CUCMアテンダントコンソールエラーメッセージ

内容

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:サーバに接続できません
問題
解決方法
エラー:サーバとの通信エラーが表示される
問題
解決方法
エラー:内部エラーのため、コールを転送できませんでした。存在しない、またはアクティブでないコールを転送します。
問題
解決方法
エラー:電話機の1つ以上の回線が共有されています。共有回線はサポートされていません。
問題
解決方法
Attendant Consoleは着信コールの他のウィンドウからフォーカスを取得
問題
解決方法
エラー:サーバに接続できない
問題
解決方法
エラー:404ページが見つかりません
問題
解決方法
アテンダントコンソールの回線ステータスが疑問符(?)で表示される
問題
解決策 1
解決策 2
解決 3
エラー:デバイス設定が変更されている場合は、オペレータ端末が起動しています。再度ログインしてください
問題
解決方法

エラー:管理者は、電話機を有効なアプリケーションユーザに関連付ける必要があります
問題
解決方法
エラー:MSVCR71.dllが見つかりません
問題
解決方法
エラー:jqs_plugin.dllを登録できませんでした
問題
解決方法
CTIルートポイントとCTIポートの登録に失敗する
問題
解決方法
エラー:Backup CTI Managerに接続できません。指定された情報を確認して、もう一度やり直してください。
問題
解決方法
アテンダントコンソールの同期の問題
問題
解決方法
エラー:Copy file CiscoTSP.tsp failed
問題
解決方法
アップタイム期間後のアテンダントコンソールサーバ障害
問題
解決方法
Cisco Unified Communications Manager Attendant Console
関連情報

概要

Cisco Unified Communications Manager(CUCM)アテンダントコンソールでは、アテンダントコンソールとしてCisco IP Phoneを設定できます。CUCM Attendant Consoleは、スピードダイヤルエントリとクイックディレクトリアクセスを使用して、電話番号の検索、コールの監視、およびグラフィカルユーザインターフェイス(GUI)を使用したコールの処理を行います。受付係または管理アシスタントは、CUCM Attendant Consoleを使用して部署や会社のコールを処理します。また、他の従業員は、自分の電話コールを管理するために使用できます。

CUCM Attendant Consoleは、CUCMシステムへのIP接続が可能なPCにインストールされます。アテンダントコンソールは、CUCMシステムに登録されているCisco IP Phone（アテンダントコンソールとして使用される電話機ごとに1つのコンソール）と連携します。 複数のコンソールを1つのCUCMシステムに接続できます。

このドキュメントでは、CUCM Attendant Consoleに関連するエラーメッセージと回避策について説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに特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、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco Unified Communications Manager(CallManager)4.x
- Cisco Unified Communications Manager 6.x/7.x/8.x
- Cisco Unified Business/Department Attendant Console(CUBAC)8.x

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ました。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。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実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。

エラー:サーバに接続できません

問題

Cisco Unified Communications Manager Attendant Consoleを起動できず、次のエラーメッセージが表示されます。

```
Unable to connect to server
```

解決方法

この問題を解決するには、Cisco CallMananger**サーバ**で**Cisco CTIManager**と**Cisco Telephony Call Dispatcher(TCD)**を再起動します。これらのサービスは、次の手順に従って**コントロールセンター**から開始する必要があります。

1. **[Application] > [Cisco CallManager Serviceability] > [Tools] > [Control Center]を選択します。**
2. 次のサービスを停止して開始します。**Cisco CTIManagerCisco Telephony Call Dispatcher**
3. Attendant Consoleアプリケーションを開き、接続を試みます。

エラー:サーバとの通信エラーが表示される

問題

Cisco Unified Communications Manager Attendant Consoleを起動できず、次のエラーメッセージが表示されます。

```
Error communicating with server is displayed
```

解決方法

この問題を解決するには、Unified Communications Managerサーバのエントリを持つHostsファイルとLMHostsファイルを更新します。ファイルを検索するには、次の手順を実行します。

1. 該当するPCから、C:\Windows\System32\Drivers\Etcに移動します。
2. LMHosts.samファイルを探します。
3. ファイルをテキストエディタ（メモ帳など）で開きます。
4. Unified Communications ManagerサーバのIPアドレスとホスト名のエントリを追加するには、ファイル内の手順を実行します。エントリをタブで区切ります。以下に、いくつかの例を示します。192.168.10.1 publisherhostname192.168.10.2 subscriberhostname
5. ファイルを保存します。
6. 同じフォルダでHostsファイルを見つけて、次の手順を繰り返します。
7. Attendant Consoleを停止して起動します。

