



# 機能およびサービスのトラブルシューティング

---

この付録では、Cisco CallManager の機能およびサービスに関する一般的な問題の解決に役立つ情報を提供します。

- [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 \(P.D-2\)](#)
- [Cisco IP Manager Assistant のトラブルシューティング \(P.D-7\)](#)
- [Cisco CallManager AutoAttendant のトラブルシューティング \(P.D-22\)](#)
- [割り込みのトラブルシューティング \(P.D-27\)](#)
- [即時転送のトラブルシューティング \(P.D-28\)](#)
- [Cisco WebDialer のトラブルシューティング \(P.D-29\)](#)
- [Cisco Call Back のトラブルシューティング \(P.D-32\)](#)

## 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 モビリティでは、管理者用のトラブルシューティング ツールを提供しています。これらのツールには、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ます。パフォーマンス カウンタおよびアラームについては、『Cisco CallManager Serviceability システム ガイド』および『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。

この項では、Cisco CallManager エクステンション モビリティで発生する次の問題のトラブルシューティングに役立つ情報を提供します。

- [Cisco CallManager エクステンション モビリティの一般的な問題のトラブルシューティング \(P.D-2\)](#)
- [Cisco CallManager エクステンション モビリティのエラー メッセージのトラブルシューティング \(P.D-4\)](#)

### Cisco CallManager エクステンション モビリティの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、まずトラブルシューティングに関する次のヒントを参考にしてください。

- 次の手順を実行して、Cisco CallManager エクステンション モビリティのトレース ディレクトリを設定し、デバッグのトレースを有効にします。
  - Cisco CallManager Administration で、画面右上の **Navigation** ウィンドウにある **Cisco CallManager Serviceability** リンクを選択し、**Go** をクリックします。  
Cisco CallManager Serviceability ウィンドウが表示されます。
  - **Trace** メニューから、**Trace Configuration** を選択します。
  - Servers ドロップダウンリスト ボックスから、サーバを選択します。
  - 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。
- Cisco Extension Mobility サービスの URL を正しく入力したことを確認します。この URL では、大文字と小文字が区別されることに注意してください。
- すべての設定プロセスをひととおり正しく実行したことを確認します。
- 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する場合は、ユーザのページに移動して PIN を確認します。

それでも問題が解決しない場合は、[表 D-1](#) のトラブルシューティング手段を使用します。

表 D-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

問題の説明	推奨される処置
<p>ユーザがログアウトして電話機がデフォルトのデバイス プロファイルに戻った後に、ユーザが電話サービスを使用できなくなる。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enterprise Parameters を参照して、Synchronization Between Auto Device Profile and Phone Configuration が <b>True</b> に設定されていることを確認します。</li> <li>2. 電話機で Cisco Extension Mobility サービスをサブスクライブします。</li> </ol>
<p>ログイン後に、ユーザが電話サービスを使用できない。</p>	<p>この問題が発生するのは、ユーザ プロファイルが電話機にロードされたときに、そのプロファイルにサービスが関連付けられていなかったためです。</p> <p>次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ユーザ プロファイルに変更を加えて、Cisco Extension Mobility サービスが含まれるようにします。</li> <li>2. ユーザがログインする電話機の設定を変更して、Cisco エクステンション モビリティが含まれるようにします。電話機が更新されると、ユーザは電話サービスにアクセスできるようになります。</li> </ol>
<p>ログインまたはログアウトを実行した後に、電話機が再起動される代わりにリセットされる。</p>	<p>ロケールの変更によってリセットが発生している可能性があります。</p> <p>ログイン ユーザまたはプロファイルに関連付けられているユーザ ロケールが、デバイスのロケールと同じものでない場合、ログインが正常に完了すると、電話機は再起動を実行し、次にリセットを実行します。この動作が発生するのは、電話機の設定ファイルが再構築中であるためです。</p>

## Cisco CallManager エクステンション モビリティのエラー メッセージ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およびエラーメッセージをトラブルシューティングするには、表 D-2 の情報を使用します。

