

Cisco CallManager 4.x: RTMT のログイン エラー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](#)

[エラー : The RTMT application can not be used by this user name and password \(insufficient privileges\)](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[エラー : Unable to restore configuration! Invalid format](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、ユーザが Real-Time Monitoring Tool (RTMT) にアクセスしようとしたときに表示されるエラーメッセージのトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 4.x に基づくものです。

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

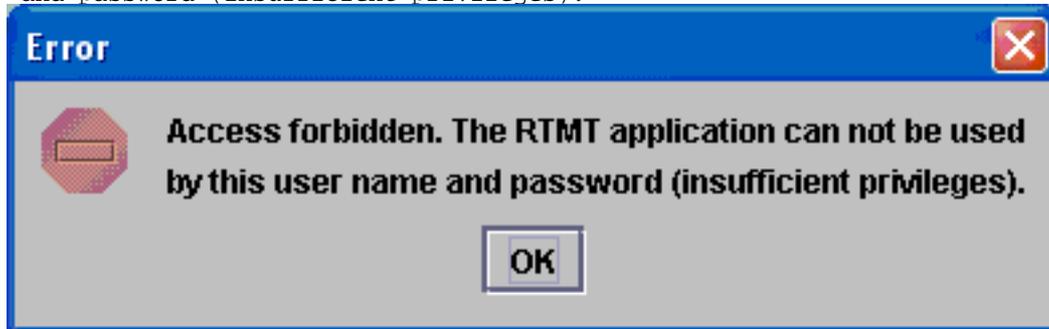
表記法

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。

エラー : The RTMT application can not be used by this user name and password (insufficient privileges)

ユーザが RTMT にログインできません。次のエラーメッセージが表示されます。

The RTMT application can not be used by this user name and password (insufficient privileges).



解決策 1

この問題を解決するには、次のいずれかの手順を実行します。

- MLA が有効になっている場合は、Windows ログインではなく、Cisco CallManager の管理者アカウントを使用してログインします。
- また、ログイン ウィンドウには [Secure Connection] チェックボックスがあります。これが選択されている場合、このドキュメントでは、ユーザが Real-Time Monitoring Tool (RTMT) にアクセスしようとしたときに表示されるエラーメッセージのトラブルシューティング方法について説明します。
- IIS および RIS データ コレクター サービスを再起動します。

解決策 2

この問題は、安全な接続を選択しないで RTMT にログインしようとするとき発生する可能性があります。

この問題を解決するには、CUCM に RTMT がアクセスする場合の HTTPS を無効にする必要があります。次の手順を実行します。

1. [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Internet Services Manager] の順に選択します。
2. HTTPS 証明書が存在するサーバの名前を選択します。
3. [Default Website] をクリックします。
4. 仮想ディレクトリをクリックします。
5. [Properties] を右クリックします。
6. [Directory Security] タブをクリックします。
7. [Secure Communications] の下の [Edit] をクリックします。
8. [SSL Required (Required Secure Channel SSL)] チェックボックスをオフにします。
9. [OK] をクリックし、[Apply] をクリックします。これで、安全な接続ボックスをオフにした

状態で RTMT にログインできます。

エラー : Unable to restore configuration! Invalid format

Cisco CallManager4.x では、Real Time Monitoring Tool にログインできませんが、「Which smtp server the user would like to use? query」というプロンプトが表示され、「Unable to restore configuration! Invalid format」エラー メッセージが表示されます。

解決策

RIS データ コレクター サービスのサービス パラメータの設定を確認してください。次の手順を実行します。

1. [Call manager administration] > [Service] > [Service parameter] の順に選択します。
2. [Server] を選択し、[RIS data collector] サービスを選択してから、[Primary collector] パラメータをオンにします。ここで、自身の [Publisher] が選択されていることを確認します。

関連情報

- [RTMT 通知 : MediaListExhausted イベントの数が 60 分間で 0 回を超えている](#)
- [リアルタイム監視ツール](#)
- [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](#)