エラー:内部エラーのため、コールを転送できませんでした。存在しない、またはアクティブでないコールを転送します。

問題

このエラーは、Cisco Attendant Consoleを使用してコールを転送しようとすると、断続的に表示されます。

```
Failed to transfer the call due to internal error.  Attempt to transfer a call that does
not exist or is no longer active.
```

解決方法

この問題を解決するには、「エラー：サーバーとの通信エラーが表示されます。

エラー:電話機の1つ以上の回線が共有されています。共有回線はサポートされていません。

問題

アテンダントコンソールにログインしようとすると、次のエラーメッセージが表示されます。1。

この問題は、主に、異なるパーティションの異なる回線で同じ電話番号(DN)が使用されている場合に発生します。Attendant ConsoleはCTI/JTAPIに依存し、パーティションを認識しません。これはCTI/JTAPIの制限であるためです。したがって、異なるパーティションの異なる回線で使用されている同じDNを使用している場合、Attendant Consoleは、同じ電話機からAttendant Consoleへの共有回線のように見えるため、混乱します。

解決方法

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. 共有回線があるかどうかを確認します。その場合は、同じものを削除します。
2. 異なるパーティションの異なる回線で同じDNが使用されているかどうかを確認します。設定されている場合は、同じ設定を再設定します。アテンダントコンソールでは、アテンダント電話機の複数のパーティションで同じDNを設定することはできません。
3. 割り当てられていないDNがあるかどうかを確認します。その場合は、CallManager 4.xで説明されている手順を使用して同じを削除します。未割り当てのディレクトリ番号の削除の設定例」に記載されている手順を使用して内線番号を削除します。

Attendant Consoleは着信コールの他のウィンドウからフォーカスを取得

問題

アテンダントコンソールは、コールが着信するたびに他のウィンドウからフォーカスを取得します。

解決方法

[Attendant Console]ウィンドウの下部には、[コール制御ステータスインジケータ]領域の左側にある小さなアあります。アイコンはデスクトップウィンドウのように表示されます。このアイコンをクリックすると、[新しい通話でコンソールをアクティブにする]機能のオンとオフを切り替えることができます。

エラー:サーバに接続できない

問題

Windows XPサーバでアテンダントコンソールアプリケーションを起動しようとすると、次のエラーメッセージが表示されます。

解決方法

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManagerサーバとAttendant Consoleサーバ間の接続を確認します。
2. アンチウイルス/ファイアウォールがアテンダントコンソールポート（TCPポート範囲は1099 ~ 1129および2748）をブロックしているかどうかを確認します。
3. C:\WINDOWS\system32\drivers\etcにあるアテンダントソールPCのLMHOSTSアイルとHOSTSファイルを次のようにします。ファイルをテキストエディタ（メモ帳やワードパッドなど）で開きます。CallManagerサーバのIPアドレスまたはCallManager名を追加し、変更を保存します。
4. **[Start] > [Programs] > [Microsoft SQL Server 2005] > [Configuration Tools]の順に選択してSQL Configuration Managerを開き、サーバでTCP/IPプロトコルを有効にします。**
5. Cisco CTIManagerサービスを再起動します。

エラー:404ページが見つかりません

問題

Cisco Unified Business/Department Attendant Console(CUBAC)の新規インストール後に[Admin]ページにログインすると、次のエラーが表示されます。

```
404 The Page Cannot be Found
```

解決方法

[Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Add/Remove Programs]の順に選択して、Microsoft .NET Frameworkがインストールされていることを確認します。インストールされていない場合は、この問題を解決するためにMicrosoft .NET Frameworkをインストールします。

アテンダントコンソールの回線ステータスが疑問符(?)で表示される

問題

Attendant Consoleは、スピードダイヤルとディレクトリ内の回線ステータスフィールドに疑問符を表示します。コール制御は正常に動作し、ステータス表示が正しく表示されます。

Attendant Consoleからログアウトしてから再度ログインし、Cisco CallManagerパブリッシャおよびサブスクライバでCTIManagerサービスをリセットしても、問題は解決されません。

解決策 1

一般に、この問題はファイアウォールがクライアントコンピュータで有効になっている場合に発生します。この問題を解決するには、クライアントPCのファイアウォールを無効にします。無効にできない場合は、次の手順を実行します。