表 D-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	推奨される処置
0	<p>Cisco CallManager エクステンション モビリティが設定されている電話機にユーザがログインして UserID と PIN を入力しようとすると、電話機に「0」が表示される。</p> <p>すべての Cisco CallManager サービスが実行されていることを確認します。</p>
2, 3	<p>ユーザが Services ボタンを押すと、電話機に「2」または「3」が表示される。</p> <p>Cisco CallManager エクステンション モビリティの次のレジストリ エントリを確認します。</p> <p>HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems Inc.\ Directory Configuration\AppUsers\EMApp</p> <p>「Password」のエントリが存在していること、および「UserID」が「EMApp」であることを確認します。これらのエントリが存在しない場合は、インストールに問題があります。</p>
6	<p>Cisco CallManager エクステンション モビリティが設定されている電話機にユーザがログインして UserID と PIN を入力しようとすると、電話機に「6」が表示される。</p> <p>このエラーが発生するのは、サービスがユーザを認証していない場合です。</p> <p>Virtual Directory に問題がある可能性があります。Virtual Directory Login Password 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 モビリティが設定されている電話機にユーザがログインして UserID と PIN を入力しようとすると、電話機に「9」が表示される。</p> <p>LDAP ディレクトリに問題があります。DirUser.jar ファイルが存在していることを確認してください。</p>
6, 12	<p>Cisco CallManager エクステンション モビリティが設定されている電話機にユーザがログインして UserID と PIN を入力しようとすると、電話機に「6」または「12」が表示される。</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ます。</p>

表 D-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	推奨される処置
100	<p>ユーザが Services ボタンを押すと、電話機に「100」が表示される。</p> <p>Cisco Extension Mobility サービスの URL に、最後のパラメータ (下に太字で示した部分) が含まれていません。</p> <p><code>http://&lt;IPAddressofCallManager&gt;/emapp/EMAppServlet ?device=#DEVICENAME#</code></p> <p>&lt;IPAddressofCallManager&gt; 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 が正しく、完全なものであることを確認してください。この URL では、大文字と小文字が区別されることに注意してください。</p>
101	<p>Cisco CallManager エクステンション モビリティが設定されている電話機にユーザがログインして UserID と PIN を入力しようとする、電話機に「101」が表示される。</p> <p>Cisco CallManager パブリッシャの IP アドレスが変更されている可能性があります。次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. DC Directory (DCD) Administration で、Cisco.com &gt; CCN &gt; systemProfiles に移動します。</li> <li>2. <b>Hoteling Profile</b> を選択します。</li> <li>3. URL フィールドにある 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。</li> </ol>
HTTP error	<p>ユーザが Services ボタンを押した後にこのエラー メッセージが表示される場合は、電話機ロードにエラーがあります。</p> <p>この問題を解決するには、Cisco.com にある最新の電話機ロードを適用し、電話機をリセットします。</p>
Invalid host	<p>ユーザが Services ボタンを押すと、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る。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enterprise Parameters にある Services URL エントリが正しいことを確認します。</li> <li>2. 問題が解決しない場合は、電話機をリセットします。</li> </ol>
No services configured	<p>ユーザが Services ボタンを押すと、電話機に「No services configured」と表示される。</p> <p>Cisco Extension Mobility サービスが電話機にサブスクライブされ、ユーザのデバイス プロファイルが選択されていることを確認します。</p>
Requesting...	<p>ユーザが Services ボタンを押して Cisco Extension Mobility Service を選択すると、電話機に「Requesting...」と表示される。</p> <p>Cisco CallManager エクステンション モビリティが配置されている Cisco CallManager サーバ上で、Cisco Tomcat Service が開始され、動作していることを確認します。</p>

表 D-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	推奨される処置
Authentication error	<p>ユーザが UserID と PIN を入力すると、電話機に「Authentication error」と表示される。</p> <p>UserID と PIN を正しく入力したことをユーザが確認します。また、UserID と PIN が正しいものかどうかをユーザがシステム管理者に確認します。</p> <p>Active Directory プラグインを使用している場合は、そのユーザが User Base の下位 OU ではなく、User Base の直下に表示されていることを確認します。</p>
Device does not allow logon	<p>Cisco CallManager エクステンション モビリティが設定されている電話機にユーザがログインして UserID と PIN を入力しようとすると、電話機に「Device does not allow logon」と表示される。</p> <p>Phone Configuration ウィンドウで、Enable Extension Mobility Feature が選択されていることを確認します。</p>
Device profile unavailable	Cisco CallManager Directory がダウンしている可能性があります。
User logged in elsewhere	<p>このエラーは、複数ログインを制御するサービス パラメータで、1 台のデバイスにしかログインできないように設定されている場合に、ユーザが 2 台目のデバイスにログインしようとしていることを意味します。</p> <p>次のいずれかの手順を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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て、2 台目のデバイスにログインするように依頼します。また、この問題が再発しないようにするため、ユーザにシングル ログイン ポリシーについて説明しておきます。</li> <li>複数のデバイスにログインすることをユーザに許可するには、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。</li> </ul>

