

サービス

サービスの再起動

サービスを停止する必要がある場合、これらのサービスは、任意の順番で再起動できます。

サービス名および実行可能ファイル

サービスが実行されているか確認する必要がある場合、次に示す表を使用して、[Services] ウィンドウ（Windows の [Control Panel] からアクセスできます）の表示内容と特定の実行可能ファイルを照合します。

表 13. サービス名および実行可能ファイル

サービス名	実行可能ファイル
Cisco Browser and IP Phone Agent Service	IPPASvr.exe
Cisco Chat Service	FCCServer.exe
Cisco Enterprise Service	CTIStorageServer.exe
Cisco LDAP Monitor Service	LDAPmonSvr.exe、slapd.exe、slurpd.exe
Cisco Licensing and Resource Manager Service	LRMServer.exe
Cisco Recording & Playback service	RPServer.exe
Cisco Recording and Statistics Service	FCRasSvr.exe
Cisco Sync Service	DirAccessSynSvr.exe
Cisco VoIP Monitor Service	FCVoIPMonSvr.exe
Cisco Tomcat Service	tomcat5.exe

*.raw 形式から *.wav 形式への 録音データの変換

スーパーバイザによる録音は、生の音声データ パケットとしてアーカイブされます。これらは、Supervisor Record Viewer を使用した場合にだけ確認できます。ただし、選択した録音データを .wav ファイルとして永久的に保存する場合、次のいずれかの方法を実行します。

- Supervisor Record Viewer で [Play and Save] ボタンを使用して、選択したフォルダに録音データを保存します。
- raw2wav.exe コマンドライン ユーティリティを使用します。

Supervisor Record Viewer を使用して、録音データを .wav ファイルとして保存する方法については、『Cisco Supervisor Desktop User Guide』を参照してください。

raw2wav ユーティリティの使用

このユーティリティは、C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin フォルダにあります。これは、録音再生サービス (RPServer.exe) をホスティングするコンピュータのコマンド ウィンドウで、この場所から実行する必要があります。

*.raw 形式の録音データは次の 2 つのファイルから構成されます。

- <name>.to.raw : エージェントの電話に送信されるデータを含みます。
- <name>.from.raw : エージェントの電話から送信されるデータを含みます。

このユーティリティを実行する場合、ファイル ペア的一方だけを使用する必要があります。もう一方のファイルは、ユーティリティにより検索され、これら 2 つのファイルが <name>.wav という名前の 1 つの .wav ファイルにまとめられます。

<name> に使用される命名規則を次に示します。

<YYYYMMDD>_<HHMMSS>_<counter>_<extension>_<agent ID>

それぞれ以下を意味します。

<YYYYMMDD> : ファイルが録音された日。

<HHMMSS> : ファイルが録音された時間。

<counter> : エージェントがログインするたびにリセットされるカウンタ。このカウンタは、そのセッション中にエージェントの録音が作成されるたびに、00000 から順次増加します。

<extension> : 録音されたエージェントの内線番号。

<agent ID> : 録音されたエージェントの ID。

このユーティリティは、レジストリから *.raw ファイルの位置を検索します。レジストリにこの情報がない場合、この位置は C:\Program Files\Cisco\Desktop_Audio フォルダと見なされます。ユーティリティは、変換された *.wav ファイルを、C:\Program Files\Cisco\Desktop_wav で作成したフォルダに書き込みます。

ユーティリティの構文を次に示します。

```
raw2wav.exe <filename>
```

ここで、<filename> は、<name>.to.raw または <name>.from.raw ファイルのいずれかです。

バッチ ファイルでの raw2wav の実行

raw2wav ユーティリティは、ワイルドカードで指定されたソース ファイルのセットで繰り返されるバッチ ファイルから使用できます。

このユーティリティは、作成するファイルと同じ名前の *.wav ファイルを検索すると、変換を実行しません。

(注) : ユーティリティが完了前に終了した場合、そのときに書き込まれた *.wav ファイルは破損する可能性があります。

バッチ ファイルは、拡張子 *.bat のテキスト ファイルです。DOS コマンドをこのファイルに追加すると、ファイルを実行可能ファイルであるかのように実行できます。

たとえば、次に示す一連の DOS コマンドを、convert.bat という名前のバッチ ファイルに追加できます。

```
c:\ncd c:\program files\cisco\desktop\binfor %%c in (..\desktop_audio\*.raw) do raw2wav "%~nc%~xc"
```

