



Cisco Unified CallManager Attendant Console

Cisco Unified CallManager Attendant Console は、管理者用のトラブルシューティング ツールを提供します。これらのツールには、Cisco Unified CallManager のサービスアビリティ機能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の詳細については、『*Cisco Unified CallManager Serviceability システム ガイド*』および『*Cisco Unified 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。

この章では、Cisco Unified CallManager Attendant Console で発生する次の問題をトラブルシューティングするための情報を示します。

- [テレフォニー初期化エラー \(P.3-1\)](#)
- [コールの発信と受信に関する問題 \(P.3-5\)](#)
- [ディレクトリの問題 \(P.3-9\)](#)
- [ボイスメールの問題 \(P.3-10\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console インターフェイスを使用する際の問題 \(P.3-11\)](#)
- [Cisco Unified CallManager のサービスアビリティ ページが JTAPI ログを生成しない \(P.3-13\)](#)
- [サーバログの収集 \(P.3-14\)](#)

テレフォニー初期化エラー

この項では、Cisco Unified CallManager Attendant Console の次の電話初期化エラー メッセージ表示について説明します。

- [テレフォニー初期化の失敗 \(P.3-2\)](#)
- [コール制御の初期化の失敗 \(P.3-2\)](#)
- [アテンダントがサーバにアクセスできないというエラー メッセージが表示される \(P.3-4\)](#)

テレフォニー初期化の失敗

症状 アテンダントが、テレフォニーの初期化が失敗したこと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 Unified CallManager の管理ページで、「ac」ユーザを Standard CTI Allow Call Park Monitoring ユーザグループに関連付ける必要があります。

この他の原因としては、次のものが挙げられます。

- パイロットポイントおよび制御されている電話機のいずれかまたは両方が、「ac」ユーザの制御デバイスリストに含まれていません。
- 「ac」ユーザが存在していません。
- 「ac」ユーザのパスワードが一致していません。
- Cisco Unified CallManager の管理ページで、「ac」ユーザが Standard CTI Enabled ユーザグループに関連付けられていません。

推奨処置 次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified CallManager の管理ページから、[ユーザ管理] > [ユーザグループ] を選択します。

[ユーザグループの検索と一覧表示 (Find and List User Groups)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 Standard CTI Allow Call Park Monitoring ユーザグループのリンクをクリックします。

[ユーザグループの設定 (User Group Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 3 [グループにアプリケーションユーザを追加] ボタンをクリックします。

[アプリケーションユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 4 ユーザ名「ac」を検索ボックスに入力し、[検索] をクリックします。

ステップ 5 「ac」ユーザの隣にあるチェックボックスをオンにし、[選択項目の追加] をクリックします。

コール制御の初期化の失敗

[CTI からデバイスを制御可能 (Allow Control of Device from CTI)]

各アテンダントの電話機の [電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウで、[CTI からデバイスを制御可能 (Allow Control of Device from CTI)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。このフィールドは、システムのデフォルトではオンになっています。アテンダントの電話機についてこのチェックボックスがオンになっていない場合、そのアテンダントのコンソールでは、コール制御が発生しません。

症状 Cisco Unified CallManager Attendant Console が、コール制御の初期化に失敗しました。

考えられる原因 Windows XP SP2 をアテンダントの PC にインストールして、ファイアウォールを解除しませんでした。

推奨処置 Windows XP SP2 のインストール後に Cisco Unified CallManager Attendant Console を初めて起動すると、ダイアログボックスが表示され、ACClient アプリケーションの機能の一部が Windows ファイアウォールによってブロックされたことが示されます。Windows ファイアウォールでの例外を作成するには、そのまま Cisco Unified CallManager Attendant Console の使用を続けて、**[ブロックを解除する]** をクリックします。動作の例外が自動的に設定されます。

Windows XP SP2 のインストール後に Cisco Unified CallManager Attendant Console を初めて起動したとき、**[ブロックを解除する]** 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 Unified CallManager Attendant Console をそのまま使用できるようにします。

