

# CUE JTAPI の問題とケース スタディ

TAC

Document ID: 116060

Updated: 2013 年 9 月 06 日

Michael Mendoza および Bakthavatsal Muralidharana ( Cisco TAC エンジニア ) 著。



[PDF のダウンロード](#)



[印刷](#)

[フィードバック](#)

## 関連製品

- [Cisco Unity Express](#)

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[CUE JTAPI と CUCM の統合の概要](#)

[ハイレベル コール フローの例](#)

[トレースのイネーブル化と収集](#)

[リアルタイム JTAPI CCN トレース](#)

[JTAPI CCN トレース ログ](#)

[トレース ログ ファイルの収集](#)

[ログを確認する前に欠かせない詳細情報](#)

[CTI の基本的なコンセプト](#)

[共通 CTI コール状態](#)

[トレース ログはどのように見えるか](#)

[CTI RP およびポートの登録](#)

[ボイスメールに転送される基本的なコール](#)

[使用可能なポートへの新しいコールとリダイレクション](#)

[使用可能なポートへの新しいコールとリダイレクション](#)

[CTI ポートへの新しいコール](#)

[CTI ポートがリダイレクトされたコールを受け入れる](#)

[メディア ネゴシエーション](#)

[コール切断](#)

[MWI On/Off シグナリング](#)

[CUE が回線 3001 の MWI ランプをオンにする](#)

[DTMF 番号「3」をダイヤルし、メールボックスからメッセージを削除する](#)

[CUE が回線 3001 の MWI ランプをオフする](#)

[リアルタイム CCN ログ](#)

[コール セットアップ](#)

[コール切断](#)

[トラブルシューティングの事例](#)

[接続性の問題](#)

[ユーザが CTI に対応しない](#)

[CUCM CTI Manager サービスがダウンする](#)

[設定の不一致](#)

[CUCM コールのルーティング問題](#)

[ポート登録のトラブルシューティングのチェックリスト](#)

[関連情報](#)

[Cisco サポート コミュニティ - 特集対話](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Unity Express ( CUE ) Java Telephony Application Programming Interface ( JTAPI ) のトラブルシューティングを行う方法について説明します。また、このドキュメントでは、トラブルシューティングの事例を使用してさまざまなトレースとログ記録をイネーブルにし、収集し、表示する方法の詳細とコマンドについて説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Web 管理インターフェイスを介して Cisco Unified Communications Manager ( CUCM ) を設定および使用する方法に関する基本的な知識。
- CUCM のコンピュータ テレフォニー インターフェイス ( CTI ) およびルートポイント ( RP ) に関する基本的な知識。
- Cisco Unity Express コマンドライン インターフェイスに関する基本的な知識。

### 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 Unity Express バージョン 3.x 以降
- Cisco Unified Communications Manager バージョン 7.x 以降

使用される統合方式は Cisco Unified Communications Manager を使用する Cisco Unity Express にのみ適用され、Cisco Unified Communications Manager Express ( CUCME ) を使用する場合は適用されません。

Cisco Unity Express は、CUCM に使用許諾される必要があり、CUCME に使用許諾されてはなりません。CUE は、常に CUCM または CUCME のいずれかと統合され、それに応じて使用許諾されます。

このドキュメントの情報は、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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

## CUE JTAPI と CUCM の統合の概要

ボイスメール（VM）および自動アテンダント（AA）機能に対応する JTAPI プロトコルにより CUE を CUCM に統合することができます。この解決策は、CUCM サーバに登録された少数のユーザが使用する 1 つまたは複数のブランチ サイトに VM 機能や基本的な AA コール処理をプロビジョニングする場合に推奨されます。この解決策は、フルフレッジ Cisco Unity ボイスメールサーバを必要とせず、はるかに手頃な値段で実装することができます。同時に CUE は、そのブランチに耐久性オプションを提供し、CUCM への接続が失われるとセッション開始プロトコル（SIP）にフェールオーバーします。

CUE は JTAPI を介して CUCM に登録することができ、CTI ルートポイントと CTI ポートを制御します。これにより、CUCM を介した追加エンドポイントとして CUE を制御および管理できるようになるとともに、クラスタ内の他のエンドポイントとの設定とインタラクションが容易に行えるようになります。

## ハイレベル コール フローの例

ディレクトリ番号（DN）1005 のエンド ユーザが DN 1001 のユーザにコールします。コールが無応答の場合、無応答時転送（CFNA）により、コールは数秒後にユーザの 1001 VM プロファイルで設定される VM 番号に転送されます。その後、CUCM は、CUE によって制御される DN 5000 を使用する CTI RP をポイントする、設定された VM パイロット 5000 にコールを送信します。CUE VM アプリケーションがトリガーされ、メディアを確立するために、コールが JTAPI を介して使用可能な CTI ポート（DN 5501）にリダイレクトされます。音声グリーンディングが再生され、ユーザはメッセージを残すか、デュアル トーン多周波（DTMF）トーンを通じてシステムと対話できます。発信者がコールを終了すると、CUE が信号を送信して、JTAPI を通じて内線 1001 用のメッセージ待ち受け表示（MWI）ライトを「オン」に設定します。その後、CUCM は、Skinny Client Control Protocol（SCCP）メッセージを送信して、電話機のランプをオンにするとともに、ユーザ 1001 がメールボックスに新しい VM メッセージがあることに気付くように、ディスプレイにエンベロープ表示を示します。

## トレースのイネーブル化と収集

トレースには、次の 2 つのタイプがあります。

- リアルタイム JTAPI シスコ通信ネットワーク（CCN）トレース
- JTAPI CCN トレース ログ

### リアルタイム JTAPI CCN トレース

- リアルタイム JTAPI CCN トレース ( これらのトレースをイネーブルにするために、CUE モジュールのリロードは必要ありません )。
- 出力は CCN トレース ログほど広範囲にわたりませんが、非常に有益な情報を提供するものでもありません。

トレースをイネーブルにするには、次のコマンドを入力します

```
no trace all
trace ccn SubsystemJtapi all
```

これらがイネーブルになっていることを確認するには、次のコマンドを入力します。

```
CUE# show trace
MODULE ENTITY SETTING
ccn SubsystemJtapi ffffffff
```

出力を収集するには、次のコマンドを入力します。

```
CUE# show trace buffer ?
containing Only display events matching a regex pattern
long Show long format
short Show short format
tail Wait for events and print them as they occur !!
```

コンソールへのリアルタイム ログイングを停止するには **CTRL-C** を入力します。

## JTAPI CCN トレース ログ

JTAPI CCN トレース ログをイネーブルにした後でログを格納するには、CUE モジュールのリロードが必要です。次に示す **messages.log** および **atrace.log** ログは、非常に詳細にしたり、暗号化したりすることができるのと同時に、はるかに有益かつ詳細な情報を提供できます。次の 4 つの異なるログがあります。

- **atrace.log**

ネットワーク モジュール ( NM ) では、デフォルトでイネーブルになりますが、拡張統合モジュール ( AIM ) では、デフォルトでディセーブルになります。イネーブルにするには、**log trace local enable** コマンドを入力します。ローカルまたは FTP サーバに 10 Mb まで書き込むことができます。ログを再起動するには、**log trace local disable** コマンドまたは **no log trace local enable** コマンドを入力します。次に、**log trace local enable** コマンドを入力します。**atrace.log** を消去するには、**clear trace file** コマンドを入力します。データは、TAC ( Technical Assistance Center ) によってデコードされる必要があります。

