

ICD 内線オプションが、Cisco CallManager グローバル ディレクトリのユーザ ページに表示されない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Customer Response Solutions (CRS) 3.x では、Active Directory と統合した後、Interactive Call Distribution (ICD) の拡張機能は Cisco CallManager Global Directory User Device Associations を通じて使用できません。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco CallManager
- Active Directory

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 CRS 3.x
- IPCC Express 4.x
- Cisco CallManager 3.3 以降

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。

問題

Cisco CRS 3.x で、Cisco CallManager が Active Directory と統合されると、ICD 内線番号のオプション ボタンが [User Configuration] ページで使用できません。

解決策

この問題を解決するには、Active Directory サーバの Active Directory Services Interface (ADSI) 編集ユーティリティを使用して、ciscoCCNatIAQflag を [True] に設定します。

注: ADSI 編集ユーティリティは、<http://www.cisco.com> からダウンロードできます。

次の手順を実行します。

1. Active Directory (AD) サーバで ADSI 編集ユーティリティを開くと、ディレクトリ スキーマを参照できます。DC=xxxxx、DC=cisco、DC=com、OU=Cisco、OU=CCN、ou=systemProfile の順にドリル ダウンします。
2. 右ペインで、[System Profile] を右クリックし、[Properties] を選択します。
3. 最初のプルダウン メニューから [Both]を選択します。
4. 2 番目のプルダウン メニューから [CiscoCCNatIAQflag] を選択します。
5. [Edit Attribute] テキストボックスに「True」と入力します。[Set]を選択し、次に [OK] を選択します。
6. Cisco CallManager の IIS Admin サービスを停止および起動するには、次の手順を完了します。[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択します。[IIS Admin Service] を選択し、メニュー バーの右上にある [Restart Service] ボタンをクリックします。World Wide Web Publishing Service を再起動するプロンプトが表示されたら、[Yes] をクリックします。サービスが両方停止し、それから再起動します。

注: Cisco CallManager 5.x では、ICD 内線番号は、IPCC Express 内線番号と呼ばれます。Cisco CallManager 5.x の IPCC Express 内線番号は、パブリッシャ サーバ上で `run sql update processconfig set paramvalue="T" where paramname like 'IAQInstalledFlag'` コマンドを CLI モードで実行すると更新できます。

Data Connection (DC) ディレクトリに関する同様の問題をトラブルシューティングするには、「[CallManager 3.3 を使用しているユーザ ページに ICD 内線番号を表示する方法](#)」を参照してください。

問題

クラスタから UCCX IP/IVR を削除した後でも、CallManager のエンタープライズ パラメータ Auto Attendant Installed が [true] に設定されます。IP/IVR がもう接続されていないことが反映さ

れるように、値を [false] に設定するにはどうすればよいですか。

解決策

エンタープライズ パラメータ **Auto Attendant Installed** の値を変更するには、SSH を使用して CUCM で次の SQL コマンドを発行します。

```
run sql update processconfig set paramvalue="F" where paramname like '%ninstalled%'
```

関連情報

- [Active Directory と Cisco CallManager の統合のトラブルシューティング ガイド](#)
- [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](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)