

Cisco CallManager Attendant Console FAQ

目次

[はじめに](#)

[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の関連付けを含む、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。 どうすればよいのですか。](#)

[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... エラー メッセージを受け取るのはなぜですか。](#)

[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 ダイアルがなく、AutoGenerated.txt に ACLdapConnectionException エラー メッセージが表示されます。 この問題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。 この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 エラーを受け取り、管理ページがロードされません。 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。 この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 ページに接続する際に次のエラー メッセージが表示されます。 "Error Data: API NOT INITIALIZED" およびデータベース ウィザード インストール時の「unable to connect to the server」。 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 では、アテンダント コンソールとして Cisco IP Phone をセットアップすることができます。 Cisco CallManager Attendant Console は、スピード ダイアル エントリおよびクイック ディレクトリ アクセスを使用して、電話番号の検索、回線ステータスの監視、コールの処理をグラフィカル ユーザ インターフェイス (GUI) によって行います。 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しますか。

A. [Plug-ins] 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プレイスメントです。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 サーバとの互換性はありません。

Q. 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。

A. Attendant Console では、電話ボタン テンプレートのライン アピアランスとして設定されていない場合 BLF/SD を表示しません。

Q. Attendant Console の状態はどのように監視しますか。

A. Microsoft Performance Monitor のカウンタの CcmLineLinkState のパフォーマンス カウンタを調べれば、アテンダント コンソールが正しく動作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 の要件は何ですか。

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

A. Attendant Console では TCD が有効になっているサーバに障害が発生した場合、常に冗長性を

使用することを試みます。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 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。

A. Cisco CallManager クラスタごとに最大 500 個のパイロットポイントおよび 500 人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。

。

A. 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。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。このユーザのデフォルトパスワードは 12345 です。パスワードを変更する場合は、「[ac ユーザのパスワードを変更するにはどうしますか](#)」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。

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ているユーザがオンラインでないためである可能性があります。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 にはいずれの TCP のポートと UDP ポートが使用されますか。

。

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. エージェントがコールに応答せず、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。

A. これが生じると、ResetOriginalCalled が 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。

A. Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) のトレースレベルは JTAPI の初期化時に設定され、以降は変更されません。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 サービスから使用できますか。

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設定ではありません。

Q. ac ユーザのパスワードを変更するにはどうしますか。

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\acenc.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。

A. Cisco Unity の特定バージョンの TSP には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. すべてのサーバ側ログを収集する簡単な方法はありますか。

A. サーバの問題をデバッグするためには、CCM、CTI、SDL CCM、SDL CTI、TCD と Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) トレースを収集します。 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. 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。

A. Telephony Call Dispatcher (TCD) サービスのプロパティを確認します。 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. 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。

A. Cisco CallManager Attendant Console および自動音声応答 (IVR) /Interactive Call Distribution (ICD) の両方で通信に 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 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。

A. 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。 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。 このユーザのデフォルト パスワードは 12345 である必要があります。 [「ac ユーザのパスワードを変更するにはどうしますか」](#) を参照してください。 パスワードを変更する場合。

Q. 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。

A. Cisco CallManager の特定のバージョンには、電話機にアクティビティがあるときにアプリケ

ーションを起動すると、Attendant Console が正しいコール詳細のセットを反映しないという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、ユーザは、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、パークされたコールを転送できます。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 パーク番号のビジュー 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 [Parked Calls] ウィンドウに表示されません。

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

A. Cisco CallManager Administration を使用して回線が電話機に追加されるか電話機から削除される場合、Attendant Console では最新の情報を自動的に受信しません。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。

A. アナログ回線の電話機にコールが発信された場合、受信するイベントは、ボタンの正しいセットを有効または無効にするのに十分な網羅性を持ちません。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 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](#)

A. ゲートウェイを G.711 (u-law または A-law) であると設定するか、トランスコーダ/会議ブリッジ用のハードウェア 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. ac ユーザに対するアテンダント電話機の関連付けを含む、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。