- **messages.log**

これらのログには、情報、警告、エラー、重大なエラーなどの syslog メッセージが含まれます。

- **CiscoJtapi1.log** および **CiscoJtapi2.log**

これらのログには、JTAPI 関連のシグナリングおよびイベントがすべて記録されます。これらのログは、理解しやすく、非常に有益な情報を提供します。CiscoJtapi2.log は CiscoJtapi1.log がいっぱいになると取り込みを開始し、その逆も同様です。

設定されているトレースに関係なく、システムはリロード後にデフォルトのトレースレベルに戻ります。これらのデフォルト設定を変更して、リブートを有効に存続させるには、**log traceboot boot** コマンドを入力する必要があります。これらイネーブルにするコマンドを次に示します。

```
CUE#(CONFIG)> log console info !!
ccn trace jtapi deb all
ccn trace jtapi info all
```

```
ccn trace jtapi warn all
log trace boot
reload
```

これらがイネーブルになっていることを確認するには、次のコマンドを入力します。

```
CUE# show ccn trace jtapi
Warning: 1
Informational: 1
Jtapi Debugging: 1
Jtapi Implementation: 1
CTI Debugging: 1
CTI Implementation: 1
Protocol Debugging: 1
Misc Debugging: 1
```

次に、ログを表示する手順を示します。

1. CUE に格納されたログ ファイルの一覧を表示するには、**show logs** コマンドを入力します。
2. **.prev** ファイル拡張子は、現在アクティブなログ ファイルではなく、古いトレース ファイルのバックアップであることを意味します。
3. これらを外部 FTP サーバに抽出することができます。
4. CUE の端末モニタから、これらのファイルにリアルタイムでログ記録されるメッセージの出力を確認することもできます。

## トレース ログ ファイルの収集

次のコマンドを使用して外部 FTP にログを抽出します。

```
CUE# show ccn trace jtapi
Warning: 1
Informational: 1
Jtapi Debugging: 1
Jtapi Implementation: 1
CTI Debugging: 1
CTI Implementation: 1
Protocol Debugging: 1
Misc Debugging: 1
```

**show log name <logname>** コマンドを使用して、CUE の端末モニタ出力されるログを表示します。次に例を示します。

```
CUE# show log name messages.log ?
containing Only display events matching a regex pattern
paged Display in page mode
tail Wait for events and print them as they occur
<cr>
```

**atrace.log** はエンコードされます。したがって、**show log name** コマンドのみではリアルタイムで表示できません。

## ログを確認する前に欠かせない詳細情報

トレースを簡単に追跡し、理解できるように、トラブルシューティングを行う問題のあるコールから、最低限、次に示す詳細情報を取得する必要があります。

- 発番号

- 発番号
- リダイレクト数
- CTI RP DN およびデバイス名
- CTI ポート数およびデバイス名
- JTAPI ユーザ
- コールが行われた時間範囲

## CTI の基本的なコンセプト

**プロバイダー**：CTI サービスのプロバイダー。アプリケーションがプロバイダーをオープンすることにより CTI セッションを確立します。

**ユーザ**：アプリケーションがユーザに関連付けられます。

**デバイス**：CUCM に登録するデバイス。

**ライン**：CTI のサポート対象デバイスの DN アピアランス。

**コール ID ( callLegID )**：コール内の 1 つのコール レッグと関連付けられます。

**グローバル コール ( callID )**：単一のコールのすべてのコール レッグを識別します。

## 共通 CTI コール状態

```
CUE# show log name messages.log ?
containing Only display events matching a regex pattern
paged Display in page mode
tail Wait for events and print them as they occur
<cr>
```

## トレース ログはどのように見えるか

誤ったシグナリングを見つけるには、このシグナリングが通常の操作でどのように見えるかを知っている必要があります。そのため、このセクションでは、正常に動作するさまざまなシナリオで見られるシグナリング出力の一部を示します。

また、これらのログからのシグナリングにはきわめて些末かつ反復的な詳細情報が含まれているため、すべて要約されて表示されることに注意する必要があります。

次に、使用する設定の詳細を示します。

```
CUE# show log name messages.log ?
containing Only display events matching a regex pattern
paged Display in page mode
tail Wait for events and print them as they occur
<cr>
```

## CTI RP およびポートの登録

( ( CiscoJtapi1/Cisco Jtapi2 ログからの出力 ) )

### 1. プロバイダーとの接続を開く

```
21: 12:05:23.686 CST %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) ProviderID =
P1-tacjtapiuser
```

```

22: 12:05:23.739 CST %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) Trying to
create normal socket connection to 192.168.100.10
23: 12:05:23.747 CST %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) connected
26: 12:05:24.112 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenRequest {
provider = 192.168.100.10
qbeClientVersion = Cisco JTAPI 7.0(1.1000)-1 Release
login = com.cisco.cti.protocol.UnicodeString {
unicodedisplayName = tacjtapiuser
}
applicationID = Cisco IP IVR
desiredServerHeartbeatTime = 30
pluginName = CiscoJTAPI
}
28: 12:05:24.131 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenResponse {
sequenceNumber = 0
result = 0
providerInfoString = 7.1.5.10000-12
clientHeartbeat = 30
serverHeartbeat = 30
pluginVersion = 7.1.5.10000-2
pluginLocation = http://192.168.100.10/plugins/
providerId = 16777236
}
35: 12:05:24.858 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenCompletedEvent {
eventSequence = 0
reason = 0
providerInfoString = 7.1.5.10000-12
clientHeartbeat = 30
serverHeartbeat = 30
failureDescription = null
providerId = 16777236
}

```

## 2. 制御可能デバイスに対するクエリ

```

48: 12:05:24.864 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.ProviderGetDeviceInfoRequest {
sequenceNumber = 2
deviceGroup = 1
}
49: 12:05:24.865 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.ProviderGetDeviceInfoResponse {
sequenceNumber = 2
result = 0
}
50: 12:05:24.865 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetDeviceInfoFetchRequest {
sequenceNumber = 3
}
51: 12:05:25.011 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.GetDeviceInfoFetchResponse {
sequenceNumber = 3
result = 0
info = 2@[
com.cisco.cti.protocol.DeviceInfo {
name = cue_ctiport1
type = 72
allowsRegistration = true
deviceID = 62
devTypeName = CTI Port
}
}

```

```

},
com.cisco.cti.protocol.DeviceInfo {
name                = cue_vm_ctirp
type = 73
allowsRegistration = true
deviceID = 61
devTypeName = CTI Route Point
}]
52: 12:05:25.012 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetDeviceInfoCloseRequest {
sequenceNumber = 4
}
53: 12:05:25.013 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.GetDeviceInfoCloseResponse {
sequenceNumber = 4
}
54: 12:05:25.013 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.(P1-192.168.100.10)

```

creating controlled devices

### 3. CTI ポートの回線情報を取得する

```

55: 12:05:25.024 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceGetLineInfoRequest {
sequenceNumber = 5
deviceName = cue_ctiport1
}
56: 12:05:25.026 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.DeviceGetLineInfoResponse {
sequenceNumber = 5
result = 0
}
57: 12:05:25.026 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchRequest {
sequenceNumber = 6
}
58: 12:05:25.029 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchResponse {
sequenceNumber = 6
result = 0
com.cisco.cti.protocol.LineInfo {
name                = 8501
displayName =
maxNumberOfCalls = 4
lineInstance = 1
unicodeDisplayName = com.cisco.cti.protocol.UnicodeString {
}
partition = cue_pt
defaultIntercomTargetInfo = com.cisco.cti.protocol.LineIntercomSpeedDialInfo {
}]
59: 12:05:25.029 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoCloseRequest {
sequenceNumber = 7
}
60: 12:05:25.031 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoCloseResponse {
sequenceNumber = 7
result = 0
}
61: 12:05:25.042 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)
DeviceMap: adding device "cue_ctiport1"

