

# Unified Communications Manager Attendant Console エラー メッセージ

## 目次

[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：サーバに接続することが不可能](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー：サーバと通信するエラーは表示する](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー：Internal エラーによるコールを転送されない。コールを転送するもはやアクティブなし、ではない試み。](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー：電話の1つ以上の行は共有されます。共用ラインはサポートされません。](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[アテンダント コンソールは着信コールの他の Windows からのフォーカスを盗みます](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー：サーバに接続することが不可能](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー：404 はページ見つけることができません](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[疑問符としてアテンダント コンソール ディスプレイの行ステータス\(か。\)](#)

[問題](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[解決策 3](#)

[エラー：オペレータ ターミナルはログオンに関しての上にデバイスコンフィギュレーションが変更される場合です](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー：管理者は有効なアプリケーションのユーザーと電話を対応づける必要があります](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー：見つけれない MSVCR71.dll](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー：jqs\\_plugin.dll は登録しませんでした](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[登録すべき CTI ルートポイントおよび CTI ポート失敗](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー：CTI マネージャをバックアップするために接続することが不可能。提供される情報をチェックし、もう一度試して下さい。](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[アテンダント コンソール 同期に関する問題](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー：ファイル CiscoTSP.tsp を失敗しましたコピーして下さい](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[稼働時間の期間以降のアテンダント コンソール サーバ障害](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[Cisco Unified Communications Manager Attendant Console](#)

[関連情報](#)

## **概要**

Cisco Unified Communications Manager ( CUCM ) アテンダント コンソールはアテンダント コンソールとして Cisco IP 電話を設定することを可能にします。CUCM アテンダント コンソール使用はグラフィカル ユーザ インターフェイス ( GUI ) の雇用の電話番号、モニター コールおよびハンドル コールを調べるために Dial エントリおよびすばやいディレクトリ アクセスを促進します。受付係か管理スタッフは部門または会社のための呼び出しを扱うのに CUCM アテンダント コンソールを使用しますまたは他の従業員は自身の電話を管理するのにそれを使用できます。

CUCM アテンダント コンソールは CUCM システムに IP 接続がある PC でインストールします。CUCM システム ( アテンダント コンソールとして使用する ) 各に電話のための 1 コンソール登録されているアテンダント コンソールは Cisco IP Phone を使用します。複数のコンソールは単一 CUCM システムに接続できます。

この資料は CUCM アテンダント コンソールに関するエラーメッセージおよび回避策を記述したものです。

## **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、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 Unified Communications Manager ( CallManager ) 4.x。
- Cisco Unified Communications Manager 6.x/7.x/8.x
- Cisco Unified ビジネス/部門 アテンダント コンソール ( 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。

## エラー：サーバに接続することが不可能

### 問題

Cisco Unified Communications Manager アテンダント コンソールを起動させることができこのエラーメッセージは表示する:

```
Unable to connect to server
```

### 解決策

この問題を解決するために Cisco CTIManager および Cisco CallMananger サーバの Cisco Telephony Call Dispatcher を再起動して下さい。これらのサービスはこのプロシージャに記述されているようにコントロール センターから開始する必要があります:

1. > Tools > Control Center Application > Cisco CallManager Serviceability の順に選択して下さい。
2. これらのサービスを停止し、開始して下さい: Cisco CTIManager Cisco Telephony Call Dispatcher
3. アテンダント コンソール アプリケーションを開き、接続することを試みて下さい。

## エラー：サーバと通信するエラーは表示する

### 問題

Cisco Unified Communications Manager アテンダント コンソールを起動させることができこのエラーメッセージは表示する:

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

## 解決策

この問題を解決するために Unified Communications Manager サーバのためのエントリが付いているホストおよび Lmhost ファイルをアップデートして下さい。 ファイルを見つけるためにこれらのステップを完了して下さい:

1. 影響を受けた PC から、**C:\Windows\System32\Drivers\Etc** に行ってください。
2. **LMHosts.sam** ファイルを見つけて下さい。
3. テキストエディタのファイルを開いて下さい ( Notepad のような )。
4. IP アドレスのためのファイル Add エントリおよび Unified Communications Manager サーバのホスト名内の指示を完了して下さい。 タブが付いているエントリを分けて下さい。 次に、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. 同じフォルダでは、ホストファイルを見つけ、これらのステップを繰り返して下さい。
7. アテンダント コンソールを停止し、開始して下さい。