これらの DOS コマンドを実行すると、C:\Program Files\Cisco\Desktop_audio フォルダのすべての *.raw ファイルが *.wav 形式に変換され、フォルダ C:\Program Files\Cisco\Desktop_wav に書き込まれます。オリジナルの *.raw ファイルは Desktop_audio フォルダに残ります。

ファイルを別のフォルダまたはファイル サーバにコピーする行をバッチ ファイルに追加できます。

(注) : このユーティリティには、Desktop_wav ディレクトリにすでにあるファイルが再変換されないようにする機能があります。そのため、バッチ ファイルは、ファイルがすでに変換されたかどうかを確認するために明示的にチェックする必要はありません。

バッチ ファイルを特定の日の特定の時間に自動的に実行する場合、Windows 「at」 コマンドを使用できます。

たとえば、convert.bat を毎月 13 日および 23 日の 1:46 pm に自動的に実行するには、次の手順を実行します。

1. convert.bat を C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin フォルダに保存します。
2. コマンド ウィンドウを開いて、次に示す DOS コマンドを入力します。

```
at 1:46p /every:13,23 cmd /c "c:\program files\cisco\desktop\bin\convert.bat" ^> c:\splk\convert.txt
```

ShowLicenseUsage ユーティリティ

(注) : このユーティリティは完全にはテストされていません。現状のまま提供されています。

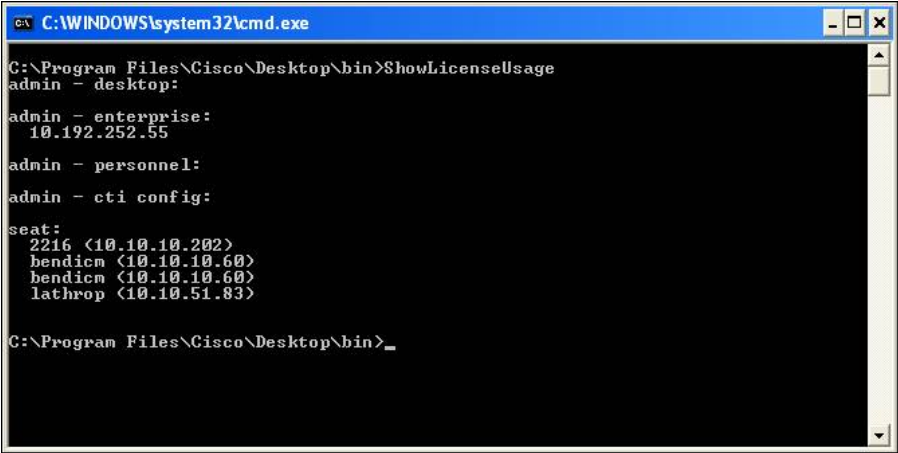
ShowLicenseUsage ユーティリティを実行すると、デスクトップシートを消費している、または Cisco Desktop Administrator や Cisco Workflow Administrator を実行しているクライアントの IP アドレスを表示できます。

IP Phone Agent および CAD-BE シートでは、IP アドレスはアクティブな Browser and IP Phone Agent (BIPPA; ブラウザおよび IP Phone エージェント) サービスの IP アドレスです。Web ベースの Cisco Desktop Administrator では、IP アドレスは CAD サーバの IP アドレスです。

ShowLicenseUsage ユーティリティを使用するには、次のようにします。

1. CAD サービスをホスティングしているサーバで、Windows Explorer を開きます。
2. C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin フォルダにナビゲートします。
3. ShowLicenseUsage.exe をダブルクリックして、ユーティリティを実行します。コマンドウィンドウが開き、結果が表示されます (図 1)。

図 1. ShowLicenseUsage ユーティリティの結果



```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin>ShowLicenseUsage
admin - desktop:
admin - enterprise:
  10.192.252.55
admin - personnel:
admin - cti config:
seat:
  2216 <10.10.10.202>
  hendicm <10.10.10.60>
  hendicm <10.10.10.60>
  lathrop <10.10.51.83>
C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin>_
```

コマンドウィンドウのエントリについては、表 14 で説明します。

表 14. ShowLicenseUsage の結果のヘッダー

結果のヘッダー	説明
admin - desktop	このバージョンでは使用されません。
admin - enterprise	Cisco Work Flow Administrator および Cisco Desktop Administrator のユーザをリストします。
admin - personnel	このバージョンでは使用されません。
admin - cti config	このバージョンでは使用されません。
seat	Cisco Agent Desktop、Cisco Agent Desktop (Browser Edition)、Cisco IP Phone Agent、および Cisco Supervisor Desktop のユーザをリストします。