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 の一部のライン ボタンが無効になるのはなぜですか。

A. 対応する回線が共用回線の場合、無効で表示されます。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. [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。

A. サーバからクライアントへの回線状態の更新は、User Datagram Protocol (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. 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。

A. この状況は、Cisco CallManager 3.1(x) を稼働している場合に発生します。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や疑問符 (?) が表示されるのはなぜですか。

A. 一部のディレクトリの回線ステータスが不明で回線状態のカラムに常に疑問符が表示される主な理由は、電話機のホームになっている Cisco CallManager サーバの一部で Telephony Call Dispatcher (TCD) サービスが起動していないことです。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 では、Cisco CallManager Attendant Console サービスがクラスタのパブリッシャおよびすべてのサブスクリバで開始されているかどうかを調べます。

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（コロンの後に指定）を入力します（例：192.168.219.216:3283）。これは、回線状態の更新に使用する UDP のポー

トです。

Attendant Settings

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: この回避策を実行した後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。](#) どうすればよいのですか。

A. サーバでは、次の条件の 1 つが満たされると、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のですか。

A. ファイルの各行は、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。「#」と「;」で開始されてい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. 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。

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、次の優先順位順でファイルからのユーザ リスト データを表示します。

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。次の手順を実行します。

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 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。

A. 次の手順を実行します。

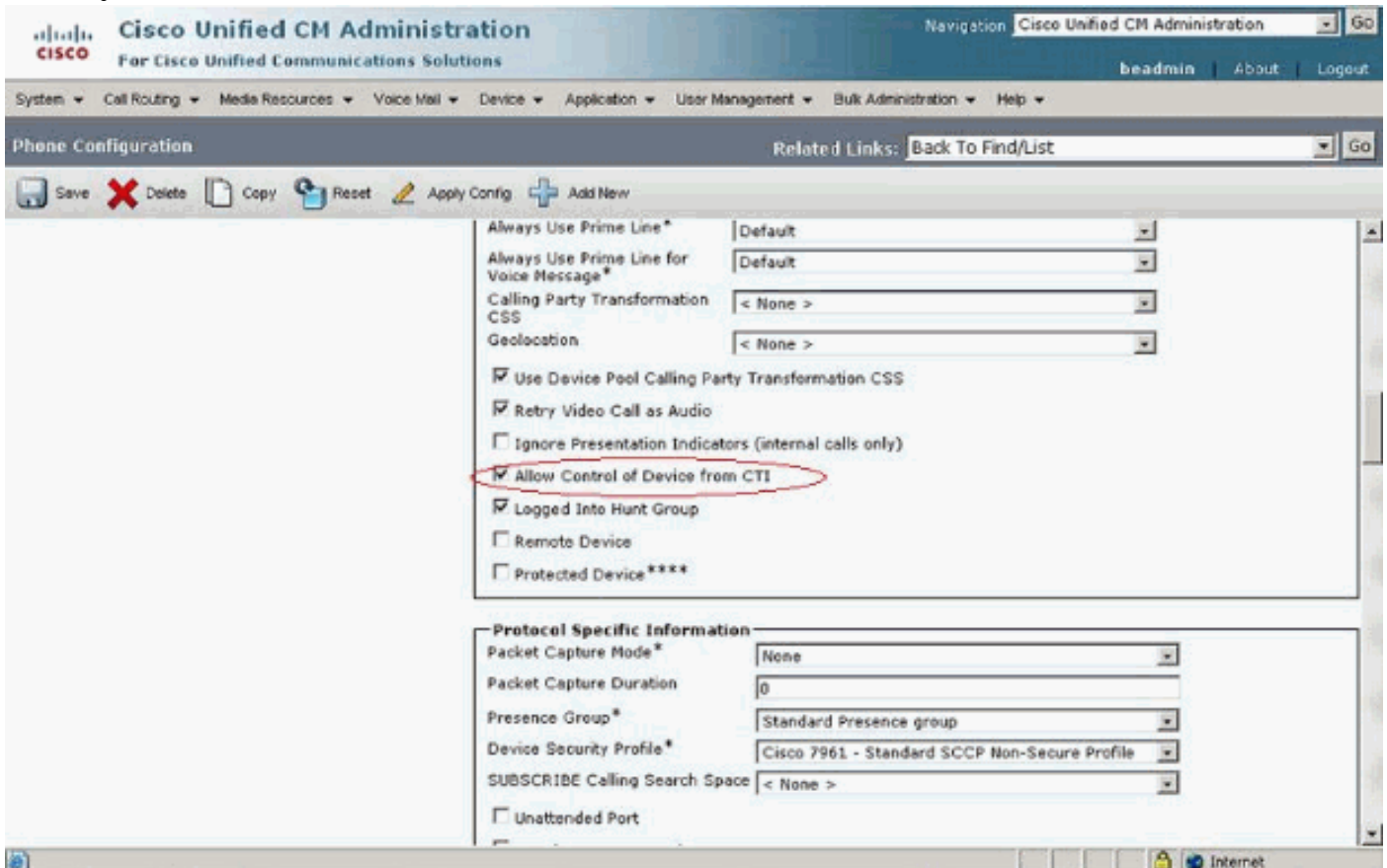
1. C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat ファイルをダブルクリックして Attendant Console Configuration Tool を開きます。ユーザ名とパスワードを設定し、設定を保存します。
2. Active Directory でこのユーザのパスワードをリセットし、パスワードのセキュリティ ポリシーの [User must change the password on first login] を無効にします。
3. Cisco Telephony Call Dispatch サービスを再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

