

Cisco CallManager Administration の Web ページが表示されない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[\[Administration\] ページが表示できない：トラブルシューティング](#)

[セクション I：症状](#)

[セクション II：最初のステップ](#)

[セクション III：ローカルブラウザから \[Access Administration\] ページにアクセスするとエラーが発生](#)

[セクション IV：リモートマシンのブラウザから \[Administration\] ページにアクセスするとエラーが発生](#)

[セクション V：オートメーションサーバメッセージの表示](#)

[Cisco CallManager Administrator のログインに失敗すると SQL サーバが MLA を無効化](#)

[Cisco CallManager 4.x サブスクリバサーバの \[Web Admin\] ページにログインできないサーバへの接続が確立できない（未知のエラー）](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[MLA の有効化後、\[CCM Subscriber Administration\] Web ページへのログインでエラー](#)

[問題 1](#)

[解決策 1](#)

[問題 2](#)

[解決策 2](#)

[\[Admin Web\] ページのテキストが上下逆](#)

[解決策](#)

[\[User Configuration\] ページがブランクページを返す](#)

[解決策](#)

[DMA ツールを Web から開始するとエラー](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco CallManager Administration の Web ページが表示されないか、エラーを示す考えられる原因のほとんどを示します。また、一般的な症状と各状況から回復する方法も示します。

このドキュメントは、次の 4 つのセクションから構成されます。

- [セクション I](#) では、このドキュメントで説明する一般的な症状について説明します。
- [セクション II](#) では、トラブルシューティングの最初のステップについて説明します。
- [セクション III](#) では、Cisco CallManager がインストールされているマシンからブラウズする場合に、発生する可能性のある障害の詳細を説明します。
- [セクション IV](#) では、ローカル マシンからは正常に実行されるのに、リモート マシンからブラウズすると発生する可能性のある障害の説明をします。

セクション II の説明のように、Cisco CallManager がインストールされているサーバでローカルに問題のトラブルシューティングを開始します。

ローカル マシンとは、Cisco CallManager がインストールされているサーバです。 リモート マシンとは、その他のあらゆるステーションです。

[前提条件](#)

[要件](#)

このドキュメントに関する固有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 CallManager バージョン 3.x/4.x/5.x/6.x に基づいています。

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。

[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。

[\[Administration\] ページが表示できない : トラブルシューティング](#)

[セクション I : 症状](#)

この症状は、Cisco CallManager マシンのローカル ブラウザまたは別のステーションからのリモートなブラウザに似ています。 <http://your-cm-server-name/ccmadmin> の [Administration] ページにアクセスしようとする、ページが表示できないというエラー メッセージと詳細情報が表示されます。 各ステップで、この問題の具体的な症状を確認できます。

[セクション II : 最初のステップ](#)

トラブルシューティングを開始するために、Cisco CallManager がインストールされているサーバに移動します。

- ブラウジングがこのローカル マシンで失敗した場合は、問題がローカルに解決されるまで[セクション III](#) 以降の手順を実行します。
- ブラウジングがリモート マシンからのみ失敗する場合は、リモート マシン上でのトラブルシューティング方法の手順である[セクション IV](#) に直接飛びます。

[セクション III： ローカル ブラウザから \[Access Administration\] ページにアクセスするとエラーが発生](#)

Cisco CallManager サーバの [Administration Web] ページに直接アクセスできない場合は、次のどれかの状況に当てはまるかどうかを確認します。頻度の高いものから低いものへの順序で並んでいます。

注: Cisco CallManager は、Cisco CallManager Administration をブラウズするローカル PC に Java Runtime Environment (JRE) がインストールされ設定されている必要があり、ブラウザのセキュリティで Java が有効化されている必要があります。[詳細については、『Cisco Unified CallManager Administration』を参照してください。](#)

1. "「IIS Admin サービス」または「WWW Publishing サービス」が開始しない。症状Cisco CallManager がインストールされているサーバから [Admin] ページにアクセスしようとすると次のエラー メッセージのどれかが表示される場合、最もありそうなのは上記のサービスの 1 つが Cisco CallManager サーバ上で動作していない可能性です。Internet



The page cannot be displayed

The page you are looking for is currently unavailable. The Web site might be experiencing technical difficulties, or you may need to adjust your browser settings.

Please try the following:

- Click the Refresh button, or try again later.
- If you typed the page address in the Address bar, make sure that it is spelled correctly.
- To check your connection settings, click the **Tools** menu, and then click **Internet Options**. On the **Connections** tab, click **Settings**. The settings should match those provided by your local area network (LAN) administrator or Internet service provider (ISP).
- If your Network Administrator has enabled it, Microsoft Windows can examine your network and automatically discover network connection settings. If you would like Windows to try and discover them, click [Detect Network Settings](#)
- Some sites require 128-bit connection security. Click the **Help** menu and then click **About Internet Explorer** to determine what strength security you have installed.
- If you are trying to reach a secure site, make sure your Security settings can support it. Click the **Tools** menu, and then click **Internet Options**. On the Advanced tab, scroll to the Security section and check settings for SSL 2.0, SSL 3.0, TLS 1.0, PCT 1.0.
- Click the [Back](#) button to try another link.

Explorer : Cannot find server or DNS Error
Internet Explorer

N



etscape Navigator : 原因ページ
がローカルに表示されない最も一般的な原因は、上にあげたサービスのどれかが停止してい

る場合です。これは正常な状況ではありませんが、たとえばアップグレードの後に、これらのサービスのどれかが自動的に起動しないことがこれまでもありました。これは一度だけ問題であり、サービスを手動で起動すると、すべてはいつものように機能し続けます。これが数回発生するよう見える場合は、[シスコテクニカルサポート](#)により詳細な分析を依頼してください。解決策 IIS Admin サービスまたは WWW パブリッシング サービスが開始されているかどうかを確認します。これを調べ、これら 2 つのサービスの状態を確認するには、[Start] > [Program] > [Administrative Tools]/[Services] を選択します。2 つのサービスが開始されている必要があります。サービスを手動で開始します。IIS Admin サービスが停止している場合は、FTP パブリッシング サービスおよび WWW パブリッシング サービスもおそらく停止しているので注意してください。この場合は、まずこれら 2 つのサービスを開始し、次に IIS Admin サービスを開始します。サービスを開始するには、マウスで選択して右クリックします。オプションの 1 つが開始されます。