1. Telephony Call Dispatcher(TCD)サーバとAttendant Consoleクライアントの間にファイアウォールが配置されている場合は、次のポートを開きます。Transport Control Protocol(TCP)ポート**1099 ~ 1129**TCP ポート 2748すべてのユーザデータグラムプロトコル(UDP)ポート。UDPポートは回線ステータスに使用されます。
2. アテンダントコンソールで回線状態に使用されるUDPポートを制御するには、[Advanced Settings]ダイアログで[LocalHost IP Address]フィールドを設定します。[`IP Address`:Port]形式で値ます。たとえば、10.107.209.201:2658 などです。
3. ファイアウォール**でUDP 2658ポ**ートを開きます。
4. ファイアウォールでアテンダントコンソールクライアントを除外します。
5. コンピュータテレフォニーインテグレーション(CTI)およびCisco Secure Desktopサービスを再起動します。

解決策 2

[Cisco Callmanager Administration]ページに移動し、[**User Management] > [User Group]を選択**し、ACDeviceAuthenticationUserが存在することを*確認し*ます。

ACDeviceAuthenticationUserユーザをアテンダントコンソールの電話機に関連付ける方法につい

ては、「デバイスをACDeviceAuthenticationUserアプリケーションユーザに関連付ける」を参照してください。

解決 3

回線ステータスがCUBACに表示されない場合は、コマンドウィンドウを開き、CUBACサーバにpingします。クライアントマシンがCUBACサーバ名（完全修飾ドメイン名）を解決できることを確認するには、ホスト名またはホスト名+ドメイン名(*hostname.domainname*など)を使用します。 CUBACサーバにpingできない場合は、次の手順を実行して、CUBACサーバのホスト名をクライアントマシンに追加します。

1. CUBACサーバでコマンドプロンプトを開き、「**ipconfig**」と入力してホスト名とドメイン名を取得します（存在する場合）。
2. C:\WINDOWS\system32\drivers\etcに移動し、hostsファイルを*開き*、次のエントリを追加します。
   <ip_of_cubac_server> <host_name_of_cubac_server> <fqdn_of_cubac_server>
   注：完全修飾ドメイン名は、サーバーがドメインの一部である場合にのみ追加する必要があります。
3. コマンドプロンプトを開き、次のコマンドを実行します。**nbtstat -R**

エラー:デバイス設定が変更されている場合は、オペレータ端末が起動しています。再度ログインしてください

問題

このエラーメッセージは、Cisco Attendant Consoleでランダムに表示されます。

```
Operator terminal is up please re login if your device configuration
has changed
```

解決方法

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. ユーザパスワード(*ACDeviceAuthenticationUser*パスワードとAttendant Consoleユーザパスワード)を12345に変更します。
2. パイロットポイントをリセットします。
3. CTI ManagerおよびCisco CallManager Attendant Console Serverサービスを再起動します。
4. サーバホスト名とIPアドレスをホストファイルとlmhostファイルに追加します。
5. サーバーのIPアドレスとPCのIPアドレスをコンソールの[**Settings**] > [**Advanced**]に追加します。

エラー:管理者は、電話機を有効なアプリケーションユーザに関連付ける必要があります

問題

アテンダントコンソールにログインしようとすると、次のエラーメッセージが表示されます。。

解決方法

この問題を解決するには、アテンダント電話機がユーザ*acおよびacdeviceauthenticationuserに関連付けられていることを確認し、CTI ManagerおよびCisco CallManager Attendant Console Serverサービスを再起動*します。

エラー:MSVCR71.dllが見つかりません

問題

Attendant Consoleのインストールが失敗し、次のエラーメッセージが表示されます。

```
This application has failed to start because MSVCR71.dll was not found.
Re-installing the application may this problem.
```

解決方法

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. *MSVCR71.DLLファイルとMSVCRT.DLLファイルをC:\WINDOWS\system32にコピー*。
2. *MSVCR*71.DLLを再登録するには、*次のコマンドを実行します*。

   ```
   regsvr32 C:\WINDOWS\system32\msvcr71.dll
   ```

   注：カスタムランチャー(cucsf.exe)が64ビットマシンにパブリックにインストールされたJREではなく、プライベートJRE(jvm.dll)をロードする場合は、MSVCR71.DLLをcucsf.exeと同じディレクトリに含める必要がありますjvm.dll)がパスにありません。同じディレクトリにDLLを含めると、MSVCR71.DLLの登録に役立ちます。**注：この問題は、**Cisco Bug ID CSCsw88042(登録ユーザ専用)に記載されています。