Q. Cisco CallManager Attendant Console にログインしたときに、ユーザが Initialization of Call Control Failed. Retrying... エラー メッセージを受け取るのはな

ぜですか。

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す。



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: グローバル ディレクトリで設定されている値と同じ ac ユーザであることを確認します。

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しますか。

A. Attendant Console で AutoGenerated.txt ファイルを再生成するには、次の手順を実行してください。

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。](#) この問題を解決するにはどうすればよいですか。

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

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 (ディレクトリ) 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: 名前解決の問題がある場合は、ホスト名ではなくサーバ 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、DC Directory サービスが Cisco CallManager サーバで稼働中であることを確認します。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

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 に変更します。

Q. ユーザは API_NOT_INITIALIZED エラーを受け取り、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](#)) が原因で発生します。

Q. [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

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

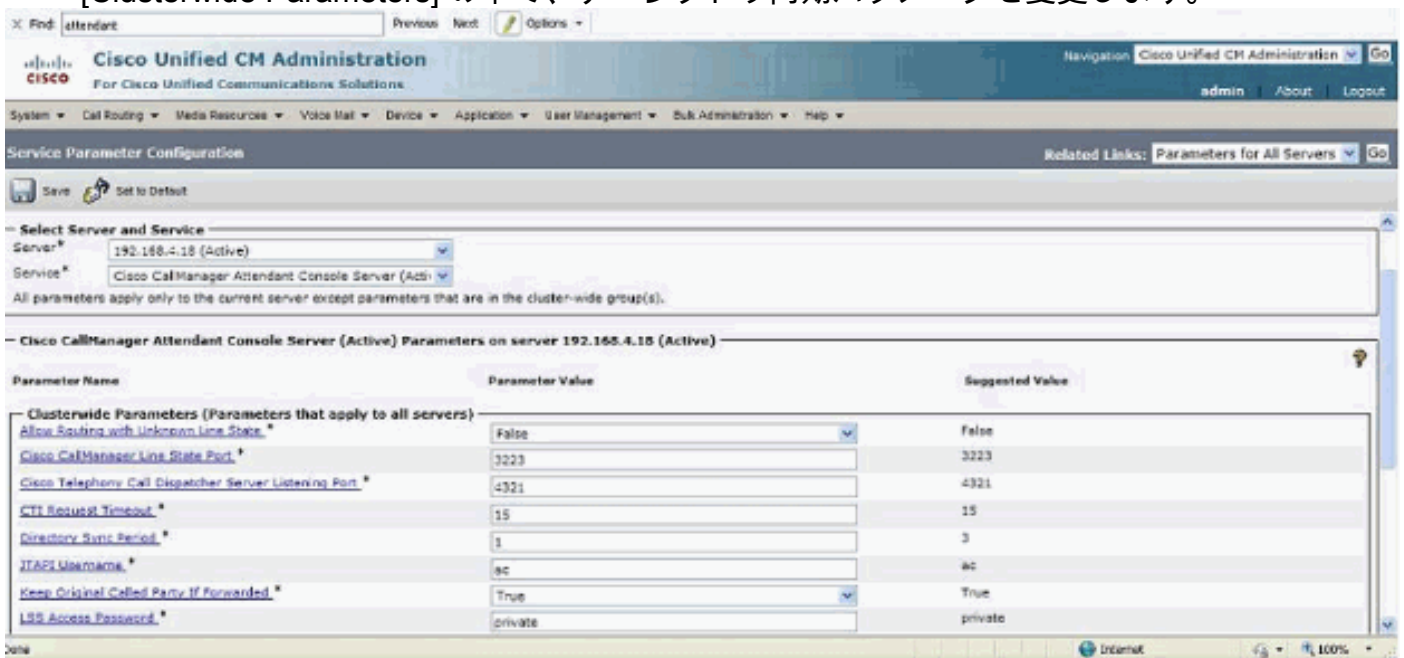
1. Attendant Console を閉じます。
2. Attendant Console PC で、レジストリを開き、次のキーを変更します。
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Direct Transfers : All を設定
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Arc Solutions\Call Connect\Operator\Defaults\Send BLF calls to Service Queue : No を設定
3. Attendant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

Q. [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。

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。

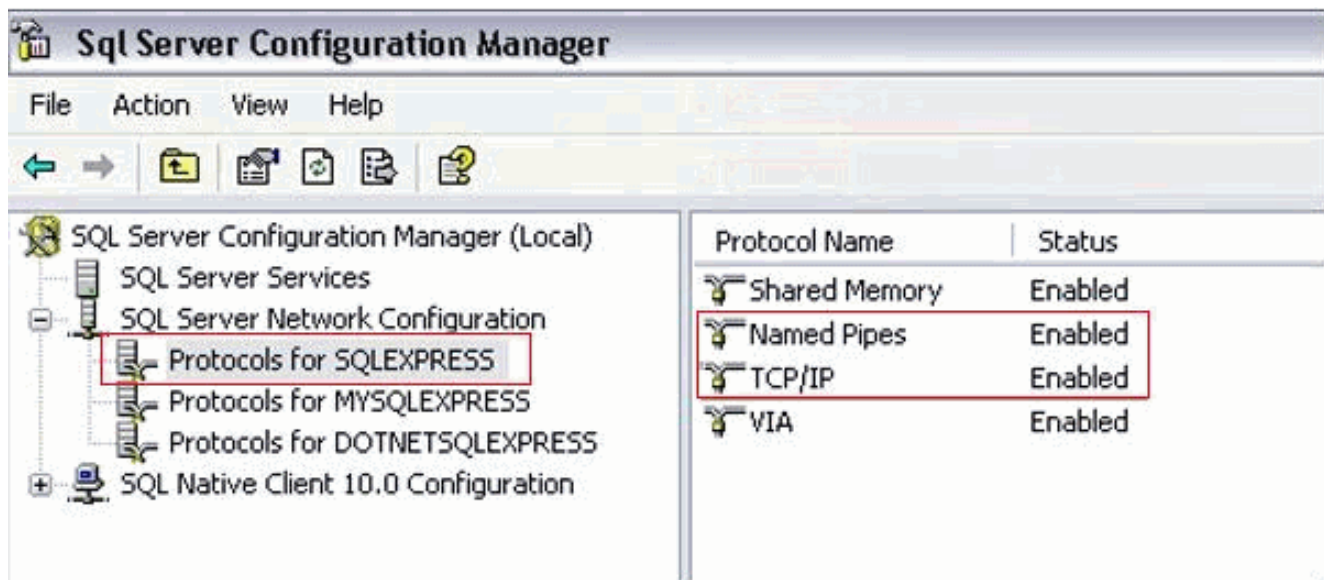
1. [Cisco Unified CM Administration] ページに移動し、[System] > [Service Parameters] を選択します。
2. [Server] ドロップダウン リストから適切なサーバを選択します。次に、[Service] ドロップダウン リストから [Cisco CallManager Attendant Console Server] を選択します。
[Clusterwide Parameters] の下で、ディレクトリ同期パラメータを変更します。



