

Cisco CallManager Attendant Console FAQ

内容

概要

[Cisco WebAttendant クライアントを新しくインストールした TCD サーバに接続するにはどうしますか。](#)

[Attendant Console に話中ランプ フィールド/スピード ダイアルを設定している場合でも、BLF/SD が表示されないのはなぜですか。](#)

[Attendant Console の状態はどのように監視しますか。](#)

[Cisco Attendant Console バージョン 1.4 をサポートするためのクライアント PC の要件は何ですか。](#)

[Cisco CallManager がダウンした場合に Cisco Attendant Console ではどのように冗長性を提供しますか。](#)

[Cisco CallManager クラスタごとにサポートされる Attendant Console アテンダントおよびパイロット ポイントの最大数はいくつですか。](#)

[パイロット ポイントにコールしたとき高速なビジーを受け取るのはなぜですか。](#)

[デバイスを ac ユーザに関連付けた後でもパイロット ポイントを呼び出すと高速なビジーをまだ受け取るのはなぜですか。](#)

[Attendant Console にはいずれの TCP のポートと UDP ポートが使用されますか。](#)

[エージェントがコールに 응답せず、ボイスメールに転送される場合、ボイスメール システムでは、パイロット ポイントのグリーティングではなくエージェントのグリーティングが再生されます。どのように解決しますか。](#)

[トレース レベルをエラーから詳細に変更しましたが、JTAPI ログが生成されません。どうすれば生成できますか。](#)

[Attendant Console は Windows のターミナル サービスから使用できますか。](#)

[ac ユーザのパスワードを変更するにはどうしますか。](#)

[「ResetOriginal」が false に設定されている場合でも、発信者が汎用 Cisco Unity ボイスメール メッセージを受け取るのはなぜですか。](#)

[すべてのサーバ側ログを収集する簡単な方法がありますか。](#)

[自分が古い TCD サービスまたは新しい TCD サービスを実行しているかどうかをどのようにして確認できますか。](#)

[Cisco CallManager Attendant Console と共存させる場合、IVR/ICD の既知の問題はありますか。](#)

[Cisco CallManager Attendant Console GUI の制御対象電話機の回線を有効にするにはどうしますか。](#)

[電話に 1 コールしかないときに、Cisco CallManager Attendant Console にコールの行が複数表示されるのはなぜですか。](#)

[ダイレクト コール パークとは何ですか。](#)

[Cisco CallManager Attendant Console で電話機に正しいライン ボタン一式が表示されないのはなぜですか。](#)

[Cisco CallManager Attendant Console でツールバー ボタンの誤ったセットが強調表示 \(有効または無効\) になるのはなぜですか。](#)

[PSTN の発信者が電話会議からドロップされる問題はどうすれば解決しますか。](#)

[ac ユーザに対するアテンダント電話機に関連付けを含む、次のすべての手順を実行しても「](#)

[「Telephony Initialization Failed」エラーが表示されるのはなぜですか。](#)

[Cisco CallManager Attendant Console の一部のライン ボタンが無効になるのはなぜですか。](#)

[\[Speed Dial\] ウィンドウおよび \[Directory\] ウィンドウで回線状態を更新するにはどうしますか。](#)

[すべての電話番号で初期回線状態のステータスに不明が示されるのはなぜですか。](#)

[一部の電話番号の回線状態に不明な状態や疑問符 \(?\) が表示されるのはなぜですか。](#)

[Cisco CallManager Administration ページからユーザを追加しましたが、クライアントのディレクトリ ウィンドウにそのユーザが表示されません。どうすればよいでしょうか。](#)

[明示的な社内ディレクトリのユーザ リスト ファイルを指定しました。ただし、一部の名前が Attendant Console アプリケーションのディレクトリ ブラウザ ウィンドウに表示されません。これはどのように解決すればよいですか。](#)

[どうすれば異なるディレクトリ サーバからのユーザ リストを生成できますか。](#)

[JTAPI アプリケーションの Attendant Console ユーザ名およびパスワードを変更するにはどうしますか。](#)

[Cisco CallManager Attendant Console にログインしたときに、ユーザが Initialization of Call Control Failed.Retrying...](#)

[Attendant Console で autogenerated.txt ファイルを再生成するにはどうしますか。](#)

[Attendant Console インターフェイスにスピードダイヤルがなく、AutoGenerated.txt に ACLdapConnectionException これを解決するにはどうすればよいですか。](#)

[Cisco Unity Express Attendant Console サービスで Unknown state が表示されます。問題をトラブルシューティングするには、どうすればよいですか](#)

[ユーザは API NOT INITIALIZED 原因](#)

[オペレータが Attendant Console から内線番号に転送するときに、コールが CFNA 上の内線番号のボイス メールに自動的に転送されるのではなく、内線番号から Attendant Console キューに戻ります。問題をトラブルシューティングするには、どうすればよいですか](#)

[リロード ボタンを押したときに社内ディレクトリが更新されないのはなぜですか。](#)

[Cisco Unity Express Attendant ConsoleサーバのWebAdminページに接続すると、データベースウィザードのインストール中に「Error Data:API NOT INITIALIZEDUnable to connect to the server」です。この問題はどうすれば解決しますか。](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco CallManager Attendant Console を使用すると、Cisco IP Phone をアテンダント コンソールとしてセットアップできます。Cisco CallManager Attendant Console は、グラフィカル ユーザ インターフェイス (GUI) を活用した電話番号の検索、回線ステータスのモニタリング、および通話の処理に、短縮ダイヤルのエントリと高速なディレクトリ アクセスを使用します。受付や管理アシスタントは Cisco CallManager Attendant Console を使用して部門または会社のコールを処理し、また、他の従業員は自身の通話を管理するために使用できます。