```

### 4. CTI RP の回線情報を取得する

```
62: 12:05:25.043 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-
```



```

192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceGetLineInfoRequest {
sequenceNumber = 8
deviceName = cue_vm_ctirp
}
63: 12:05:25.044 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.DeviceGetLineInfoResponse {
sequenceNumber = 8
result = 0
}
64: 12:05:25.045 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchRequest {
sequenceNumber = 9
}
65: 12:05:25.047 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchResponse {
sequenceNumber = 9
result = 0
info = 1@[
com.cisco.cti.protocol.LineInfo {
  name = 8000
displayName =
permanentLineID = 52
partition = cue_pt
defaultIntercomTargetInfo = com.cisco.cti.protocol.LineIntercomSpeedDialInfo {
unicodeLabel = com.cisco.cti.protocol.UnicodeString {
}
}
}
66: 12:05:25.048 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoCloseRequest {
sequenceNumber = 10
}
67: 12:05:25.058 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoCloseResponse {
sequenceNumber = 10
result = 0
}
68: 12:05:25.059 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)
DeviceMap: adding device "cue_vm_ctirp"
69: 12:05:25.059 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
refreshing device map: previous=0 current=2 created=2 removed=0

```

## 5. CUE が受信した設定を適用する 76: 12:05:25.064 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.Provider

```

192.168.100.10
open, beginning device
initialization
77: 12:05:25.071 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)[SS_TEL_INIT]
(P1-tacjtapiuser) Request: addObserver
79: 12:05:25.073 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.ObserverThread
(com.cisco.wf.subsystems.jtapi.SubsystemJTAPI$ProviderObserver@3d823d82):created
80:12:05:25.074 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) ProvOutOfServiceEv [#0]
Cause:100 CallCtlCause:0 CiscoFeatureReason:12
82: 12:05:25.085 CST %JTAPI-MISC-7-
UNK.ObserverThread
(com.cisco.wf.subsystems.jtapi.SubsystemJTAPI$ProviderObserver@3d823d82):
queuing com.cisco.jtapi.JtapiProviderEventSet
83: 12:05:25.084 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
ProviderRetryThread starting up
85: 12:05:25.084 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.ObserverThread
(com.cisco.wf.subsystems.jtapi.SubsystemJTAPI$ProviderObserver@3d823d82)
starting up...
90: 12:05:25.102 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.Partition Support 8000 in
partitioncue_pt
91: 12:05:25.102 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) cue_vm_ctirp:

```

```

Address: 8000 in partitioncue_pt created
92: 12:05:25.102 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.Partition Internal Address Added
8000 in Partition cue_pt
93: 12:05:25.102 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.Partition Support 8501 in
partitioncue_pt
94: 12:05:25.103 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) cue_ctiport1:
Address: 8501 in partitioncue_pt created
95: 12:05:25.103 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.Partition Internal Address Added
8501 in Partition cue_pt
96: 12:05:25.103 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.Provider "(P1-tacjtapiuser)" changing
state to IN_SERVICE
97: 12:05:25.103 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)[Thread-76]
(P1-tacjtapiuser) Request: getObservers
98: 12:05:25.103 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) ProvInServiceEv [#1]
Cause:100 CallCtlCause:0 CiscoFeatureReason:12
100: 12:05:25.103 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.ObserverThread
(com.cisco.wf.subsystems.jtapi.SubsystemJTAPI$ProviderObserver@3d823d82):
queuing com.cisco.jtapi.JtapiProviderEventSet
101: 12:05:25.103 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.Provider 192.168.100.10
initialized 2 devices
104: 12:05:25.104 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:
[com.cisco.wf.subsystems.jtapi.SubsystemJTAPI$ProviderObserver@3d823d82]
delivering to providerChangedEvent
106: 12:05:25.523 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)[SS_TEL_INIT]
(P1-tacjtapiuser) Request: getAddress( 8501 )Partition = cue_pt
107: 12:05:25.526 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)[SS_TEL_INIT]
[cue_ctiport1]Request: addObserver
(com.cisco.wf.subsystems.jtapi.TAPIPortGroup$Port$AddressCallObserver@5d085d08)

```

## 6. CTI デバイスと回線の制御を取得する

```

109: 12:05:25.528 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending:
com.cisco.cti.protocol.DeviceOpenRequest {
deviceName = cue_ctiport1
}
110: 12:05:25.533 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response:
com.cisco.cti.protocol.DeviceOpenResponse {
result = 0
}
111: 12:05:25.533 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) DeviceMap: opening
device "cue_ctiport1"
112: 12:05:25.533 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) Terminal
"cue_ctiport1" out of service
113: 12:05:25.534 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) [cue_ctiport1]
CiscoTermOutOfServiceEv [#2] Cause:100 CallCtlCause:0 CiscoFeatureReason:12
119: 12:05:25.544 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:Address [cue_ctiport1:8501:
cue_pt.(0,0)] out of service
120: 12:05:25.544 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) [8501:cue_pt]
CiscoAddrOutOfServiceEv [#3] Cause:100 CallCtlCause:0 CiscoFeatureReason:12
121: 12:05:25.546 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineOpenRequest {
deviceName      = cue_ctiport1
lineName       = 8501
}
122: 12:05:25.582 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.LineOpenResponse {
134: 12:05:25.670 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineCloseRequest {
135: 12:05:25.673 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.LineCloseResponse {
138: 12:05:25.674 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceCloseRequest {

```

```

139: 12:05:25.681 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.DeviceCloseResponse {
141: 12:05:25.683 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceRegisterDeviceRequest {
deviceName = cue_ctiport1
142: 12:05:25.687 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.DeviceRegisterDeviceResponse {
result = 0
name = cue_ctiport1
allowsRegistration = true
}
143: 12:05:25.687 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) DeviceMap: opening
device "cue_ctiport1"
150: 12:05:25.688 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineOpenRequest {
deviceName = cue_ctiport1
lineName = 8501
151: 12:05:25.690 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.LineOpenResponse {
152: 12:05:25.691 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:cue_ctiport1: Lines opened
153: 12:05:25.739 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.DeviceRegisteredEvent {
deviceInfo = com.cisco.cti.protocol.DeviceInfo {
allowsRegistration = true
controllable = true
}
156: 12:05:25.739 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) Received
DeviceRegisteredEvent
160: 12:05:25.740 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.DeviceInServiceEvent {
162: 12:05:25.741 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.LineInServiceEvent {
}

```

## ボイスメールに転送される基本的なコール

( ( CiscoJtapi1/Cisco Jtapi2 ログからの出力 )

### 使用可能なポートへの新しいコールとリダイレクション

### 使用可能なポートへの新しいコールとリダイレクション

```

12:46:00.396 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.NewCallEvent {
deviceName = cue_vm_ctirp
callLegID = 25626132
callID = 9040
callingParty = 3001
calledParty = 8000
callingPartyName = Ext 3001 - Phone
callingPartyDeviceName = SEP0023331C29EC
unModifiedCalledParty = 8000
unModifiedOriginalCalledParty = 8000
unModifiedLastRedirectingParty =
}
12:46:00.400 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID = 25626132

```



```

callLegID = 25626132
state = 1
farEndpointSpecified = true
fwdDestinationAddress =
reason = 68501
callingParty = 3001
callingPartyName = Ext 3001 - Phone
calledParty = 8000 }
12:46:00.481 %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK: {(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE}
Initializing to OFFERING for 8501:cue_pt Cause=CAUSE_REDIRECTED Reason= 6
12:46:00.481 %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK: {(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE}
Received a redirected call -- lastRedAddress is 8000
12:46:00.487 %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser){Line:cue_ctiport1:8501:cue_pt.
(1,24)|Call:[GCID=(9040/1),CID=25626133]} CallStateChanged [ state=OFFERING
cause=NOERROR]
12:46:00.489 %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser){Line:cue_vm_ctirp:8000:cue_pt.
(1,28)|Call:[GCID=(9040/1),CID=25626132]} CallStateChanged [ state=IDLE cause=
NOERROR destType=IN_CLUSTER destCM=1 fwdDestination=8501]