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

この項では、Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) に関する一般的な問題の解決方法について説明します。表 D-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 デスクトップの説明を示します。

表 D-3 Cisco IPMA のトラブルシューティング ツールとクライアントのデスクトップ

ツールの説明	場所
Cisco IPMA サーバのトレース ファイル	Cisco CallManager Administration > Application > Serviceability > Trace > Configuration を選択して、IPMA トレース ディレクトリを設定し、デバッグ トレースを有効にします。
Cisco IPMA クライアントのトレース ファイル	<p>クライアントのデスクトップで、Cisco IPMA アシスタント コンソールと同じ位置にある \$INSTALL_DIR\logs\ACLog*.txt です。</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に移動します。詳細設定のパネルで、Enable Trace チェックボックスをオンにします。</p> <p> (注) この操作で有効になるのは、デバッグ トレースのみです。エラー トレースは常にオンになっています。</p> <p>ダイアログボックスには、現在のトレース ファイルの位置と名前が表示されます。</p>
Cisco IPMA クライアントのインストール トレース ファイル	クライアントのデスクトップで、Cisco IPMA アシスタント コンソールと同じ位置にある \$INSTALL_DIR\InstallLog.txt です。
Cisco IPMA クライアントの AutoUpdater トレース ファイル	クライアントのデスクトップで、Cisco IPMA アシスタント コンソールと同じ位置にある \$INSTALL_DIR\UpdatedLog.txt です。
インストール ディレクトリ	デフォルトでは、C:\Program Files\Cisco\IPMA Assistant Console です。

次の各項では、Cisco IPMA のエラーおよび回復手順について説明します。

- IPMAConsoleInstall.jsp で「Exception While Getting Service Parameters」エラーが表示される (P.D-8)
- IPMAConsoleInstall.jsp で「No Page Found Error」エラーが表示される (P.D-8)
- Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class (P.D-9)
- ダウンロードによる Microsoft 仮想マシンの自動インストールが利用できなくなった (P.D-10)
- ユーザ認証が失敗する (P.D-11)
- アシスタント コンソールで「Cisco IPMA Service Unreachable」エラーが表示される (P.D-11)
- 新しいマネージャが期待どおりに作成されない (P.D-13)
- アシスタントの割り当てが期待どおりに変更されない (P.D-14)
- アシスタントのプロキシ回線でマネージャのフィールドがブランクになる (P.D-14)
- マネージャまたはアシスタントの検索が遅い (P.D-15)
- 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.D-15)
- 更新したユーザ情報が失われる (P.D-18)
- マネージャがログアウトしてもサービスが動作している (P.D-19)

- アシスタントのプロキシ回線上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.D-20)
- IPMA サービスがダウンしているときにマネージャの電話にコールできない (P.D-20)

## IPMAConsoleInstall.jsp で「Exception While Getting Service Parameters」エラーが表示される

### 症状

`http://<server-name>/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp` を参照すると、次のエラーが表示されます。

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

### 考えられる原因

Cisco IPMA のサービス パラメータの設定で、エラーが発生しました。

### 対応策

次の手順を使用して、Cisco IPMA のサービス パラメータを設定します。

**Cisco CallManager Administration > Service > Service Parameters** を選択します。Cisco IPMA サービスが配置されているサーバを選択し、Cisco IP Manager Assistant サービスを選択します。

## IPMAConsoleInstall.jsp で「No Page Found Error」エラーが表示される

### 症状

`http://<server-name>/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp` を参照すると、次のエラーが表示されます。

**エラー メッセージ** No Page Found Error

### 考えられる原因

Cisco IPMA サービスが動作していません。

### 対応策

次の手順を使用して、Cisco IP Manager Assistant を起動します。

#### 手順

- ステップ 1** 管理特権を持つアカウントを使用して、次のアドレスにある Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、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 サービスの隣にある **Reload** リンクをクリックします。

**ステップ 3** サービスが開始されます。

---

## 症状

`http://<server-name>/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp` を参照すると、次のエラーが表示されます。

**エラー メッセージ** No Page Found Error

## 考えられる原因

ネットワークに問題があります。システムに関する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

クライアントからサーバへの接続が存在することを確認します。URL の中で指定したサーバ名を ping して、到達できることを確認します。

## 症状

`http://<server-name>/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp` を参照すると、次のエラーが表示されます。

