

# Cisco CallManager の拡張モビリティのトラブルシューティング

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[デバイス プロファイル](#)

[ユーザ デバイス プロファイル](#)

[デバイス プロファイル デフォルト](#)

[自動生成デバイス プロファイル](#)

[デバイス プロファイルの使用方法](#)

[ログイン コール フロー](#)

[ログイン \( hotel.aef \)](#)

[ログアウト \( hotelout.aef \)](#)

[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](#)

[一般的な問題](#)

[デフォルト プロファイルに戻すとサービスが使用不能になる。](#)

[エクステンション モビリティを使用すると、設定した時間になる前に、数分でユーザがログアウトされる。](#)

[ログインしても、サービスを利用できない。](#)

['IP フォンでの \[Host not found\] エラー](#)

[ログインまたはログアウト実行後、電話機が再起動ではなくリセットされる。](#)

[サービスが HTTP \[8\] エラーを返す。](#)

["ログイン時に \[Login Unsuccessful:\[101\]\] エラーが返される。](#)

[Error No: --32](#)

[\[Services\] を押してもサービスが表示されない。](#)

[ログインしても、電話機でサービスが利用できない。](#)

[ユーザ名とパスワードを入力した後、電話機がログイン画面に戻ってしまう。](#)

[ユーザ名とパスワードを入力すると、\[LoginServer Conn. error\] が生成される。](#)

[Cisco 7940 電話にログインすると、電話機に \[Device profile does not exist\] というエラーが表示される。](#)

[ログイン サービスの選択時に XML エラー \[4\] 構文解析エラーが返される。](#)

[エクステンション モビリティにログインできず、ログイン失敗を意味するエラー 6 が返される。](#)

["電話機で \[Login unsuccessful \[9\]\] エラー メッセージが生成される。](#)

[Login unsuccessful Error \[12\]](#)

[Active Directory プラグインをインストールした後、エクステンション モビリティにログインできず、\[Login unsuccessful error: \[\[3\]\] または \[error: \[\[10\]\] または \[error: \[\[2\]\] が表示される。](#)

[Error \[18\]- Another User logged in](#)

[エクステンション モビリティへのログインを選択すると、ログイン失敗を意味するエラー \[100\] が返される。](#)

[Login unsuccessful error: \[\[11\]](#)

[Login unsuccessful Error:\[6\]](#)

[IP フォンにエクステンション モビリティ機能を適用できず、\[Already logged in to another phone\] エラーが表示される](#)

[エラー : "\[Update failed. Could not insert new row - duplicate value in a UNIQUE INDEX column\]](#)

["エクステンション モビリティ IP フォンへのログイン中、\[Warning 7\] が表示される](#)

[エクステンション モビリティ アクセスの動作が遅い](#)

[ログアウト後、IP フォンが \[Registering\] または \[Configuring IP\] ステータスで動作を停止する](#)

[短い間隔でエクステンション モビリティ ユーザが自動的にログアウトする](#)

[デバイスプロファイルに割り当てられた DN を検索しても、一致する結果がない](#)

[エクステンション モビリティからユーザのグループ全体がログアウトできない](#)

[エクステンション モビリティ](#)

[関連情報](#)

## はじめに

エクステンション モビリティ ( Hoteling ) は、電話機にログインでき、電話機の設定を可能にする機能です。ログインすると、電話がユーザに割り当てられたかのようにライン アピランス、スピードダイヤル、サービス、およびメッセージ待ち受けインジケータ ( MWI ) 情報が電話に表示されます。また、Extension Mobility では、ログインした電話デバイスに Cisco 7914 エクステンション モジュールが存在する場合は、モジュールの設定もサポートされます。

このドキュメントでは、Cisco CallManager 3.x および 4.x のエクステンション モビリティ機能に関するモバイル接続問題をトラブルシューティングする方法について説明します。CUCM の以降のバージョンに関するエクステンション モビリティ問題をトラブルシューティングするには、次のドキュメントを参照してください。

- [Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x : Extension Mobility エラー メッセージ](#)
- [CUCM 8.x : Extension Mobility エラー メッセージ](#)

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- [エクステンション モビリティのインストールと設定](#)
- Customer Response Application ( CRA ) のインストールと設定
- Cisco CallManager のインストールと設定

## 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager 3.x または 4.x
- Cisco Customer Response Application ( CRA ) バージョン 2.2.1 ( [エクステンション モビリティ](#) をインストール済み )

注: Cisco CallManager 3.3 (2) 以降では、Cisco CallManager エクステンション モビリティ アプリケーションと Cisco CallManager エクステンション モビリティ サービスにより、エクステンション モビリティ 機能が提供されます。この機能は、Cisco CRA Engine では不要になりました。詳細については、「[Cisco CallManager Extended Services の概要](#)」を参照してください。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## [表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## [デバイス プロファイル](#)

デバイス プロファイルは、電話に関連付けずに電話に関するすべての情報を設定します。デバイス プロファイルには、基本デバイス情報 ( Cisco 7960/7940 )、Cisco 7914 アドオン モジュール、サービス、スピードダイヤル、およびライン アピアランスが含まれます。ただし、デバイス プロファイルは物理的な電話機には関連付けられません。

エクステンション モビリティは、次の 3 種類のプロファイルを使用します。

- [ユーザ デバイス プロファイル](#)
- [デバイス プロファイル デフォルト \( 4.x のみ \)](#)
- [自動生成デバイス プロファイル](#)

## [ユーザ デバイス プロファイル](#)

ユーザ デバイス プロファイルは、システム管理者が各ユーザに対して設定するプロファイルです。このプロファイルは、他の電話デバイスと同様に扱うことができます。ユーザは、[Cisco CallManager User] ページからこのプロファイルにアクセスし、通常の電話機と同様にサービスやスピードダイヤルを追加できます。ユーザ デバイス プロファイルは、ユーザのログイン時に電話機に適用されるテンプレートです。このプロファイルは、ユーザ ログインと電話機のデフォルト ( 基本 ) 設定の両方に使用できます。

## [デバイス プロファイル デフォルト](#)

Cisco CallManager 4.0 を使用している場合のみ、Cisco CallManager エクステンション モビリティをサポートする Cisco IP Phone のモデルごとにデバイス プロファイル デフォルトに設定します。デバイス プロファイル デフォルトは、ユーザ デバイス プロファイルを持たない電話機モデルにログインする際に使用されます。

デバイス プロファイル デフォルトは、特定のデバイスに関連付けられた属性のセット ( サービスや機能 ) で構成されます。デバイス プロファイルには、デバイス タイプ、ユーザ ロケール、電話ボタン テンプレート、ソフトキー テンプレート、およびマルチレベル優先順位およびプリエンプション ( MLPP ) 情報が格納されています。