```

## CTI ポートがリダイレクトされたコールを受け入れる

```

12:46:00.490 %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)[SS_TEL_CALL_CONN_OFFERED:8501]
[[8501:cue_pt/(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE]->OFFERED]Request: accept()
12:46:00.491 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_CALL_
CONN_OFFERED:8501] sending: com.cisco.cti.protocol.CallAcceptRequest {
callLegID = 25626133
}
12:46:00.495 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.CallAcceptResponse {
result = 0
}
12:46:00.498 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID = 25626133
state = 3
12:46:00.499 %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser){Line:cue_ctiport1:8501:cue_pt.
(1,24)|Call:[GCID=(9040/1),CID=25626133]} CallStateChanged [ state=ACCEPTED
cause=NOERROR]
12:46:00.502 %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) Terminal "cue_ctiport1"
in service
12:46:00.503 %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK: {(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE}
Handling
External STATE_RINGBACK for 3001:cue_pt
12:46:00.517 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
[ENG_TASK:0x98bca5a08_voicebrowser.aef] sending:
com.cisco.cti.protocol.CallAnswerRequest {
callLegID = 25626133
}
12:46:00.522 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.CallAnswerResponse {
result = 0
}
12:46:00.530 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID = 25626133
state = 8

```

## メディア ネゴシエーション

```

12:46:00.531 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.DeviceCallOpenLogicalChannelEvent {

```

```

callLegID          = 25626133
compressionType = 4
}
12:46:00.531 %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser){Line:cue_ctiport1:8501:
cue_pt.(1,24)|Call:[GCID=(9040/1),CID=25626133]} CallStateChanged
[ state=CONNECTED cause=NOERROR]
12:46:00.537 %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)[SS_TEL_OPEN_LOGICAL_CHANNEL:
8501][cue_ctiport1]
Request: setRTPParams(CiscoRTPParams192.168.105.224/16384)
12:46:00.537 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_OPEN_
LOGICAL_CHANNEL:8501] sending:
com.cisco.cti.protocol.DeviceSetRTPForCallRequest {
callLegID          = 25626133
ipAddress = -529946432
rtpPortNumber = 16384
}
12:46:00.540 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.DeviceSetRTPForCallResponse {
result = 0
}
12:46:00.591 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.StartReceptionEvent {
callLegID = 25626133
ipAddr = -529946432
rtpPortNumber = 16384
compressionType = 4
}
12:46:00.596 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.StartTransmissionEvent {
callLegID = 25626133
ipAddr = -1167415104
rtpPortNumber = 22668
compressionType = 4
}

```

## コール切断

```

12:46:09.438 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.StopReceptionEvent {
callLegID = 25626133
}
12:46:09.438 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.StopTransmissionEvent {
callLegID = 25626133
}
12:46:09.441 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID          = 25626133
state = 1
cause = 16
}
12:46:09.443 %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser){Line:cue_ctiport1:8501:
cue_pt.(1,24)|Call:[GCID=(9040/1),CID=25626133]} CallStateChanged
[ state=IDLE cause=NORMALCALLCLEARING]

```

## MWI On/Off シグナリング

### CUE が回線 3001 の MWI ランプをオンにする

```

12:46:02.714 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)[Thread-88][8501:cue_pt]

```

```
Request:
setMessageWaiting ( 3001,true )
12:46:02.714 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [Thread-88]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineSetMessageWaitingRequest {
sequenceNumber = 57
lineName          = 3001
lampMode = 2
}
12:46:02.718 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.LineSetMessageWaitingResponse {
sequenceNumber = 57
result = 0
}
```

## DTMF 番号「3」をダイヤルし、メールボックスからメッセージを削除する

```
12:55:52.145 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.DtmfEvent {
eventSequence = 70
callLegID = 25626160
digit          = 3
}
12:55:52.145 CST %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) EventThread handling
event com.cisco.cti.protocol.DtmfEvent[70]
12:55:52.146 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(){Line:cue_ctiport1:8501:cue_pt.(1,64)|Call:
[GCID=(9047/1),CID=25626160]}
DTMF [digit=3]
```

## CUE が回線 3001 の MWI ランプをオフする

```
12:55:52.209 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)[Thread-86][8501:cue_pt]
Request: setMessageWaiting ( 3001,false )
12:55:52.209 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [Thread-86] sending:
com.cisco.cti.protocol.LineSetMessageWaitingRequest {
sequenceNumber = 62
lineName          = 3001
lampMode = 1
}
12:55:52.212 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.LineSetMessageWaitingResponse {
sequenceNumber = 62
result = 0
}
```

## リアルタイム CCN ログ

( (リアルタイム CCN ログからの出力) )

これは、代わりにリアルタイム CCN ログが収集された場合、前述の例と同じコールがどのように表示されるかを示します。

## コール セットアップ

```
12:46:00.425 ACCN TELS 0 assigned STANDARD-worker-8
12:46:00.425 ACCN TELS 0 Route Connection=[8000:cue_pt/(P1-tacjtapiuser) GCID=
(1,9040)->ACTIVE]->OFFERED, reason=1...
12:46:00.426 ACCN TELS 0 Call.received() JTAPICallContact[id=7,type=Cisco JTAPI
```

Call,implId=9040/1,**active=true,state=CALL\_RECEIVED,inbound=true...**  
12:46:00.429 ACCN TELS 0 Route Connection: [8000:cue\_pt/(P1-tacjtapiuser)  
GCID=(1,9040)->ACTIVE]->OFFERED, CTI Port selected: TP[id=0,implId=8501,  
state=IN\_USE]  
12:46:00.429 ACCN TELS 0 RouteCallObserver.**callChangedEvent: redirecting to  
8501, css=default**  
12:46:00.480 ACCN TELS 0 Call.associated() JTAPICallContact[id=7,type=Cisco  
JTAPI Call,implId=9040/1,active=true,state=**CALL\_RECEIVED**,  
12:46:00.480 ACCN TELS 0 Route Connection: [8000:cue\_pt/(P1-tacjtapiuser)  
GCID=(1,9040)->ACTIVE]->OFFERED has 1 current sessions active.  
12:46:00.484 ACCN TELS 0 CallID: 7, MediaID: 9040/1 CallCtlConnOfferedEv  
**received for CTI Port: 8501, lastRedirectedAddress: 8000**  
12:46:00.490 ACCN TELS 0 assigned STANDARD-worker-9  
12:46:00.490 ACCN TELS 0 Route TR[num=8000], event=(P1-tacjtapiuser) 9040/1  
CallCtlConnDisconnectedEv 8000:cue\_pt [#108] Cause:100 CallCtlCause:0  
CiscoCause:0 CiscoFeatureReason:6, cause=CAUSE\_NORMAL[100],  
meta=META\_CALL\_REMOVING\_PARTY[131]  
12:46:00.499 ACCN TELS 0 CallID: 7, MediaID: 9040/1 Accepting call for CTI  
Route Point: 8000 on CTI Port: 8501, ciscoCause=31  
12:46:00.501 ACCN TELS 0 Call.accepted() JTAPICallContact[id=7,type=Cisco  
JTAPI Call,implId=9040/1,active=true,**state=CALL\_RECEIVED...**  
12:46:00.501 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1, TerminalConnection to  
Terminal: cue\_ctiport1 is RINGING, [8501:cue\_pt/(P1-tacjtapiuser)  
GCID=(1,9040)->ACTIVE]->**ALERTING**  
12:46:00.504 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 com.cisco.jtapi.  
CiscoTermInServiceEvImpl received  
12:46:00.504 ACCN TELS 0 TR[num=8000] Get TriggerMap[] return:  
{secondaryDialogGroup=0, primaryDialogGroup=0}  
12:46:00.513 ACCN TELS 0 Call.attributed() JTAPICallContact[id=7,type=Cisco  
JTAPI Call,implId=9040/1,active=true,state=CALL\_RECEIVED,...  
12:46:00.513 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008 associated  
with Task ID: 41000000008  
12:46:00.533 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008,  
**TerminalConnection to Terminal:cue\_ctiport1 is ACTIVE**  
12:46:00.534 ACCN TELS 0 Call.answered() JTAPICallContact[id=7,type=  
Cisco JTAPI Call,implId=9040/1,active=true,**state=CALL\_ANSWERED...**  
12:46:00.536 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008  
com.cisco.jtapi.CiscoMediaOpenLogicalChannelEvImpl received  
12:46:00.593 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008  
com.cisco.jtapi.**CiscoRTPInputStartedEvImpl** received  
12:46:00.597 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008  
com.cisco.jtapi.**CiscoRTPOutputStartedEvImpl** received