ディレクトリ サービス データベースの回復

破損したディレクトリ サービス データベース

ディレクトリ サービス データベースが破損した場合は、次の手順を実行します。

ディレクトリ サービス データベースを回復するには (方法 1) :

1. データベースをホスティングしている PC で、LDAP モニタ サービスを停止します。
2. コマンド ウィンドウを開いて、ディレクトリを ...Cisco¥Desktop¥bin に変更します (このディレクトリのドライブと正確な場所は、サービスがインストールされている場所によって異なります)。
3. 次に示すコマンドを入力して、Enter キーを押します。

```
db_recover -h ../database -v
```

4. **exit** と入力し、Enter キーを押して、DOS ウィンドウを閉じます。
5. LDAP モニタ サービスを再起動します。

この手順で上手く行かない場合は、次の手順を実行してください。

ディレクトリ サービス データベースを回復するには (方法 2) :

1. データベースをホスティングしている PC で、LDAP モニタ サービスを停止します。
2. コマンド ウィンドウを開いて、ディレクトリを ...Cisco¥Desktop¥bin に変更します (このディレクトリのドライブと正確な場所は、サービスがインストールされている場所によって異なります)。
3. 次に示すコマンドを入力して、Enter キーを押します。

```
slapcat -f slapd.conf -l backup.ldif -c
```

4. 名前を ...Cisco¥Desktop¥database から ...Cisco¥Desktop¥old_database に変更します。
5. ...Cisco¥Desktop¥database という名前の新しいフォルダを作成します。
6. DB_CONFIG、および拡張子 *.dat を持つすべてのファイルを old_database フォルダから新しい database フォルダにコピーします。
7. database フォルダに、rep.log という名前の空のファイルを作成します。
8. コマンド ウィンドウを開いて、ディレクトリを ...Cisco¥Desktop¥bin に変更します (このディレクトリのドライブと正確な場所は、サービスがインストールされている場所によって異なります)。
9. 次に示すコマンドを入力して、Enter キーを押します。

```
slapadd -f slapd.conf -l backup.ldif -c
```

10. `exit` と入力し、Enter キーを押して、DOS ウィンドウを閉じます。
11. LDAP モニタ サービスを再起動します。

同期されていないディレクトリ サービス データベース

セカンダリ ディレクトリ サービス データベースとプライマリ ディレクトリ サービス データベースとの同期が失われることがあります。この原因の 1 つには、セカンダリ データベースが再インストールされたことが考えられます。

次の手順を実行して、2 つのデータベースを同期化します。

1. プライマリ データベースをホスティングしている PC で、LDAP モニタ サービスを停止します。
2. `...Cisco¥Desktop¥database` ディレクトリのファイル `repl.log` および `repl.log.lock` からすべての内容を削除します。
3. `...Cisco¥Desktop¥logs¥replica` ディレクトリからすべてのファイルを削除します。
4. プライマリ データベース コンピュータでコマンド ウィンドウを開きます。
5. ディレクトリを `...Cisco¥Desktop¥bin` に変更します（このフォルダのドライブ および正確な位置は、サービスのインストール場所により異なります）。
6. 次に示すコマンドを入力して、Enter キーを押します。backup.ldif という名前のファイルが生成されます。

```
slapcat -f slapd.conf -l backup.ldif -c
```
7. backup.ldif ファイルを、セカンダリ LDAP サービスがインストールされているコンピュータの `...Cisco¥Desktop¥bin` フォルダにコピーします。
8. セカンダリ データベースをホスティングしている PC で、LDAP モニタ サービスを停止します。
9. 既存のフォルダの名前を `...Cisco¥Desktop¥database` から `...Cisco¥Desktop¥old_database` に変更します。
10. `...Cisco¥Desktop¥database` という名前の新しいフォルダを作成します。
11. `DB_CONFIG`、および拡張子 `*.dat` を持つすべてのファイルを `old_database` フォルダから `database` フォルダにコピーします。
12. `database` フォルダに、`rep.log` という名前の空のファイルを作成します。
13. セカンダリ データベース コンピュータでコマンド ウィンドウを開いて、ディレクトリを `...Cisco¥Desktop¥bin` に変更します（このフォルダのドライブと正確な位置は、サービスのインストール場所により異なります）。
14. 次に示すコマンドを入力して、Enter キーを押します。

```
slapadd -f slapd.conf -l backup.ldif -c
```
15. `exit` と入力し、Enter キーを押して、DOS ウィンドウを閉じます。
16. `exit` と入力し、Enter キーを押して、DOS ウィンドウを閉じます。
17. セカンダリ コンピュータで LDAP モニタ サービスを再起動します。

