インストレーション ガイド*
- *Cisco CallManager アップグレード手順*
- *Cisco CallManager Upgrade Assistant Utility の使用方法*