

# CallManager アテンダント コンソール：短縮ダイヤルのトラブルシューティング

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[スピードダイヤルの名前を変更すると、スピードダイヤル エントリが消失する](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[ロード時にスピードダイヤル一覧とディレクトリ一覧が欠落する](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[Cisco CallManager をバージョン 4.x から 5.0 にアップグレードすると、スピードダイヤル情報が消失する](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[アテンダント コンソール アプリケーションでコールをフリーダイヤル番号にドラッグアンドドロップできない](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[「Cisco CallManager Attendant Console スピードダイヤル情報を追加しようとする」と「Database Update Error」が発生する](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

スピードダイヤル エントリを使用すると、迅速なコールの発信、コールの転送、コンサルト（監視付き）転送、およびスピードダイヤル エントリに関連付けられた個人との会議を開始できます。スピードダイヤル エントリには、ダイヤルグループに追加したユーザの名前、電話番号、およびメモが含まれます。

このドキュメントでは、Cisco CallManager Attendant Console スピードダイヤルで発生する一般的な問題とそのトラブルシューティング方法を説明します。

## 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 CallManager Attendant Console
- 短縮ダイヤル ( Speed dials )

## 使用するコンポーネント

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

- Cisco CallManager 3.x および 4.x
- Cisco CallManager アテンダント コンソール 1.x 以降

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。

**注:** Cisco Unified Communications Manager Business Edition リリース 6.1 では、アテンダント コンソールはインターコム機能をサポートしていません。ハントグループのメンバーとなっている電話機にインターコム機能が設定されている場合、アテンダント コンソール GUI にはインターコムとその他の回線が表示されますが、ハントグループのメンバー回線は表示されません。

## 表記法

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

## スピードダイヤルの名前を変更すると、スピードダイヤルエントリが消失する

### 問題

状況によっては、スピードダイヤルの名前を変更した後、スピードダイヤルエントリが消失する。

ここで説明する解決策は、複数のアテンダント コンソール クライアントが同じスピードダイヤル セットアップを使用する必要がある場合に適用されます。また、Cisco CallManager 4.x アテンダント コンソールのスピードダイヤルを Cisco Unified Communications Manager 7.x アテンダント コンソールにエクスポートする必要がある場合にも適用されます。

### 解決策

ユーザがコンソールを終了する際、またはコンソールからログアウトする際にディレクトリサーバに到達できない場合、アテンダント コンソール アプリケーションはスピードダイヤルを含むアテンダントの設定を ( XML ファイルとして ) ローカルマシンに保管します。これにより、アテンダント コンソールの設定に対するすべての変更が保存されます。設定は、ディレクトリにアクセス可能になると同期されます。

以下の手順を実行することで、スピードダイヤルを回復できます。

1. この例では、ac1 および ac2 という 2 人のアテンダント コンソール ユーザがいることを前提とします。コンソールを起動し、ユーザ ac1 としてログインします。コンソールが起動すると、ユーザ ac1 用に作成されたすべてのスピードダイヤルがリストされます。
2. PC をネットワークから切断し、アテンダント コンソール アプリケーション ウィンドウを閉じます。
3. C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console\data フォルダに移動し、ac1.xml ファイルを見つけます。注: Cisco Unified Communications Manager バージョン 5.x 以降では、このパスは C:\Program Files\Cisco\Unified CallManager Assistant Console\data\- 4. PC をネットワークに再び接続し、アテンダント コンソール アプリケーションを起動して、ユーザ ac2 としてログインします。
- 5. PC をネットワークから切断し、アテンダント コンソール アプリケーションを終了します。
- 6. C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console\data フォルダに移動し、ac2.xml ファイルを見つけます。
- 7. ac1.xml ファイルと ac2.xml ファイルを開き、ac1.xml のスピードダイヤル データを ac2.xml にコピーするか、または ac2.xml のスピードダイヤル データを ac1.xml にコピーして保存します。
- 8. PC をネットワークに再び接続します。
- 9. アテンダント コンソール アプリケーションを起動し、ac1 としてログインします。アテンダント コンソールのユーザ ac1 に、ユーザ ac2 のスピードダイヤルが表示されるはずですが、これでログオフできます。ディレクトリにはアクセスできるため、データはディレクトリに保存されます。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCeg22093](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記述されています。