2. **サーバがウイルスに感染した。** 症状 症状は、ウイルスと各ウイルスのモダリティによって異なります。IIS サービスが停止する場合があります。この前のセクションのようなエラーメッセージが表示されます。Web ページにアクセスしようとする、奇妙なメッセージが表示されることもあります。たとえば、Code Red ウイルスのあるタイプでは、中国語によってハッキングされて表示されます。パフォーマンスも、通常影響を受けます。原因 過去数か月間、Microsoft 製品があるウイルスに感染していましたが、やがて Cisco CallManager サーバも感染するようになりました。表示できない Web ページの存在が可能性のある症状の 1 つです。解決策 最初のステップとして、システムを保護するパッチがすでにあることを確認します。パッチがない場合は、次のドキュメントを参照して、感染する可能性があるかどうかを確認してください。[CERT Advisory CA-2001-23 Continued Threat of the "Code Red" Worm](#)[CERT Advisory CA-2001-26 Nimda Worms](#) 感染している場合にサーバのウイルスを除去するには、このドキュメントの手順を実行します。[Cisco CallManager 3.x サーバおよび CallManager Applications サーバからの Nimda ウイルスの除去](#)[Cisco 機器へのウイルスの影響、すべての新しい脆弱性のセキュリティの詳細に関しては、\[Security Adviseries\] ページを参照してください。](#) 長期的なソリューションとしては、Cisco CallManager サーバ上で Cisco Host ID Sencor および McAfee NetShield のアンチウイルスを使用することを推奨します。両方ともテストされ、Cisco CallManager にインストールすることを許可されています。プロセス時間への望ましくない影響を回避するために、推奨設定手順を実行してください。
3. **IIS の NTFS 権限。** 症状 C: ドライブの NTFS 権限を変更して ルート ディレクトリから切り離し、Cisco CallManager サーバの子ディレクトリに伝搬させようとしたが、IIS が思うように動作しません。Web ブラウザに次のどれかに似た別のエラー メッセージが表示され、ユーザはこのサーバのあらゆる Web ページにアクセスできません。You are not authorized to view this page.You do not have permission to view this directory or page using the credentials you supplied.HTTP 401.3 - Access denied by ACL on resource Internet Information Services **または** Server Application ErrorThe server has encountered an error while loading an application during the processing of your request. Please refer to the event log for more detailed information. Please contact the server administrator for assistance. **または** Error: Access is Denied.原因 サーバの NTFS 権限がデフォルト設定から変更され、IIS 5.0 が適切に動作できなくなりました。解決策、[Microsoft website Q271071 Minimum NTFS Permissions Required for IIS 5.0 to Work](#)注: Cisco CallManager Administration ページに、パブリッシャからはアクセスでき、サブスクライバからはアクセスできない場合、You are not authorized to view this page エラー メッセージも受信します。この場合には、[Admin Utility](#) を使用してパスワードを同期するか、[CCMPWDChanger](#) を使用してパスワードをリセットします。問題が継続する場合に問題を解決するためには、パブリッシャサーバの DC Directory を再設定する必要がある可能性があります。

4. Cisco CallManager サーバでまだ直接ブラウズできない。最も一般的な問題に該当しません。問題を詳しく調査するために、[シスコテクニカルサポート](#)に連絡してください。
5. Web 経由で CCM にアクセス中の DBL 例外エラー。Error:1542, CDBLException Dump: **[[COM Error] COM Error Description = [] [Old format or invalid type library.]**解決策Cisco CallManager サーバで、[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > **[Component Services]** の順に選択します。[Component Services] の横の [+] をクリックします。[Computers] の横の [+] をクリックします。[My Computer] の横の [+] をクリックします。[COM+ Applications] 横の [+] をクリックします。**[DBL]** を右クリックし、**[Shutdown]** を選択します。**[DBL]** を右クリックし、[Start] を選択します。[DOS] ウィンドウを開き、**[iisreset]** と入力します。次に、IIS 管理と WWW サービスの状態が、[started]になっていることを確認します。
6. Web 経由で Cisco CallManager Administration にアクセスしようとする CDBLException **ダンプ [オブジェクトの作成に失敗]** となる。この問題は通常、次のどれかのサービスが [out of service] 状態になったことが原因で、そのサービスを再起動することで解決します。Microsoft Internet Information Server (IIS) サービスDatabase Layer (DBL) サービスCTI Manager サービス

セクション IV: リモート マシンのブラウザから [Administration] ページにアクセスするとエラーが発生

注: Microsoft Vista で Internet Explorer 7.0 ブラウザを使用すると、[Cisco CallManager Administration] Web ページが開けません。[Certificate Authenticity] エラーを受信する可能性があります。Cisco CallManager に対する Microsoft Vista と Internet Explorer 7.0 の使用は、現在サポートされていません。この手順により、[Cisco CallManager Administration] Web ページの [Certificate Authenticity] エラーの問題が軽減できます。発信元が不明な証明書をインストールすることは推奨されません。

1. **[Continue]** を選択して、[Cisco CallManager Administration] ページに移動します。
2. [Cisco CallManager Administration] ページにログインします。
3. **[Certificate Error]** を選択します。
4. **証明書**を表示します。
5. 証明書をインストールします。
6. [Next] を選択します。
7. このストアに証明書を配置します。
8. **[Trusted Root certification Authorities]** を選択します。
9. **[Okay]** を選択します。
10. [Next] を選択します。
11. [Finish] を選択します。
12. ブラウザを閉じ、再度開きます。

Cisco CallManager サーバで [Administration] Web ページにローカル的にアクセスできるが、リモートマシンからブラウズすることができない場合は、次のどれかの状況に当てはまらないかを確認します。頻度の高いものから低いものへの順序で並んでいます。

1. **名前によるアドレス解決の失敗。症状**http://your-cm-server-name/ccmadmin にアクセスしようすると、通常次のエラーメッセージが表示されます。ただし、名前の代わりに Cisco CallManager の IP アドレスを使用して同じページにアクセスすると、ページは適切に表示されます。これは、たとえば http://10.48.23.2/ccmadmin のようにします。Internet



The page cannot be displayed

The page you are looking for is currently unavailable. The Web site might be experiencing technical difficulties, or you may need to adjust your browser settings.