エラー:jqs_plugin.dllを登録できませんでした

問題

アテンダントコンソールをインストールしようとすると、次のエラーメッセージが表示されます。

```
jqs_plugin.dllHRESULT -214702470
```

解決方法

このエラーは、Attendant Consoleフォルダに.dllがないことが原因で発生します。このエラーを解決するには、*MSVCR71.dllファイルとMSVCRT.dllファイルをC:\ProgramFiles\Java\jre6\binから C:\Program Files\Cisco\Unified Communications Manager Attendant Console\binにコピーします*。

CTIルートポイントとCTIポートの登録に失敗する

問題

Cisco Unified Business Attendant Console(CUBAC)へのCTIポートまたはルートポイントの登録に問題があります。

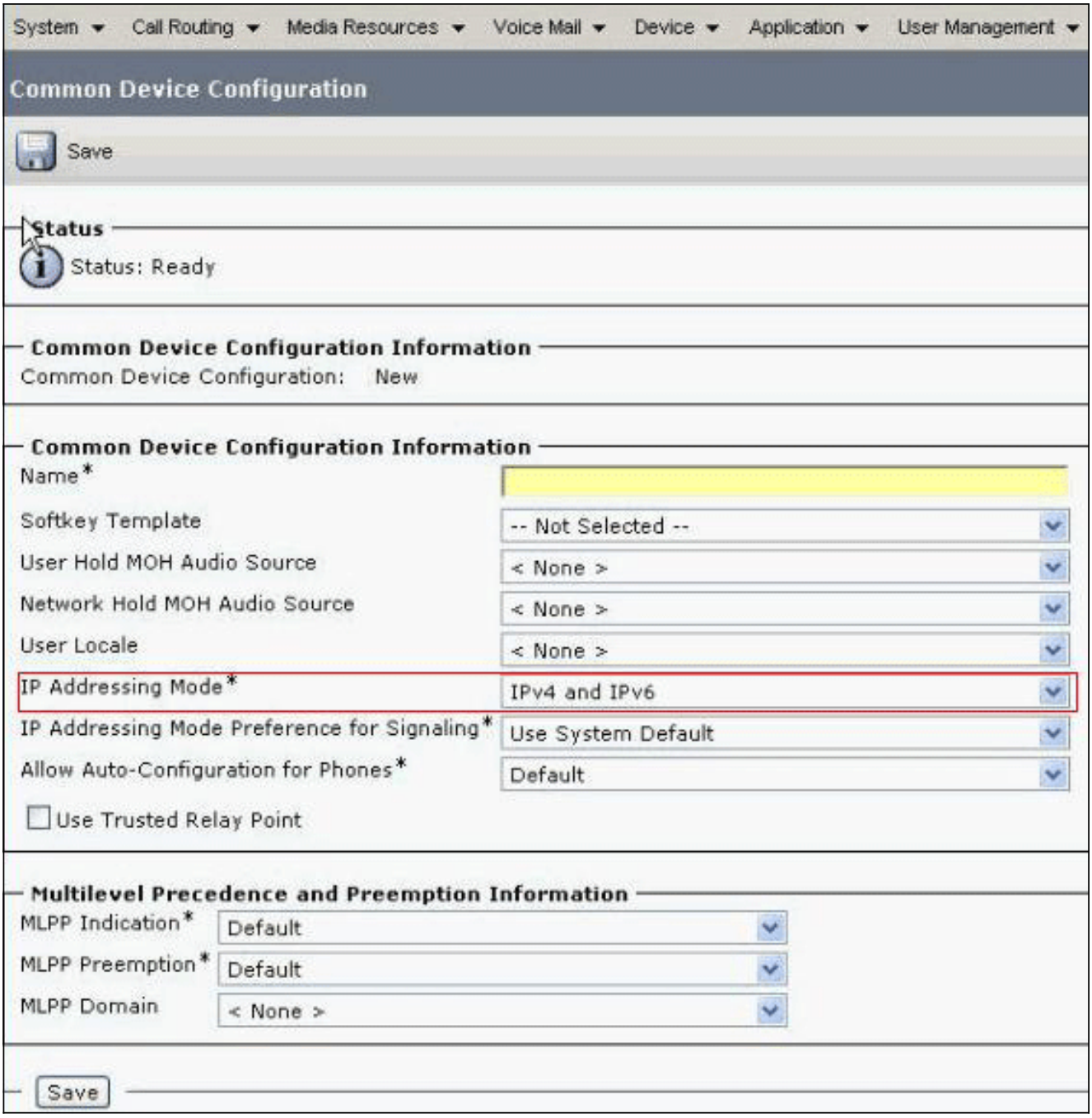
解決方法

この問題は、TSPトレースに基づいて追跡されました。次の出力例は、CUBACがIPv6を使用してCTI接続を開こうとしたことを示しています。

```
09:56:04.347 |   CCtiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() RegisterDeviceRequest
failed. []
09:56:04.347 |   CCtiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse() Result of register device
request is -1932787469
09:56:04.347 |<--CCtiInterface::ProcessRegisterDeviceResponse()
09:56:04.347 |<--CCtiInterface::OpenDevice() IPv6 [R3EDB27AD100016]
09:56:04.347 |-->CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000]