## エラー： Internal エラーによるコールを転送されない。 コールを転送するもはやアクティブないし、ではない試み。

### 問題

このエラーは Cisco アテンダント コンソールを使用して呼び出しを転送するように試みるとき断続的に受け取られません:

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

### 解決策

この問題を解決するために、[エラーの Solution セクション](#)に記述されているように Unified Communications Manager サーバのためのエントリが付いているホストおよび Lmhost ファイルをアップデートして下さい:[サーバと通信するエラーは表示する](#)。

## エラー： 電話の 1つ以上の行は共有されます。 共用 ラインはサポートされません。

### 問題

アテンダント コンソールにログインすることを試みるときこのエラーメッセージは受け取られません: 1 。

この問題は主に同じ Directory Number ( DN ) が異なるパーティションで異なる行で使用されるとき発生します。 アテンダント コンソールは CTI/JTAPI によって決まり、パーティションわかっていませんのでこれ CTI/JTAPI 制限。 従って、異なるパーティションで異なる行で使用する同じ DN を使用していれば、アテンダント コンソールは電話 設定がアテンダント コンソールに同じ電話の共用 ラインのように見えるので混乱します。

### 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. 共用ラインがあるかどうか確認して下さい。その場合、同じを取除いて下さい。
2. 同じ DN が異なるパーティションで異なる行で使用されるかどうか確認して下さい。その場合、同じを再構成して下さい。アテンダント コンソールは付随電話のための複数のパーティションの同じ DN の設定をサポートしません。
3. 未指定 DN があるかどうか確認して下さい。その場合、[CallManager 4.x](#) で述べられるプロシージャを使用して同じを削除して下さい: [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。

## アテンダント コンソールは着信コールの他の Windows からのフォーカスを盗みます

### 問題

アテンダント コンソールはコールが入る時はいつでも他のウィンドウからのフォーカスを盗みます。

### 解決策

アテンダント コンソール ウィンドウの下部の、ステータス インジケータ エリアの左側に小さいアイコンがちょうどあります。デスクトップ ウィンドウのようにアイコン見え; アイコンをクリックする場合、新しいコール 機能のアクティブ化コンソールを断続的に切り替えることができます。

## エラー：サーバに接続することが不可能

### 問題

このエラーメッセージは Windows XP サーバのアテンダント コンソール アプリケーションを開始するように試みるとき受け取られます:

### 解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager サーバとアテンダント コンソール サーバ間の接続をチェックして下さい。
2. ウイルス対策/ファイアウォールがアテンダント コンソール ポート ( 1099 ~ 1129 の TCP ポート 範囲をおよび 2748 ) ブロックしているかどうか確認して下さい。
3. 次の通り LMHOST 編集し、C:\WINDOWS\system32\drivers\etc にあるアテンダント コンソール PC のファイルを:テキストエディタのファイルを開いて下さい ( Notepad かワードパッドのような )。CallManager Server IP アドレスか CallManager名を追加し、変更を保存して下さい。
4. Start > Programs > Microsoft SQL Server 2005 年からの SQL コンフィギュレーションマネージャを > コンフィギュレーション ツール開き、サーバの TCP/IP プロトコルを有効にして下さい。

5. Cisco CTIManager サービスを再開して下さい。

## エラー：404 はページ見つけることができません

### 問題

Cisco Unified ビジネス/部門 アテンダント コンソール ( CUBAC ) の新しいインストールの後の管理者ページへのログイン時このエラーを受け取ります:

404 The Page Cannot be Found

### 解決策

Start > Settings > Control Panel > Add/Remove Programs の順に進み、Microsoft .NET フレームワークがインストールされていることを確認して下さい。それがインストールされていない場合、この問題を解決するために Microsoft .NET フレームワークをインストールして下さい。

## 疑問符としてアテンダント コンソール ディスプレイの行ステータス ( か。 )

### 問題

アテンダント コンソールは速度ダイヤルおよびディレクトリ内のライン Status フィールドで疑問符を示します。コール制御はうまく働き、ステータス ディスプレイは正しく示されています。

問題は解決されないログアウトし、次にアテンダント コンソールに記録し、それから Cisco CallManagerパブリッシャおよびサブスクリバの CTIManager サービスをリセットします。

### 解決策 1

通常、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る場合引き起こされています。この問題を解決するために、クライアントPC のファイアウォールをディセーブルにして下さい。またはそれが無効である場合もなければ完了するためこれらのステップを:

1. Telephony Call Dispatcher ( TCD ) サーバとアテンダント コンソール クライアントの間に置かれるファイアウォールがある場合これらのポートをオープンにして下さい:Transport Control Protocol ( TCP ) ポート **1099 - 11292748** TCPポートすべての User Datagram Protocol ( UDP; ユーザ データグラム プロトコル ) ポート。UDP ポートは行ステータスのために使用されます。
2. ライン状態のためにアテンダント コンソールによって使用される UDP ポートを制御するために、AdvancedSettings ダイアログの LocalHost IP Address フィールドを設定して下さい。IP で値を入力して下さい: 形式。たとえば、10.107.209.201:2658。
3. ファイアウォールで **UDP 2658** ポートをオープンにして下さい。
4. ファイアウォールのアテンダント コンソール クライアントを除いて下さい。
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 サービスを再開して下さい。

### 解決策 2

行き、> **ユーザグループ**は Cisco CallManager Administration ページに『User Management』 を選択し、ことを *ACDeviceAuthenticationUser* 存在確認します。

アテンダント コンソール電話に *ACDeviceAuthenticationUser* ユーザを関連付ける方法の情報に関しては [ACDeviceAuthenticationUser アプリケーションのユーザーとデバイスに関連付けることを参照して下さい](#)。

### **解決策 3**

ライン ステータスが CUBAC に現われない場合、コマンド ウィンドウを開き、CUBAC サーバを ping して下さい; ホスト名かホスト名 + ドメイン名を (たとえば、*hostname.domainname*) クライアントマシンが CUBAC サーバ名 (完全修飾ドメイン ネーム) を変換できることを確認するために使用して下さい。CUBAC サーバを ping することができない場合クライアントマシンに CUBAC サーバホスト名前を追加するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CUBAC サーバで、コマンド プロンプトを開き、ホスト名およびドメイン名を得るために **ipconfig** を入力して下さい (存在するそれ)。
2. *C:\WINDOWS\system32\drivers\etc* に行き、ホスト ファイルを開き、このエントリを追加して下さい:  
`<ip_of_cubac_server> <host_name_of_cubac_server> <fqdn_of_cubac_server>` **注:** 完全修飾ドメイン ネームはサーバがドメインの一部であるときだけ追加される必要があります。
3. コマンド プロンプトを開き、このコマンドを実行して下さい:**nbstat - R**

## **エラー : オペレータ ターミナルはログオンに関しての上** **にデバイスコンフィギュレーションが変更される場合です**

### **問題**

Cisco アテンダント コンソールにこのエラーメッセージがランダムに現れます:

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

### **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. 12345 にユーザパスワードを (*ACDeviceAuthenticationUser* パスワードおよびアテンダント コンソール ユーザパスワード) 変更して下さい。
2. パイロット ポイントを再設定して下さい。
3. CTI マネージャおよび Cisco CallManager Attendant Console サーバサービスを再開して下さい。
4. ホストおよび *lmhost*ファイルにサーバホスト名前および IP アドレスを追加して下さい。
5. サーバのIPアドレスを追加すれば設定の下のコンソールへの PC の IP アドレスは > 進みました。

## **エラー : 管理者は有効なアプリケーションのユーザーと電話を** **対応づ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を試みるときのこのエラーメッセージを受け取ります:。

## 解決策

付随電話がユーザ AC および *acdeviceauthenticationuser* と、および CTI マネージャおよび *Cisco CallManager Attendant Console* サーバサービスを再開するために対応づけられることをこの問題を解決するために、確かめて下さい。

## エラー： 見つけられない MSVCR71.dll

### 問題

アテンダント コンソール インストールはこのエラーメッセージと失敗します:

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

### 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. C:\WINDOWS\system32 に *MSVCR71.DLL* および *MSVCRT.DLL* ファイルをコピーして下さい。
2. *MSVCR71.DLL* を再登録するためにこのコマンドを実行して下さい:

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

注: カスタム ランチャー ( *cucsf.exe* ) が 64 ビットマシンで公にインストール済み JRE よりもむしろ private JRE ( *jvm.dll* ) をロードするとき、( *jvm.dll* によって必要となる ) *MSVCR71.DLL* パスにないことは可能性のあるので *cucsf.exe* と *MSVCR71.DLL* を同じディレクトリ含んで下さい。同じディレクトリの *DLL* の包含は *MSVCR71.DLL* の登録を助けます。注: この問題は Cisco バグ ID [CSCsw88042](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) で文書化されています。