Cisco CallManager Attendant Console は Cisco CallManager システムへの IP 接続を使用して PC にインストールされます。Attendant Console は、Cisco CallManager システムに登録されている Cisco IP Phone と連携し、アテンダント コンソールとして使用される電話機ごとに 1 つのコンソールを使用します。複数のコンソールを単一の Cisco CallManager システムに接続できます。

このドキュメントでは、Cisco CallManager Attendant Console の機能やパフォーマンスに関する一般的な質問や状況について説明します。

ドキュメント表記の詳細については、『[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。

Q. Cisco WebAttendantクライアントを新しくインストールしたTCDサーバに接続するにはどうすればよいですか。

A. プラグインページから新しいCisco CallManager Attendant Consoleクライアントをダウンロードしてインストールする必要があります。これは古い製品の完全なリライトです。新しいAttendant Console クライアントは、古い Telephony Call Dispatcher (TCD) サーバとの互換性がなく、古い Cisco WebAttendant クライアントは新しい TCD サーバとの互換性ありません。

Q. BLF/SDが設定されていても、Attendant Consoleにビジーランプフィールド/スピードダイヤルが表示されないのはなぜですか。

A. Attendant Consoleでは、電話ボタンテンプレートでラインアピアランスとして設定されていない限り、BLF/SDは表示されません。

Q. Attendant Consoleのステータスをモニタする方法を教えてください。

A. Microsoft Performance MonitorカウンタのCcmLineLinkStateパフォーマンスカウンタを使用すると、アテンダントコンソールが正常に機能しているかどうかを簡単に確認できます。Cisco Attendant Console に関する CcmLineLinkState およびその他のパフォーマンス モニタリング情報を表示するには、次の手順を実行してください。

1. Cisco CallManager サーバにログインします。
2. [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Performance] の順に選択します。
3. [View report data] アイコンをクリックします。
4. [+] (カウンタの追加) アイコンをクリックします。
5. [System Monitor] を選択し、[All Counters] を有効にし、[Object] ドロップダウン リスト ボックスから [Cisco CallManager Attendant Console] を選択します。
6. [Add] をクリックします。CcmLineLinkState カウンタが 11 の場合、この状態は Cisco TCD が正常に動作していることを示しています。CcmLineLinkState の左端の数字は、Cisco TCD が接続され、Cisco CallManager CTI に登録されているかどうかを示します。この数字が 0 の場合、CTI またはディレクトリに関する問題が存在することがあります。
CcmLineLinkState の右端の数字は Cisco TCD が Cisco CallManager を介して回線状態情報を認識できるかどうかを示します。この数字が 0 の場合は、Cisco CallManager に問題が存在します。

Q. Cisco Attendant Consoleバージョン1.4をサポートするためのクライアントPC要件は何ですか。

- プロセッサ : Pentium II プロセッサ 366-MHz PC
- メモリ:128 MB の RAM
- オペレーティング システム : Microsoft Windows 2000 または Windows XP

Q. Cisco CallManagerがダウンした場合、Cisco Attendant Consoleはどのように冗長性を提供するのですか。

A. TCDが有効なサーバに障害が発生すると、アテンダントコンソールは常に冗長性の使用を試み

ます。すべての Cisco CallManager サーバで TCD と CTI Manager サービスを実行していれば、使用できる次の CM を使用するためにアテンダント電話機のデバイスプールが使用されます。

- CTI Manager および Cisco TCD が Cisco CallManager クラスタ内のすべてのノードで実行されている場合は、アテンダント PC の [Attendant Settings] ダイアログボックスに、Cisco TCD を実行する 1 台のサーバの IP アドレスを入力します。
- Cisco TCD サービスと CTI Manager を実行していないクラスタ内のノードがある場合は、アテンダント PC の [Attendant Settings] ダイアログボックスの [Advanced] タブにある [Call Processing Server Host Names or IP Addresses] フィールドに、アクティブ CTI Manager が存在するクラスタ内のサーバの IP アドレスをカンマ区切りのリストで入力します。

Q. Cisco CallManager クラスタごとにサポートされるアテンダントコンソールアテンダントおよびパイロットポイントの最大数はいくつですか。

A. Cisco CallManager クラスタごとに最大 500 のパイロットポイントと 500 のアテンダントがサポートされます。この最大サポート レベルでは、500 人のアテンダント、および 500 個のパイロットポイントをグループの複数のサーバに分配する必要があります。サーバごとに最大 125 (7845)、最大 100 (7835)、および最大 75 (7825) です。

Q. パイロットポイントを呼び出す際に速いビジーが発生するのはなぜですか。

A. パイロットポイント及び/又は制御電話機が「ac」ユーザの制御対象デバイスリストに存在しない。Cisco CallManager ユーザの管理ページから ID 「ac」でユーザを作成し、すべてのパイロットポイントとアテンダントの電話機をこのユーザに関連付ける必要があります。このユーザが [Enable CTI Application Use] をオンにしていることを確認してください。このユーザーのデフォルトのパスワードは 12345 です。パスワードを変更する場合は、[「ac」ユーザーのパスワードを変更する方法を参照してください。](#)

Q. デバイスを ac ユーザに関連付けた後でパイロットポイントを呼び出しても、まだファーストビジー状態が続くのはなぜですか。

A. パイロットポイントに関連付けられたハントグループのユーザ/回線ペアで指定されたユーザがオンラインでない可能性があります。Cisco CallManager Attendant Console GUI からログインしてオンラインにします。これで改善されない場合は、Cisco Bug ID [CSCdw86252 \(登録ユーザ専用 \)](#) 「[Device Association] ページでユーザ デバイス アソシエーションが失われることがある」に該当する可能性があります。Cisco CallManager Administration ページに移動して、このユーザに関連付けられていない関連するデバイスを再関連付けします。