手順

ステップ 1 [スタート] > [設定] > [コントロールパネル] > [Windows ファイアウォール] を選択します。

[Windows ファイアウォール] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 [例外] タブを選択します。

ステップ 3 [プログラムの追加] ボタンをクリックします。

[プログラムの追加] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 4 [参照] をクリックします。ACClient.exe ファイルを参照し、**[開く]** をクリックします。

[Windows ファイアウォール] ダイアログボックスの [例外] タブで、アプリケーションのリストに ACClient が表示されます。

ステップ 5 [編集] をクリックします。

[プログラムの編集] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 6 [スコープの変更] をクリックします。

[スコープの変更] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 7 [任意のコンピュータ (インターネット上のコンピュータを含む)] 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 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というエラーメッセージが表示される

症状

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

アテンダントの PC にあるコンソールのバージョンが、Cisco Unified CallManager の管理ページから使用できるコンソールのバージョンと一致していません。

対応策

アテンダントの PC で動作している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** Cisco Unified CallManager Attendant Console のある各 PC から、Cisco Unified CallManager の管理ページが動作しているサーバを参照し、管理特権を持つアカウントでログインします。
 - ステップ 2** Cisco Unified CallManager の管理ページから、[アプリケーション] > [プラグイン] を選択します。
 - ステップ 3** [検索] をクリックします。
 - ステップ 4** Cisco Unified CallManager Attendant Console の隣にある [ダウンロード] リンクをクリックします。
 - ステップ 5** [開く] をクリックします。

Cisco Unified 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 6** 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 7** License Agreement ウィンドウで、**I accept the license agreement** オプション ボタンをクリックし、**Next** をクリックします。
 - ステップ 8** コンソールは、デフォルトの位置にインストールすることも、Browse ボタンを使用して指定する新しい位置にインストールすることもできます。位置を指定したら、**Next** をクリックします。
 - ステップ 9** Ready to Install the Application ウィンドウで、**Next** をクリックします。
 - ステップ 10** ファイルのインストールが完了したら、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 11** コンピュータを再起動するように求められた場合は、再起動します。

コンソールをインストールした後に、インストールプロセスで設定しなかったコンソール設定をしたり、更新したりできます。

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 Cisco Unified CallManager Attendant Console の次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 \(P.3-5\)](#)
- [回線が使用できない \(P.3-6\)](#)
- [電話機の回線が使用不可になる \(P.3-7\)](#)

パイロットポイントにコールを発信できない

症状

ユーザがパイロットポイントにコールすると、リオーダー音が再生されます。

考えられる原因

パイロットポイントおよび制御されている電話機のいずれかまたは両方が、「ac」ユーザの制御デバイスリストに含まれていません。

対応策

Cisco Unified CallManager の管理ページで、「ac」という名前のユーザを設定し、アテンダントの電話機とパイロットポイントをそのユーザに関連付ける必要があります。このユーザを設定していない場合、コンソールは CTIManager と情報を交換できず、アテンダントがコールを受信できません。

手順

ステップ 1 [ユーザ管理] > [アプリケーションユーザ] を選択します。

[アプリケーションユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [新規追加] をクリックします。

[アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウが表示されます。

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 [パスワード (Password)] 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 (Confirm Password)] フィールドに、**12345** と入力します。

ステップ 6 [保存] をクリックします。

ステップ 7 [ユーザ管理] > [ユーザグループ] を選択します。

[ユーザグループの検索と一覧表示 (Find and List User Groups)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 8 Standard CTI Allow Call Park Monitoring ユーザ グループのリンクをクリックします。

[ユーザグループの設定 (User Group Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 9 [グループにアプリケーションユーザを追加] ボタンをクリックします。

[アプリケーションユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 10 ユーザ名「ac」を検索ボックスに入力し、[検索] をクリックします。