## コール切断

12:46:09.442 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008  
com.cisco.jtapi.**CiscoRTPInputStoppedEvImpl** received  
12:46:09.443 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008  
com.cisco.jtapi.**CiscoRTPOutputStoppedEvImpl** received  
12:46:09.447 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008  
gets **TermConnDroppedEv, meta code:132, cause code:100**  
12:46:09.447 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008,  
TerminalConnection to Terminal: cue\_ctiport1 is DROPPED, 9040/1  
12:46:09.448 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 is removed from call session  
mapping in Session[id=0x60db88402,parent=null,active=true,state=SESSION\_IN\_USE,  
time=1354733160426], result:true  
12:46:09.466 ACCN TELS 0 Call.abandoned() JTAPICallContact[id=7,type=Cisco  
JTAPI Call,implId=9040/1,active=false,**state=CALL\_DISCONNECTED...**  
12:46:09.466 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008, released TP  
[type=Cisco CTI Port,id=0,implId=8501,active=false,state=IDLE] from 8000, and  
releasing udpPort 16384  
12:46:09.467 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008  
com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received



# トラブルシューティングの事例

## 接続性の問題

このシナリオでは、CUE と CUCM との間に接続がないため、CUE のポートとトリガーは CUCM に登録されません。

```
CUE# show log name CiscoJtapi1.log tail
!! or show log name CiscoJtapi2.log tail
456: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-MISC-7-UNK.(P20-) started preloading classes
457: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-MISC-7-UNK.(P20-) finished preloading classes
461: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) EventThread queue size
threshold is 25
462: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) Provider retry interval is set
to 30 seconds
463: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) Client desired server heartbeat
time is set to 30 seconds
464: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) CTI request timeout is is set to
30 seconds
465: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) Provider open request timeout
is set to 200 seconds
467: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) Provider Reconnect attempts is
set to 0
468: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) JAVA Socket Connect Timeout is
set to 15 seconds
469: 13:20:28.332 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P20-) Provider.info(CCMEncryption:
:encryptPassword was successful)
471: 13:20:28.334 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.ProviderImpl(): calling
jtapiProperties.getSecurityPropertyForInstance()
472: 13:20:28.334 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser ) TraceModule:
JTAPI version Cisco Jtapi version 7.0(1.1000)-1 Release
473: 13:20:28.334 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser ) Route Select
Timeout is 5000 msec
474: 13:20:28.335 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser ) Jtapi post
condition timeout is set to 15 seconds
476: 13:20:28.335 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser ) Opening server
"192.168.100.10" login "tacjtapiuser "
477: 13:20:28.335 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser ) ProviderID =
P20-tacjtapiuser 478: 13:20:28.337 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser )
Trying to create normal socket connection to 192.168.100.10
479: 13:20:38.338 CDT %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[DefaultJtapiPeer]PlatformExceptionImpl
caught:
Unable to create provider --
```

注: タイムスタンプの秒数は 13:20:28 ~ 13:20:38 です。したがって、CUE はプロバイダ  
ーを作成できない確認応答前の 10 秒間に TCP ソケットを開くことができません。

## 認証問題

このシナリオでは、CUE と CUCM 間で設定されたパスワードが一致しないため、CUE ポートと  
トリガーは CUCM に登録できません。

## CCN ログ

```
CUE# show trace buffer tail
Press CTRL-C to exit...
```

```
140053.173 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup Leaving getActiveCCM(), retvalnull
140123.184 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup Enter getActiveCCM()
140123.184 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup getActiveCCM() subsystemstate3
140123.184 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup getActiveCCM() subsystemJTAPI is not
in service or partial service
140123.184 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup Leaving getActiveCCM(), retvalnull
```

## atrace.log

```
14:12:18.681 ACCN TELS 0 JTAPI_PROVIDER_EVENT:JTAPI Provider state is changed:
JTAPI provider name=192.168.100.10,Event=ProvShutdownEv received
14:12:18.682 ACCN TELS 0 SS_LOGIN:JTAPI Login String: Module=JTAPI Subsystem,
JTAPI login string=192.168.100.10;login=tacjtapiuser ;passwd=****;appinfo=
Cisco IP IVR
14:12:18.682 ACCN TELS 0 PROVIDER_CLEANUP:Cleaning up JTAPI provider:
Module=JTAPI Subsystem,JTAPI provider name=192.168.100.10
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup 1 getNumPorts() for Cisco CTI Port = 2
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TPG[id=1,state=PARTIAL_SERVICE] removeRoute() -
TR[num=9500]
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TPG[id=1,state=PARTIAL_SERVICE] removeRoute() -
TR[num=9000]
14:12:18.682 ACCN TELS 0 MwiAddress.clear: [addrStr=, addr=null, inService=false,
isRegistered=false]
14:12:18.682 ACCN TELS 0 MwiAddress.unregister: [addrStr=, addr=null,
inService=false, isRegistered=false]
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup 1 getNumPorts() for Cisco CTI Port = 0
14:12:18.682 ACCN TELS 0 Number of CTI ports = 0
14:12:18.682 ACCN TELS 0 calculateSubsystemState
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TPG[id=1,state=PARTIAL_SERVICE] Triggers: ISV = 0,
OOS = 0, PARTIAL = 0
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup 1 getNumPorts() for Cisco CTI Port = 0
14:12:18.682 ACCN TELS 0 calculateSubsystemState -> Groups: ISV = 0, OOS = 0,
PARTIAL/OTHERS = 1
14:12:18.682 ACCN TELS 0 calculateSubsystemState -> Triggers: ENABLED = 0,
DISABLED = 2, CONFIG ERR = 0
14:12:18.682 ACCN TELS 0 calculateSubsystemState -> subsystem partial in
service, unchanged cause:
A number of route points are OOS - TR[num=9000], TR[num=9500]; A number of
CTI ports are OOS - TPG[id=1,state=PARTIAL_SERVICE].Ports[9590]
14:12:18.689 ACCN TELS 0 SS_PARTIAL_SERVICE:JTAPI subsystem in partial service:
Failure reason=A number of route points are OOS - TR[num=9000], TR[num=9500];
A number of CTI ports are OOS - TPG[id=1,state=PARTIAL_SERVICE].Ports[9590]
14:12:18.689 ACCN TELS 0 GET_NEW_PROVIDER:Attempt to get JTAPI provider
14:12:18.693 ACCN TELS 0 Calling updateJTAPIPackage: 192.168.100.10
Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider
-- bad login or password.
14:12:18.828 ACCN TELS 0 EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider
-- bad login or password.
```