Please try the following:

- Click the Refresh button, or try again later.
- If you typed the page address in the Address bar, make sure that it is spelled correctly.
- To check your connection settings, click the **Tools** menu, and then click **Internet Options**. On the **Connections** tab, click **Settings**. The settings should match those provided by your local area network (LAN) administrator or Internet service provider (ISP).
- If your Network Administrator has enabled it, Microsoft Windows can examine your network and automatically discover network connection settings. If you would like Windows to try and discover them, click [Detect Network Settings](#)
- Some sites require 128-bit connection security. Click the **Help** menu and then click **About Internet Explorer** to determine what strength security you have installed.
- If you are trying to reach a secure site, make sure your Security settings can support it. Click the **Tools** menu, and then click **Internet Options**. On the Advanced tab, scroll to the Security section and check settings for SSL 2.0, SSL 3.0, TLS 1.0, PCT 1.0.
- Click the [Back](#) button to try another link.

Explorer :
etscape

Cannot find server or DNS Error
Internet Explorer

N

Not Found

The requested URL /ccmadmin was not found on this server.

Navigator :

原因

[your-cm-server-name] と入力した名前が、DNS または hosts ファイルで誤った IP アドレスにマッピングされています。解決策 DNS にチェックインし、[your-cm-server-name] のエントリが DNS 使用のために設定した Cisco CallManager サーバの正しい IP アドレスに対応し

ていることを確認します。正しくない場合は変更します。DNS を使用していない場合、ホスト ファイルに [your-cm-server-name] のエントリがあり、関連付けられた IP アドレスがある場合は、ローカル マシンがホスト ファイルを確認します。ファイルを開き、Cisco CallManager サーバの名前と IP アドレスを追加します。ホスト ファイルは、Windows ステーションの C:\WINNT\system32\drivers\etc\hosts です。

2. **[Cisco CallManager Administration] ページ アクセス時の HTTP 500 エラー。** Cisco CallManager サーバ上で実行する IIS サービスでクラッシュが発生します。この問題を解決するには、コマンドプロンプトに移動し、次の手順のステップを実行します。次のように入力します。net stop w3svcしばらく待ち、次のように入力します。net start w3svc次のように入力します。C:\utils>iisreset /stopしばらく待ち、次のように入力します。

```
C:\utils>iisreset /start
```

これで、Cisco CallManager 上で動作する IIS サービスが再起動します。Event Viewer エラーとともに HTTP 500 - Internal Server Error エラー メッセージを受信した場合は、IWAM ユーザ アカウントのパスワードが同期しない可能性があります。

```
DCOM ID 10010
```

```
The server {7529AD74-3131-4E73-8A6F-80CDF6F4CE27} did not register with DCOM within the required timeout.
```

```
W3SVC ID 36
```

```
The server failed to load application '/LM/W3SVC/1/Root/CCMAdmin'. The error was 'Server execution failed'.
```

パスワードを再同期してこの問題を解決するには、AdminUtility ツールを使用します。ツールで [Options] をクリックし、クラスタ内のすべての Cisco CallManager の IWAM User パスワードを設定します。

3. **IIS のデフォルト Web サイトの設定が不適切。** 症状 <http://your-cm-server-name/ccmadmin> にアクセスしようとすると、通常次のエラー メッセージが表示されます。名前の代わりに Cisco CallManager の IP アドレスを使用して同じページにアクセスすると、ページは適切に表示されます。これは、たとえば <http://10.48.23.2/ccmadmin> のようにします。Internet



The page cannot be displayed

The page you are looking for is currently unavailable. The Web site might be experiencing technical difficulties, or you may need to adjust your browser settings.

Please try the following:

- Click the Refresh button, or try again later.
- If you typed the page address in the Address bar, make sure that it is spelled correctly.
- To check your connection settings, click the **Tools** menu, and then click **Internet Options**. On the **Connections** tab, click **Settings**. The settings should match those provided by your local area network (LAN) administrator or Internet service provider (ISP).
- If your Network Administrator has enabled it, Microsoft Windows can examine your network and automatically discover network connection settings. If you would like Windows to try and discover them, click [Detect Network Settings](#)
- Some sites require 128-bit connection security. Click the **Help** menu and then click **About Internet Explorer** to determine what strength security you have installed.
- If you are trying to reach a secure site, make sure your Security settings can support it. Click the **Tools** menu, and then click **Internet Options**. On the Advanced tab, scroll to the Security section and check settings for SSL 2.0, SSL 3.0, TLS 1.0, PCT 1.0.
- Click the [Back](#) button to try another link.

Explorer :
etscape

Cannot find server or DNS Error
Internet Explorer

N

Not Found

The requested URL /ccmadmin was not found on this server.

Navigator :

原因サ

ーバ上の IIS の [Default Web Site] タブの設定が不適切です。解決策Cisco CallManager マシンの Internet Service Manager で [Default Web Site] のプロパティを確認します。[Web Site] タブで [All Unassigned] が選択されており、マシンの IP アドレスが設定されていない必

必要があります。設定を確認するには、[Start] > [Programs] > [Administrative tools/Internet Service Manager] の順に選択します。次に、サーバ名を表示しているアイコンを拡張する必要があります。Default web site を選択して右クリックします。ユーザが選択する必要がある任意属性があります。[Web Site] タブを確認し、すでに説明した[All Unassigned] 設定を確認します。何らかの理由で特定の IP アドレス設定を維持する必要がある場合に、リモート Web ブラウザから IP アドレスの代わりに名前を使用することはできません。




4. ローカル ブラウザと Cisco CallManager サーバ間の 1 台以上のルータで、ポート 80 がブロックされる。症状 Web サーバまたは HTTP トラフィックが、ファイアウォールでブロックされるポートを使用すると、通常次のエラーメッセージが表示されます。Internet



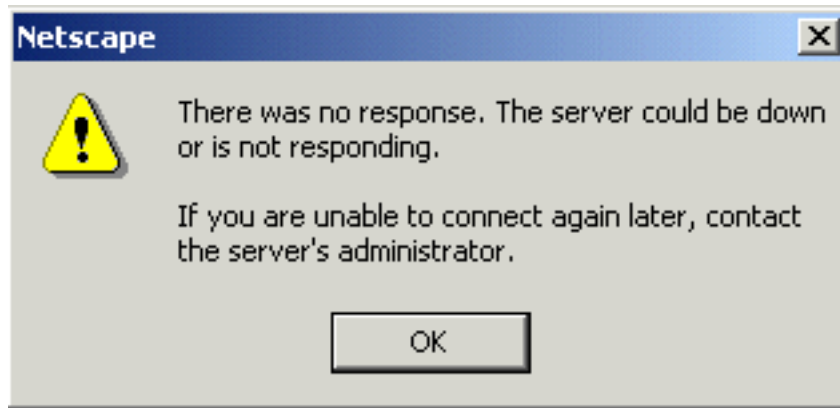
The page cannot be displayed

The page you are looking for is currently unavailable. The Web site might be experiencing technical difficulties, or you may need to adjust your browser settings.