Cisco CallManager エクステンション モビリティをサポートしている電話機のモデルごとにデバイス プロファイル デフォルトを作成するには、[Device Profile Default Configuration] Web ページを使用します。電話機モデルには、デバイス プロファイル デフォルトが存在しないか、1 つ存在する場合があります。デバイス プロファイル デフォルトの最大数は、Cisco CallManager エクステンション モビリティをサポートする電話機モデルの数を超えることはありません。

## 自動生成デバイス プロファイル

自動生成デバイス プロファイルは、エクステンション モビリティ用に電話機を設定するときに生成される特殊なデバイス プロファイルで、ユーザ デバイス プロファイルをデフォルト デバイス プロファイルとして使用しません。エクステンション モビリティ用に電話機を設定する場合は、管理者がログアウト プロファイルに対して [Use Current Device Settings] または [Select a User Device Profile] を選択します。[Use Current Device Settings] を選択すると、ファイル ADPxxxxxxxxx.cnf が作成されます。ここで、xxxxxxxxx はエクステンション モビリティ用に設定したデバイスの MAC アドレスです。

注: シスコは、自動生成デバイス プロファイルを使用し、ユーザ デバイス プロファイルをデフォルト デバイス プロファイルとして割り当てないことを強く推奨します。

## デバイス プロファイルの使用方法

電話機が Cisco CallManager に登録されると、TFTP パス内の SEPxxxxxxxxx.cnf.xml ファイルに対して、tftp 要求が送信されます。エクステンション モビリティは、ユーザ定義プロファイルまたは自動生成プロファイルのいずれかで SEPxxxxxxxxx.cnf ファイルをスワップし、電話機の SEPxxxxxxxxx.cnf.xml ファイルを生成することで機能します。

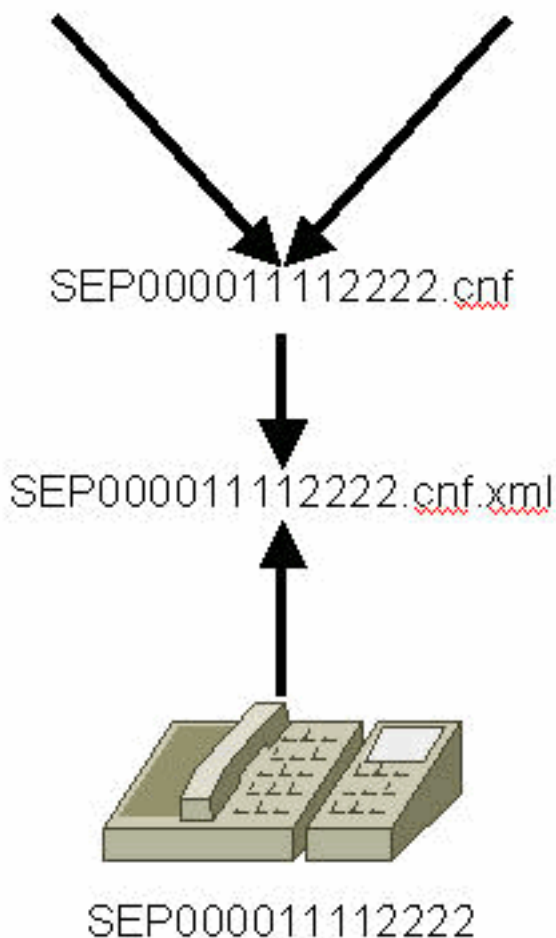
この例では、電話機の MAC アドレスは SEP000011112222 です。電話機はエクステンション モビリティ用に設定されており、ログアウト プロファイルは [Use Current Device Settings] に設定されています。管理者がログアウト プロファイルに現在のデバイス設定を選択すると、以下の 3 つの処理が行われます。

- それはファイル ADP000011112222.cnf を作成します。
- SEP000011112222.cnf ファイルが ADP000011112222.cnf ファイルに基づいて生成されます。
- 新しい SEP000011112222.cnf.xml ファイルが、新しい SEP000011112222.cnf ファイルに基づいて生成されます。

図 1

ADP000011112222.cnf

JoesMEProfile.cnf



ユーザがエクステンション モビリティ用に設定された電話機にログインするとします。ユーザが電話機にログインすると、以下の処理が発生します。

- JoesMEProfile.cnf ファイルから SEP000011112222.cnf ファイルが作成されます。
- 電話機に対して SEP000011112222.cnf.xml ファイルが生成されます。
- データベース層 ( DBL ) から電話機に再起動要求が送信されます。

電話機がコンフィギュレーション ファイルを要求すると、このファイルにこのユーザの電話機のデバイス プロファイルが組み込まれます。

デバイスおよびエクステンション モビリティを理解するためのポイントは、デバイスに対してエクステンション モビリティが有効になるとデバイスが常にデバイス プロファイルを使用することです。ユーザがまったくログインしていない場合は、電話機は自動生成プロファイルまたはユーザ定義プロファイルのいずれかを使用します。ユーザがログインすると、デバイスがログイン先デバイス プロファイルを使用するようになります。

## ログイン コール フロー

/LoginService は、エクステンション モビリティが機能するように多くの処理を行います。この処理では DBL のやり取りも行われます。最初に、Microsoft SQL Server データベースにあるデバイスの [loginuserid] フィールドおよび [logintime] フィールドを変更します。次に、選択されたプロファイルを基にして新しい cnf.xml が作成されます。この新しい XML ファイルが作成された後、電話機に再起動要求が送信され、新しい XML ファイルでライン アピアランスおよびスピードダイヤルが利用できるようになります。

## [ログイン \( hotel.aef \)](#)

次の手順を実行します。

1. [Services] をクリックします。これはログインしたいと思う電話ユーザ向けにサービスを問い合わせます。 ログオン/ログアウトが電話デバイスのために定義される場合、それらのサービスは示されます。
2. [Login] をクリックします。アプリケーション サーバに対する HTTP 要求が /login トリガーに送信される。
3. /login 要求中にデバイス名が存在しない場合は、\\ip\_addr\DeviceInformationX を照会し、[Hostname] フィールドを抽出することによって、/login スクリプトがデバイス名を検出する。
4. 検出後に、ユーザ ID とパスワードが渡されているかどうかを確認する。ログイン サービスの最初の選択でユーザ ID とパスワードが指定されていない場合は、スクリプトによって XML 入力が電話機に送信され、ユーザ ID とパスワードが取得される。電話機に [Please sign on] と表示され、スクリプトが終了する。
5. ユーザ ID とパスワードを入力すると、ユーザ ID とパスワードを含む新規 /login トリガーの形式で情報がアプリケーションに送信される。
6. ユーザ ID とパスワードがアプリケーションによって受信される。次にユーザを検証するため、DC Directory ( ローカル ) に対してユーザ ID とパスワードの認証が実行される。
7. /login スクリプトは、HTTP 要求をパブリッシャ Cisco CallManager /LoginService に送信し、適切な DBL オペレーションを実行する。/LoginService に渡される情報には次のものがあります。ApplicationUserID、ApplicationUserPasswordデバイス ID ( MAC アドレス ) エクステンション モビリティのユーザ ID とパスワード
8. Cisco CallManager /LoginService が、 ApplicationUserID および ApplicationUserPassword を使用してユーザに代わってユーザ ログインを実行する。これは、ApplicationUserID に認証プロキシ権限が必要なためです。
9. /LoginService によってユーザ ID とログイン時刻がデバイスに追加される。
10. /LoginService が DBL 通知を実行し、影響を受けるデバイスを再起動し、新しいプロファイルを取得する。
11. /LoginService が ( 自動ログアウト用に ) ログインをログアウト サービスに登録する。
12. ユーザがログインする。