Q. Attendant Console に使用される TCP ポートと UDP ポートは何ですか。

A. Attendant Console で使用される TCP ポート番号は、1099 ~ 1129 の範囲です。これらは AC クライアントと AC サーバ (最初の使用可能なポートを使用) 間の Remote Method Invocation (RMI) の接続に使用されます。ポート番号 2748 が CTI サーバに Quick Buffer Encoding (QBE) メッセージを送信するために使用されます。

ユーザは、[Advanced Settings] ダイアログを使用して UDP ポートを設定できます。ユーザがポートを設定していない場合、Attendant Console では最初に使用できる UDP のポートをランダムに使用します。

Q.コールがエージェントで応答されず、ボイスメールに転送されると、ボイスメールシステムはパイロットポイントのグリーンティングではなく、エージェントのグリーンティングを再生します。どのように解決しますか。

A.この場合、ResetOriginalCalledはtrueに設定されます。Telephony Call Dispatcher (TCD) サービスパラメータに移動し、ResetOriginalCalled を false に設定します。

Q.トレースレベルを[Error]から[Detailed]に変更しましたが、JTAPIログは生成されません。どうすれば生成できますか。

A. Java Telephony Application Programming Interface(JTAPI)トレースレベルは、JTAPIの初期化時に設定され、後で変更されることはありません。Telephony Call Dispatcher (TCD) サービスを再起動します。

Q. Attendant ConsoleはWindowsのターミナルサービスを介して動作しますか。

A. Attendant Consoleはターミナルサービスを介して動作する可能性がありますが、サポートされている構成ではありません。

Q. acユーザのパスワードを変更するにはどうすればよいのですか。

A.次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager システムにログインします。
2. C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat ファイルをダブルクリックして Attendant Console Configuration Tool を開きます。
3. [Start] > [Run] を選択し、ウィンドウに cmd と入力してコマンドプロンプトを起動します。
4. C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant に移動します。
5. notepad etc\ACServer.properties コマンドを実行します。
6. JTAPI_PASSWORD= の行を探します。
7. bin\lacenc.exe <password> コマンドを実行して新しいパスワードの暗号化されたコピーを生成します。
8. 出力をコピーし、JTAPI_PASSWORD= の後に貼り付けます。
9. 保存し、メモ帳を終了します。
10. Cisco Telephony Call Dispatch サービスを再開します。
11. クラスタ内のすべての Cisco CallManager で次の手順を繰り返します。

Q. 「ResetOriginal」がfalseに設定されている場合でも、発信者が一般的なCisco Unityボイスメールグリーンティングを受信するのはなぜですか。

A. Cisco Unityの特定のTSPバージョンに既知の問題があります。Cisco CallManager Attendant Console は TSP バージョン 6.0(1) でテストされています。

Q.サーバ側のすべてのログを簡単に収集する方法はありますか。

A. CCM、CTI、SDL CCM、SDL CTI、TCDおよびJava Telephony Application Programming Interface(JTAPI)トレースを収集して、サーバの問題をデバッグします。C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin ディレクトリから **accollectlogs.bat** を実行します。これは

3 個のオプション パラメータを使用します。

- `directory <directory_name>` : CallManager トレースがあるディレクトリ。
- `time <n_minutes>` : ログの最後の `<n_minutes>` 相当を収集します。
- `output <zip_file_name>` : 出力 zip ファイルの名前。

Q.古いTCDサービスと新しいTCDサービスのどちらを実行しているかを知るには、どのようにすればよいのですか。

A. Telephony Call Dispatcher(TCD)サービスのプロパティを調べます。新しい TCD サービスの実行可能ファイルへのパスが `C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\tcdsrv.exe` である必要があります。

Q. IVR/ICDがCisco CallManager Attendant Consoleと共存している場合に、IVR/ICDに関する既知の問題はありますか。

A. Cisco CallManager Attendant ConsoleとInteractive Voice Response(IVR)/Interactive Call Distribution(ICD)は、どちらも通信にRemote Method Invocation(RMI)を使用します。デフォルトの RMI 通信ポートは 1099 です。Cisco CallManager Attendant Console が IVR/ICD の前に起動した場合、まずポート 1099 にバインドされます。一方、ICD/IVR の後で Cisco CallManager Attendant Console が開始され、ポート 1099 がすでに使用されていると、1099 より後の最初の使用可能なポートが検索されます。Cisco CallManager Attendant Console はいずれの状況でも正常に動作します。一方、起動時に 1099 ポートがすでに使用されていると IVR/ICD では問題が発生します。次のエラーが IVR/ICD のログに表示されます。

```
java.rmi.server.ExportException:  
Port already in use: 1099.
```

この問題を修正する 2 通りの可能なオプションがあります。

- Cisco Telephony Call Dispatcher サービスが IVR/ICD の後に開始することを確認します。
- IVR/ICD コンフィギュレーションのデフォルト RMI ポートを変更します。

Q. Cisco CallManager Attendant Console GUIで制御対象電話機の回線を有効にするにはどうすればよいのですか。

A.パイロットポイント及び/又は被制御電話機がACユーザの被制御機器リストに含まれていない。Cisco CallManager ユーザの管理ページから ID 「ac」でユーザを作成し、すべてのパイロットポイントとアテンダントの電話機をこのユーザに関連付ける必要があります。このユーザが [Enable CTI Application Use] をオンにしていることを確認してください。このユーザーのデフォルトのパスワードは12345である必要があります。[「acユーザーのパスワードを変更する方法を教えてください。」](#)パスワードを変更する場合。

Q.電話機に1つのコールしかないと、Cisco CallManager Attendant Consoleのコールに対して複数の行が表示されるのはなぜですか。

A. Cisco CallManagerの特定のバージョンでは、電話にアクティビティがある間にアプリケーションを起動した場合、アテンダントコンソールに正しいコール詳細セットが反映されない既知の問題があります。該当バージョンは、3.1.4 よりも前のバージョンおよび 3.2.2 です。