## CiscoJtapi1.log/CiscoJtapi2.log

```
6318: 14:22:26.653 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P62-tacjtapiuser ) Trying to
create normal socket connection to 192.168.100.10
6319: 14:22:26.654 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P62-tacjtapiuser ) connected
6321: 14:22:26.654 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P62-192.168.100.10)
[SS_TEL_REINIT] sending: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenRequest {
provider = 192.168.100.10
qbeClientVersion = Cisco JTAPI 7.0(1.1000)-1 Release
login = com.cisco.cti.protocol.UnicodeString {
unicodedisplayName = tacjtapiuser
}
filter = com.cisco.cti.protocol.ProviderEventFilter {
deviceRegistered = true
```

```

deviceUnregistered = true
desiredServerHeartbeatTime = 30
}
6331: 14:22:26.781 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK(P62-192.168.100.10)
received Event: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenCompletedEvent {
eventSequence = 251
reason = -1932787616
providerInfoString = 7.1.2.21900-5
failureDescription = Directory login failed - authentication failed.
providerId = 16777255
}
6333: 14:22:26.781 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P62-192.168.100.10)
received Event: com.cisco.cti.protocol.ProviderClosedEvent {
eventSequence = 252
reason = 4
}
6338: 14:22:26.781 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P62-192.168.100.10)
Received ProviderClosedEvent
6339: 14:22:26.781 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P62-192.168.100.10)
received Event: com.cisco.cti.protocol.ProviderOutOfServiceEvent {
eventSequence = 253
PROVIDER_OUT_OF_SERVICE_EVENT = 200
}
6343: 14:22:26.782 CDT %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[DefaultJtapiPeer]
PlatformExceptionImpl caught: Unable to create provider -- bad login or password.
6344: 14:22:26.881 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P62-192.168.100.10) ReceiveThread:
caught java.net.SocketException: The socket was closed

```

## ユーザが CTI に対応しない

このシナリオでは、JTAPI アプリケーション ユーザが CUCM 側の Standard CTI Enabled アクセス権グループに追加されていないため、CUE のポートとトリガーは CUCM に登録できません。したがって、ユーザ クレデンシャルがそれに応じて認証される場合でも、JTAPI ユーザ (この場合 tacjtapiuser) は、CTI および JTAPI を使用してデバイスを制御できません。

## CiscoJtapi1.log/CiscoJtapi2.log

```

11590:14:41:08.768 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P115-192.168.100.10)
[ProviderRetryThread] sending:
com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenRequest {
provider = 192.168.100.10
qbcClientVersion = Cisco JTAPI 7.0(1.1000)-1 Release
login = com.cisco.cti.protocol.UnicodeString {
unicodedisplayName = tacjtapiuser
}
applicationID = Cisco IP IVR
desiredServerHeartbeatTime = 30
requestTimer = 0
cmAssignedApplicationID = 0
pluginName = CiscoJTAPI
}
11593:14:41:08.770 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P115-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenResponse {
sequenceNumber = 117
result = 0
providerInfoString = 7.1.2.21900-5
clientHeartbeat = 30
serverHeartbeat = 30
requestTimer = 5
pluginVersion = 7.1.2.10000-5
pluginLocation = http://192.168.100.10/plugins/

```

```
providerId = 16777220
}
11600: 14:41:08.899 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P115-192.168.100.10)
received Event: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenCompletedEvent {
eventSequence = 461
reason = -1932787617
sequenceNumber = 117
failureDescription = Directory login failed - User not present in Standard
CTI Users group.
providerId = 16777220
}
11608:14:41:08.900 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P115-192.168.100.10)
received Event:
com.cisco.cti.protocol.ProviderOutOfServiceEvent {
eventSequence = 463
PROVIDER_OUT_OF_SERVICE_EVENT = 200
}
```

## CUCM CTI Manager サービスがダウンする

このシナリオでは、CUCM CTI Manager サービスがダウンし、異常な状態であるため、CUE のポートとトリガーは登録できません。これにより、JTAPI TCP ポート 2748 への CUE の接続の試みに対して「connection refused」エラーが発生します。

```
18956: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P200-) Provider.
info(CCMEncryption::encryptPassword was successful)
18957: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P200-) application did
not set appinfo, creating default
18958: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.ProviderImpl(): calling
jtapiProperties.getSecurityPropertyForInstance()
18959: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
TraceModule: JTAPI version Cisco Jtapi version 7.0(1.1000)-1 Release
18960: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
Route Select Timeout is 5000 msec
18961: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
Jtapi post condition timeout is set
to 15 seconds
18962: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
IgnoreFwdDestination
set to false
18963: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
Opening server "192.168.100.10" login "tacjtapiuser "
18964: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
ProviderID = P200-tacjtapiuser
18965: 16:25:45.517 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
Trying to create normal socket connection to 192.168.100.10
18966: 16:25:45.518 CDT %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[DefaultJtapiPeer]
PlatformExceptionImpl caught:
Unable to create provider -- 192.168.100.10/192.168.100.10:2748 -
Connection refused
```

## 設定の不一致

このシナリオでは、一致する必要がある CTI RP が設定されていないが、CUCM 側のユーザ用の制御可能デバイスに追加されていないため、CUE は番号 9999 の JTAPI トリガー を登録できません。CUE は、CUCM から **GetDeviceInfoFetchResponse** を受信した後にこれを認識し、ローカルに設定されたトリガー番号に一致するユーザによってすべての制御可能なデバイスが参照されるプロバイダー ドメインにデバイスがないことに気付きます。CUE は、その特定のトリガーに **DeviceOpenRequest** を送信しようとせず、代わりにトレースの例外をレポートするだけです。

。CUE は、引き続き CUCM によって送信されたプロバイダーのドメイン内にあるその他すべてのデバイスに登録しようとしています。

```
13:27:58.864 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.GetDeviceInfoFetchResponse {
com.cisco.cti.protocol.DeviceInfo {
name = cue_vm_ctirp
}
}
13:27:58.960 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceGetLineInfoRequest {
deviceName = cue_vm_ctirp
}
13:27:58.962 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchRequest
13:27:58.964 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchResponse{
name = 8000
}
13:27:58.966 CST %JTAPI-CTI-7-UNK(P1-tacjtapiuser) DeviceMap: adding device
"cue_vm_ctirp"
13:27:59.427 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK: InvalidArgumentExceptionImpl caught:
Address 9999 is not in provider's domain.
```

注: トリガー 9999 が CUE にローカルに設定されている場合でも、CUCM から受信したプロバイダー ドメインの一部ではないため登録されません。

## CUE がプロバイダー ドメインに含まれていない回線 8000 を開こうとする

```
13:28:00.953 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceOpenRequest {
deviceName = cue_vm_ctirp
}
13:28:00.979 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineOpenRequest {
deviceName = cue_vm_ctirp
lineName = 8000
}
13:28:00.983 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:cue_vm_ctirp: Lines opened
13:28:00.997 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceRegisterDeviceRequest
deviceName = cue_vm_ctirp
13:28:01.000 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) DeviceMap: opening device
"cue_vm_ctirp"
13:28:01.001 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineOpenRequest {
lineName = 8000
}
13:28:01.012 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:cue_vm_ctirp: Lines opened
13:28:01.164 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.DeviceRegisteredEvent {
13:28:01.165 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.DeviceInServiceEvent {
13:28:01.166 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.LineInServiceEvent {
13:28:01.168 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) Terminal
"cue_vm_ctirp" in service
```

