

Windows NT および Internet Information Server (IIS) における CallManager の問題のトラブルシューティング

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[CallManager Administration Web サイトにアクセスできない](#)

[問題](#)

[症状/エラー](#)

[解決策](#)

[CallManager Administration Web サイトを参照する際の「OLE DB ERROR」](#)

[問題](#)

[症状/エラー](#)

[解決策](#)

[CPU パフォーマンスの低下](#)

[問題](#)

[症状/エラー](#)

[解決策](#)

[IIS : イベント ビューアのログでイベントのインスタンスが重複する](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決策](#)

[その他の情報](#)

[ライブラリ内の IIS 機能が信頼済みとして扱われない](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、AVVID、Windows NT、および Internet Information Server (IIS) に関連する一般的な問題とその症状および解決策について説明しています。

[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

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

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。

CallManager Administration Web サイトにアクセスできない

問題

CallManager Administration Web サイトを参照できません。

症状/エラー

Microsoft Internet Explorer 5.0 がタイムアウトして次のメッセージが返されます。

Internet Explorer could not find any web address matches for your query.

解決策

次の手順を実行し、IIS サービス マネージャのコンソールを使用して WWW サービスを手動で開始します。

1. Windows のコントロール パネルを開きます。
2. **Services** をダブルクリックします。
3. **World Wide Web Publishing Service** を選択します。
4. **WWW Stop Start**

CallManager Administration Web サイトを参照する際の「OLE DB ERROR」

問題

CallManager Administration Web サイトを参照できません。OLE DB エラーが発生します。

症状/エラー

最初のページが表示されます。 **Configuration** をクリックした後に次のエラー メッセージが表示されます。

Microsoft OLE DB Provider for ODBC Drivers error '80004005'

[Microsoft][ODBC Driver Manager]

Data source name not found and no default driver specified

/Selsius/SystemSummary.asp, line 101

解決策

次の手順を実行して、システム DSN があるかどうかを確認します。

1. **Control Panel > ODBC Data Source** の順に開きます。
2. **System DSN** タブをクリックします。SelsiusData または CiscoData がリストに表示されていることを確認します。
3. SelsiusData または CiscoData がリストに表示されていない場合は、次の手順を実行します。
[Add] をクリックします。「**Microsoft Access Driver**」を選択して **Finish** をクリックします。**CCM Database** を選択し、そのデータベースが Selsiusdata.mdb ファイルを指すように指定します。このファイルの場所は通常、C:\>program file\selsius\data\selsiusdata.mdb です。

CPU パフォーマンスの低下

問題

CPU 使用率の上昇。パフォーマンスの低下。

症状/エラー

システムのメモリ リソースが不足しています。

解決策

次の手順を実行します。

1. Windows NT タスク マネージャを実行します。
2. CPU の速度低下の原因となっているプロセスを特定し、使用されていない場合はそのプロセスを終了します。

IIS : イベント ビューアのログでイベントのインスタンスが重複する

問題

イベント ビューアのログに、次のイベントのインスタンスが重複して記録されます。

The description for **Event ID (1003)** in Source (**IISInfoCtrs**) cannot be found. ここには次の挿入文字列が含まれています。 (Data is 0x000006b5)

- Unable to query the W3SVC (HTTP) service performance data. サービスによって返されるエラー コードはデータ DWORD 0 です。(Data is 0x00000426)
- Unable to collect the FTP performance statistics. サービスによって返されるエラー コードはデータ DWORD 0 です。(Data is 0x00000426)
- これらのイベントに加えて、IIS Admin サービスを停止できないか、またはイベント ビューアが一時的にロック状態になる場合があります。

原因

これらのエラーの原因は、パフォーマンス モニタを使用して CallManager サーバを分析している際に IIS Admin サービスが停止または再起動されたこと、または IIS Admin サービスが実行されていない際に IIS カウンタが追加されたことです。

解決策

パフォーマンス モニタを使用して CallManager サーバを分析する際は常に、IIS Admin サービスを停止または開始する前にパフォーマンス モニタを停止する必要があります。

その他の情報

IIS のカウンタ収集 DLL は、IIS MetaBase を使用してサーバ ルートおよび IPC を列挙します。カウンタを参照するときは常に、(IIS MetaBase のホストである)IIS Admin サービスがシャットダウンされていないことを確認してください。WWW サービスと FTP Publishing サービスの両方がシャットダウンされているにもかかわらず、IIS Admin サービスがロックされたように見える可能性があります。この場合、パフォーマンス モニタが動作しながら IIS Admin サービスが停止しており、IIS Admin サービスまたはイベント ビューアのどちらかがロックされたように見えます。パフォーマンス モニタを終了し、IIS Admin サービスを停止してください。

注: パフォーマンス カウンタがロードされる際に、ログにはイベント ID 2003 の警告メッセージも記録されます。

ライブラリ内の IIS 機能が信頼済みとして扱われない

問題

FAT または FAT32 ファイル システムでフォーマットされたドライブに Windows 2000 をインストールした後で、同じサーバに IIS をインストールすると、これが原因で、システム モニタを起動してカウンタを追加した際に、アプリケーションのイベント ログにイベント ID2003 の警告メッセージが記録されます。この問題は、Service Pack 適用のない NTFS ドライブでは発生しません。

イベント ID 2003 の警告メッセージのテキストは次のとおりです。

- The configuration information of the performance library **C:\WINNT\system32\w3ctrs.dll** for the **W3SVC** service does not match the trusted performance library information stored in the registry. The functions in this library will not be treated as trusted.
- The configuration information of the performance library **C:\WINNT\system32\infoctrs.dll** for the **InetInfo** service does not match the trusted performance library information stored in the registry. The functions in this library will not be treated as trusted.

- The configuration information of the performance library `C:\WINNT\system32\aspperf.dll` for the **ASP** service does not match the trusted performance library information stored in the registry. The functions in this library will not be treated as trusted.

解決策

この問題を解決するには、`C:\WINNT\System32` フォルダのコマンド プロンプトで次のコマンドを実行して、IIS パフォーマンス DLL をアンロードおよび再ロードします。これらのコマンドを実行した後は、イベント ビューアのログに警告メッセージは記録されません。

- `unlodctr w3svc`
- `unlodctr msftpsvc`
- `unlodctr asp`
- `unlodctr inetinfo`
- `lodctr w3ctrs.ini`
- `lodctr ftpctrs.ini`
- `lodctr axperf.ini`
- `lodctr infoctrs.ini`

これらのコマンドを実行した後で、変更を有効にするためにサーバを再起動する必要があります。

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](#)