Q.ダイレクトコールパークとは何ですか。

A.ダイレクトコールパークを使用すると、パークされたコールを、ユーザが選択した使用可能なダイレクトコールパーク番号に転送できます。Cisco Unified CallManager の [Directed Call Park Configuration] ウィンドウでダイレクト コール パーク番号を設定してください。設定したダイレクト コール パーク番号はクラスタ全体で存在します。ダイレクト コール パークの話中ランプフィールド (BLF) をサポートする電話機を設定すると、特定のダイレクト コール パーク番号のビジーステータスおよびアイドルステータスをモニタできます。

アテンダントはダイレクト パーク番号のコールに打診転送ボタンを使用する必要があります。[Transfer] ボタンを使用すると、復帰のタイムアウト期間が期限切れとなった場合にシステムがアテンダントにコールを戻せず、発信者がリオーダー トーンを受信します。

注：ダイレクトパーク番号に送信されたコールは、Cisco Unified CallManager Attendant Consoleの[パークされたコール(Parked Calls)]ウィンドウに表示されません。

Q. Cisco CallManager Attendant Consoleで電話機に正しい回線ボタンのセットが表示されないのはなぜですか。

A. Cisco CallManager Administrationを使用して電話機に回線を追加したり、電話機から回線を削除しても、Attendant Consoleは自動的に最新の情報を取得しません。正しい情報を表示するには、アテンダントはログアウトしてログインする必要があります。アテンダントの電話機がリセットされるたびに、この作用についてのメッセージがアプリケーションによって表示されます (リセットは Cisco CallManager Administration から変更を行ったときに発生) 。

Q. Cisco CallManager Attendant Consoleで誤ったツールバーボタンのセットが強調表示 (有効/無効) されるのはなぜですか。

A.アナログライン上の電話機にコールが発信された場合、受信したイベントは、適切なボタンセットを有効または無効にするのに十分な完了していません。これは、Cisco CallManager Attendant Console 固有ではありません。IP フォンでも発生します。

Q. PSTN発信者が会議からドロップされる問題を解決するにはどうすればよいのですか。

A.ゲートウェイをG.711 (U-lawまたはA-law) に設定するか、トランスコーダ/会議ブリッジのハードウェアリソースを設定します。これは、Cisco CallManager Attendant Console 固有ではありません。IP フォンでも発生します。

Q.アテンダント電話をacユーザに関連付けるなど、すべての手順を実行しても「Telephony Initialization Failed」エラーが表示されるのはなぜですか。

A.クライアントマシンにドメインネームシステム(DNS)が設定されていることを確認します。アテンダント電話機またはユーザ指定の CTI Manager のデバイス プールが名前である場合、アプリケーションは目的のホストと通信できません。

Q. Cisco CallManager Attendant Consoleの一部の回線ボタンが無効になっているのはなぜですか。

A.対応する回線が共有回線の場合は、無効として表示されます。回線が継続的に設定されていない場合（たとえば、バージョン 3.1.4 までの Cisco CallManager で、回線 1 と回線 3 が DN に割り当てられている一方で、回線 2 が割り当てられていない場合）にも発生する可能性があります。

Q. [短縮ダイヤル(Speed Dial)]ウィンドウと[ディレクトリ(Directory)]ウィンドウで回線状態を更新するにはどうすればよいのですか。

A.サーバからクライアントへの回線状態の更新は、ユーザデータグラムプロトコル(UDP)パケットを使用して送信されます。ネットワーク アドレス変換 (NAT) デバイスや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、通常、クライアントはサーバから回線状態の更新を受信しません。クライアントとサーバの両方が NAT デバイスまたはファイアウォールの同じ側にあることを確認します。

Q.最初の回線状態で、すべての電話番号に対して[Unknown status]が表示されるのはなぜですか。

A.この状況は、Cisco CallManager 3.1(x)を実行すると発生します。初期回線状態は Cisco CallManager のこのリリーストレインで使用できません。回線にアクティビティがあると（オフフックになるなど）、回線状態が更新されます。この問題は、新しいバージョンの Cisco CallManager では解決されています。

Q.一部の電話番号の回線状態に不明な状態または疑問符(?)が表示されるのはなぜですか。

A.ディレクトリの回線状態が不明で、回線ステータス列に常に疑問符が表示される主な理由は、電話機がホームになっているすべてのCisco CallManagerサーバでTelephony Call Dispatcher(TCD)サービスが開始されていないためです。電話機のホームになっているすべてのCisco CallManager サーバで TCD サービスを開始します。アップグレードした環境の場合は、クラスタ内のすべての Cisco CallManager サーバで TCD サーバをアップグレードしてください。

注：Cisco Unified CallManager 5.x/6.xで、Cisco CallManager Attendant Consoleサービスがパブリッシュおよびクラスタ内のすべてのサブスクリバで開始されているかどうかを確認します。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. [User] > [Global Directory] を選択し、回線ステータスに ? が表示されているユーザを探します。電話番号がユーザの IP フォンにある DN と同じであることを確認します。
2. この問題は、ファイアウォールが原因で発生することもあります。この場合、問題を解決するには、ファイアウォールを取り外すか無効にします。Attendant Console ファイアウォール サポートの詳細については、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucm/admin/7_1_2/ccmfeat/fscmac.html#wp1516214 を参照してください。
3. Attendant Console の [Settings] ダイアログボックスの [Advanced] タブで、PC の IP アドレスを設定するために、クライアントの IP アドレスと UDP ポート（コロン後に指定）を入力します（例：192.168.219.216:3283）。これは、に使用する UDP のポートです。

Attendant Settings [X]

Basic | **Advanced**

Use the following options only if you need to change the defaults.