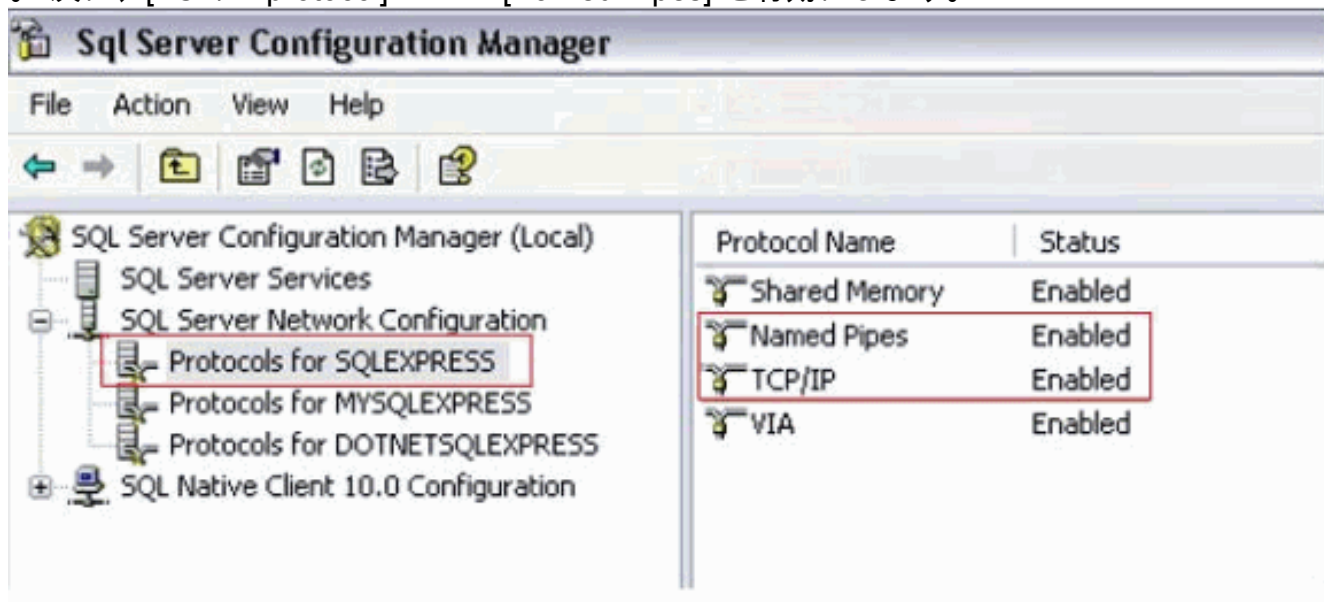
Q. Cisco Unity Express Attendant Console サーバの WebAdmin ページに接続する際に次のエラーメッセージが表示されます。"Error Data: API_NOT_INITIALIZED" およびデータベースウィザードインストール時の「unable to connect to the server」。この問題はどうすれば解決しますか。

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](#)