## CUCM コールのルーティング問題

このシナリオでは、DN 3001 を持つユーザが CUE にコールして自分の VM を確認します。コールは DN 8000 を持つ CUE の VM パイロット (CTIRP) に提示されます。次に、CUE は DN 8501 を持つ CTI ポートにリダイレクトするようにコールを要求しますが、DN 3001 に設定されている CSS は CTI ポートの DN が割り当てられている PT へのアクセス権を持たないため、コ

ールのリダイレクトは失敗します。

```
12:56:01.392 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.NewCallEvent {
deviceName = cue_vm_ctirp
callLegID = 25626135
callID = 9041
callingParty          = 3001
calledParty = 8000
originalCalledParty state = 2
}
12:56:01.404 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
[SS_TEL_ROUTE_CALL_EV] sending: com.cisco.cti.protocol.CallRedirectRequest {
callLegID = 25626135
redirectAddress      = 8501
}
12:56:01.397 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID = 25626135
state = 2
}
12:56:01.450 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.FailureResponse {
result = -1932787660
description = redirect failure
}
12:56:01.450 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[[8000:cue_pt/(P1-tacjtapiuser)
GCID=(1,9041)->ACTIVE]->OFFERED]InvalidPartyExceptionImpl caught:
Request failed because of an invalid destination.
12:56:05.456 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID = 25626135
state = 1
cause          = 17
}
12:56:05.456 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser){Line:cue_vm_ctirp:
8000:cue_pt.(1,28)|Call:[GCID=(9041/1),CID=25626135]}CallStateChanged
[ state=IDLE cause=USERBUSY]
12:56:05.457 CST %JTAPI-CTI-7-UNK:{ALL EXTERNAL ADDRESSES|Call(P1-tacjtapiuser)
GCID=(1,9041)->ACTIVE} ExternalCallStateChanged
[ state=IDLE cause=17 processEvent= reason =1 ]
12:56:05.457 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) 9041/1 ConnDisconnectedEv
3001:cue_pt [#160]
Cause:17 CallCtlCause:0 CiscoCause:17 CiscoFeatureReason:12
12:56:05.457 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)[(P1-192.168.100.10)
EventThread][SEP0023331C29EC] Request: getCallingTerminal()
12:56:05.457 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) 9041/1
CallCtlConnDisconnectedEv 3001:cue_pt [#161] Cause:17 CallCtlCause:0
CiscoCause:17 CiscoFeatureReason:12= 8000
```

## ライセンスの問題

このシナリオでは、VM ポートのライセンスがアクティブになっていないため、CUE はポートとトリガーを登録できません。同じ理由により、登録の試行はキャプチャに表示されません。

## デコードされた atrace.log のサマリー :

```
2551 11:45:17.178 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxVmPortCount():
2547 11:45:17.178 LLMA LVMP 0 LlamaVmPortQuery: get(): maxCount
2551 11:45:17.178 LLMA LSDB 0 Llama: getMaxVmPortCount(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int /sw/apps/limitsManager/vmPort/query/maxCount returns 0
2551 11:45:17.178 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxVmPortCount(): count: 0
2551 11:45:17.178 WFSP JTRG 0 WFSysdbNdJtapiTrg::getMaxSessions for trigger
```

```
for app: voicemail 0
2551 11:45:17.178 WFSP JTRG 0 WFSysdbNdJtapiTrg::commit warning session
value exceeded license max
2551 11:45:17.181 WFSP JTRG 0 com.cisco.aesop.sysdb.xactSysdbException:
Session value exceeds license limit
2551 11:45:19.654 LLMA LVMM 0 LlamaVmMbxQuery: get(): licenseStatus
2575 11:45:19.654 LLMA LSDB 0 Llama: showVoicemail(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int /sw/apps/limitsManager/vmMbx/query/licenseStatus returns 2
2575 11:45:19.657 LLMA LLMT 0 voicemail disabled, voicemail mailbox
activation count has been set to zero
3456 11:45:23.114 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxPortCount():
2555 11:45:23.114 LLMA LPRT 0 LlamaPortQuery: get(): maxCount
3456 11:45:23.115 LLMA LSDB 0 Llama: getMaxPortCount(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int/sw/apps/limitsManager/port/query/maxCount returns 0
3456 11:45:23.115 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxPortCount(): count: 0
3456 11:45:28.727 ACCN TELS 0 CueCiscoCall:getMajorVer() jtapi version=
7.0(1.1000)-1 majorVer=7
3456 11:45:28.785 ACCN TELS 0 JTAPI Login Str:
192.168.100.10;login=tacjtapiuser ;passwd=****;appinfo=Cisco IP IVR
3456 11:45:28.785 ACCN TELS 0 Actual Login Str:
192.168.100.10;login=tacjtapiuser ;passwd=cisco;appinfo=Cisco IP IVR
3477 11:45:31.330 ACCN TELS 0 Got JTAPI provider: Cisco Jtapi version
7.0(1.1000)-1 Release
3621 11:45:31.338 ACCN TELS 0 JTAPI_PROVIDER_EVENT:JTAPI Provider
state is changed: JTAPI provider name=192.168.100.10,Event=
ProvOutOfServiceEv received
3621 11:45:31.352 ACCN TELS 0 JTAPI_PROVIDER_EVENT:JTAPI Provider state
is changed: JTAPI provider name=192.168.100.10,Event=ProvInServiceEv received
3621 11:45:31.353 ACCN ATJT 0 checkConnectivity:
urlString:http://192.168.100.10/CCMpluginsServer/CiscoJTAPIClient.exe
3477 11:45:34.130 ACCN TELS 0 SS_OUT_OF_SERVICE:JTAPI subsystem in
out of service: Failure reason=A number of route points are OOS; A number of
CTI ports are OOS - all ports in TPG
3751 11:45:48.558 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup: getActiveCCM() subsystemJTAPI
is not in service or partial service
```

## ベスト プラクティス

CUE は G711ulaw コーデックのみをサポートします。したがって、ほとんどの導入で、CUE が異なるコーデック ( G711Alaw を含む ) を使用する他のデバイスやトランクと通信するために、トランスコーダが必要になります。同じことが、Media Termination Point ( MTP ) のリソースも必要になるインバンド DTMF のみをサポートするデバイスとインターワーキングする DTMF に適用されます。これらの制限のため、シスコは次の事項を推奨します。

- CUE の CTI RP および CTI ポートのみを使用するために、隔離されたデバイスプールを作成します。複数の CUE が CUCM と統合されている場合は、CUE ごとにデバイスプールを作成します。
- CUE の RP とポートにのみ別個の領域を作成し、隔離されたデバイスプールを適用します。
- 他のすべての領域には G711 のみが許可されるように、この領域が設定されていることを確認します。
- トランスコーディング リソースが使用できるメディア リソース グループ リスト ( MRGL ) が CUE の CTI RP および CTI ポートのデバイスプールに適用され、必要に応じてトランスコーダ リソースにアクセスできることを確認します。
- ユーザが DTMF トーンにより音声メニューを移動できない場合、MTP リソースを CUE デバイスの MRGL に追加する必要がある場合があります。