## ロード時にスピードダイヤル一覧とディレクトリ一覧が欠落する

### 問題

Cisco Attendant Console にスピードダイヤル一覧とディレクトリ一覧が表示されない。  
c:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt に、以下のエラーメッセージを受け取る。

```
# THIS IS AN AUTO GENERATED CORPORATE DIRECTORY LIST.
```

```
# Generated at: <><< Month and date >> <><>
```

```
# ERROR: com.cisco.ac.server.ldap.ACLdapConnectionException: Cannot connect to directory
```

注: この問題が発生しても、アテンダント コンソール ユーザはログインしてコール制御を使用できますが、スピードダイヤル一覧とディレクトリ一覧は表示されません。

### 解決策

注: クラスタに含まれる CallManager サーバのいずれかで DC ディレクトリ サービスが無効になるか、停止されると、このエラーが Cisco Telephony Call Dispatcher ( TCD ) ログに記録されるようになることが観察されています。トラブルシューティングの手順を行う前に、すべての Cisco CallManager サーバで DC ディレクトリ サービスが実行されていることを確認してください。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. アテンダント コンソール アプリケーション ウィンドウを閉じます。
2. アテンダント コンソール サーバ上からファイル C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\UserList\AutoGenerated.txt を削除し、アテンダント コンソール クライアント PC からファイル C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console\userlists を削除します。
3. [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] に移動し、クラスタ内のすべての Cisco CallManager サーバで Cisco Telephony Call Dispatcher ( TCD ) サービスを再起動します。
4. アテンダント コンソール アプリケーションを再び開き、問題が解決されているかどうか確認します。
5. 問題が解決されていない場合は、次の手順を実行します。Cisco CallManager サーバで、ファイル C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini を開き、このファイル内の以下のフィールドに Lightweight Directory Access Protocol ( LDAP ) デイレクトリ サーバの正しい情報が設定されていることを確認します。IdapURL=IdapsURL=注: 名前解決の問題を避けるために、ホスト名ではなく代わりに Cisco CallManager サーバの IP アドレスを使用することを推奨します。同じく Cisco CallManager サーバで、[Start] > [Run] を選択し、regedit と入力して HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Directory Configuration キーを見つけます。このキーと DirectoryConfiguration.ini ファイルで、以下のフィールドに同じ正しい情報が設定されていることを確認します。IdapURLIdapsURLファイルとレジストリ キーの情報が同じでないか誤っている場合は、その情報を修正します。変更を保存し、DirectoryConfiguration.ini ファイルとレジストリ キーを閉じます。アテンダント コンソール アプリケーションを終了してから、Cisco TCD サービスおよび Cisco CTIManager サービスを再起動します。

## Cisco CallManager をバージョン 4.x から 5.0 にアップグレードすると、スピードダイヤル情報が消失する

### 問題

Cisco CallManager をバージョン 4.x から 5.0 にアップグレードして、ユーザの PC 上のアテンダント コンソール クライアントをアップグレードした後、アテンダント コンソール ウィンドウのスピードダイヤルがすべて消えている。

この問題は、以下の Cisco Bug ID に記述されています。

- Cisco Bug ID [CSCsj28809](#) ( [登録ユーザ専用](#) )
- Cisco Bug ID [CSCsg19481](#) ( [登録ユーザ専用](#) )

### 解決策

回避策として、各アテンダント コンソール ユーザが手動でスピードダイヤル情報を再入力する必要があります。

## アテンダント コンソール アプリケーションでコールをフリーダイヤル番号にドラッグアンドドロップできない

## 問題

Unified Communications Manager 6.x アテンダント コンソールを使用しているときに、オペレータがアテンダント コンソール アプリケーションでコールをフリーダイヤル番号にドラッグアンドドロップできない。打診転送を使用して無料通話番号に転送することはできても、コールをスピードダイヤル一覧の無料通話番号にドラッグして転送することはできない。

## 解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco Unified Communications Manager Administration で、[Gateway Configuration] ページに移動します。
2. このページで、[Redirecting Number IE Delivery - Outbound] および [Display IE Delivery] パラメータをオフにします。

## “Cisco CallManager Attendant Console スピードダイヤル情報を追加しようとする”と「Database Update Error」が発生する

## 問題

Cisco CallManager Attendant Console スピードダイヤル情報を追加しようとする、以下のイメージに示す「Database update error」が表示される。

## 解決策

この問題は、ウイルス対策アプリケーションが有効になっていると発生する可能性があります。問題を解決するには、ウイルス対策アプリケーションを無効にします。

## 関連情報

- [スピードダイヤル ウィンドウの使用](#)
- [Cisco Unified Communication Manager アテンダント コンソール](#)
- [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](#)