## エラー： jqs\_plugin.dll は登録しませんでした

### 問題

アテンダント コンソールをインストールすることを試みるときのこのエラーメッセージを受け取ります:

```
jqs_plugin.dll HRESULT -214702470
```

### 解決策

このエラーはアテンダント コンソール フォルダからの *.dlls* が抜けていることによって引き起こされます。このエラーを解決するために、C:\ProgramFiles\Java\jre6\bin から C:\Program Files\Cisco\Unified 通信 マネージャ アテンダント コンソール\bin に *MSVCR71.dll* および *MSVCRT.dll* ファイルをコピーして下さい。



# CTI ルートポイントおよび CTI ポートは登録しません

## 問題

Cisco Unified Business Attendant Console ( CUBAC ) が付いている CTI ポートからルート ポイントを登録する問題があります。

## 解決策

この問題は TSP トレースに基づいていましたトラッキングされました。この出力例は CUBAC が IPv6 の CTI 接続を開くことを試みたことを示します:


```
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. よくあるデバイス テンプレートから IPv6 オプションを取除いて下さい。よくあるデバイス コンフィギュレーション プロファイル ( デバイス > デバイス設定 > よくあるデバイスコンフィギュレーション ) は次の IPv6 構成情報が含まれています。

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Voice Mail ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾

### Common Device Configuration

 Save

**Status**  
 Status: Ready

**Common Device Configuration Information**  
 Common Device Configuration: New

**Common Device Configuration Information**

Name*	<input type="text"/>
Softkey Template	-- Not Selected -- ▾
User Hold MOH Audio Source	< None > ▾
Network Hold MOH Audio Source	< None > ▾
User Locale	< None > ▾
IP Addressing Mode*	IPv4 and IPv6 ▾
