

CallManager ユーザが kCtiProviderOpenFailure を受信する - CTI アプリケーションがプロバイダーのエラー メッセージを開くことができない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[解決策 3](#)

[解決 4](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco CallManager サーバに Active Directory (AD) 統合プラグインがインストールされた後に、Cisco CallManager ユーザが、エラー メッセージ「Error: kCtiProviderOpenFailure - CTI application failed to open provider (エラー : kCtiProviderOpenFailure - CTI アプリケーションは、プロバイダーのオープンに失敗しました)」を受け取る原因を説明します。このドキュメントでは、この問題の解決策についても説明します。

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
- Cisco CallManager Attendant Console

[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 3.3 以降に基づくものです。

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。

[問題](#)

AD 統合プラグインが Cisco CallManager サーバでインストールされていた後、イベントビューアにこのエラーメッセージが現れます：

```
Error: kCtiProviderOpenFailure - CTI application failed to open provider
  CTIconnectionId: 1
  Login User Id: ac
  UNKNOWN_PARAMNAME:ReasonCode: 2362179680
  IPAddress: 10.20.2.1
  App ID: Cisco CTIManager
  Cluster ID: ZLDNCM01-Cluster
  Node ID: 10.20.2.1
  Explanation: Application is unable to open provider.
  Recommended Action: Check the reason code and correct the problem. Restart CTIManager
  if problem persists..
```

このエラーメッセージはユーザー定義コンピュータ テレフォニー インテグレーション（CTI）アプリケーションおよび AC がある CTI に認証するか、または接続できません場合表示され。これは Telephony Call Dispatcher（TCD）サービスがログイン障害が理由で CTI に接続できないことを示します。TCD によって提供されるユーザ ID かパスワードはディレクトリの資格情報を一致する。

[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. **Service > Cisco CM アテンダント コンソール > 1 ユーザ**によって指名される AC があるかどうか AD を確認する Cisco CallManager Administration ウィンドウの **Cisco CM アテンダント コンソール ユーザ**を選択して下さい。



Cisco CallManager 4.1 Administration

Details

Copyright © 1999 - 2004 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.

- ドロップダウン リストからの適切な検索テキストを (該当する場合) 規定した後 『Find』 をクリックして下さい。

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Find and List Attendant Console Users [Add a New Attendant Console User](#)

No current search

Find Attendant Console Users where User ID

and show items per page

To list all items, click Find without entering any search text.

- ユーザを AC と名前を挙げられて見つける場合、この AC ユーザのためのパスワードが 12345 であることを確かめて下さい。そうでなかったら、**acconfig** を使用して下さい。パスワードを変えるためにユーティリティを打って下さい。
- CTI マネージャおよび TCD サービスを再開して下さい。[Cisco Telephony Call Dispatcher サービスをアクティブにし、詳細については CTI Manager サービスをアクティブにすることを参照して下さい。](#)

ユーザを AC と名前を挙げられて見つけない場合、AC と問い合わせられるグローバルディレクトリのこれらの値でユーザを作成して下さい:

- 名—コンソール担当者
- 名字—コンソール
- ユーザ ID — AC

- password — 12345
- ピン— 12345
- **Enable CTI Application Use** —これがチェックされることを確かめて下さい。
- **許可されるコール パーク検索**—これがチェックされることを確かめて下さい。

解決策 2

このシナリオのもう一つの共通 コースは ACユーザが CTI Framework (CTIFW) がディレクトリの有効なパスワードで設定されないことです。 Cisco WebAttendant は Cisco CallManager Administration から目に見えない特別な ユーザを利用します (cn=CTI フレームワークおよび mail=ctifw (Netscape) または SAMAccountName=ctifw (AD)) Cisco Unified CallManager によって認証するため。 プラグインを設定するときデフォルト以外ユーザの 検索 アトリビュートを規定したら、ctifw に CTIFW ユーザ向けのアトリビュートの値を設定したことを確かめて下さい。 ユーザの 検索 アトリビュートとして uid を規定 する場合、uid=ctifw にその設定によってディレクトリの CTIFW ユーザ エントリを編集して下さい。 WebAttendant を使用する場合、[社内ディレクトリディレクトリー・サービスとの Cisco WebAttendant を統合を](#)参照して下さい。

解決策 3

理由コード -1932787616 の同じエラーメッセージを受け取る場合、問題を解決するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CCMPWDChanger の CCMSysUser パスワードを変えて下さい。 これをするために、[パブリッシャー データベース サーバのディレクトリ統合の後で Cisco IP サービスを有効に することの](#)プロシージャを参照して下さい。
2. Cisco コールをプラグインをインストールした、従ってパスワード変更は実施されますサーバの、Cisco IPMA、Cisco TFTP、Cisco Tomcat、Cisco CTIManager、および Cisco CallManager Extension Mobility サービス再起動して下さい。 サービスを再開するために、Start > Programs > Administrative Tools > Services の順に選択して下さい。 リストのサービスを選択し、サービスを右クリックし、『Restart』を選択して下さい。
3. CCMSysUser アカウントがアクティブ ディレクトリでロックされないことを確かめて下さい。 それがロックアウトされる場合、問題を解決するためにアカウントをロック解除して下さい。

エラー kCtiProviderOpenFailure のための理由コードが -1932787613 である場合、[DBLHelper](#) と複製をチェックすること推奨されます。 またクラスタから取除かれてもサーバがまだ CallManager データベースにあるかどうか確認して下さい。 問題を解決するために存在 する削除されたサーバのどのエントリでもエントリを削除する必要があるらば。

解決 4

次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager サーバおよび始動にコマンド ウィンドウ ログインして下さい; cmd を Start > Run の順に進み、入力して下さい。
2. コマンド ウィンドウで、C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant への CD。
3. コマンド テキストエディタ等 **ACServer.properties** を実行して下さい。
4. JTAPI_PASSWORD= の行を探します。

5. `bin\acenc.exe <new password>` を実行して下さい。これは `<newpassword>` の暗号化されたコピーを生成します
6. 出力をコピーし、`JTAPI_PASSWORD=` の後に貼り付けます。
7. それを保存し、テキストエディタから終了して下さい。
8. Cisco Telephony Call Dispatcher 再開して下さい。

関連情報

- [Cisco Unified CallManager 4.1 のためのシステム エラー メッセージ](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console 設定](#)
- [Cisco CallManager 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](#)