ステップ 11 「ac」ユーザの隣にあるチェックボックスをオンにし、[選択項目の追加] をクリックします。

ステップ 12 [関連リンク] ドロップダウン リスト ボックスの隣にある [移動] ボタンをクリックします。

ステップ 13 Standard CTI Enabled ユーザ グループのリンクをクリックします。

ステップ 14 [グループにアプリケーションユーザを追加] ボタンをクリックします。

ステップ 15 ユーザ名「ac」を検索ボックスに入力し、[検索] をクリックします。

ステップ 16 「ac」ユーザの隣にあるチェックボックスをオンにし、[選択項目の追加] をクリックします。

ステップ 17 [アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウで、デバイスとパイロット ポイントが 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

症状

アテンダントが、選択した回線が使用できないことを示すエラー メッセージを受信しました。

考えられる原因

回線で同時にサポートできるのは、設定可能な一定数のコールです。アテンダントの回線が 2 つのコールをサポートしていて、回線 1 をコールの転送に使用している場合、同じ回線上でアテンダントが別のコールを保留状態にすると、アテンダントの選択した回線は使用できなくなります。この回線は、アテンダントが次のいずれかの作業を行うまでは使用不可のままになります。

対応策

回線がサポートするコール数を増やすには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [デバイス] > [電話] を選択します。

[電話の検索と一覧表示 (Find and List Phones)] ウィンドウが表示されます。

- ステップ 2** 特定の電話機を見つけるための検索条件を入力します。
- 検索条件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。
- [電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [割り当て情報 (Association Information)] にある電話番号のリストで、更新する回線をクリックします。
- [電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 5** [コール最大数 (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** [保存] をクリックします。
- ステップ 7** 変更内容を有効にするには、[リセット] をクリックします。
- 再起動の対象となるデバイス数を示すメッセージが表示されます。
- ステップ 8** [リセット] をクリックして、デバイスを再起動します。
-

電話機の回線が使用不可になる

症状

アテンダントの電話機の回線が、Cisco Unified CallManager Attendant Console で使用不可になっています。

考えられる原因

パイロット ポイントおよび制御されている電話機のいずれかまたは両方が、ac ユーザの制御デバイス リストに含まれていません。

対応策

次の手順を実行し、ac ユーザを作成して、このユーザをパイロット ポイントおよびアテンダントの電話機に関連付けます。

手順

- ステップ 1** [ユーザ管理] > [アプリケーションユーザ] を選択します。
- [アプリケーションユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [新規追加] をクリックします。

[アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウが表示されます。

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 [パスワード (Password)] 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 (Confirm Password)] フィールドに、**12345** と入力します。

ステップ 6 [保存] をクリックします。

ステップ 7 [ユーザ管理] > [ユーザグループ] を選択します。

[ユーザグループの検索と一覧表示 (Find and List User Groups)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 8 **Standard CTI Allow Call Park Monitoring** ユーザグループのリンクをクリックします。

[ユーザグループの設定 (User Group Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 9 [グループにアプリケーションユーザを追加] ボタンをクリックします。

[アプリケーションユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 10 ユーザ名「ac」を検索ボックスに入力し、[検索] をクリックします。

ステップ 11 「ac」ユーザの隣にあるチェックボックスをオンにし、[選択項目の追加] をクリックします。

ステップ 12 [関連リンク] ドロップダウンリストボックスの隣にある [移動] ボタンをクリックします。

ステップ 13 **Standard CTI Enabled** ユーザグループのリンクをクリックします。

ステップ 14 [グループにアプリケーションユーザを追加] ボタンをクリックします。

ステップ 15 ユーザ名「ac」を検索ボックスに入力し、[検索] をクリックします。

ステップ 16 「ac」ユーザの隣にあるチェックボックスをオンにし、[選択項目の追加] をクリックします。

ステップ 17 デバイスを ac ユーザに関連付けるには、[ユーザ管理] > [アプリケーションユーザ] を選択し、ac ユーザを見つけます。

ステップ 18 [アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウで、[別の電話を検索] ボタンをクリックします。