## [ログアウト \( hotelout.aef \)](#)

ログアウトするには、次の手順を実行します。

1. [Services] をクリックします。これはユーザがログアウトしたい電話のためにサービスを問い合わせます。 ログオン/ログアウトが電話デバイスのために定義される場合、それらのサービスは示されます。
2. [Logout] をクリックする。アプリケーション サーバに対する HTTP 要求が /logout トリガーに送信される。
3. /logout 要求中にデバイス名 ( MAC アドレス ) が存在していない。このため、/logout アプリケーションは \\ip\_addr\DeviceInformationX を送信し、[Hostname] フィールドを抽出して、電話機がどのログアウト サービスを要求しているかを決定する。
4. デバイス名を取得すると、/logout スクリプトは、HTTP 要求をパブリッシャ Cisco CallManager /LoginService に送信し、適切な DBL オペレーションを実行してログアウトする。/LoginService に渡される情報には次のものがあります。ApplicationUserID、



ApplicationUserPasswordデバイス ID ( MAC アドレス ) 注: デバイス プール、位置、および DN 範囲に基づく Cisco CallManager 4.2(3) 管理ページまで、一括したエクステンション モビリティ ログアウト機能はありません。

5. Cisco CallManager /LoginService が、ApplicationUserID および ApplicationUserPassword を使用してユーザに代わってログアウトを実行する。これは、ApplicationUserID に認証プロキシ権限が必要なためです。
6. /LoginService が、ログインしているユーザ ID およびデバイスへのログイン時刻を削除し、ログアウト サービスからログアウト要求を削除する。
7. /LoginService が DBL 通知を実行し、影響を受けるデバイスを再起動し、新しいプロファイルを取得する。

注: エクステンション モビリティにログインしようとするユーザが数字だけを入力できるようにするには、エクステンション モビリティ サービス パラメータ、[Alphanumeric User ID] を使用できます。

## 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

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を行う場合には、問題が発生している箇所を調べるときのチェックポイントがあります。次に、手順および問題について調べる箇所を示します。

問題	チェックする項目
[Services] を押すと、ホストが返されるか、または何も返されない。	Enterprise パラメータの Services URL エントリを確認してください。
[Services] を押すと、[No services Configured...] と表示される。	電話または選択したユーザ プロファイルのサービスを確認します。また、音声 VLAN が正しく設定されていることを確認します。
[login] または [logout] を選択した後に電話機に [requesting] と表示される。	アプリケーション エンジンが実行されていることを確認してください。サービスに指定した URL を確認してください。適切な IP アドレス ( CRA サーバ ) とポート 8080 をポイントしているか確認してください。また、CRA サーバから IP フォンへのポート 80 がブロックされているかどうかを確認してください。CRA サーバと Cisco CallManager を共存させている場合は、アプリケーション サーバでプロキシが無効なこと、およびサービスがログインに使用するアカウントに Microsoft Internet Explorer でプロキシサーバが設定されていないことを確認してください。

<p>[login] または [logout] を選択しても何も起こらない。</p>	<p>CRA のトリガーを確認してください。 Cisco CallManager のトリガー名と URL が完全に一致していなければなりません。 注: トリガー名と URL は、大文字と小文字が区別されます。</p>
<p>ユーザ名とパスワードを入力しても、電話機にログイン画面が再度表示される。</p>	<p>サービスポートが正しく設定されていません。既存の form.jsp を form.jsp に置き換えてください。</p>
<p>ユーザ名とパスワードを入力しても、電話機に [authentication error] が表示される。</p>	<p>ユーザー ID パスワードをチェックして下さい。また複製問題があるように CRA サーバの DC Directory を確認して下さい。 2.2.(3a) 以前の CRA サーバを実行しており、Active Directory プラグインを使用している場合は、ユーザが User Base のすぐ下に置かれており、User Base の Sub-OU の下でないことを確認してください。</p>
<p>ユーザ名とパスワードを入力しても、電話機に [App authentication error] が表示される。</p>	<p>CRA サーバのアプリケーション ユーザ ID およびパスワードを確認してください。</p>
<p>ユーザ名とパスワードを入力しても、電話機に [Proxy Not Allowed] が表示される。</p>	<p>Cisco CallManager のアプリケーション ユーザ ID に [Enable Authentication Proxy Rights] が選択されていることを確認してください。</p>
<p>ユーザ名とパスワードを入力しても、電話機に [LoginServer conn. error] が表示される。</p>	<p>解決方法がないか、「<a href="#">一般的な問題</a>」を確認してください。</p>
<p>ログインとログアウトは成功するが、大幅な遅延が発生する。</p>	<p>プロキシが使用されているかどうかを確認します。プロキシが使用されている場合は、無効にしてください。これは Microsoft Internet Explorer の [Tools] &gt; [Internet] &gt; [Options] &gt; [Connections] &gt; [LAN Settings] の下に配置されています。変更を有効にするには再起動する必要があります。</p>



ユーザ ( エクステンション モビリティ ユーザまたはアプリケーション ユーザ ID ) の認証に問題がある場合は、必ず <tt>\\\\cm\_ipaddr\ccmuser</tt> を使用してログインしてください。ログインが失敗する場合、問題はエクステンション モビリティとは関係ありません。問題は、より一般的な認証の問題です。ディレクトリのユーザ名とパスワードを検証してください。

LoginService 機能が適切に機能していることを検証する別のテストは、http: \\cm\_ipaddr>LoginService\Tools\sampleloginapp.asp for Cisco CallManager リリース 3.x と http: \\cm\_ipaddr\emservice\jsp\Tools\sampleloginapp.jsp for Cisco CallManager リリース 4.0 以降にアクセスすることです。フィールドに適切な値を入力します。プロファイル ID は、ログインするエクステンション モビリティのデバイスプロファイルです。サンプル ログイン テストでは CRA サーバへの依存関係がなくなり、ディレクトリ サービスが確実に機能します。