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	Use System Default ▾
Allow Auto-Configuration for Phones*	Default ▾

Use Trusted Relay Point

**Multilevel Precedence and Preemption Information**

MLPP Indication*	Default ▾
MLPP Preemption*	Default ▾
MLPP Domain	< None > ▾

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て下さい。
3. CUBAC の Windows テレフォニーサービスを再開して下さい。

**エラー：CTI マネージャをバックアップするために接続することが不可能。提供される情報をチェックし、もう一度試して下さい。**

## 問題

TSP 情報を設定する Installing... 画面でこのエラーメッセージが現れます:

CTI

## 解決策

この問題は CTI マネージャ サービスが CUCM でアクティブにならないとき発生します。この問題を解決するためにサーバの CTI マネージャおよび AXL サービスをアクティブにしてください。

## アテンダント コンソール 同期に関する問題

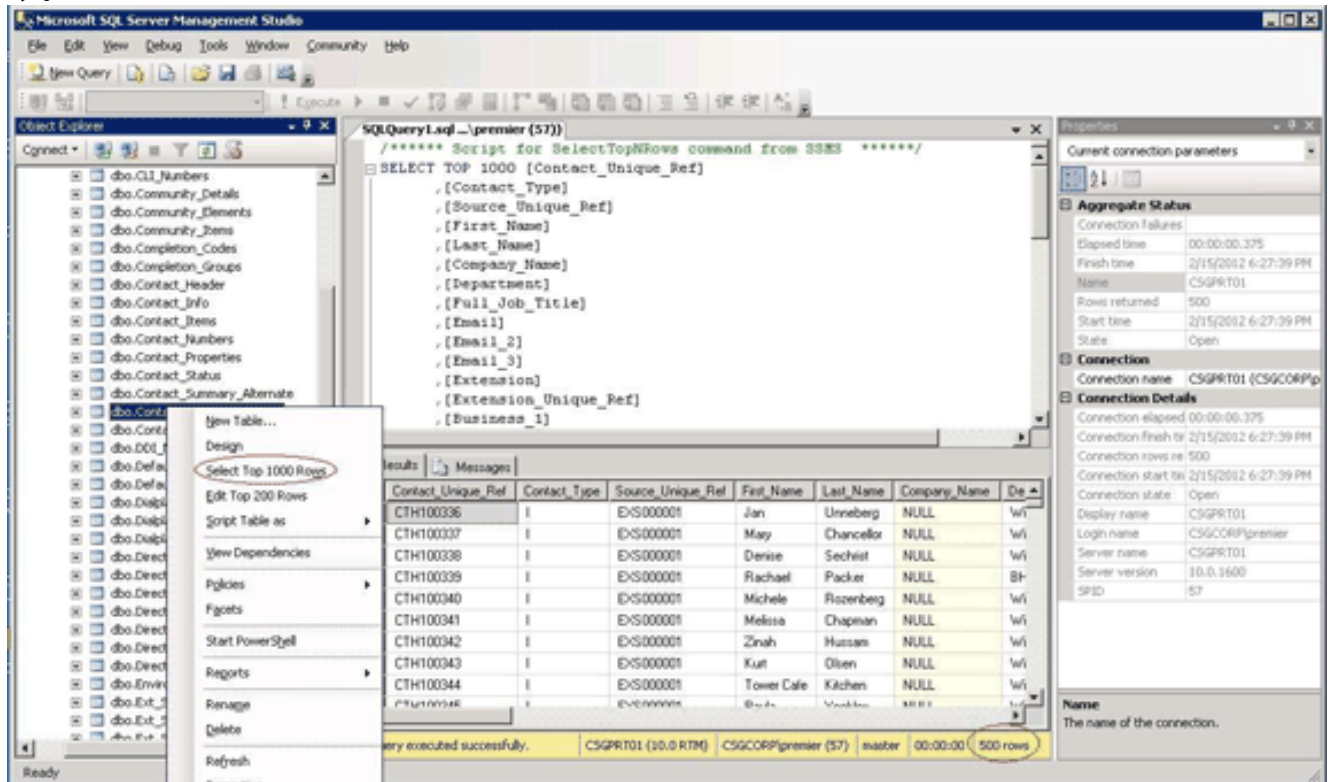
### 問題

アテンダント コンソールのワールド・トゥデイにすべての CUCM ユーザが現われません。

### 解決策

この問題は主にディレクトリが最大キャパシティに達すると発生します。ディレクトリがユーザーエントリの最大限に達したかどうか確認するためにこれらのステップを完了して下さい：

1. > ディレクトリ同期 > イネーブル 『System Configuration』 を選択し、ディレクトリ同期化が有効になることを確認して下さい。
2. LDAP プラグイン サービスを再開して下さい。
3. > すべての Programs > Microsoft SQL Server 2008 年 『Start』 を選択し、『Connect』 をクリックし、水平な表にツリーストラクチャを拡張して下さい。
4. **dbo. Contact\_Numbers** 表を右クリックし、上 1000 行を 『SELECT』 を選択して下さい。ディレクトリにインポートされるユーザーの数はユーザーインターフェイスの右下隅に現われます。



エラー：ファイル CiscoTSP.tsp を失敗しましたコピーして下さい

### 問題

CUBAC 8.x をインストールすることを試みるとき CTI ポートは登録を解除されてこのエラーメッセージが受け取られるように示し、:

Copy file CiscoTSP.tsp failed