09:56:04.347 |   CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000] m_UserIP
[0x00000000]. m_UserRecvPort [0x00000000]
09:56:04.347 |-->CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()
09:56:04.347 |   CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated() [0xFFFFFFFF] bRc - 0
09:56:04.347 |<--CSelsiusTSPDevice::IsMediaChannelAssociated()
09:56:04.347 |<--CSelsiusTSPDevice::UnReserveMediaChannel() [0x00000000]
09:56:04.347 |   CSelsiusTSPDevice::OpenDevice() [R3EDB27AD100016] *ERROR*
m_DeviceList->OpenDevice() failed with error 0x8CCC00F3 [Unknown value]
```

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. 共通デバイステンプレートからIPv6オプションを削除します。共通デバイス設定プロファイル([Device] > [Device Settings] > [Common Device Configuration])には、次のIPv6設定情報が含まれています。



2. CTIルートポイント、CTIポート、およびCTIテンプレートデバイスを再起動します。
3. CUBACでWindowsテレフォニーサービスを再起動します。

エラー:Backup CTI Managerに接続できません。指定された情報を確認して、もう一度やり直してください。

問題

TSP情報を設定するインストール画面に、次のエラーメッセージが表示されます。

```
Backup CTI Manager
```

解決方法

この問題は、CTI ManagerサービスがCUCMでアクティブになっていない場合に発生します。この問題を解決するには、サーバで*CTI Manager*および*AXL*サービスをアクティブにします。