## 一般的な問題

### デフォルト プロファイルに戻すとサービスが使用不能になる。

- **問題：** サービスを電話機に追加した後、[Update] ボタンを押さないと、自動生成デフォルト プロファイルが電話機のプロファイルと同期しません。
- **解決策：** 電話を再度選択し、電話にサービスを追加し、電話設定をアップデートします。

### エクステンション モビリティを使用すると、設定した時間になる前に、数分でユーザがログアウトされる。

- **問題：** エクステンション モビリティを使ってログインした場合、デフォルトのログイン最大時間が 8 時間に設定されていても、数分後にログアウトされます。
- **解決策：** ユーザがエクステンション モビリティにログインできる最大時間を指定する必要がない場合は、必ず [Enforce Maximum Login Time\*] パラメータを [False] に設定してください。このためには、次の手順を実行します。[Cisco CallManager Administration] ページに移動します。[Service] > [Service Parameters] の順に選択して、[Cisco Extension Mobility] を選択します。[Enforce Maximum Login Time\*] パラメータを [False] に設定します。[Update] をクリックします。

### ログインしても、サービスを利用できない。

- **問題：** 電話へのロード時に、ユーザ プロファイルにサービスが関連付けられていません。
- **解決策：** login/logout サービスを含むように、ユーザ プロファイルを変更します。  
login/logout サービスを含むように、ユーザがログインする電話機を変更します。更新すると、ログアウト サービスが使用可能になります。

### IP フォンでの [Host not found] エラー

- **問題：** [Services] ボタンを押すと、IP フォンに [Host not found] エラーが表示されます。
- **解決策：** [System] > [Enterprise Parameters] を選択します。[URL services] を確認します。CallManager サーバ名に設定されている場合は、CallManager サーバ名を次の例に示す IP アドレスに置き換えます。例：http://10.10.10.1/CCMCIP/getservicesmenu.asp。ここで 10.10.10.1 は Cisco CallManager の IP アドレスです。TFTP、インターネット インフォメーション サーバ ( IIS )、コンピュータ テレフォニー インテグレーション ( CTI ) サービスを開

始/停止します。変更を有効にするには、電話機を再起動します。

## ログインまたはログアウト実行後、電話機が再起動ではなくリセットされる。

- **問題：** 電話機が、DNS を使用して Cisco CallManager 名を解決します。
- **解決策：** [System] > [Server name] と選択して、IP アドレスに変更します。電話をリセットし、ログインまたはログアウトの手順を再実行してください。

## サービスが HTTP [8] エラーを返す。

- **問題：** 電話機が Code Red ウイルスの攻撃を受けており、HTTP サービスが機能しません。
- **解決策：** この問題を解決するには、[シスコ Web サイト](#)から最新の電話負荷をダウンロードしてください。

## "ログイン時に [Login Unsuccessful:[101]] エラーが返される。

IP フォンでエクステンション モビリティ (EM) サービスを起動すると、エラー メッセージ [Login Unsuccessful Error:[101]] が表示されます。

注: このエラーは、次のいずれかの問題に関係していると考えられます。

- **問題：** 入力したユーザ名が DC Directory に見つかりません。これは、DC Directory の複製問題が原因の可能性もあります。
- **解決策：** Cisco CallManager のグローバル ディレクトリからユーザを追加します。また、DC Directory がサーバ間で複製されていることを検証してください。Cisco CallManager クラスタに含まれる Cisco CallManager サーバ上で実行されている DC Directory サーバ サービス間の DC Directory の複製問題を解決する方法の詳細については、「[DC Directoryの問題の解決](#)」を参照してください。
- **問題：** Cisco CallManager パブリッシャの IP アドレスが変更されました。
- **解決策：** [DC Directory Administration] で [cisco.com] > [CCN] > [systemProfiles] の順に選択します。[Hoteling Profile] を選択します。[URL] フィールドの IP アドレスを確認します。これは Cisco CallManager パブリッシャの IP アドレスでなければなりません。注: IP アドレスの変更方法の詳細については、「[Cisco CallManager の IP アドレスの変更](#)」を参照してください。
- **問題：** エクステンション モビリティ サービスの仮想ディレクトリ セットアップ中のエラー。
- **解決策：** 仮想ディレクトリは、次の手順で再作成できます。既存の仮想ディレクトリを削除するには、次の手順を実行します。[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Internet Information Services (IIS)] の順に選択します。。左側のパネルで [PC] > [DefaultWebsite] を展開します。[Login Service] を右クリックして、[Delete] を選択します。ディレクトリの内容を消去するには、次の手順を実行します。ディレクトリ名 C:\CiscoWebs\LoginService\ を C:\CiscoWebs\OldLoginService\ に変更します。C:\CiscoWebs\LoginService\ ディレクトリを作成します。以下のファイルを C:\CiscoWebs\OldLoginService\ から C:\CiscoWebs\LoginService\ ディレクトリにコピーします。Tools\ (ディレクトリとその内容) login.aspquery.asploginSecure.aspquerySecure.asp\*.dtd仮想ディレクトリを再作成するには、次の手順を実行します。(ステップ 1 で開いた) [Internet Services Manager] で [Default

Web Site] を右クリックし、[Virtual Directory] を選択します。ウィザードの指示に従います。エイリアス： **LoginService**ディレクトリ: C:\CiscoWebs>LoginService を参照します。[Read, Run, and Execute] を選択します。仮想ディレクトリを設定するには、次の手順を実行します。[Login Service] を右クリックして、[Properties] を選択します。[Virtual Domains] タブを選択します。[Read] と [Log Visits] だけがオンで、他がオフであることを検証します。[Execute Permissions] が [Scripts and Executables] に設定されていることを検証します。[Application Protection] が [Low (IIS Process)] に設定されていることを検証します。[Documents] タブを選択し、有効なデフォルトのドキュメントが Default.asp だけであることを検証します。[Anonymous Access and Authentication Control] の下で [Directory Security] タブを選択し、[Edit] をクリックします。[Anonymous Access] だけがオンになっている唯一のオプションであることを検証します。[Anonymous Access] の下で [Edit] をクリックします。ユーザ名を **CCMEML** に設定します。パスワードを **CCMEML** に設定します。[OK] をクリックします。[OK] をクリックします。IIS サービスを再起動します。

## **Error No: --32**

ユーザプロファイルを関連付けるため、[Cisco CallManager Administration User Configuration] ページから [Device Association] または [Extension Mobility] をクリックすると、[Error No: --32] エラーが発生します。