Path Name of Local Directory File:

Directory Reload Interval (in seconds):

Call Processing Server Host Names or IP Addresses (comma separated):

Local Host IP Address (for line state):

Enable Trace Enable Audible Alerts
 Show Accessibility Messages Hold Call When Dial Pad is Active

Save **Cancel**

注：この回避策を完了しても問題が解決しない場合は、ACをアンインストールして、アテンダントのPCに再インストールします。

Q. Cisco CallManager Administrationページからユーザを追加しましたが、クライアントのディレクトリウィンドウにそのユーザが表示されません。どうすればよいでしょうか。

A.サーバは、次のいずれかの条件が満たされると、ディレクトリからユーザリストを抽出します。

- Telephony Call Dispatcher (TCD) サービスが起動しており、ディレクトリ同期信号間隔がゼロではない。
- ディレクトリ同期間隔が経過した。
- Cisco CallManager Administration ページからディレクトリ同期間隔が変更された。

クライアントはログイン時にのみユーザリストをロードします。クライアントがサーバからのアップデートされたユーザリストを表示するためには、この条件のいずれかが満たされた後で再ログインが必要です。電話番号を使用していないユーザは、クライアントに表示されません。関連するすべてのユーザに対して、ディレクトリに電話番号がリストされていることを確認します。これで改善されない場合は、TCD サービスを再起動します。

Q.明示的な社内ディレクトリのユーザリストファイルを指定しました。ただし、一部の名前が Attendant Console アプリケーションのディレクトリブラウザウィンドウに表示されません。これはどのように解決すればよいですか。

A.ファイル内の各行はユーザエントリとして扱われます。エントリの形式は、「姓、名、電話番号、部門（任意選択）」です。'#および;'で始まるエントリはコメントとして扱われ、無視されます。電話番号がないエントリも無視されます。エントリの先頭のコメント文字を削除し、電話番号がすべてのエントリにあることを確認します。Attendant Console サービスを再開することで問題の解決を試すこともできます。

Q.別のディレクトリサーバからユーザリストを生成するにはどうすればよいのですか。

A.デフォルトでは、Cisco CallManager Attendant Consoleクライアントアプリケーションは、ファイルのユーザリストデータを次の優先順位で表示します。

1. ユーザリストのファイル名は [Settings] > [Advanced] タブで明示的に定義されます。
2. userlist\CorporateDirectory.txt ファイルはサーバにあります。
3. userlist\AutoGenerated.txt file ファイルはサーバにあります。

AutoGenerated.txt ファイルは名前が示すように、Cisco Telephony Call Dispatcher サービスによって生成されます。このファイルは、次のいずれかが発生すると生成されます。

- サービスが開始される（ディレクトリ同期間隔が 0 でない場合）。
- ディレクトリ同期時間が期限切れ。ディレクトリ同期時間値を [Administration] ページから変更。

ユーザリストが別のディレクトリサーバにある場合は CorporateDirectory.txt ファイルを生成できます。次のステップを実行します。

1. Cisco CallManager サーバでコマンド ウィンドウを開きます。
2. C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin に移動します。
3. **bulldir.bat** を実行します。
4. 少なくとも、最初の 2 個のコマンドライン パラメータを指定する必要があります。他のデフォルト値は、ディレクトリの設定方法によっては、ご使用の設定で使用できることもあればできないこともあります。url ?-searchBasesearchFilter (デフォルト : "(objectClass=inetOrgPerson)") managerDN (デフォルト : "") managerPW (デフォルト : "") department (デフォルト : "department") コマンドの例 : **bulldir -url ldap://ldap.cisco.com -searchBase "ou=people, o=cisco.com"**。
5. クラスタ内のすべての Cisco CallManager システムでこれを繰り返します。