Please try the following:

- Click the  Refresh button, or try again later.
- If you typed the page address in the Address bar, make sure that it is spelled correctly.
- To check your connection settings, click the **Tools** menu, and then click **Internet Options**. On the **Connections** tab, click **Settings**. The settings should match those provided by your local area network (LAN) administrator or Internet service provider (ISP).
- If your Network Administrator has enabled it, Microsoft Windows can examine your network and automatically discover network connection settings. If you would like Windows to try and discover them, click  [Detect Network Settings](#)
- Some sites require 128-bit connection security. Click the **Help** menu and then click **About Internet Explorer** to determine what strength security you have installed.
- If you are trying to reach a secure site, make sure your Security settings can support it. Click the **Tools** menu, and then click **Internet Options**. On the Advanced tab, scroll to the Security section and check settings for SSL 2.0, SSL 3.0, TLS 1.0, PCT 1.0.
- Click the  [Back](#) button to try another link.

Explorer : Cannot find server or DNS Error
Internet Explorer



Netscape Navigator :

原因セキュ

リティ上の理由で、ローカル ネットワークからサーバ ネットワークへの HTTP アクセスはブロックされます。解決策 ping、Telnet、FTP など、Cisco CallManager サーバへの他のタイプのトラフィックが可能かどうかを確認します。どれかが可能な場合は、Cisco CallManager Web サーバへの HTTP アクセスがリモート ネットワークからブロックされていることを意味します。ネットワーク管理者にセキュリティ ポリシーを確認してください。サーバが配置されているネットワークと同じネットワークから再試行します。

5. アクセスしようとしたマシンが明示的にアクセスを拒否。症状この問題は、次のエラーメッセージが表示された場合です。Internet Explorer または Netscape Navigator :




詳細設定が設定され、分かりやすい HTTP エラー メッセージが表示される Internet



You are not authorized to view this page

You might not have permission to view this directory or page using the credentials you supplied.

If you believe you should be able to view this directory or page, please try to contact the Web site by using any e-mail address or phone number that may be listed on the 10.48.80.17 home page.

You can click  [Search](#) to look for information on the Internet.

HTTP Error 403 - Forbidden
Internet Explorer

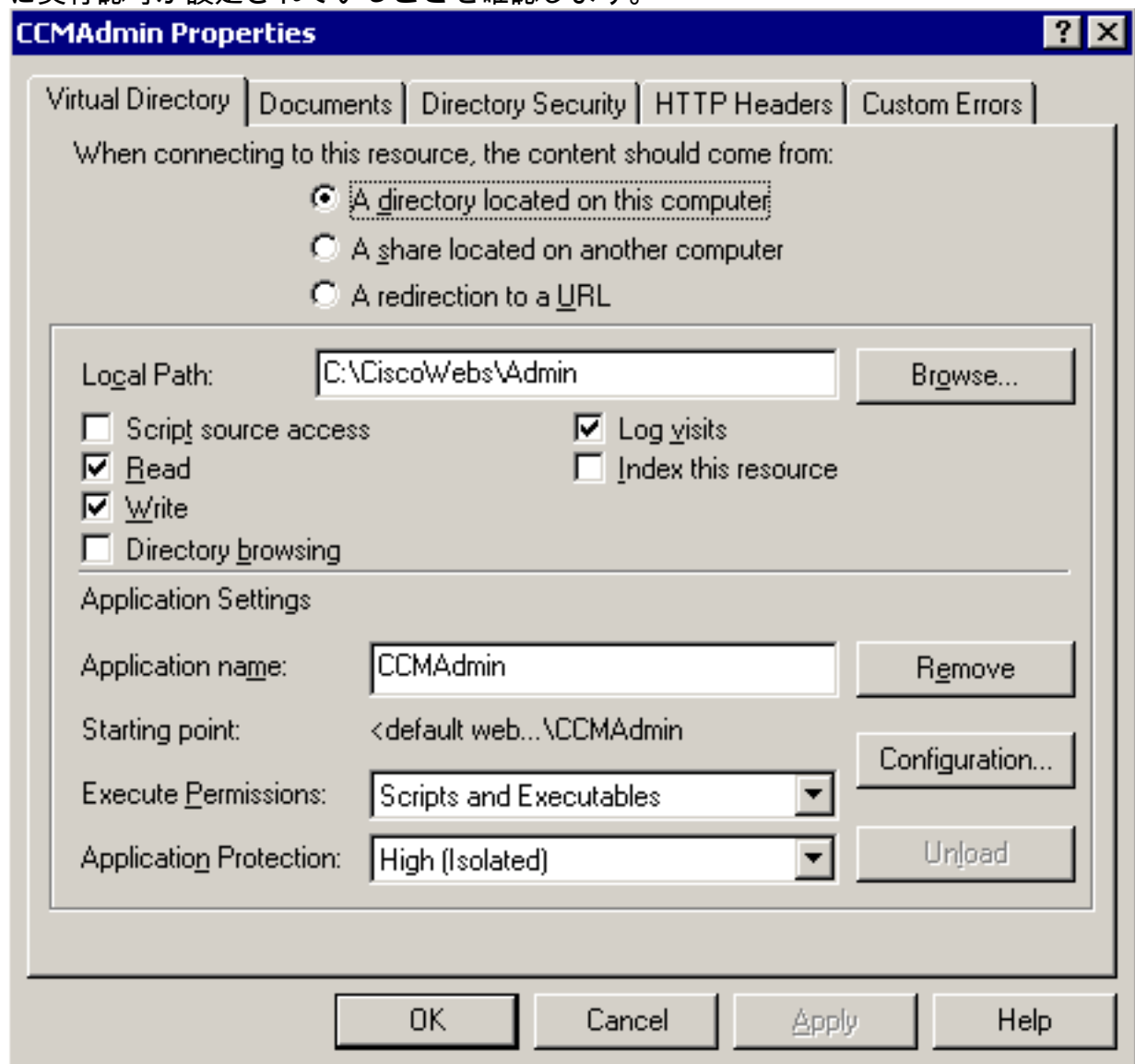
Explorer :