このエラーは、ユーザ名を元のユーザ ID に戻した場合でも、Active Directory のユーザを変更または名前を変更すると、発生する可能性があります。ユーザが変更されるたびに、ユーザの ciscoAtUserProfile と ciscoAtAppProfile 属性の作成と更新が行われます。ciscoAtGUID 属性が存在しない場合、新しいユーザプロファイル DN が作成されます。この問題を解決するには、Active Directory Services Interface ( ADSI ) 編集ユーティリティを使用する必要があります。Active Directory ( AD ) サーバで ADSI 編集ユーティリティを開くと、ディレクトリスキーマを参照できます。dc=xxxxx, dc=com, ou=Cisco ( または Cisco CallManager での AD プラグインのインストール時に指定した任意の OU ) , ou=Profiles にドリルダウンします。このディレクトリでは、すべてのプロファイルが検索できます。

システムに ADSI 編集ユーティリティをインストールするには、次の場所に配置されている Windows 2000 CD からサポート ツールをインストールします。<CD drive>: \\SUPPORT\TOOLS\setup.exe。adsiedit.exe および adsiedit.dll をシステムのフォルダにコピーします。このフォルダには、c:\adsiedit\ という名前を付けます。c:\winnt\system32 コマンドプロンプトの後で regsvr32.exe c:\adsiedit\adsiedit.dll を実行する adsiedit.dllby を登録して下さい。

次の手順を実行します。

1. 関連付けの問題があるユーザの Active Directory 属性を直接表示するため、ADSI 編集ユーティリティを起動します。
2. ユーザ入力 ( CN=user1, OU=yourOU, DC=yourDC, DC=com など ) に移動します。オブジェクトを右クリックし、[Properties] を選択します。[Select a property to view] の下で、[ciscoatGUID] を選択します。
3. [ciscoatGUID attribute] 属性の現在値をクリアします。
4. 同じユーザの [ciscoatUserProfile] 属性を選択してクリアします。
5. 同じユーザの ciscoatUserProfileString 属性を選択し、クリアします。
6. [Cisco CallManager Administration] ページからデバイスをユーザに関連付けます。

**[Services] を押してもサービスが表示されない。**

- **問題**： 使用している電話デバイスのサービスが選択されていません。
- **解決策**： サービスを再度選択し、[phone] ページでアップデートします。

## ログインしても、電話機でサービスが利用できない。

- **問題**： ログオンしたユーザはユーザデバイスプロファイルと関連付けられるサービスがありません。
- **解決策**： [Cisco CallManager User] ページまたは [User Device configuration] ページのいずれかで、ユーザ デバイス テーブルに目的のサービスを追加します。

## ユーザ名とパスワードを入力した後、電話機がログイン画面に戻ってしまう。

- **問題**： ログイン用に電話機に送信された form.jsp が、ログインに使用するポートを解決できません。その結果、アプリケーションからログイン要求を見ることができません。
- **解決策**： form.jsp をダウンロードします。ダウンロードされたファイル既存の C:\Program files\wfaavid\tomcat\webapps\ROOT\form.jsp を取り替えて下さい。この新しいフォームは、サービス ポート番号を 8080 に固定します。

## ユーザ名とパスワードを入力すると、[LoginServer Conn. error] が生成される。

注: このエラーは、次のいずれかの問題に関係していると考えられます。

- **問題**： IBM 340 シリーズ サーバに正しくログイン ( Cisco バグ ID [CSCdu62820](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) のために設定される ) 匿名アクセスがありません。
- **解決策**： 匿名デバイスのためのパスワードを制御することを Microsoft IIS が可能にして下さい。
- **問題**： Cisco CallManager パブリッシャの IP アドレスが変更されました。
- **解決策**： [DC Directory Administration] で、[cisco.com] > [CCN] > [systemProfiles] の順に移動します。[Hoteling Profile] を選択します。[URL] フィールドの IP アドレスを確認します。これは Cisco CallManager パブリッシャの IP アドレスでなければなりません。
- **問題**： Microsoft Active Directory と統合している場合に、アプリケーション エンジンの基本コンテキストが誤っています。
- **解決策**： アプリケーション サーバで、 ( cisco dc だけでなく ) cisco ou も含むように基本コンテキストを設定します。このため、企業 mycompany.com の場合の基本コンテキストは、ou=cisco, dc=cisco, dc=mycompany, dc=com になります ( mycompany エントリはサイト固有の名前に変更します )。

注: 基本コンテキストを変更した場合は、必ずアプリケーション設定を再設定し、新しいコンテキストのディレクトリ情報を検出してください。

- **問題**： Cisco CallManager リリース 3.x 以前の http: \\cm\_ipaddr>LoginService\Tools\sampleloginapp.asp を確認します。Cisco CallManager リリース 4.0 以降の場合は、http: \\cm\_ipaddr\emservice\jsp\Tools\sampleloginapp.jsp 返されたエラーが [Error Parser Class Not Found org.apache.xerces.parsers.SAXParser null, then during installation] の場合、仮想ディレクトリは作成されず、ClassPath は挿入されません。
- **解決策**： 何らかの原因でインストールに失敗しています ( 根本的な原因は不明です )。[Default Web Site] で、LoginService という名前の新しい仮想 Web を作成します。ローカル



パスは C:\CiscoWebs\LoginService になります。アプリケーション保護を [High (Isolated)] に変更します。次に、次の手順に従って、Microsoft IIS が匿名デバイスのパスワードを制御できるようにします。仮想 Web を作成したら、ClassPath のシステム変数を追加し、SAX パーサーが処理を実行できるようにします。右クリックして、[My Computer] > [Properties] > [Advanced] > [Environment Variables] の順に選択します。ClassPath 変数が存在しない場合は、その変数を作成します。クラスパスの値は次のとおりであるはずで

C:\WINNT\Java\Lib\DirUser.jar、 C:\WINNT\Java\Lib\Xerces.jar、

C:\WINNT\Java\Lib\DirUserNotification.jar。[OK] を 3 回クリックして、新しい環境変数を保存します。IIS サービスを停止して再起動する。

## Cisco 7940 電話にログインすると、電話機に [Device profile does not exist] というエラーが表示される。

- **問題：** エクステンション モビリティでは、ログイン時に Cisco 7940 電話で使用する必要があるデバイス テンプレートで固定名が必要です。サーバのインストール時、7940 のデバイス テンプレート名が必要で、テンプレートの正確な名前と一致する必要があります。
- **解決策：** Cisco 7940 のデバイス テンプレートが 7940 1-Line または 7940 2-Line であることを確認してください。ダッシュを省略してはなりません。また、大文字と小文字は正しく区別してください。