アテンダントコンソールの同期の問題

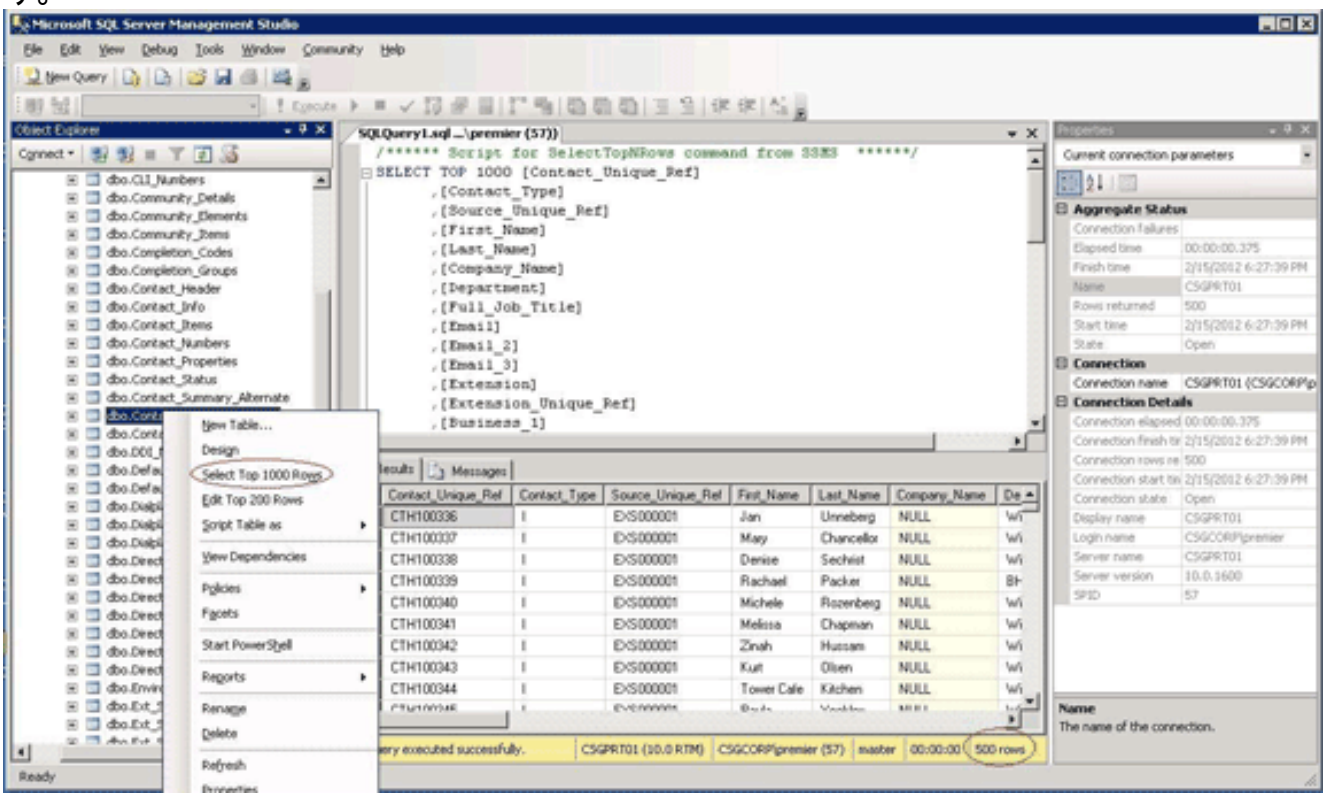
問題

すべてのCUCMユーザがAttendant ConsoleのBusiness Editionに表示されるわけではありません。

解決方法

この問題は、主にディレクトリが最大容量に達したときに発生します。ディレクトリがユーザエントリの最大数に達しているかどうかを確認するには、次の手順を実行します。

1. [System Configuration] > [Directory Synchronization] > [Enable]を選択し、ディレクトリ同期が有効になっていることを確認します。
2. LDAPプラグインサービスを再起動します。
3. Start > All Programs > Microsoft SQL Server 2008の順に選択し、Connectをクリックし、ツリー構造をテーブルレベルまで展開します。
4. dbo.Contact_Numbersテーブルを右クリックし、「上位1000行の選択」を選択します。ディレクトリにインポートされたユーザの数が、ユーザインターフェイスの右下隅に表示されます。



エラー:Copy file CiscoTSP.tsp failed

問題

CUBAC 8.xをインストールしようとすると、CTIポートがunregisteredと表示され、次のエラーメッセージが表示されます。

```
Copy file CiscoTSP.tsp failed
```

解決方法

TSPレジストリキーをクリーンアップして、この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. レジストリエディタで、[HKEY_LOCAL_MACHINE] > [SOFTWARE] > [Cisco Systems, Inc.]に移動し、CiscoTSPレジストリキーとすべてのサブキーを削除します。
2. winnt\system32ディレクトリからすべてのCiscoTSP*.tspおよびCiscoTUISP*.dllファイルを削除します。システムがこれらのファイルを削除できるように、システムをリブートする必要がある場合があります。
3. レジストリエディタで、[HKEY_LOCAL_MACHINE] > [SOFTWARE] > [Microsoft] > [Windows] > [CurrentVersion] > [Uninstall]に移動し、{AF19881-AF5B-11D4-9DA2-0000000000000000000000000000000000000000 6324}およびCiscoTSPサブキー。**注：** Uninstallキー全体を削除しないでください。{AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324}キーとCiscoTSPキーのみを削除します。

詳細は、『Cisco TSP 3.1インストールの問題』を参照してください。

アップタイム期間後のアテンダントコンソールサーバ障害

問題

アテンダントコンソール(AC)パイロットポイントで断続的にビジートーンが受信されるか、ACクライアントが数日後に正常にログインできません。

ACクライアントアプリケーションに「`Connecting to Server - Please Wait`れ、続いて「`Unable to connect to server`れます。