原因

これは、ネットワーク管理者が適用したセキュリティ ポリシーです。解決策 ネットワーク管理者にセキュリティ ポリシーを確認してください。別のマシンでもう一度試みます。自分がネットワーク管理者の場合は、Cisco CallManager サーバの Internet Service Manager の [Default Web Site] の [Directory Security] タブを確認します。設定を確認するには、[Start] > [Programs] > [Administrative Tools/Internet Service] の順に選択します。次に、サー

バ名を表示しているアイコンを拡張する必要があります。 **Default web site** を選択して右クリックします。ユーザが選択する必要がある任意属性があります。 **[Directory Security]** タブを検索して、すでに説明した設定を確認します。

6. **[Cisco CallManager Admin] Web ページが動作せず、403 forbidden エラー メッセージが表示されます。** 症状 ccmadmin、ccmuser、ccmservice など、サーバに関連付けられたあらゆる Web ページを開こうとすると、**[Cisco CallManager Administration]** ページに 403 forbidden エラー メッセージが表示されます。 **解決策** このエラーは、CCMService の **[Execution_Permissions]** が **[Scripts and Executables]** 以外の何かに設定されている場合に表示される可能性があります。Execution_Permissions の権限を設定するには、**[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Internet Server Manager]** の順に選択します。**[Internet Information Services]** の左側のカラムで Cisco CallManager の名前を選択します。**[Default Web Site]** を拡張します。**[CCMAdmin]** を右クリックして、**[Properties]** を選択します。**[Virtual Directory]** タブで、**[Execution_Permissions]** の値を **[Scripts and Executables]** に変更する必要があります。また、次の画面ショットのように、読み取り、書き込みが有効なように実行認可が設定されていることを確認します。



7. **[Cisco CallManager Admin] Web ページが動作せず、The server failed to load application エラー メッセージが、8007053d エラー ID とともに表示される症状**[Cisco Unified CallManager CCMAdmin] ページにアクセスすると、次のように ASP オブジェクトの作成に失敗します。 __RemoteScripts/rs_device.asp のエラー メッセージが表示され、The server failed to load application エラー メッセージがエラー ID 8007053 とともに表示されます。 **解**

決策この問題を解決するには、次の手順を実行します。[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Internet Services Manager] の順に選択します。サーバ名を表示しているアイコンなどのサーバ名をダブルクリックし、[Default Web Site]を拡張します。[CCMCIIP] > [Properties] を選択し、[Properties] ウィンドウから[Virtual Directory] タブを選択します。[Application Protection] フィールドを選択し、ドロップダウンメニューから [High (Isolated)] オプションを選択して [Apply] をクリックします。次に [OK] をクリックします。最後に、[Start] > [Programs] > [Administrative tools] > [Services] の順に選択し、IIS 管理サービスを再起動します。

8. **ブラウズしているリモート マシンの不適切なネットワーク設定。症状**症状のセクションに異なるエラー メッセージが表示されます。通常、これらのメッセージが間違っています。この問題の非常に明らかな症状は、まったく接続されていないか、あるいは Cisco CallManager と同じネットワーク上の他のデバイスへの接続がないかです。Cisco CallManager サーバなどのデバイスの IP アドレスを ping して、接続を確認します。他のリモート マシンから試めすと、管理ページが適切に表示される可能性があります。Internet



The page cannot be displayed

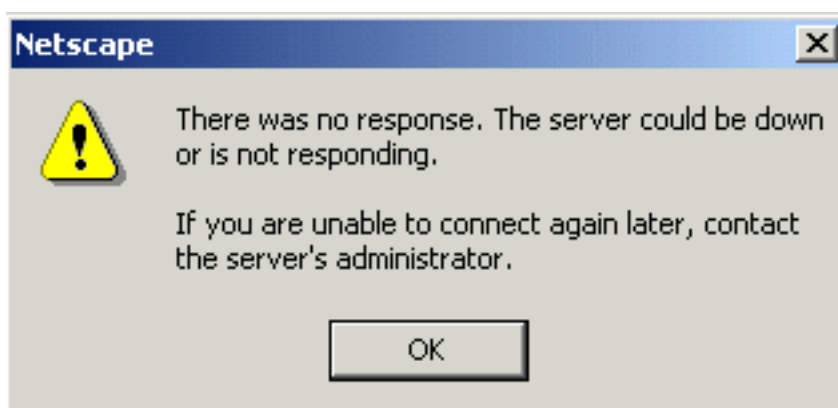
The page you are looking for is currently unavailable. The Web site might be experiencing technical difficulties, or you may need to adjust your browser settings.

Please try the following:

- Click the Refresh button, or try again later.
- If you typed the page address in the Address bar, make sure that it is spelled correctly.
- To check your connection settings, click the **Tools** menu, and then click **Internet Options**. On the **Connections** tab, click **Settings**. The settings should match those provided by your local area network (LAN) administrator or Internet service provider (ISP).
- If your Network Administrator has enabled it, Microsoft Windows can examine your network and automatically discover network connection settings. If you would like Windows to try and discover them, click [Detect Network Settings](#)
- Some sites require 128-bit connection security. Click the **Help** menu and then click **About Internet Explorer** to determine what strength security you have installed.
- If you are trying to reach a secure site, make sure your Security settings can support it. Click the **Tools** menu, and then click **Internet Options**. On the Advanced tab, scroll to the Security section and check settings for SSL 2.0, SSL 3.0, TLS 1.0, PCT 1.0.
- Click the [Back](#) button to try another link.