## ログイン サービスの選択時に XML エラー [4] 構文解析エラーが返される。

- **問題：** ダウンロードした form.jsp に HTTP ヘッダー情報が組み込まれています。
- **解決策：** このページで form.jsp を右クリックし、[SaveLink As] または [SaveTarget As] を選択します。フォームをダウンロードするロケーションを選択します。form.jsp ページの最初の行が次のようになっていることを確認します。<%@ pageimport="java.net.InetAddress" %>

## エクステンション モビリティにログインできず、ログイン失敗を意味するエラー 6 が返される。

- **問題：** [Select] を押して電話機にエクステンション モビリティ サービスを選択すると、[login unsuccessful error: [[6]] エラーが表示されます。
- **解決策：** エラー 6 は、データベースとの通信エラーを意味します。これは、DC Directory または Active Directory のどちらが使用されているかにより、さまざまな多数の要因によって発生することがあります。Active Directory の場合、この問題は Active Directory プラグインを再実行するとき解決できます。Active Directory のインストールの詳細については、「[Cisco CallManager 用の Active Directory 2000 プラグインのインストール](#)」を参照してください。この問題は、ログインを試行するユーザに関連付けられているデバイス プロファイルが存在しない場合に発生する可能性もあります。[User Configuration] > [Extension Mobility] ページの下に、ユーザに関連付けられているデバイス プロファイルがあるかどうかを確認します。存在しない場合は、エクステンション モビリティ ログイン用のデバイス プロファイルでユーザを更新してください。

## "電話機で [Login unsuccessful [9]] エラー メッセージが生成される。

- **問題：** エクステンション モビリティを使用してログインしようとすると、電話機にログイン

できず、[Login unsuccessful [9]] エラー メッセージが表示されます。

- **解決策**：これは通常、ディレクトリ統合のエラーです。LDAP、Active Directory、DC Directory などが考えられます。どのディレクトリ統合方式が使用されるかに基づいて、トラブルシューティングが異なる場合があります。Active Directory サーバが稼働していることを確認します。ここに問題がある場合は、Directory プラグインを実行し、Cisco CallManager から Adminutility を実行します。LDAP に問題がある場合は、DirUser.jar ファイルがあることを確認します。この問題は、ログインを試行するユーザに関連付けられているデバイス プロファイルが存在しない場合に発生する可能性もあります。[User Configuration] > [Extension Mobility] ページの下に、ユーザに関連付けられているデバイス プロファイルがあるかどうかを確認します。存在しない場合は、エクステンション モビリティ ログイン用のデバイス プロファイルでユーザを更新してください。

## [Login unsuccessful Error \[12\]](#)

- **問題**：エクステンション モビリティを有効にした IP フォンにログインしようとすると、ログインが失敗し、電話機に [Error [12]] が表示されます。
- **解決策**：このエラーは、ユーザ デバイス プロファイルが適切に設定されていない場合に発生します。デバイス プロファイルが存在しない、設定が正しくない、またはユーザ プロファイルに関連付けられていないのいずれかです。すべてのユーザ デバイス プロファイル設定を確認して、適切に指定したデバイス プロファイルが存在し、ユーザ プロファイルに正しく関連付けられていることを確認します。

## [Active Directory プラグインをインストールした後、エクステンション モビリティにログインできず、\[Login unsuccessful error: \[\[3\]\] または \[error: \[\[10\]\] または \[error: \[\[2\]\] が表示される。](#)

- **問題**：レジストリのアプリケーション ユーザのすべての [Password] フィールドが空のため、Active Directory を使用したエクステンション モビリティ電話機ログインが失敗します。
- **解決策**：この問題を解決するには、次の手順を実行します。[Start] > [Run] の順に選択し、「regedit」と入力して、[OK] をクリックします。

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems Inc.\Directory

Configuration\AppUsers\CCMSysUser にある Cisco CallManager エクステンション モビリティのレジストリ エントリを確認します。[Password] フィールドのエントリが存在すること、および userID が CCMSysUser であることを確認します。このエントリがないか、エントリが正しくない場合は、問題はインストールにあります。これで、このユーザのパスワードをリセットまたは追加できます。次の手順を実行して、CCMSysUser パスワードを変更します。C:\dcdsrvr\bin に移動して、CCMPWDChanger.exe アプリケーションを実行します。

Active Directory のパスワードを指定します。この時点で、ユーザ ID (この場合、CCMSysUser) を変更し、このユーザのパスワードを設定できます。[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択して、IIS Admin サービスと Cisco Tomcat サービスを再起動します。この手順で問題が解決しない場合、Active Directory プラグインをアンインストールして再インストールしなければならない場合があります。Active Directory プラグインのインストール方法の詳細については、「[Cisco CallManager 用の Active Directory 2000 プラグインのインストール](#)」を参照してください。注: Cisco CallManager のアップグレード後に問題が発生し始めた場合は、Cisco Bug ID [CSCdz60740](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) を参照してください。



## Error [18]- Another User logged in

- **問題**： エクステンション モビリティを使用して IP フォンにログインしようとする、ログインしているユーザがない場合でも、エラー メッセージ [error [18] - Another user logged in] が表示されます。 ログインしているエクステンション モビリティ ユーザのユーザ ID が [None] として表示されます。 電話機を削除しようとする、[Delete Failed [438] User defined Device Profile cannot be deleted if it is in use] というエラーが表示され、削除できません。
- **解決策**： この問題は、アプリケーション ユーザが電話機を制御していて、アプリケーション ユーザ ID が [None] と表示される場合に発生することがあります。 [User Management] に移動して、[Application User] を選択し、関連付けを解除します。 これで電話の削除が可能になりました。

## エクステンション モビリティへのログインを選択すると、ログイン失敗を意味するエラー [100] が返される。

- **問題**： [Services] ボタンを押すと、電話機に [Error [100]] が表示されます。
- **解決策**： このエラーは、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 ( 太文字で表示 ) が含まれていない場合に発生します。  
http://<IPAddressofCallManager>/emapp/EMAppServlet  
?device=#DEVICENAME#<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 アドレスを指定します。 URL は、正しく完全なものにしてください。  
http://10.45.67.89/emapp/EMAppServlet?device=#DEVICENAME#: などです。 URL では大文字と小文字が区別されます。 記述に従って名前を正確に入力してください。

## Login unsuccessful error: [[11]

- **問題**： エクステンション モビリティにログインしようとする、IP フォンに [Login Unsuccessful Error:[11]] が表示されます。
- **解決策**： このエラーは、IP フォン サービス パラメータに Cisco エクステンション モビリティ サービスの URL が正しく入力されていない場合に発生します。 **CCMAdmin** で、[Feature] > [IP Phone services] の順に移動します。 エクステンション モビリティ サービスを検索します。 URL が次の URL と一致することを確認します。  
http://<IPAddressofCallManager>/emapp/EMAppServlet ?device=#DEVICENAME#