解決方法

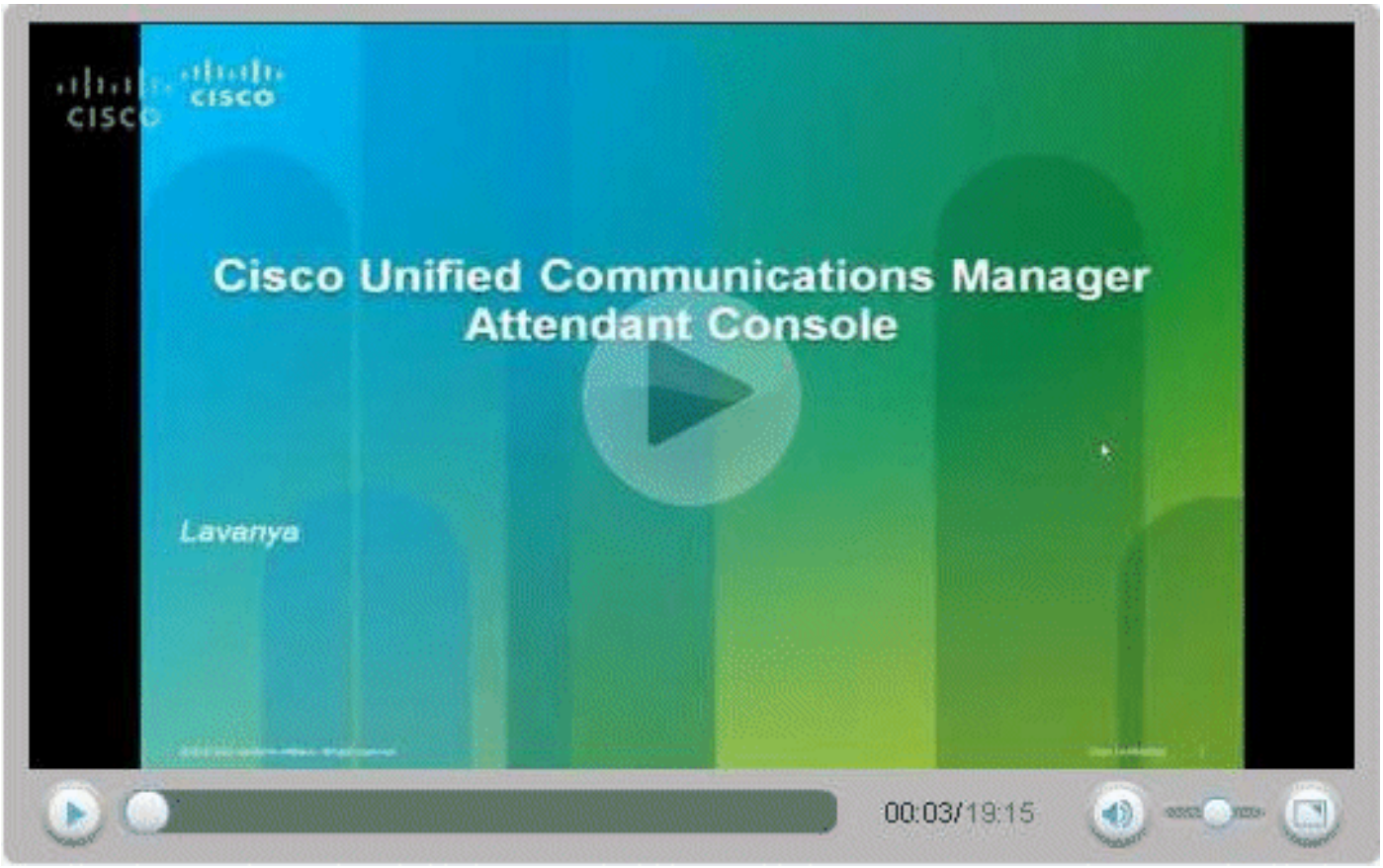
この問題は、ACサーバがTCPポート(1101)を閉じるために発生します。 その結果、ACクライアントは、ACパイロットポイントの呼び出し時にログインできないか、ビジートーンを受信できません。

この問題を解決するには、Attendant Console ServerおよびCTI Managerサービスを再起動してください。

注：この問題は、Cisco Bug ID CSCsq93935(登録ユーザ専用)に記載されています。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console

ここでは、「Cisco Unified Communications Managerアテンダントコンソールの設定方法」について説明したシスコサポートコミュニティのビデオへのリンクを示します。



関連情報

- Cisco CallManager Attendant Console FAQ
- 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