ステップ 19 ac ユーザに関連付ける電話機を見つけます。

ステップ 20 関連付ける電話機の隣にあるチェックボックスをオンにし、[選択項目の追加] をクリックします。

ステップ 21 [別のパイロットポイントを検索] ボタンをクリックします。

ステップ 22 ac ユーザに関連付けるパイロット ポイントを見つけます。

ステップ 23 関連付けるパイロット ポイントの隣にあるチェックボックスをオンにし、[選択項目の追加] をクリックします。

ステップ 24 [保存] をクリックします。

ディレクトリの問題

この項では、Cisco Unified CallManager Attendant Console の次の問題について説明し、考えられるいくつかの原因と対応策を示します。

[Directory ウィンドウにユーザが表示されない \(P.3-9\)](#)

Directory ウィンドウにユーザが表示されない

症状

Cisco Unified CallManager の管理ページで追加したユーザが、Cisco Unified 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 (その 1)

サーバがユーザ リストをディレクトリから抽出するのは、次のいずれかの状況が発生した場合のみです。

- Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが開始され、Directory Sync Period サービスパラメータには 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経過している。
- Cisco Unified CallManager の管理ページで Directory Sync Period サービスパラメータの値を変更する。

Cisco Unified CallManager Attendant Console がユーザ リストをロードするのは、ログイン時のみです。

対応策 (その 1)

上のいずれかの状況が発生した場合は、アテンダントがもう一度ログインする必要があります。

考えられる原因 (その 2)

Cisco Unified CallManager Attendant Console では、電話番号を持たないユーザは表示されません。

対応策 (その 2)

関係するすべてのユーザについて、それぞれの電話番号がディレクトリ内にリストされていることを確認します。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified CallManager の管理ページから、[ユーザー管理] > [エンドユーザ] を選択します。
- [ユーザの検索と一覧表示 (Find and List Users)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [検索対象: ユーザ、検索条件:] フィールドに適切な検索条件を入力し、[検索] をクリックします。
- ステップ 3** [検索結果 (Search Results)] 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 (Telephone Number)] 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** [保存] をクリックします。
-

ボイスメールの問題

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

[不適切なボイスメール グリーティングが再生される \(P.3-10\)](#)

不適切なボイスメール グリーティングが再生される

症状

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とき、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ではなくアテンダントのグリーティングを再生します。

考えられる原因

Reset Original Called Party on Redirect サービス パラメータに True が指定されています。

対応策

手順

-
- ステップ 1** [システム] > [サービスパラメータ] を選択します。
- ステップ 2** [サーバ (Server)] ドロップダウン リスト ボックスから、Attendant Console のサーバを選択します。
- ステップ 3** [サービス (Service)] ドロップダウン リスト ボックスから、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを選択します。
- ステップ 4** Reset Original Called Party on Redirect ドロップダウン リスト ボックスから、False を選択します。
-

Cisco Unified CallManager Attendant Console インターフェイスを使用する際の問題

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

- Cisco CallManager Attendant Console サーバと通信できない (P.3-11)
- テキストが不適切な言語で表示される (P.3-11)
- Unicode 言語で検索できない (P.3-12)
- Speed Dial ウィンドウと Directory ウィンドウで回線状態が正しく表示されない (P.3-12)
- 電話番号の回線状態が不明と表示される (P.3-12)

Cisco CallManager Attendant Console サーバと通信できない

症状 アテンダントがコンソールにログインしようとする、コンソールがサーバと通信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 コンソールのクライアントとコンソールのサーバが、同じドメイン内にありません。

推奨処置 コンソールのクライアントの hosts ファイルに、サーバの IP アドレスと完全修飾ドメイン名とのマッピングを入力します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified CallManager Attendant Console の PC で、次の位置にある hosts ファイルを開きます。
c:\program files\winnt\system32\drivers\etc\hosts

ステップ 2 サーバの IP アドレスと完全修飾ホスト名のエントリを作成します。

IP アドレスが 10.104.1.4 で、ドメイン名が tbd2-pub-7835.cluster1.com であるサーバのエントリを作成するには、次のエントリを作成します。

```
10.104.1.4 tbd2-pub-7835.cluster1.com
```

テキストが不適切な言語で表示される

症状

一部のテキストが英語で表示されます。その他のテキストは、アテンダントが Cisco Unified CallManager Attendant Console の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