**エラー メッセージ** No Page Found Error

## 考えられる原因

URL のつづりを間違えています。

## 対応策

URL では大文字と小文字が区別されるため、URL が指示と完全に一致していることを確認してください。

## Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class

## 症状

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

IPMA コンソールの標準インストールで、Microsoft Java 仮想マシン (JVM) の代わりに Sun Java プラグインの仮想マシンを使用すると、処理が失敗します。

## 対応策

Sun Java プラグインをサポートしている JSP ページの URL (<http://<servername>/ma/Install/IPMAConsoleInstallJar.jsp>) を、管理者がユーザに通知します。

## ダウンロードによる Microsoft 仮想マシンの自動インストールが利用できなくなった

### 症状

Microsoft Windows XP を実行しているコンピュータ上で、アシスタント コンソールを Web からインストールしようとするとう失敗します。このプログラム用のすべてのコンポーネントを使用できない、というメッセージが表示されます。ユーザが 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

Microsoft は、Windows XP の Internet Explorer Version 6 では Microsoft JVM をサポートしていません。



(注)

このエラーは、システムに Windows XP Service Pack 1 とともに Microsoft JVM がインストールされている場合には発生しません。

## 対応策

次のいずれかの対応策に従います。

- Netscape ブラウザ (バージョン 7.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。  
<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 を参照します。  
<http://<servername>/ma/Install/IPMAConsoleInstallJar.jsp>
- Microsoft Java 仮想マシン (JVM) を Windows XP Service Pack 1 とともにインストールし、次にアシスタント コンソールをインストールします。

## ユーザ認証が失敗する

### 症状

ログイン画面にアシスタント コンソールからサインインすると、ユーザ認証が失敗します。

### 考えられる原因

次のような原因が挙げられます。

- ディレクトリ内で、ユーザの管理が不適切である。
- ユーザをアシスタントまたはマネージャとして誤って管理している。

### 対応策

Cisco CallManager Administration で、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。

管理者は、ユーザを Cisco IPMA 情報と関連付けて、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。このためには、**Cisco CallManager Administration > User** にアクセスします。

## アシスタント コンソールで「Cisco IPMA Service Unreachable」エラーが表示される

### 症状

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

次の手順を使用して、Cisco IP Manager Assistant を起動します。

#### 手順

- 
- ステップ 1** 管理特権を持つアカウントを使用して、次のアドレスにある Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、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 サービスの隣にある **Reload** リンクをクリックします。

- ステップ 3** サービスが開始されます。
-

## 症状

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

プライマリとセカンダリの Cisco IPMA サーバのアドレスが、DNS 名を使用して設定されています。その DNS 名が、DNS サーバ内に設定されていません。

## 対応策

次の手順を実行し、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 アドレスで置き換えます。
  - ステップ 3** 管理特権を持つアカウントを使用して、次のアドレスにある Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、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 サービスの隣にある **Reload** リンクをクリックします。
  - ステップ 5** サービスが開始されます。
- 

## 症状

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

次の手順を実行し、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** 管理特権を持つアカウントを使用して、次のアドレスにある Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、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 サービスの隣にある **Reload** リンクをクリックします。
- ステップ 7** サービスが開始されます。
- 

## 新しいマネージャが期待どおりに作成されない

### 症状

新しいマネージャが Cisco IPMA で作成されませんでした。

### 考えられる原因

Cisco CallManager Administration の Manager Configuration ウィンドウで、**Insert** をクリックしませんでした。

### 対応策

次の手順を実行し、Cisco IPMA の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** マネージャを検索する場合は、**Search** をクリックします。
- 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** **Add/Delete Assistants** リンクから、アシスタントを割り当てます。
- ステップ 6** **Update and Close** をクリックします。

**ステップ 7** Manager Configuration で、デバイスと IPMA 制御の回線を入力します。

**ステップ 8** Insert をクリックします。

---

## アシスタントの割り当てが期待どおりに変更されない

### 症状

割り当てを別のアシスタントに変更しても、変更内容が有効になりません。

### 考えられる原因

Add/Delete Assistant ウィンドウで、**Update** または **Update and Close** をクリックしませんでした。

### 対応策

次の手順を実行し、Cisco IPMA の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** マネージャを検索する場合は、**Search** をクリックします。

**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** Add/Delete Assistant リンクをクリックします。

**ステップ 6** Add/Delete Assistant 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** Update または Update and Close をクリックします。