Q. JTAPIアプリケーションのアテンダントコンソールのユーザ名とパスワードを変更するにはどうすればよいのですか。

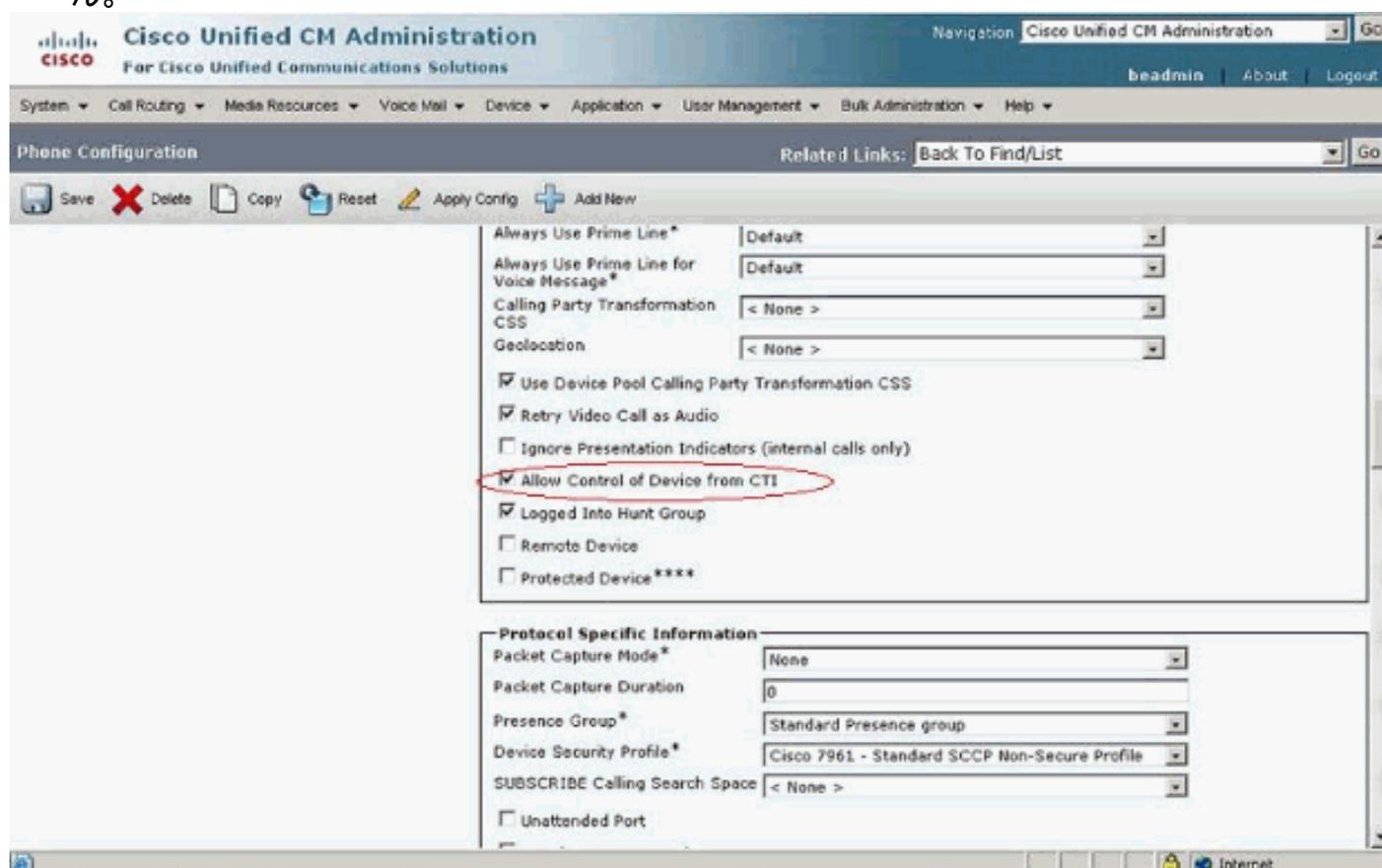
A.次の手順を実行します。

1. C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat ファイルをダブルクリックして Attendant Console Configuration Tool を開きます。ユーザ名とパスワードを設定し、設定を保存します。
2. Active Directory でこのユーザのパスワードをリセットし、パスワードのセキュリティ ポリシーの [User must change the password on first login] を無効にします。
3. Cisco Telephony Call Dispatch サービスを再開します。

Q.なぜユーザが **Initialization of Call Control Failed.Retrying...**

A.考えられる原因は次のとおりです。

- ac ユーザが存在しない。
- ac ユーザのパスワードに不一致がある。
- Call Park Retrieval の [Allowed] チェックボックスが Cisco CallManager Administration でチェックされていない。
- Cisco CallManager Administration で [Enable CTI Application] がチェックされていない。
- パイロット ポイントや制御対象電話機が ac ユーザの制御対象デバイス リストにありません。
- 電話機の MAC アドレス識別番号が古い可能性がある。この問題を解決するには、Attendant Console のログイン ウィンドウを開き、[Settings] > [Basic] に移動します。次に、電話機の MAC アドレスの識別名を新しいものに変更します。これが終わると問題なくログインできるようになります。
- [Cisco Unified CM Administration] ページの [Device] > [Phone] メニューで、各アテンダント電話機に対して [Allow Control of Device from CTI] チェックボックスがチェックされていません。



ac ユーザが存在しない場合は、Cisco CallManager Administration 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 ポイントをこのユーザと関連付ける必要があります。このユーザを設定しない限り、Attendant Console は CTIManager と対話できず、アテンダントはコールを受信できません。

1. Cisco CallManager Administration から [User] > [Add a New User] を選択します。[User Information] ウィンドウが表示されます。
2. [First Name] フィールドおよび [Last Name] フィールドに **ac** または記憶できる別の名前を入力します。
3. [User ID] フィールドに **ac** を入力します。
4. [User Password] フィールドに **12345** を入力します。

5. [Confirm Password] フィールドに **12345** と入力します。
6. ピンと電話番号を入力します。
7. [Enable CTI Application Use] をオンにします。Attendant Console が CTIManager と対話するには、このボックスをオンにする必要があります。
8. [Call Park Retrieval Allowed] をオンにします。
9. [Insert] をクリックします。
10. ac ユーザに必ずデバイスを関連付けてください。

ac ユーザがすでに存在する場合は、これらのパラメータを確認してください。

注 : acユーザがグローバルディレクトリで設定されたものと同じであることを確認してください。

1. Cisco CallManager Administration から [User] > [Global Directory] を選択します。[User Information] ウィンドウが表示されます。
2. **ac** を入力し、[User Search] フィールドで [Search] をクリックします。
3. 一致する名前からのリストから **ac ユーザの名前をクリック** します。
4. [User Password] フィールドに **12345** を入力します。
5. [Confirm Password] フィールドに **12345** と入力します。
6. ピンと電話番号を入力します。
7. [Enable CTI Application Use] をオンにします。Attendant Console が CTIManager と対話するには、このボックスをオンにする必要があります。
8. [Call Park Retrieval Allowed] をオンにします。
9. [Update] をクリックします。
10. ac ユーザに必ずデバイスを関連付けてください。

ユーザがこれらのグループに関連付けられていることも確認してください。

- Standard CTI Allow Control of All Devices
- Standard CTI Allow Call Monitoring
- Standard CTI Allow Call Park Monitoring
- Standard CTI Enabled

Q. Attendant Consoleでautogenerated.txtファイルを再生成するにはどうすればよいのですか。

A. Attendant ConsoleでAutoGenerated.txtファイルを再生成するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager サーバで C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserLists に移動し、AutoGenerated.txt ファイルを探します。
2. ファイルを削除します。
3. Cisco CallManager サーバの [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] の下で TCD サービスと CTI サービスを再開します。

Q. Attendant Consoleインターフェイスにスピードダイヤルがなく、AutoGenerated.txtにACLdapConnectionExceptionエラーメッセージが表示されます。これを解決するにはどうすればよいのですか。