## 解決策

TSP レジストリキーをクリーンアップし、この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. レジストリ エディタでは、株式会社は HKEY\_LOCAL\_MACHINE > SOFTWARE > Cisco Systems にナビゲートし、Registry 鍵 CiscoTSP およびすべてのサブ 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 ファイルを削除して下さい。システムがこれらのファイルを取除くことを可能にするようにシステムをリブートする必要があるかもしれません。
3. レジストリ エディタでは、ナビゲートはへの HKEY\_LOCAL\_MACHINE > ソフトウェア > Microsoft > ウィンドウ > CurrentVersion > アンインストールし、{AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324} および CiscoTSP サブ キーを削除します。注: 全体の Uninstall 鍵を削除しないで下さい; {AF198881-AF5B-11D4-9DA2-000039ED6324} だけおよび CiscoTSP キーを削除して下さい。

詳細については [Cisco TSP 3.1 インストール上の問題](#)を参照して下さい。

## 稼働時間の期間以降のアテンダント 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 ポイントはビジートーンを断続的に受け取りますまたは AC クライアントはいくつかの日以降にログインに正常に失敗します。

AC クライアントアプリケーションは表示するメッセージをに先行しているメッセージを。

### 解決策

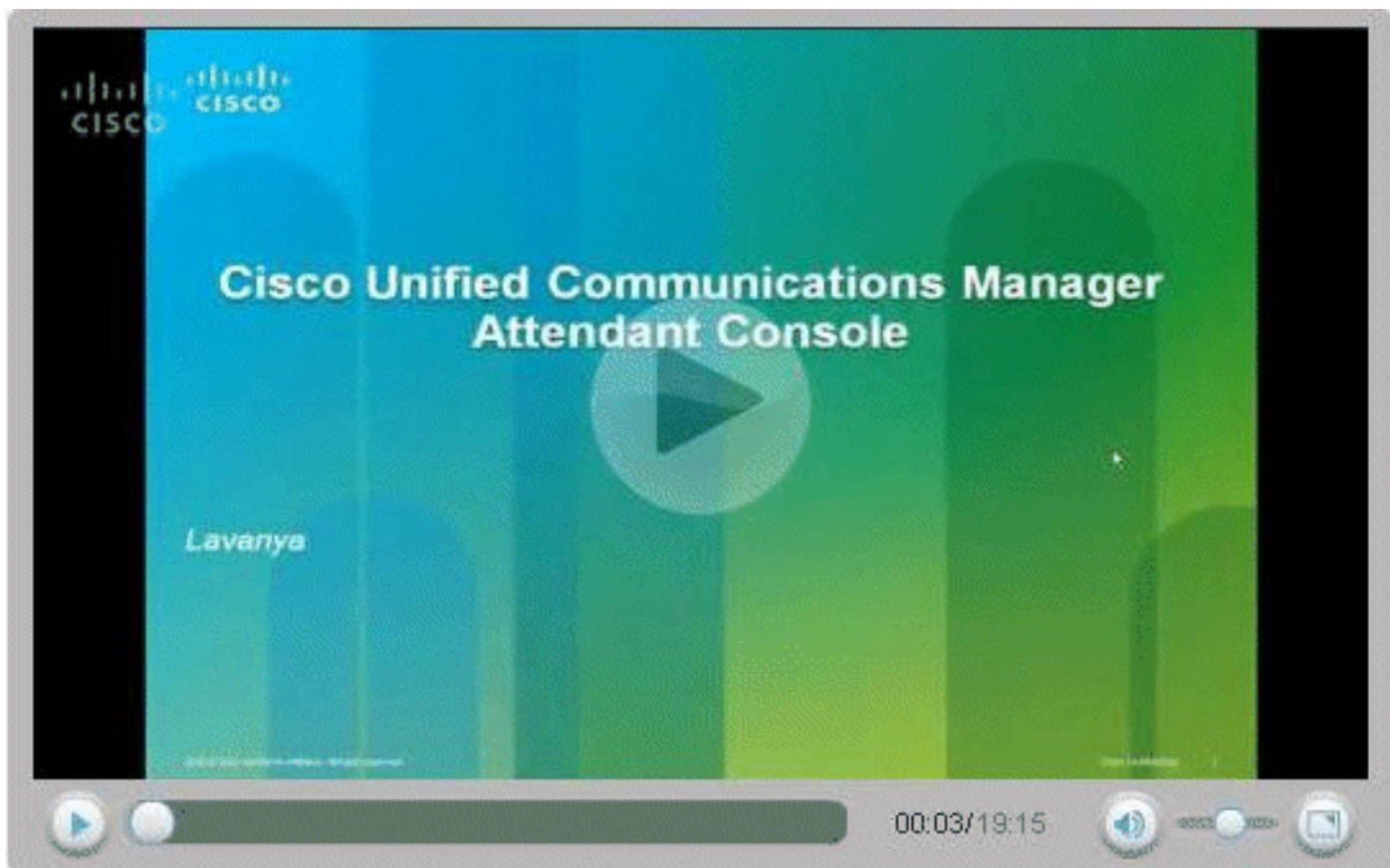
この問題は ACSサーバが TCPポートを閉じるので発生します ( 1101 )。その結果、AC クライアントは AC パイロット ポイントを呼出すときログインにできませんし、ビジートーンを受け取れません。

この問題を解決するために、アテンダント コンソール サーバおよび CTI マネージャ サービスを再開して下さい。

注: この問題は Cisco バグ ID [CSCsq93935](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) で文書化されています。

## Cisco Unified Communications Manager Attendant Console

リンクは [Cisco Unified Communications Manager アテンダント コンソールを設定する方法](#)について説明する [Ciscoサポート コミュニティ](#)のビデオにここにあります。



## 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](#)