Explorer : Cannot find server or DNS Error
Internet Explorer

N



etscape Navigator : 原因ステーションまたはデフォルト ゲートウェイのネットワーク設定値が不適切な場合、ネットワー

ク接続が部分的あるいはまったくないために Web ページが表示されない可能性があります。**解決策**ローカル ネットワークから他のデバイスへの接続に失敗した場合は、ステーションのネットワーク設定やケーブルおよびコネクタの整合性を確認します。接続に LAN で TCP/IP を使用している場合は、次のようにしてリモート ステーションのネットワーク設定を確認します。[Start] > [Setting] > [Network and Dial-up connections] を選択します。[Local Area Connection]、[Properties] の順に選択します。表示された通信プロトコルのリストを確認します。[Internet Protocol (TCP-IP)] を選択し、[Properties] をもう一度クリックします。ネットワークに応じて、IP アドレスを自動的に取得するか、アドレス、マスク、デフォルト ゲートウェイを手動で設定します。ブラウザ固有の設定も可能ですが、津適切な可能性もあります。Internet Explorer ブラウザに移動し、[Tools] > [Internet Options] を選択します。[Connections] を選択し、LAN 設定またはダイヤルアップ設定を確認します。これらはデフォルトでは設定されておらず、Windows の一般的なネットワーク設定が使用されます。Cisco CallManager ネットワークへの接続だけが失敗する場合は、おそらくネットワークのルーティングの問題です。デフォルト ゲートウェイに設定されたルーティングを確認するには、ネットワーク管理者に問い合わせてください。

9. **まだ管理ページをリモートにブラウズできない。** 一般的な問題ではありません。問題を詳しく調査するために、[シスコテクニカル サポート](#)に連絡してください。

セクション V：オートメーション サーバ メッセージの表示

症状

[Cisco Unified CallManager] ユーザページにアクセスしようとする、Automation server create object エラー メッセージが表示されます。

原因

アップグレード後 Cisco Unified CallManager が特定の機能を拒否するため、この問題が発生します。

解決策

次の手順を実行します。

1. Cisco Unified CallManager サーバで [Start] > [Run] を選択し、コマンド ウィンドウを開いて、[cmd] と入力します。
2. [cd c:\Program Files\Cisco\bin] と入力します。
3. [regsvr32 dblx.dll] と入力します。
4. [regsvr32 capicom.dll] と入力します。

Cisco CallManager Administrator のログインに失敗すると SQL サーバが MLA を無効化

Multilevel Administration (MLA) アクセスをインストールした後、MLA のインストールで使用したパスワードで Cisco CallManager Administrator としてログインします。[Cisco CallManager Administration] ページに、Administrator ログインすることはできなくなりました。

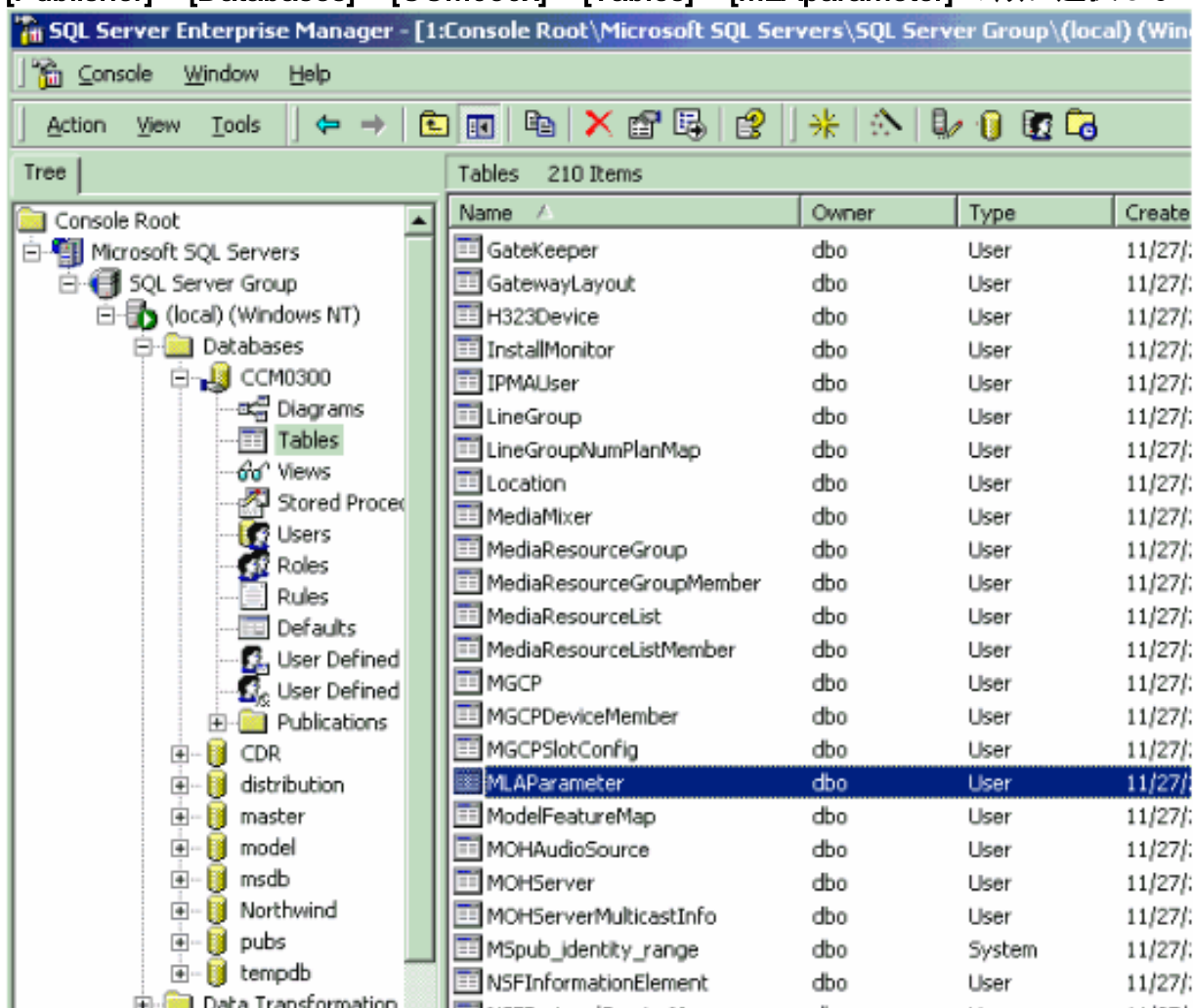
注: Database Layer (DBL)、Real-Time Information Server (RIS) サービス、IIS サービスを再

起動します。次の手順を実行する前に、MLA パスワードを知っている場合は、[Cisco CallManager Administrator] ページにログインします。

MLA が有効な場合に、Cisco CallManager Administration にログインできないか、Cisco CallManager Administrator のパスワードを忘れた場合は、Administrator としてログインする必要があります。これは MLA が無効な場合にのみ可能です。MLA は、[Cisco CallManager Administration] ページに対して無効である必要があります。ただし、[Administration] ページのログインに失敗するので、MLA を無効にするには SQL Enterprise Manager を使用します。

SQL Enterprise Manager を使用して MLA を無効にするには、次の手順を実行します。この手順は、Cisco CallManager が動作している Local Administrator パスワードを知っていることを前提としています。