A. Attendant Consoleインターフェイスでスピードダイヤルが欠落している問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Attendant Console アプリケーション ウィンドウを閉じ、次のファイルを削除します。サーバ : C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt
アテンダント コンソール クライアント PC : C:\Program Files\Cisco\Call のマネージャの Attendant Console \ userlists
2. Cisco CallManager サーバで Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) を再起動します。
3. Attendant Console アプリケーションを開きます。問題がまだ発生する場合は、Cisco CallManager サーバで C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini ファイルを開きます。このファイルで次のフィールドに LDAP (デイレクトリ) サーバの正しい情報が含まれていることを確認します。IdapURL=IdapsURL=注 : 名前解決の問題が発生した場合は、ホスト名の代わりにサーバのIPアドレスを使用してください。
4. Cisco CallManager サーバで、[Start] > [Run] > [regedit] の順に選択し、HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Directory Configuration キーを検索します。次のフィールドに DirectoryConfiguration.ini ファイルと同じく正しい情報が設定されていることを確認します。IdapURLIdapsURLDirectoryConfiguration.ini のファイルまたはレジストリで異なっているか間違っている情報があった場合は、情報を訂正し、Cisco TCD サービスを再開します。注 : この手順で問題が解決しない場合は、DC DirectoryサービスがCisco CallManagerサーバで稼働していることを確認してください。そうでない場合、この問題を解決するには Cisco CallManager サーバを開始します。

Q. Cisco Unity Express Attendant Consoleサービスに[Unknown state]。問題をトラブルシューティングするには、どうすればよいですか

A.この問題を解決するには、HKLM\Software\Arc Solutions\Call Connect\DefaultsレジストリのIPを正しいCisco Unity Express Attendant Console IPに変更してください。

Q.ユーザーはAPI_NOT_INITIALIZEDり、管理ページがロードされません。原因

A.この問題は、Cisco Bug [CSCte44454](#)(登録ユーザ専用)が原因で発生する可能性があります。

Q.オペレータがAttendant Consoleから内線番号に転送すると、コールはCFNAの内線番号のボイスメールに自動的に転送されるのではなく、内線番号からAttendant Consoleキューに戻ります。問題をトラブルシューティングするには、どうすればよいですか

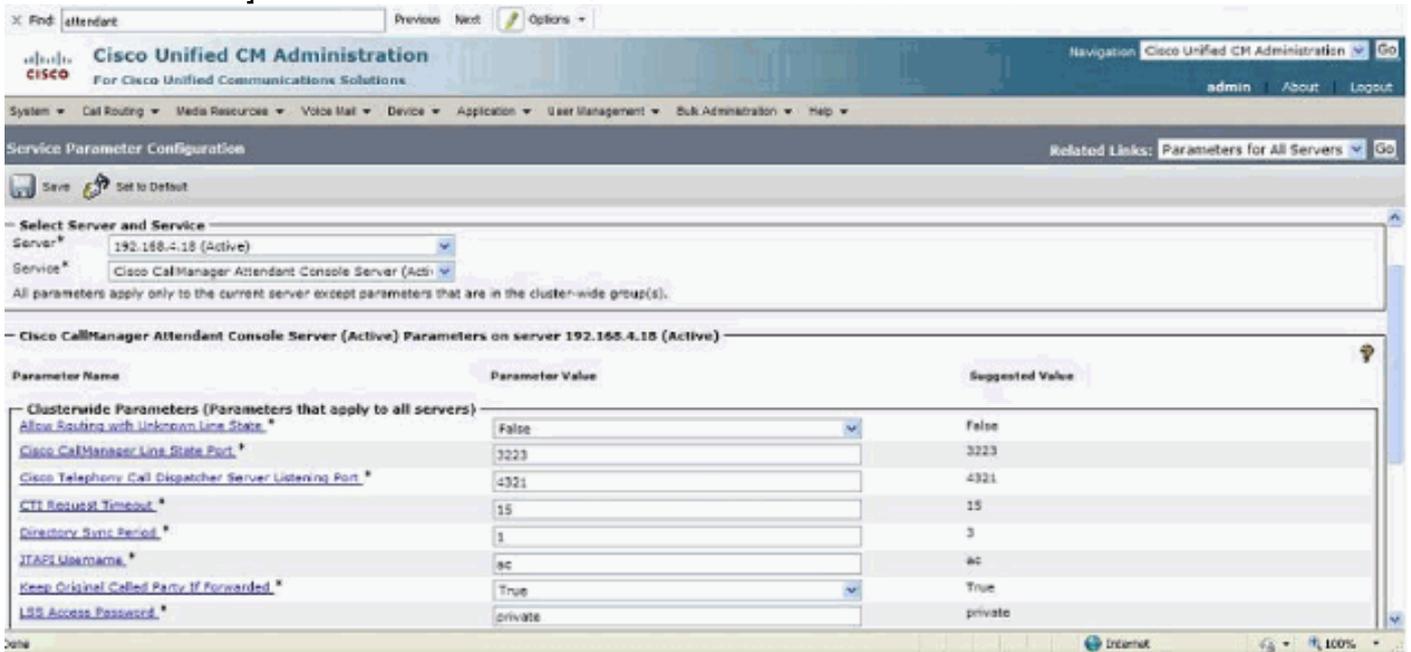
A.この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Attendant Console を閉じます。
2. Attendant Console PC で、レジストリを開き、次のキーを変更します。
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Direct Transfers : All を設定
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Send BLF calls to Service Queue : No を設定
3. Attendant Console を開き、ログインします。

Q. reloadボタンを押しても社内ディレクトリが更新されないのはなぜですか。

A.この問題を解決するには、Directory Sync Periodサービスパラメータを0から1に変更します。Directory Sync Periodサービスパラメータを変更するには、次の手順を実行します。

