

CUCIMOC および CUCILync でデスクフォンデバイスが表示されない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[ユーザ名/パスワードが原因であるかどうか確認する](#)

[パスワードが正しいか確認する](#)

[ユーザデバイスが CUCM でユーザに関連付けられているか確認する](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Communication Integration with Microsoft Office Communicator (CUCIMOC) および Cisco Unified Communication Integration with Microsoft Lync 2010 (CUCILync) で、選択する卓上電話デバイスがリストされない場合の問題を修正する方法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。

- Cisco Unity Connection リリース 7.x および 8.x
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、CUCIMOC/CUCILync リリース 7.x および 8.x に基づくものです。

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。

問題

CUCIMOC/CUCILync で、[Devices] ページにデバイスがリストされない。



通常、この問題はパスワードが誤っているか、デバイスが CUCM でユーザに正しく割り当てられていないときに発生します。

解決策

ユーザ名/パスワードが原因であるかどうかを確認する

1. 問題を再現します。
2. 直ちに、Cisco Unified Client Services Framework (CUCSF) のログ ファイルで次の例外を検索します。CCMCIPFailureCoreException: 間違ったユーザ名またはパスワードに関するログのファイルは次の場所にあります。
XP のログの場所 : C:\Documents and Settings\\Local Settings\Application Data\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\Logs\Core.log
Vista のログの場所 : C:\Users\\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\Logs\Core.log

パスワードが正しいか確認する

1. CUCM のユーザのホームページを開きます。 <https://<CUCM Address>:8443/ccmuser>
2. ユーザがログインできるかどうか検証するには、ユーザのユーザ名とパスワードを入力します。ユーザがログインできない場合は、通常、ユーザのパスワードをリセットする必要があります。注: CUCM が Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) と同期される、つまり、ユーザの詳細が LDAP から複製される場合は、パスワードを LDAP でリセットする必要があります。パスワードを LDAP でリセットしても解決しない場合は、LDAP と CUCM 間の手動同期を実行することをお勧めします。CUCM を LDAP と同期しない場合は、CUCM 管理者がユーザのパスワードをリセットする必要があります。

ユーザ デバイスが CUCM でユーザに関連付けられているか確認する

これが問題かどうかを素早く検証するには、ユーザに自分のホーム ページにログインしてもらい、デバイスを表示します。

ユーザのホーム ページにデバイスがなければ、CUCM 管理者はそれらをユーザに関連付ける必要があります。

1. [CUCM Administration] ページを開き、[User Management] > [End User] に移動します。
2. ユーザを選択します。
3. [End User Configuration] ページで、ユーザ デバイスが [Device Associations] セクションにリストされていることを検証します。[Device Associations] セクションにデバイスがリストされていない場合は、2 つの方法のいずれかでデバイスをユーザと関連付けることができます。

方式 1

[Device Association] ボタンをクリックします。ユーザに所属するデバイスを見つけ、そのデバイスを選択します。[End User ID] を設定するには、[Device Information] セクションの [Phone Configuration] ページで、[Owner User ID] フィールドを使用します。[Save] をクリックします。方式 2

[Association Information] セクションで、デバイスの [Directory Number] をクリックし、[Directory Number Configuration] ページを開きます。ページの下部までスクロールし、[Users Associated with Line] セクションに [End User] がリストされていることを確認します。ユーザがリストされていない場合は、[Associate End Users] ボタンをクリックして、[End User] をこの [Directory Number] に関連付けます。

トラブルシューティング

前のセクションで問題が解決しない場合は、次の手順を実行します。

Cisco Unified Communications Manager IP Phone (CCMCIP) サービスは、デバイス リストを取得するために証明書を使用するように設定できます。これについては、『Cisco Unified Communications Integration for Microsoft Office Communicator リリース 7.1 のインストール ガイド』の「[CcmcipServerValidation セクション](#)」で詳しく説明されています。

1. 次のレジストリ キーを作成または変更します。
HKEY_CURRENT_USER\Software\Cisco Systems, Inc.\Client Services Framework\AdminData\CcmcipServerValidationType: 文字列 / REG_SZ[Value] : 0、1、または 2 (値については、次の手順を参照)
2. デバイス リストの取得のため、CUCM にサインインするときに HTTPS で使用するクライアント サービスのフレームワーク (CSF) の証明書確認のタイプを入力します。次のいずれかの値を入力します。0: CSF は、すべての証明書を受け入れます。1: CSF は、キーストアで定義されている証明書と自己署名証明書を受け入れます。注: キーストアとは、認証キーと暗号キーが保存されているファイルで、<location_of_jre>/lib/security にあります。Java Runtime Environment (JRE) のデフォルトの場所は、C:\Program Files\Common Files\Cisco Systems\Client Services Framework です。2: CSF は、キーストアで定義されている証明書だけを受け入れます。
注: CSF は、この証明書を使用して CUCM サーバを検証します。
証明書が受け入れられると、CSF はユーザの資格情報を使用して CUCM にサインインします。

関連情報

- [ユーザグループへのユーザの追加および制御デバイスの関連付け](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)