1. [Start] > [Programs] > [Microsoft SQL server] > [Enterprise Manager] の順に選択して、Cisco CallManager が動作しているログインします。
2. [Publisher] > [Databases] > [CCM030x] > [Tables] > [MLAparameter] の順に選択します。



x ([CCM030x]) の値は、Cisco CallManager をアップグレードするたびに変化します。

3. [MLAparameter] > [open table] > [return all rows] を選択します。
4. [EnableMLA] フィールド値が T に設定されている場合は、F に変更します。

SQL Server Enterprise Manager - [3:Data in Table 'MLAParameter' in 'CCM0300' on '(local)']

Console Window Help RUN Button

	pkid	Name	Value	msrepl_tran_version
	{3A86D141-F708-4	EnableMLA	F	{A679946B-3378-4
▶	{4FE68F0B-0AC6-4	restrictOnUserGrou	1	{4FD27716-4176-4
	{CDBC4820-8381-4	MLAEnableDebug	None	{7CD85BBA-5453-4
	{9D482D31-BAAC-4	MLADirBase	ou=MultiLevelAdmi	{AE5CA3B4-9820-4
	{82DB7151-94FB-4	MLAUserBase	ou=Users,o=cisco.	{DE636198-D535-4
	{8FCD3FB5-FE64-4	restrictOnFunction	1	{A1D326DC-F3AE-
*				

5. ツール バー上の ! (感嘆符) の付いた [RUN] をクリックし、変更を有効にします。
6. IIS Admin サービスを再開して下さい。注: IIS サービスを再起動しても、IPMA および Attendant Console サービスには影響ありません。この手順は、Administrator ユーザ名とパスワードで Cisco CallManager にログインする場合に有効です。

Cisco CallManager 4.x サブスクリバ サーバの [Web Admin] ページにログインできない

[Cisco Unified CallManager CCMAdmin] ページにログインしようとする、Failed to Create ASP object for Remote Script エラー メッセージが次のエラーとともに表示されます。Error: Script Engine Exception. A ScriptEngine threw exception 'C0000005' in 'IScriptDispatchEx:: InvokeEx()' from 'CScriptingNamespace:: InvokeEx()'.. および Error: File /ccmadmin/ctiroutepointlist.asp Unexpected error. A trappable error (C0000005) occurred in an external object. The script cannot continue running.. in the Application Event Logs.

解決策

Cisco CallManager サブスクリバ サーバでは、[CCMAdmin] ページにアクセスすることはできません。したがって [Admin] ページにアクセスしようとする、アプリケーション イベント ログにこうした非同期転送モード (ATM) スイッチ プロセッサ (ASP) のエラーが表示されます。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. ウイルスが原因となった可能性を排除するために、サーバをスキャンします。CPU の使用率が上がってしまう場合には、トラフィックが低いときに実行します。
2. Cisco サービス アカウントのパスワードをリセットするには、パブリッシャで AdminUtility ツールを実行します。リセットするには古いプライベート フレーズを知っている必要があります。新しいパスワードを入力すると、新しいものが設定されます。また、パスワードが非同期になっている可能性を避けるために、このツールの実行前に Antivirus ソフトウェアと CSA が無効になっていることを確認します。パスワードが非同期になっていると、[CCMAdmin] ページのアクセスに関連する問題を引き起こす権限の問題が発生する可能性があります。プロセスをコールするサービスが複数あるため、AdminUtility ツールは後で実行する必要があります。
3. Network Identification Card (NIC) チューニングを無効にし、この段階では NIC を 1 つだけ使用します。
4. クラスタのサーバをリポートします。最初にパブリッシャをリポートし、次にサブスクリバを 1 台ずつリポートします。

サーバへの接続が確立できない (未知のエラー)

問題

次の手順を実行すると、Connection to the Server cannot be established (Unknown Error) エラーメッセージが表示されます。

1. 新しいユーザを作成するために、CCMAdministrator の元のユーザをコピーします。
2. 新しいユーザに AdminUser という名前を付けます。
3. ユーザグループから元の CCMAdministrator (Standard CCM Super Users および Standard RealtimeAndTraceCollection) を削除します。また、元の CCMAdministrator のすべての権限を無効にします。
4. [Publisher Web Serviceability] ページにログインします。
5. [Tool] > [Service Activation] > [Pick Subscriber IP address] の順に選択します。
6. すると、Connection to the Server cannot be established (Unknown Error) エラーメッセージが表示されます。

注: データベースの複製はすべてのノードで有効です。

解決策

Cisco Unified Communications Manager パブリッシャおよびサブスクリバが使用するの、インストール中にサーバ間の認証用に作成された元の CCMAdministrator だけです。

エラーの原因は元の CCM 管理者ユーザがロックされているため、これは既知の不具合です。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. 元の CCM 管理者ユーザアカウントのロックを解除します。
2. 元の CCMAdministrator ユーザに、Standard CCM Super User グループと Standard RealtimeandTraceCollection があることを確認します。注: この問題は、Cisco bug ID [CSCsu32063](#) ([登録ユーザ専用](#)) に記述されています。

MLA の有効化後、[CCM Subscriber Administration] Web ページへのログインでエラー

問題 1

MLA が無効の場合は、パブリッシャおよびサブスクリバ両方のサーバの [Cisco CallManager Administration] Web ページへのログインは正常に機能します。MLA を有効にしても、ユーザ名が *ccmadministrator* の場合は、パブリッシャへのログインは正常に機能します。サブスクリバへのログインも機能しますが、ページが分散して表示されます。[System]、[Device] などのいずれかのオプションをクリックすると、ページにすると、The Page cannot be displayed エラーメッセージが表示されます。

解決策 1

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. サーバで、[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Internet Services Manager] の順に選択します。 [Internet Information Services] ウィンドウが表示されます。
2. [Default Web Site] が表示されるまで、左側のペインのツリーを拡張します。 [Default Web Site] を右クリックします。
3. ショートカットメニューから [Properties] を選択します。 [Default Web Site Properties] ダイアログボックスが表示されます。
4. [ISAPI Filters] タブを選択し、ISAPI フィルタの順序を変更します。 MLAfilter を上に移動すると、問題は解決します。

問題 2

Cisco CallManager サーバの [Cisco CallManager Administration] Web ページへのログインが失敗します。このエラーが Event Viewer でも発生します。