選択した言語で利用できる、最新のロケール インストーラがインストールされていません。

対応策

選択した言語で利用できる最新のロケール インストーラをインストールする必要があります。Web で入手可能な Cisco Unified Communications Operating System Administration のマニュアルを参照してください。

Unicode 言語で検索できない

症状 Cisco Unified IP Phone のディレクトリおよび Cisco Unified CallManager Attendant Console などのアプリケーションで、日本語などの Unicode 言語で検索できません。

考えられる原因 Cisco Unified IP Phone および特定のアプリケーションでは、Unicode 言語をサポートしていません。

推奨処置 ディレクトリ検索機能を有効にするには、Cisco Unified CallManager の管理ページの [エンドユーザの設定 (End User Configuration)] ウィンドウにある姓と名のフィールドで、Unicode 名の前に、ASCII テキストで名前の読み方と省略記号 (...) を入力しておきます。電話機およびアプリケーションでは、名前の ASCII テキスト バージョンを対象として検索できます。Cisco Unified CallManager Attendant Console の詳細検索機能を使用する場合は、ASCII 名と Unicode 名のどちらでも検索できます。

Speed Dial ウィンドウと Directory ウィンドウで回線状態が正しく表示されない

症状

Speed Dial ウィンドウと Directory ウィンドウで、回線の状態が正しく表示されません。

考えられる原因

回線状態の更新情報は、サーバからクライアントに UDP パケットを使用して送信されます。NAT デバイスまたはファイアウォールによってクライアントとサーバが分離されている場合は、クライアントがサーバから回線状態の更新情報を受信できないことがあります。

対応策

クライアントとサーバの両方を、NAT デバイスまたはファイアウォールから見て同じ側に配置します。

電話番号の回線状態が不明と表示される

症状

一部の電話番号の回線状態が、不明な状態と表示されます。

考えられる原因

電話機がコール処理サービスを受けるすべての Cisco Unified CallManager サーバ上で、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが開始されていません。

対応策

電話機がコール処理サービスを受けるすべての Cisco CallManager サーバ上で、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスをアクティブにします。

手順

ステップ 1 Cisco Unified CallManager Serviceability ページで、**Tools > Service Activation** を選択します。

ステップ 2 Server ドロップダウン リスト ボックスから、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを開始するサーバを選択します。

選択したサーバのサービス、およびそのサービスのアクティベーション ステータスがウィンドウに表示されます。

ステップ 3 Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの隣にあるオプション ボタンをクリックします。

ステップ 4 **Start** ボタンをクリックします。

Service Status のシンボルが、四角形から矢印に変化します。

Cisco Unified CallManager のサービスアビリティ ページが JTAPI ログを生成しない

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

[JTAPI ログが生成されない \(P.3-13\)](#)

JTAPI ログが生成されない

症状

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 レベルが JTAPI の初期化中に設定され、以降に変更されていません。

対応策

次の手順を実行し、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを再起動します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified CallManager Serviceability ページで、**Tools > Control Center - Feature Services** を選択します。

ステップ 2 Server ドロップダウン リスト ボックスから、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを再起動するサーバを選択します。

選択したサーバのサービス、およびそのサービスのステータスとアクティベーション ステータスがウィンドウに表示されます。

ステップ 3 Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの隣にあるオプション ボタンをクリックします。

ステップ 4 **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 Unified CallManager Attendant Console の次の問題について説明します。

[すべてのサーバ ログを収集する方法 \(P.3-14\)](#)

すべてのサーバ ログを収集する方法

症状

すべてのサーバ側ログを収集する手段が必要です。

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
- Cisco CallManager Attendant Console Server
- JTAPI

対応策

次のディレクトリにある **accollectlogs.bat** を実行します。

C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin ディレクトリ

必須となるオプション パラメータが3つあります。

- **-directory <directory_name>** : Cisco Unified CallManager のトレースが存在するディレクトリ
- **-time <n_minutes>** : 最近 <n_minutes> 分間のログを収集することを指定
- **-output <zip_file_name>** : 出力される ZIP ファイルの名前