18. プライマリ コンピュータで LDAP モニタ サービスを再起動します。

診断手順

基本的なチェック

CAD に問題がある場合、次のことをチェックします。

- CAD サービス、Unified CM、Unified ICM およびその他のシステム コンポーネントをホスティングしているコンピュータが実行されている。
- レジストリが正しい（「[レジストリ チェック](#)」(P.44) を参照）。
- ネットワークが正しくセットアップされている（「[ネットワーク チェック](#)」(P.45) を参照）。
- CAD サービスが実行中でアクティブである（「[アクティブ サービスのチェック](#)」(P.44) を参照）。
- CAD Configuration Setup ユーティリティが正しく実行されている。詳細については、『*Cisco CAD Installation Guide*』を参照してください。

アクティブ サービスのチェック

このセクションが適用されるサービスは、LRM、チャット、エンタープライズ、録音と統計、BIPPA、および同期だけです。

非冗長システムの場合

- サービスのログ ファイルで、サービスがアクティブであることを示す文があるか確認します。

冗長システムの場合

- サービスのログ ファイルで、サービスがアクティブであることを示す文があるか確認します。
- 一度にアクティブにできるのは、1 つのサービスにつき、インスタンス 1 つだけです。その他のインスタンスは、スタンバイ モードでなければなりません。

レジストリ チェック

Windows Regedit を使用して、

- HKEY_LOCAL_MACHINE¥Software¥Spanlink¥CAD¥Site Setup が存在し、「[Site Setup](#)」(P.16) に示すエントリが含まれていることを確認します。
- 特定のサービスにより使用されるレジストリ エントリが存在し、有効であることを確認します。「[レジストリ エントリ](#)」(P.16) を参照してください。

ネットワーク チェック

- CAD サービス コンピュータで、レジストリ値 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\CAD\Site Setup\IOR HOSTNAME の IP アドレスが、パブリック NIC の正しい IP アドレスであることを確認します。
- コンピュータで NIC に関する情報を表示するには、コマンド ウィンドウを開いて、`ipconfig /all` と入力します。
- ホスト名と IP アドレスが、予想していたものと同じであることを確認します。
- サブネット マスクが正しいことを確認します。これはおそらく、255.255.255.0 です。
- 複数の NIC が有効化されている場合、プライベート NIC の前にパブリック NIC があることを確認します。
 - a. [Control Panel] で、[Network and Dial-up Connections] をダブルクリックします。
 - b. メニュー バーから、[Advanced] > [Advanced Settings] を選択します。
 - c. [Adapters and Bindings] タブの [Connections] ペインに NIC が正しい順序で並んでいることを確認します。
- CAD サービス コンピュータから、たとえば Unified CM コンピュータなど、コンフィギュレーションのその他のコンピュータに ping して、ネットワーク接続をチェックします。今度は逆に、他のコンピュータから CAD サービス コンピュータに ping して、ネットワーク接続をチェックします。この場合、ホスト名と IP アドレスの両方を使用して、ping 結果が一致することを確認します。
- ホスト名が使用されている場合、該当する DNS、WINS、およびホスト ファイルが正しいことを確認します。
- 特定のサービスとの接続に問題がある場合、コマンド ウィンドウに `telnet <IP address/hostname> <port>` と入力します。ここで、<IP address/hostname> には、サービスが実行されているコンピュータの IP アドレスまたはホスト名、<port> には、このサービスで使用されているポートが入ります。
- Ethereal などのネットワーク プロトコル アナライザを使用して、ネットワーク通信を分析します。
- セキュリティまたはファイアウォール ソフトウェアをコンピュータで実行している場合、そのレポートまたはログ、あるいは両方をチェックして、任意の通信またはポートがブロッキングされていないか確認します。

メモリ チェック

- コンピュータに、CAD およびインストールされているその他のソフトウェアで最小限必要とされる量のメモリがあることを確認します。メモリの量が推奨レベルを下回っている場合、これが問題の原因と考えられます。