---

## アシスタントのプロキシ回線でマネージャのフィールドがブランクになる

### 症状

アシスタントのプロキシ回線に、ブランク フィールドが含まれています。

### 考えられる原因

マネージャをアシスタントから削除すると、アシスタントの回線はブランクのままになります。

## 対応策

Assistant Configuration ウィンドウで、プロキシ回線をもう一度割り当てます。

## マネージャまたはアシスタントの検索が遅い

### 症状

検索を実行しようとしたのですが、システムが結果を返すのに時間がかかります。

### 考えられる原因

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

### 対応策

検索対象を小さな範囲に絞ることで、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

### 症状

フィルタリングがオンになっていると、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

次の手順を実行し、(Cisco Tomcat マネージャを使用して) Cisco CTI Manager サービスと Cisco IPMA 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** 管理特権を持つアカウントを使用して、次のアドレスにある Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、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 サービスの隣にある **Reload** リンクをクリックします。

**ステップ 7** サービスが開始されます。

---

## 症状

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

このエラーは、次の位置にあるログに記録されます。

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

または、Cisco CallManager Serviceability の Trace Configuration を使用して作成したディレクトリに記録されます。

## 対応策

次の手順を実行し、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** 管理特権を持つアカウントを使用して、次のアドレスにある Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、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 サービスの隣にある **Reload** リンクをクリックします。

**ステップ 7** サービスが開始されます。

---

## 症状

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。

## 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対応付けます。

## 症状

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ステータス ウィンドウには、Filtering Down 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、使用されていない可能性があります。

## 対応策

次の手順を実行し、CTI ルート ポイントを設定して 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、新しいルート 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** 管理特権を持つアカウントを使用して、次のアドレスにある Cisco Tomcat マネージャ アプリケーションにログインし、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 サービスの隣にある **Reload** リンクをクリックします。
  - ステップ 5** サービスが開始されます。
-

## 更新したユーザ情報が失われる

### 症状

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

次の手順を実行し、CMDBUtilJNI.dll ファイルを置き換えます。

#### 手順

---

**ステップ 1** C:\Program files\Cisco\Trace\MA\initTrace\*\*.txt ファイルの内容を表示します。

このファイルには、次の行が含まれています。

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

これは、CMDBUtilJNI.dll がメソッドを含んでいないことを意味します。

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

---

### 症状

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 データベースが動作していません。

### 対応策

パブリッシャ データベースを起動します。

### 症状

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 ディレクトリが動作していません。

## 対応策

パブリッシャ ディレクトリを起動します。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。

## マネージャがログアウトしてもサービスが動作している

### 症状

Cisco IPMA のマネージャが IPMA からログアウトしても、サービスがまだ動作しています。マネージャの IP Phone の表示は消えています。フィルタリングがオンになっているにもかかわらず、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 サーバ上で、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 アプリケーションからの警告がないかどうかを調べます。

### 考えられる原因

マネージャが、ソフトキーを 1 秒間に 5 回（許容回数）以上押しました。

## 対応策

Cisco CallManager の管理者が、User Configuration 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。次の手順を実行し、問題点を修正します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco CallManager Administration から、**User > Global Directory** を選択します。  
User Information 検索ウィンドウが表示されます。
  - ステップ 2** マネージャ名を検索フィールドに入力し、**Search** ボタンをクリックします。
  - ステップ 3** User Information 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** User Configuration ウィンドウで、**Cisco IPMA** リンクをクリックします。
  - ステップ 5** マネージャの User Configuration 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上で鳴っているコールをマネージャが代行受信できない

### 症状

アシスタントのプロキシ回線上で呼び出し音が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 スペースが正しく設定されていません。

### 対応策

アシスタントの電話機について、プロキシ回線のコーリング サーチ スペースを確認します。次の手順を実行し、問題点を修正します。

#### 手順

---

**ステップ 1** Cisco CallManager Administration から、**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** 電話機および電話番号（回線）のコーリング サーチ スペースの設定を確認し、必要に応じて更新します。

---

## IPMA サービスがダウンしているときにマネージャの電話にコールできない

### 症状

IPMA サービスがダウンしたときに、コールが Cisco IPMA マネージャへ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 ポイントで、無応答時自動転送（Call Forward No Answer）が有効になっていません。

### 対応策

次の手順を実行し、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 Point 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 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、更新する回線を Directory Numbers ボックスから選択します。
- Directory Number Configuration ウィンドウが表示されます。
- ステップ 5** Call Forward and Pickup Settings セクションで、Forward No Answer Internal チェックボックスと Forward No Answer External チェックボックスの両方または一方をオンにし、CTI ルート ポイントの DN 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 DN 1xxx の CFNA を設定する場合は 1xxx）。
- 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 サービススペース）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 に関連する一般的な問題およびその解決方法について説明します。