## Login unsuccessful Error:[6]

**問題**： IP フォンでエクステンション モビリティ ( EM ) サービスを起動すると、[Login unsuccessful Error:[6]] が表示されます。 この問題は、パブリッシャでのみ発生します。

**解決策**： エラー 6 は、データベースとの通信エラーを意味します。 この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini ファイルが入力されていること、およびこのファイルがクラスタ内のすべての Cisco CallManager サーバで同一であることを確認します。 クラスタ内のいずれかのサービスでこのファイルが存在しないか、入力されていない場合、ログインは失敗します。

2. C:\dcdsrvr\DirectoryConfiguration.ini ファイルの UserSSL 設定を [True] から [False] に変更します。

## IP フォンにエクステンション モビリティ機能を適用できず、[Already logged in to another phone] エラーが表示される

- **問題：** IP フォンにエクステンション モビリティ機能を適用しようとする、別の IP フォンにログイン済みであるというエラーが表示され、要求が拒否されます。この状況は、IP フォンにログイン済みの場合に、前の IP フォンからログアウトせずに新しい IP フォンにログインしようすると発生します。
- **解決策：** 前の電話機からログアウトして新しい電話機にログインする最良の方法は、次に示すように [Cisco CallManager Administration] ページのいくつかのサービスパラメータを変更することです。[Cisco CallManager Administration] ウィンドウで、[Service] > [Service Parameters] の順に移動します。エクステンション モビリティ サービスを選択して、[Multiple Login Behavior] ボックスで [Auto Logout] に変更します。[Update] をクリックします。[Auto Logout]：2 つ目のデバイスにログインした後、Cisco CallManager のユーザは最初のデバイスから自動的にログアウトします。注: どの IP フォンにユーザがログインしているかを確認するには、[Microsoft SQL Server] > [Enterprise Manager] > [Databases] > [Tables] の順に移動します。[Device] テーブルを開き、[loginUserID] というフィールドを確認します。これは、ユーザがログインしている IP フォンを示していて、電話機が検出されると、電話機自体からユーザをログオフすることができます。

## エラー： "[Update failed. Could not insert new row - duplicate value in a UNIQUE INDEX column]"

ユーザのログイン時にエクステンション モビリティ (EM) 用に設定されている電話機が削除されると、CallManager により、管理者は一括管理で電話を削除することができます。[Log Out Profile] がオンの状態で EM オプションを使用して電話機を再度追加しようすると、次のメッセージが表示されることがあります。[Update failed. Could not insert new row - duplicate value in a UNIQUE INDEX column]。

注: 電話機ページからログイン ユーザが存在する電話を削除すると、GUI によって削除が拒否されます。

**解決策：** この問題は、削除された電話機が EM 用に設定済みで、削除時にユーザがログインしている場合に発生していると思われます。この問題を解決するには、ルートプランレポートから古い ADP (MAC アドレス) プロファイルを削除します。

これは、Cisco Bug ID [CSCsj63279](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) でドキュメント化されています。

- **問題：** Cisco 7900 IP フォンでエクステンション モビリティをオンにできず、このエラーメッセージが表示されます。  
Update failed. Could not insert new row - duplicate value in a UNIQUE INDEX column  
この問題の根本原因は、電話機の自動生成デバイス プロファイル (ADP) の削除に断続的に失敗したためです。ログアウト プロファイルを [use current] に設定した状態で、エクステンション モビリティ用に設定された電話機を削除しようすると、データベースに ADP が残ります。これにより、この電話機がデータベースに再挿入できなくなります。
- **解決策：** この問題を回避するには、次の手順を実行します。孤立した自動生成デバイス プロファイルを検出して削除するには、CallManager Administration を使用します。確認するに

は、次の手順を実行します。[Device] > [Device Settings] > [Device Profile] の順に選択します。[Find] > [All] の順に選択します。いずれの IP フォンにも関連付けられていないものを削除します。デバイスを再起動します。

## ["エクステンション モビリティ IP フォンへのログイン中、\[Warning 7\] が表示される](#)

- **問題**： エクステンション モビリティ IP フォンにログインすると、[Warning 7] メッセージが表示されます。
- **解決策**： この問題を解決するには、次の手順を実行します。 `http://<IPAddr of the server>/manager/list` では、Tomcat によって提供されるすべてのアプリケーションを確認できます。ここにエクステンション モビリティが表示され、稼働中であることを判別します。オフピーク時間中に、エクステンション モビリティと Tomcat サービスを再起動します。

## [エクステンション モビリティ アクセスの動作が遅い](#)

- **問題**： CallManager でエクステンション モビリティ アクセスの動作が低下しています。
- **解決策**： CallManager のメモリ リソース不足によって、この問題が発生する可能性があります。CallManager サーバを新しいバージョンにアップグレードする場合、CallManager サーバのハードウェアの最小要件を満たしていることを確認します。

## [ログアウト後、IP フォンが \[Registering\] または \[Configuring IP\] ステータスで動作を停止する](#)

エクステンション モビリティからログアウトしても IP フォンが [Registering] または [Configuring IP] ステータスのままの場合、ログアウト プロファイルがデバイスに割り当てられているかどうかを確認します。また、Cisco Tomcat サービスを再起動します。

注: Cisco CallManager 6.x を使用する場合は、次のコマンドで CLI から Cisco Tomcat サービスを再起動できます。 `admin: utils service restart Cisco Tomcat`

## [短い間隔でエクステンション モビリティ ユーザが自動的にログアウトする](#)

エクステンション モビリティ ユーザが 5 分ごとにシステムからログアウトし、イベント ログに [Error: DeviceTransientConnection - Transient connection attempt] というエラーメッセージが表示されます。この問題は、Cisco CallManager パブリッシャとサブスクリバの時刻が同期していない場合に発生する可能性があります。この問題を解決するには、すべてのサーバのクロックまたはクラスタ内の時刻同期用の `configure ntp` を同期させる必要があります。またエクステンション モビリティ サービス パラメータ [Multiple Login Behavior] を [Multiple Login's Not Allowed] に変更し、エクステンション モビリティ サービスを再起動します。

## [デバイス プロファイルに割り当てられた DN を検索しても、一致する結果がない](#)

エクステンション モビリティ ユーザが電話機にログインして、デバイス プロファイルに割り当てた電話番号 (DN) を検索しても、結果が表示されません。

1. [Device] > [Phone] の順に移動します。[Find and List Phones] ウィンドウが表示されます。
2. ドロップダウン リストから [Actively Logged In Device Report] を選択し、[Go] をクリック