## CUCM 内の CUE に別個の VM プロファイルを作成する

CUCM CTI Manager で確認されている、最近のいくつかの問題を回避するため、CTI RP および

ポートのみを除く、CUCM 側にある CUE の JTAPI ユーザにすべての電話機を関連付けることを推奨します。

Survivable Remote Site Telephony ( SRST ) 機能が become になる場合は次の事項を確認します。

- 対応する SIP トリガーが CUE の各 JTAPI トリガーに設定されていることを確認します。
- SRST モードの間に、コールが SIP 経由で CUE モジュールに送信されるように、ダイヤルピアがブランチ ルータに追加されていることを確認します。
- CTI ルート ポイントの外部電話番号マスクおよび CUCM の CFU ( 未登録時コール転送 ) フィールドのマスクを設定し、CUCM と CUE 間の接続が失われるか、または自動代替ルーティング ( AAR ) が呼び出された場合、CUCM がブランチ オフィス モジュール宛てのコールをローカルの公衆電話交換網 ( PSTN ) のゲートウェイを通じて送信できるようにします。ブランチ ルータが PSTN からの着信コールを CUE モジュールに送信できるように、追加のトランスレーション ルールが必要になる場合があります。
- VM 設定方式への直接転送が CUCM 側に存在する場合でユーザが CME-SRST にある間、この機能を維持したい場合は、**TransferToVM** ソフトキーが使用可能になる前に CME で使用された Call Forward All ( CFA ) 設定方式による古いダミー DN を使用する必要があります。詳細は、『[コーラー ディレクトリを Unity Express メールボックスに転送する](#)』を参照してください。次に、これが動作する例を示します。CME-SRST が使用され、コール マネージャ フォールバックを使用する SRST が使用されていないことに注意してください。DN は 200 ~ 299 の範囲にあると仮定します。コールが x201 に着信します。次のコマンドを使用して、**ephone dn** を設定します。

```
2551 11:45:17.178 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxVmPortCount():
2547 11:45:17.178 LLMA LVMP 0 LlamaVmPortQuery: get(): maxCount
2551 11:45:17.178 LLMA LSDB 0 Llama: getMaxVmPortCount(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int /sw/apps/limitsManager/vmPort/query/maxCount returns 0
2551 11:45:17.178 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxVmPortCount(): count: 0
2551 11:45:17.178 WFSP JTRG 0 WFSysdbNdJtapiTrg::getMaxSessions for trigger
for app: voicemail 0
2551 11:45:17.178 WFSP JTRG 0 WFSysdbNdJtapiTrg::commit warning session
value exceeded license max
2551 11:45:17.181 WFSP JTRG 0 com.cisco.aesop.sysdb.xactSysdbException:
Session value exceeds license limit
2551 11:45:19.654 LLMA LVMM 0 LlamaVmMbxQuery: get(): licenseStatus
2575 11:45:19.654 LLMA LSDB 0 Llama: showVoicemail(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int /sw/apps/limitsManager/vmMbx/query/licenseStatus returns 2
2575 11:45:19.657 LLMA LLMT 0 voicemail disabled, voicemail mailbox
activation count has been set to zero
3456 11:45:23.114 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxPortCount():
2555 11:45:23.114 LLMA LPRT 0 LlamaPortQuery: get(): maxCount
3456 11:45:23.115 LLMA LSDB 0 Llama: getMaxPortCount(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int/sw/apps/limitsManager/port/query/maxCount returns 0
3456 11:45:23.115 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxPortCount(): count: 0
3456 11:45:28.727 ACCN TELS 0 CueCiscoCall:getMajorVer() jtapi version=
7.0(1.1000)-1 majorVer=7
3456 11:45:28.785 ACCN TELS 0 JTAPI Login Str:
192.168.100.10;login=tacjtapiuser ;passwd=****;appinfo=Cisco IP IVR
3456 11:45:28.785 ACCN TELS 0 Actual Login Str:
192.168.100.10;login=tacjtapiuser ;passwd=cisco;appinfo=Cisco IP IVR
3477 11:45:31.330 ACCN TELS 0 Got JTAPI provider: Cisco Jtapi version
7.0(1.1000)-1 Release
3621 11:45:31.338 ACCN TELS 0 JTAPI_PROVIDER_EVENT:JTAPI Provider
state is changed: JTAPI provider name=192.168.100.10,Event=
ProvOutOfServiceEv received
3621 11:45:31.352 ACCN TELS 0 JTAPI_PROVIDER_EVENT:JTAPI Provider state
is changed: JTAPI provider name=192.168.100.10,Event=ProvInServiceEv received
3621 11:45:31.353 ACCN ATJT 0 checkConnectivity:
```



```
urlString:http://192.168.100.10/CCMPluginsServer/CiscoJTAPIClient.exe
3477 11:45:34.130 ACCN TELS 0 SS_OUT_OF_SERVICE:JTAPI subsystem in
out of service: Failure reason=A number of route points are OOS; A number of
CTI ports are OOS - all ports in TPG
3751 11:45:48.558 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup: getActiveCCM() subsystemJTAPI
```

is not in service or partial service CUE をポイントするダイヤルピアで、次を実行します。発信変換ルールおよびプロファイルを使用して、プレフィックスされたアスタリスク (\*) 削除し、リダイレクトされる着信番号情報サービス (RDNIS) を元の 3 桁の数字に置き換えます。たとえば、`phonenumber` が CUE 内のフル DID を使用して設定されている場合、201 または完全な E.164 番号に戻します。CUE に送信される INVITE の Diversion ヘッダーが CUE 側のユーザ用に設定された `phonenumber` に一致していることを確認します。

## ポート登録のトラブルシューティングのチェックリスト

1. CUCM 側の設定で次の項目をチェックします。CTI Manager、CallManager、および管理 XML ( AXL ) Web サービスがイネーブルになり、起動していますか。CTI ポートとルートポイントが設定され、一意の DN が割り当てられていますか。JTAPI ユーザ CTI がイネーブルになり、AXL API にアクセスできますか。JTAPI ユーザが CTI ルートポイントとポートをすべて制御していますか。設定を追加後、すべてのサーバで CTI Manager サービスを再起動することを推奨します。ただし、これはサービスに影響する可能性があり、Unified Contact Center Express ( UCCX )、IP Manager Assistant ( IPMA ) アテンダント コンソール、サードパーティ製 AA または ACD アプリケーションなど、CUCM で CTI および JTAPI を使用する他のすべてのデバイスに影響を与えるため、メンテナンス時間をスケジュールすることを推奨します。
2. CUE 側の設定で次の項目をチェックします。コール エージェントが CUCM として定義されていますか。ポート ライセンスがイネーブルになっていますか。評価ライセンスは初期設定で受け入れ可能です。CUCM に ping を実行できますか。JTAPI ユーザ クレデンシャルが正常に追加され、コール エージェントが定義されていますか。モジュールがリロードされ、設定変更が適用されていますか。CTI RP とポートが CUCM から自動的にインポートされない場合、`ccn subsystem jtapi` でポート DN を手動で追加し、各 CTI-RP に対して `jtapi` をトリガーして、モジュールをリロードします。

これらの項目がすべて確認されたら、CUE で JTAPI トレースを取得し、場合により CUCM CTI トレースを取得して、さらに問題を切り分けます。

## 関連情報

- [キューでのトレース データの設定と収集](#)
- [Cisco Unity Express システム機能のトラブルシューティング](#)
- [Cisco Unity Express の CallManager の設定例](#)
- [CUCM ボイスメール プロファイルの設定](#)
- [Cisco Unity Express の配置モデル](#)
- [Cisco Unity Express の配置に関するベスト プラクティス](#)
- [CUCM トランスコーディング](#)
- [CUCM MTP](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

このドキュメントは有用でしたか。 [はい いいえ](#)

フィードバックいただき、ありがとうございました。

[サポート ケースのオープン](#) ( [シスコ サービス契約< ts generic='1' nval='P%1,2%%'が必要ですか](#) )。

## Cisco サポート コミュニティ - 特集対話

[Cisco サポート コミュニティ](#)では、フォーラムに参加して情報交換することができます。

このドキュメントで使用されている表記法の詳細は、『[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。

Updated: 2013 年 9 月 06 日

Document ID: 116060