- Cisco CallManager のアップグレード後に IP IVR サーバが起動しない (P.D-22)
- JTAPI サブシステムが一部しか使用されない (P.D-22)
- Cisco CallManager 自動応答機能のプロンプトが再生されない (P.D-23)
- 名前でのダイヤルで所定のユーザが見つからない (P.D-24)
- 名前の録音をアップロードしても使用されない (P.D-24)
- IOS 音声ゲートウェイからコールすると、電話番号を入力してもアナウンスが流れ続ける (P.D-25)
- スクリプトをルート ポイントに割り当てて言語を設定しても、発信者にプロンプトが再生されない (P.D-25)
- 発信側と Cisco CRA でコーデックが共通していない (P.D-26)

### Cisco CallManager のアップグレード後に IP IVR サーバが起動しない

#### 症状

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

#### 考えられる原因

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

#### 対応策

Cisco CallManager のプラグイン ウィンドウで、JTAPI プラグインを再インストールします。Cisco CallManager Administration に移動し、**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 サブシステムが一部しか使用されない

#### 症状

Engine ウィンドウの Engine Status 領域で、JTAPI サブシステムが一部しか使用されていないと表示されます。

#### 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。少なくとも 1 つの (ただし、すべてではない) 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) を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 のトレース ファイルを参照して、初期化されなかった部分を特定します。
  - ステップ 2** Cisco CallManager で、すべての CTI ポートと 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 設定の 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 の JTAPI ユーザが、すべての CTI ポートと CTI ルート ポイントを制御していることを確認します。
  - ステップ 5** Directory Setup ウィンドウの Configuration Setup 領域にある Directory Host Name フィールドに指定したコンピュータ上で、LDAP ディレクトリが動作していることを確認します。
  - ステップ 6** アプリケーション ファイルが、Repository Manager を使用しているリポジトリにアップロードされたことを確認します。
- 

## Cisco CallManager 自動応答機能のプロンプトが再生されない

### 症状

Cisco CallManager 自動応答機能の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、誤った初期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ていることを確認します。

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

## 名前でのダイヤルで所定のユーザが見つからない

### 症状

Cisco CallManager 自動応答機能で名前を指定してダイヤルするときに、発信者の指定したユーザが見つかりません。

### 考えられる原因

要求されたユーザが Cisco CallManager で割り当てられるプライマリ内線番号を持っていないか、ccndir.ini ファイルの情報が欠損しています。したがって、このユーザの内線番号は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 User Information ウィンドウで、AutoAttendant Dialing フィールドにユーザのエントリがあること、User レコードに電話機が関連付けられていること、および Primary Extension 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 サーバ上で、ユーザベースとプロフィールベースの正しい情報が ccndir.ini ファイルに含まれていることを確認します。たとえば、次のようなエントリが含まれています。

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

## 名前の録音をアップロードしても使用されない

### 症状

名前の録音をアップロードした後に、名前の録音が使用されません。

### 考えられる原因

このファイルは、CCITT  $\mu$  法コーデックのモノラル形式 (8.000 KHz、8 ビット) にする必要があります。

### 対応策

詳細については、サーバ上のドキュメント [http://<server\\_name>/appadmin/PromptInstruct.htm](http://<server_name>/appadmin/PromptInstruct.htm) を参照してください。

## IOS 音声ゲートウェイからコールすると、電話番号を入力してもアナウンスが流れ続ける

### 症状

IOS 音声ゲートウェイからコールすると、電話番号を入力した後もアナウンスが流れ続けます。

### 考えられる原因

IOS ゲートウェイ上で DTMF リレーが設定されていません。

### 対応策

Cisco CallManager を指している VoIP ピア上で、`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
```

## スクリプトをルート ポイントに割り当てて言語を設定しても、発信者にプロンプトが再生されない

### 症状

ルート ポイントに割り当てられ、言語が設定されているスクリプトにコールしたときに、発信者にプロンプトが再生されません。

### 考えられる原因

スクリプトが無効であるか、スクリプトに対して設定されている言語が正常に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** スクリプトを確認します。
- ステップ 2** ルート ポイント上で、言語を `en_US` に設定し、スクリプトが正しく動作することを確認します。正常に動作しない場合は、次の手順に従います。
- Cisco CRA Administration で、**System > System Engine** を選択します。
  - Trace Configuration ハイパーリンクをクリックし、`LIB_MEDIA` サブファシリティと `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。
  - スクリプトをもう一度実行し、Cisco CRA のトレース ファイルを参照します。Cisco CRA のトレース ファイルにプロンプト例外が記録されている場合は、該当する言語を再インストールします。
-

## 発信側と Cisco CRA でコーデックが共通していない

### 症状

発信側が Cisco CRA アプリケーションにコールすると、ファースト ビジー シグナルが再生されません。Cisco CRS のログには、次のように記録されます。