します。[Find and List Actively Logged In Device] ウィンドウが表示されます。

3. 電話番号を選択し、[Find] をクリックします。

詳細については、「[アクティブにログインしたデバイスの検索](#)」を参照してください。

## エクステンション モビリティからユーザのグループ全体がログアウトできない

エクステンション モビリティからユーザのグループ全体をログアウトするには、次の手順を実行します。

1. [Serviceability] > [Tools] > [Control Center] の下で、エクステンション モビリティ サービスを無効にします。
2. ログアウトする必要があるすべての電話機が含まれているデバイス プールをリセットします。これにより、現在エクステンション モビリティを使用しているすべてのユーザがログアウトします。

## エクステンション モビリティ

Cisco CallManager 8.6 にアップグレードした後、エクステンション モビリティが動作しません。

### 解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. [OS Administration] ページ > [Security] > [Certificate management] の順に選択して、すべてのサーバ上で Cisco Tomcat.pem 証明書を再生成し、パブリッシャ、サブスクライバの順に動作させます。
2. すべてのサーバ上で Trust Verification Service ( TVS ) を再起動し、パブリッシャから起動します。
3. すべてのサーバ上で TFTP サービスを再起動し、最初にパブリッシャで起動します。
4. すべてのサーバで Cisco Tomcat サービスを再起動し、最初にパブリッシャで起動します。  
`utils service restart Cisco Tomcat` コマンドを使用して、サーバの CLI からサービスを再起動します。

### 問題

エクステンション モビリティの使用時に発生する可能性がある一般的な問題をいくつか示します。また解決策も示します。

- エクステンション モビリティにログインできません。
- ユーザ ID と PIN を使用してエクステンション モビリティにログインできず、[Error = [201] - Authentication Error error message] が表示されます。
- エクステンション モビリティにログインできず、205 エラー メッセージが表示されます。

### 解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. エンド ユーザが適切なデバイス プロファイルでエクステンション モビリティに関連付けられていることを確認します。
2. [Cisco Unified Serviceability] ページで、[Tools] > [Service Activation] の順に選択します。
3. [Cisco Extension Mobility] がアクティブ化されていることを確認します。

**Cisco Unified Serviceability**  
For Cisco Unified Communications Solutions

Alarm ▾ Trace ▾ Tools ▾ Smp ▾ Help ▾

**Service Activation**

Save Set to Default Refresh

**Status**  
Status : Ready

**Select Server**  
Server\* [XXXXXXXXXX] Go  
 Check All Services

**CM Services**

	Service Name	Activation Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CallManager	Activated
<input type="checkbox"/>	Cisco Tftp	Deactivated
<input type="checkbox"/>	Cisco Messaging Interface	Deactivated
<input type="checkbox"/>	Cisco Unified Mobile Voice Access Service	Deactivated
<input type="checkbox"/>	Cisco IP Voice Media Streaming App	Deactivated
<input type="checkbox"/>	Cisco CTIManager	Deactivated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Extension Mobility	Activated
<input type="checkbox"/>	Cisco Extended Functions	Deactivated
<input type="checkbox"/>	Cisco Dialed Number Analyzer	Deactivated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco DHCP Monitor Service	Activated

**CTI Services**

4. [Tools] > [Control Center - Feature Service] の順に選択し、サービスを選択して、Cisco エクステンション モビリティ サービスを再起動します。

**Control Center - Feature Service**

Status: Ready

Select Server  
Server\* [10.78.177.6] Go

**Database and Admin Services**

Service Name	Status*	Activation Status	Start Time	Up Time
Cisco AXL Web Service	Not Running	Deactivated		
Cisco Bulk Provisioning Service	Started	Activated	Wed Jul 27 03:38:30 2011	30 days 22:08:15
Cisco TMSI Service	Not Running	Deactivated		

**Performance and Monitoring Services**

Service Name	Status*	Activation Status	Start Time	Up Time
Cisco Serviceability Reporter	Not Running	Deactivated		
Cisco CallManager SNMP Service	Not Running	Deactivated		

**Directory Services**

Service Name	Status*	Activation Status	Start Time	Up Time
Cisco DirSync	Not Running	Deactivated		

**CM Services**

Service Name	Status*	Activation Status	Start Time	Up Time
Cisco CallManager	Started	Activated	Thu Jul 21 08:45:29 2011	36 days 19:01:16
Cisco tftp	Not Running	Deactivated		
Cisco Messaging Interface	Not Running	Deactivated		
Cisco Unified Mobile Voice Access Service	Not Running	Deactivated		
Cisco IP Voice Media Streaming App	Not Running	Deactivated		
Cisco CTIManager	Not Running	Deactivated		
Cisco Extension Mobility	Started	Activated	Sat Aug 27 00:08:41 2011	0 days 03:38:04
Cisco Dialed Number Analyzer	Not Running	Deactivated		
Cisco DHCP Monitor Service	Started	Activated	Thu Jul 28 23:14:41 2011	29 days 04:32:04



## 問題

別のプロファイルのユーザが別のクラスタにログインしている場合、クラスタ間 Cisco エクステンション モビリティの制限が発生しません。

## 解決策

この問題を解決するには、**Enable Logical Partitioning = True** を設定する必要があります。

企業の場合、システム デフォルト ポリシーを [Deny] ( Logical Partitioning Default Policy = Deny ) に設定して、VoIP デバイス参加者間で通話や機能がブロックされるようにする必要があります。Allow ポリシーは CUCM 上で [System]-> [Logical partitioning configuration] の順に選択して設定する必要があります。

## 問題 [Login is unavailable(213)]

エクステンション モビリティが 2 つのクラスタ間で設定されています。ただし、リモート クラスタ ユーザ ID でログインすると、エラー メッセージ [Login is unavailable(213)] が表示されます。

注: クラスタ間エクステンション モビリティ ( EMCC ) の新しい設定。

## 解決策

デバイスが EMCC をサポートしていない場合、[Login is unavailable(213)] エラー メッセージが表示されます。このエラーは、デバイスまたは電話負荷が EMCC をサポートしていない場合に表示されます ( サポートされていない電話機モデルや、電話負荷が古いサポート対象の電話機モデルなど )。

設定の詳細については、シスコ サポート コミュニティで次のビデオを参照してください。 [クラスタ間エクステンション モビリティの設定](#)





## 関連情報

- [次のいずれかを使用したエクステンション モビリティのインストールと設定 : Extended Services 2.2、CRA 2.2 または CRS 3.0 \(2\) と CallManager 3.2](#)
- [Cisco CallManager エクステンション モビリティの設定](#)
- [Cisco CallManager エクステンション モビリティの概要](#)
- [Cisco CallManager Extended Services のトラブルシューティング](#)
- [エクステンション モビリティおよび電話機ログイン機能](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)