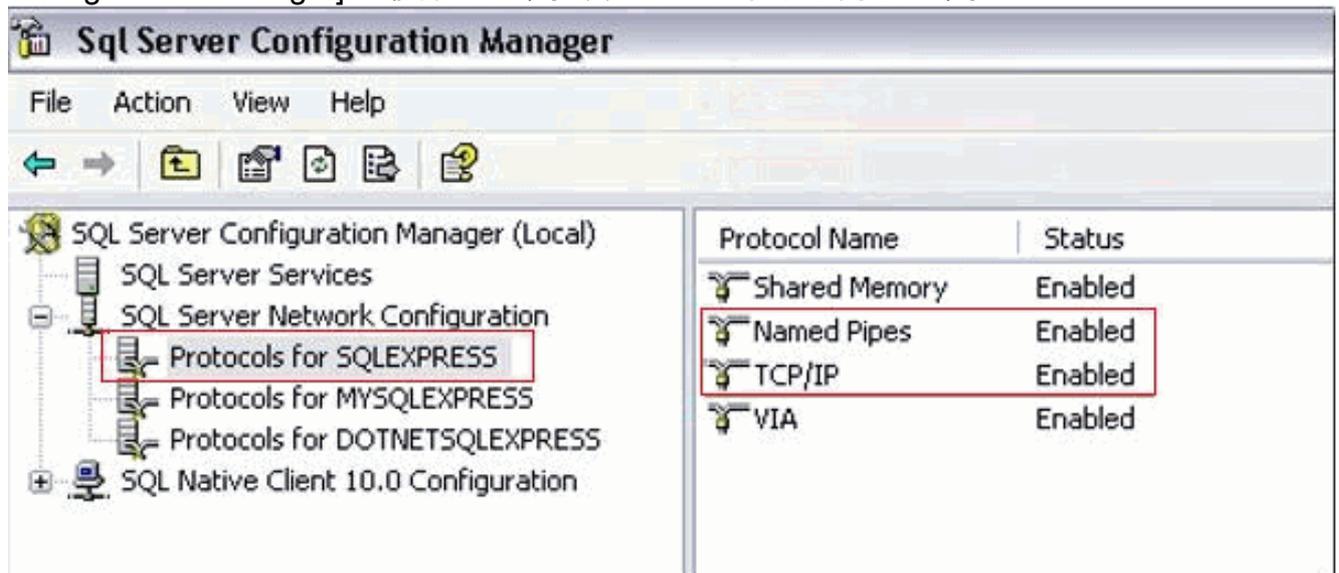
1. [Cisco Unified CM Administration] ページに移動し、[System] > [Service Parameters] を選択します。
2. [Server] ドロップダウン リストから適切なサーバを選択します。次に、[Service] ドロップダウン リストから [Cisco CallManager Attendant Console Server] を選択します。[Clusterwide Parameters] の下で、ディレクトリ同期パラメータを変更します。



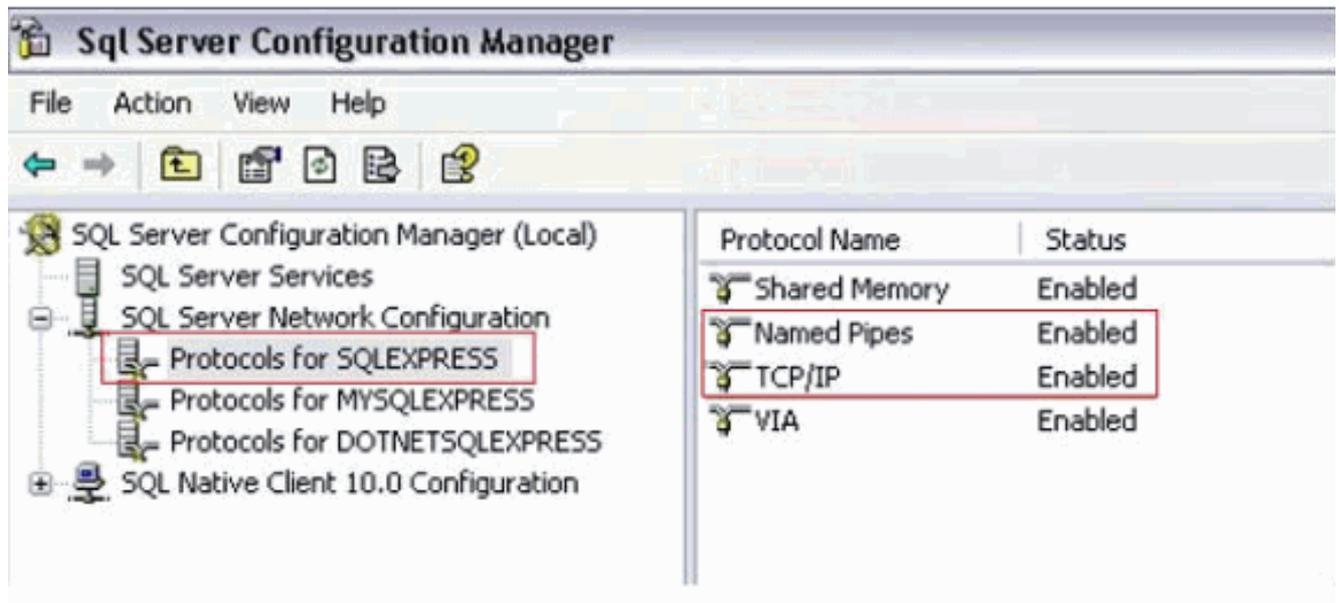
Q. Cisco Unity Express Attendant ConsoleサーバのWebAdminページに接続すると、データベースウィザードのインストール中に「**Error Data:API_NOT_INITIALIZED**Unable to connect to the server'す。この問題はどのようにすれば解決しますか。

A.この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. [All Programs] > [Microsoft SQL Server 2008] > [Configuration Tools] > [SQL Server Configuration Manager] に移動します。次のウィンドウが開きます。



2. [SQL Server Network Configuration] に移動し、SQLEXPRESS の [Protocols] を選択します。次に、[TCP/IP protocol] および [Named Pipes] を有効にします。



関連情報

- [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](#)