```
CTIERR_REDIRECT_CALL_PROTOCOL_ERROR
```

### 考えられる原因

Cisco Customer Response Solution 3.5 は、G.729 または G.711 のいずれかを指定してインストールされます。同時にサポートされるコーデックは 1 つのみです。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 CallManager 上でトランスコーディング サービスを使用するか、Cisco CRA サーバ上に設定されているコーデックに応じて、発信側デバイスで G.711 または G.729 を使用するようにします。

## 割り込みのトラブルシューティング

この項では、割り込み機能に関連する、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。[P.D-27](#)の「使用可能な Conference Bridge がない」を参照してください。

### 使用可能な Conference Bridge がない

#### 症状

Barge（割り込み）ソフトキーを押すと、IP Phone に No Conference Bridge Available というメッセージが表示されます。

#### 考えられる原因

該当する電話機の Phone Configuration で、Built In Bridge 設定値が正しく設定されていません。

#### 対応策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager Administration で、**Device > Phone** に移動し、**Find the phone** をクリックして、問題が発生している電話機の電話設定を見つけます。
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. 電話機をリセットします。

## 即時転送のトラブルシューティング

この項では、即時転送機能に関連する、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。

- キーがアクティブでない (P.D-28)
- 一時的な障害 (P.D-28)
- ビジー (P.D-28)

### キーがアクティブでない

#### 症状

ユーザが iDivert を押すと、電話機に Key is not active というメッセージが表示されます。

#### 考えられる原因

iDivert を押したユーザのボイス メッセージ プロファイルに、ボイス メッセージ パイロットが設定されていません。

#### 対応策

ユーザのボイス メッセージ プロファイルに、ボイス メッセージ パイロットを設定します。

### 一時的な障害

#### 症状

ユーザが iDivert を押すと、電話機に Temporary Failure というメッセージが表示されます。

#### 考えられる原因

ボイス メッセージ システムが機能していないか、ネットワークに問題があります。

#### 対応策

ボイス メッセージ 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 メッセージのドキュメントを参照してください。

### ビジー

#### 症状

ユーザが iDivert を押すと、電話機に Busy というメッセージが表示されます。

#### 考えられる原因

このメッセージは、ボイス メッセージ システムがビジーになっていることを意味します。

## 対応策

追加のボイスメッセージポートを設定するか、操作をもう一度実行します。

## Cisco WebDialer のトラブルシューティング

この項では、Cisco WebDialer に関連する一般的な問題のエラーメッセージについて説明します。

- [Authentication Error \(P.D-29\)](#)
- [Service Temporarily Unavailable \(P.D-29\)](#)
- [Directory Service Down \(P.D-30\)](#)
- [Cisco CTIManager Down \(P.D-30\)](#)
- [Session Expired, Please Login Again \(P.D-30\)](#)
- [User Not Logged in on Any Device \(P.D-30\)](#)
- [Failed to Open Device/Line \(P.D-31\)](#)
- [Destination Not Reachable \(P.D-31\)](#)

### Authentication Error

#### 考えられる原因

ユーザが、間違った userID またはパスワードを入力しました。

#### 対応策

userID とパスワードを確認します。Cisco CallManager の userID とパスワードを使用してログインする必要があります。

### Service Temporarily Unavailable

#### 考えられる原因

同時 CTI セッションのスロットリング上限値 (2 セッション) に達したため、Cisco CallManager サービスが過負荷になっています。

#### 対応策

しばらくしてから、接続を再試行します。

## Directory Service Down

### 考えられる原因

Cisco CallManager のディレクトリ サービスがダウン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 Down

### 考えられる原因

Cisco WebDialer 用に設定されている Cisco CTIManager サービスがダウンしました。

### 対応策

しばらくしてから、接続を再試行します。

## Session Expired, Please Login Again

### 考えられる原因

次の場合には、Cisco WebDialer セッションの有効期限が切れます。

- WebDialer サーブレットが設定された
- Cisco Tomcat サービスが再起動された

### 対応策

Cisco CallManager の userID とパスワードを使用してログインします。

## User Not Logged in on Any Device

### 考えられる原因

ユーザが、Cisco WebDialer のプリファレンス ページで Cisco CallManager エクステンション モビリティを使用するように選択しましたが、どの IP Phone にもログインしていません。