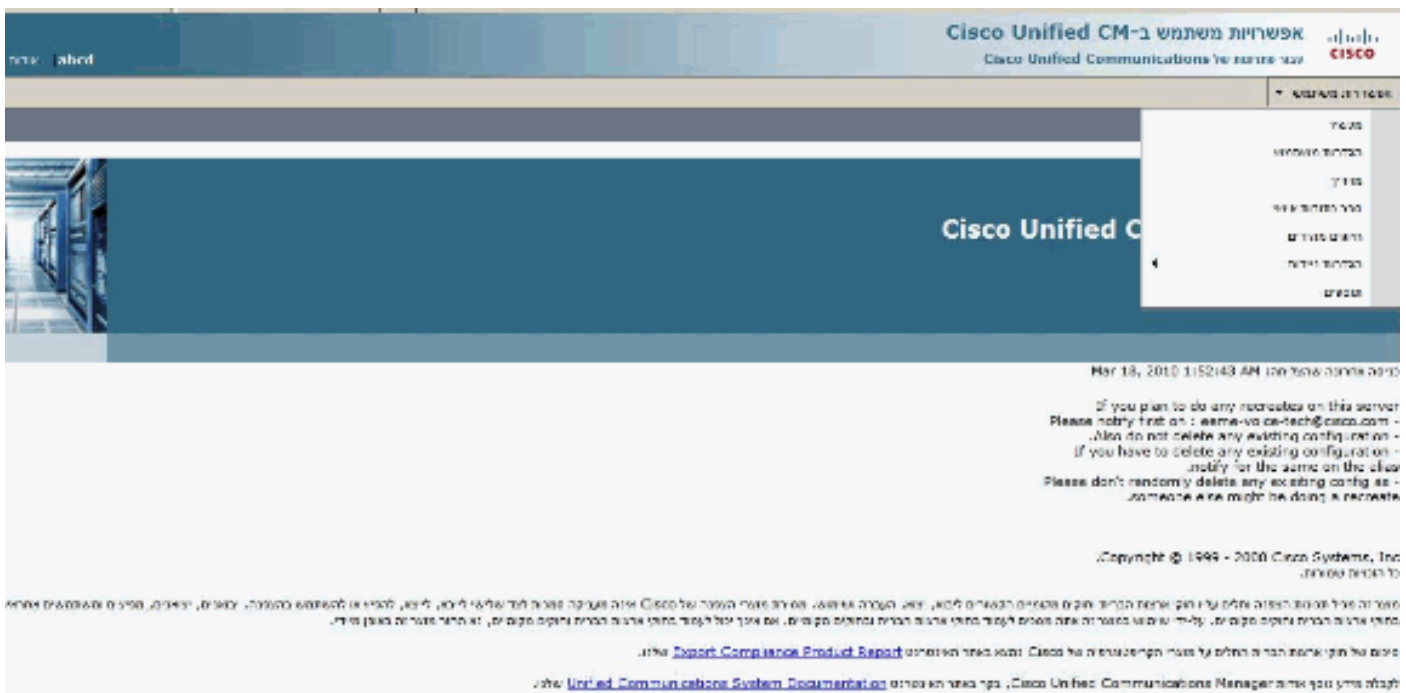
```
The server was unable to add the virtual root '/cisco/_cra_jakarta' for the directory
'C:\Program Files\wfvavid\tomcat_appadmin\bin\win32\i386' due to the following error:
The system cannot find the pathe specified.
```

解決策 2

SQL Enterprise Manager で、[Enable MLA] を True に設定します。 MLA を有効にした後、ユーザ名 *ccmadministrator* ログインします。

[Admin Web] ページのテキストが上下逆

解決策



IE にヘブライ語がインストールされている場合に、[CUCM] ページのテキストが左から右になります。この問題の原因は、ヘブライ語のロケールが CUCM サーバにインストールされていないことです。したがって、IE のヘブライ語をオンにすると、文字は上下逆になります。この問題を解決するためには、CUCM サーバにヘブライ語をインストールしてください。変更を有効にするには、サーバをリブートしてください。

[User Configuration] ページがブランク ページを返す

[User Configuration] ページの情報を編集しようとする、ブランクの Web ページが返されます。この問題は、Cisco Bug ID [CSCsw97577](#) ([登録ユーザ専用](#)) に記述されています。

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. [CUCM Administration] ページにログインします。
2. [System] > [Application Server] を選択します。
3. [CUC Application Server] を検索してクリックします。
4. [Application Server configuration] ページで、フィールド名に「.localdomain」を追加します。
5. [Save] をクリックします。

DMA ツールを Web から開始するとエラー

DMA を起動すると、-2146827859: Automation server can't createobject エラー メッセージが表示されます。

解決策

この問題を解決して DMA を起動するには、次の手順を実行します。

- 他の DMA セッションがオープンの状態にないことを確認します。そのためには、Windows 上で [Task Manager] > [Applications] タブを選択します。リスト上で他の DMA セッションが実行中の場合は、その DMA セッションを中断して、DMA セッションを再度起動します。
- エラーメッセージが表示されたサーバ上で、サードパーティまたはサポートされていないアプリケーション ソフトウェアが実行されていないことを確認します。類似のソフトウェアがある場合は、対応するプロセスを中断して、再度 DMA を起動します。
- サーバで実行されている Cisco Security Agent (CSA) サービスおよびアンチウイルス ソフトウェアを無効にしてから、DMA を起動します。
- Cisco CallManager サーバでコマンドラインのウィンドウを開き、ディレクトリを [C:] > [WINNT] > system32] に移動し、regsvr32 dblx.dll コマンド実行します。DMA を再度起動します。
- 以上の手順を実行した後にまだ問題が解決しない場合に問題を解決するには、次の手順を実行します。Cisco CallManager サーバで、[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Internet Services Manager] の順に選択します。[Default Web Site] 設定内の [DMA] を選択します。右クリックして [Properties] を選択します。最初のメニューに、[Application Protection] 設定が表示されます。これを [Low (IIS Process)] に変更します。[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Component Services] > [Computers] > [My Computer] > [COM+ Applications] > [DMA] の順に設定します。[DMA] を右クリックし、[Shutdown] を選択します。シャットダウンしたら、[DMA] を右クリックして [Start] を選択します。コマンドライン ウィンドウを開き、[C:\>iisreset] コマンドを実行します。注: Internet services successfully restarted メッセージが表示されるまで、このコマンドを実行します。

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](#)