### 対応策

- 電話機にログインしてから Cisco WebDialer を使用します。
- **Use Extension Mobility** オプションを選択するのではなく、デバイスをダイアログボックスの Cisco WebDialer プリファレンス リストから選択します。

## Failed to Open Device/Line

### 考えられる原因

- ユーザが、Cisco CallManager に登録されていない Cisco IP Phone を選択しました。たとえば、アプリケーションを起動する前に、ユーザが Cisco IP SoftPhone を優先デバイスとして選択しています。
- 新しい電話機を持っているユーザが、使用されなくなった古い電話機を選択しています。

### 対応策

Cisco CallManager に登録され、使用されている電話機を選択します。

## Destination Not Reachable

### 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 をダイヤルしています。

### 対応策

ダイヤル規則を確認します。

## Cisco Call Back のトラブルシューティング

この項では、Cisco Call Back が期待どおりに機能しない場合の症状、考えられる原因、推奨される処置、およびエラー メッセージを示します。この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco Call Back の使用方法に関する問題 \(P.D-32\)](#)
- [Cisco Call Back のエラー メッセージ \(P.D-33\)](#)
- [Cisco Call Back のログ ファイルの場所 \(P.D-34\)](#)

### Cisco Call Back の使用方法に関する問題

この項では、問題、考えられる原因、推奨される処置、およびエラー メッセージ（それぞれの問題に該当するものがある場合）について説明します。

#### 呼び出し音が鳴る前にユーザが Callback ソフトキーを押した。

##### 症状

コールの最中に、電話機の呼び出し音がまだ鳴っていないにもかかわらず、**Callback** ソフトキーが電話機に表示されることがあります。

##### 対応策

ユーザは、呼び出し音が鳴るか、話し中の音が聞こえてから **CallBack** ソフトキーを押す必要があります。このソフトキーを不適切なタイミングで押すと、電話機にエラー メッセージが表示されることがあります。

#### CallBack ソフトキーを押してから、コール バックが発生する前にユーザが電話機のケーブルを抜くか、電話機をリセットした。

##### 症状 (その 1)

**CallBack** ソフトキーが押されてから、Cisco Call Back がアクティブになる前に発信者の電話機のリセットが発生します。

##### 対応策 (その 1)

リセット後に、発信者の電話機にはコールバックがアクティブになったことを示すウィンドウが表示されません。アクティブな Cisco Call Back サービスを発信者が表示するには、**CallBack** ソフトキーを押す必要があります。コールバック通知は電話機に表示されます。

##### 症状 (その 2)

コールバックがアクティブになった後、着信側が使用可能になる前に発信者の電話機のリセットが発生します。

##### 対応策 (その 2)

対応策を実施する必要はありません。着信側が使用可能になる前にリセットが発生した場合、Cisco Call Back は期待どおりに発生します。

### 症状 (その 3)

コールバックがアクティブになった後に発信者の電話機のリセットが発生しましたが、リセットが発信者の電話機で完了する前に、着信側が使用可能になります。

### 対応策 (その 3)

コールバック通知は、自動的には発生しません。このため、アクティブな Call Back サービスを発信者が表示するには、**CallBack** ソフトキーを押す必要があります。

**発信者が、電話機がリセットされる前の使用可能通知を見逃した。置換 / 保持画面に、使用可能通知が発生したことが明示されない。**

### 症状

クラスタ内またはクラスタ間のコールバック シナリオで、発信者がユーザ (たとえば、使用不可になっているユーザ B) に対するコールバックを開始します。ユーザ B が使用可能になると、発信者の電話機に使用可能通知画面が表示され、トーンが再生されます。発信者が何らかの理由で使用可能通知を見逃して、電話機がリセットされます。

発信者が別のユーザ (ユーザ C など) にコールし、ユーザ C が話し中であったため、**CallBack** ソフトキーを押します。発信者の電話機に置換 / 保持画面が表示されますが、この画面には、ユーザ B の使用可能通知がすでに発生したことが示されません。

### 対応策

電話機がリセットされた後、アクティブなコールがないときに、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

この項では、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** アイドル状態のときに、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** ユーザがコールバックをアクティブにしようとしたのですが、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** ユーザがコールバックをアクティブにしようとしたのですが、データベース内に内線番号が見つかりません。

**推奨処置** ユーザは、操作をもう一度実行する必要があります。または、管理者が電話番号を Cisco CallManager Administration に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** に設定しているため、機能が無効のままになっています。

**推奨処置** コールバック機能を使用するには、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ています。このトレースにアクセスするには、『*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。