- Microsoft Perfmon (perfmon.exe) を使用すると、ほとんどのメモリ チェックを実行できます。
 - [Total and process of interest] に次のカウンタを追加します。
 - Private Bytes
 - Virtual Bytes
 - Handle Count
 - Thread Count
- これらのカウンタの値が、一定量にならなかつたり、減少したりせず、増え続ける場合、そのプロセスでメモリがリークしていると考えられます。
- あるプロセスについて、これらのカウンタの値が使用されている総メモリの大部分を占めている場合、これが問題となっている可能性があります。プロセスの中には、通常、他のプロセスよりも多くのメモリを使用するものもあるので注意してください。
- コンピュータをリポートし、問題が解決されるかどうかを確認します。プロセスのメモリ使用率がどのくらい急速に、どの程度増加するかを確認します。

CPU チェック

- コンピュータが、CAD およびインストールされているその他のソフトウェアで最小限必要とされるプロセッサを搭載していることを確認します。プロセッサが推奨レベルを下回っている場合、これが問題の原因と考えられます。
- Task Manager を使用して、CPU 使用率を基準にプロセスおよびアプリケーションを並べ替えます。最も多くの CPU を使用しているプロセスは何かを確認します。
- Windows Perfmon (perfmon.exe) を使用して、さらに CPU チェックを実行します。
 - [Processor] > [Total and each CPU]、および [Process] > [Total and process of interest] に %Processor Time カウンタを追加します。
 - 最も多くの CPU を使用しているプロセスは何かを確認します。
 - あるプロセスのカウンタの値が使用されている総 CPU の大部分を占めている場合、これが問題となっている可能性があります。短期間の急上昇は問題ありませんが、CPU 使用率が高い状態が長時間続くのは問題です。
- コンピュータをリポートし、問題が解決されるかどうかを確認します。

ブロックされたポートのチェック

ポートがブロックされているかどうかをチェックするには：

- Telnet を使用して次のようにします。
 1. サービスが実行中でアクティブであることを確認します。

2. コマンドラインから、次に示すコマンドを入力して、Enter キーを押します。ここで、<hostname/IP address> にはサービス コンピュータのホスト名または IP アドレス、<port> にはサービスがリスンしているポートが入ります。

```
telnet <hostname/IP address> <port>
```

— Telnet 操作が成功した場合、コマンド ウィンドウがクリアされます。

— Telnet 操作が失敗した場合、接続障害メッセージが表示されます。

- クライアントおよびサーバ コンピュータのファイアウォール設定をチェックします。
- ファイアウォールのログをチェックします。
- セキュリティ ソフトウェアをコンピュータで実行している場合、そのレポートまたはログ、あるいは両方をチェックして、任意の通信またはポートがブロックされていないか確認します。

Agent Desktop に関する問題

問題 エージェントが Agent Desktop にログインして、ダイレクト コールを受信したりエージェント状態を変更したりすることはできますが、ACD コールを受信できません。

ソリューション エージェントの内線が、Unified CM では設定されていますが、Unified ICM デバイス ターゲット リストで設定されていません。すべての機能に内線のデバイス ターゲットおよびラベルを設定します。

問題 エージェントが ACD コールを受信しますが、ルート ポイントがコール履歴に表示されません。

ソリューション Unified ICM コンフィギュレーション マネージャが、ルート ポイントをコール履歴に表示できるように設定されていなければなりません。

このように設定するには、Unified ICM コンフィギュレーション マネージャで、[Tools] > [List Tools] > [Dialed Number/Script Selector List] を選択します。次に、[Dialed Numbers] タブで、[Permit application routing] チェックボックスをオンにします。

問題 エージェントがコール制御を要求していないのに、エラー メッセージ「Request Operation Failed.」を受け取りました。

ソリューション このメッセージは、スーパーバイザがエージェントのコールに介入または代行受信しようとして、失敗したときに表示されます。介入または代行受信処理は、実際にはエージェントのデスクトップで行われるため、結果のエラー メッセージはエージェントが受信します。

エージェントは、このエラー メッセージを無視し、メッセージ ダイアログボックスを閉じて、作業を続けることができます。

問題 エージェントの PC の CPU 使用率が 99% に達したため、PC がロックされました。

ソリューション この現象は、Agent Desktop が実行され、デスクトップ モニタリングを使用して、スーパーバイザによりモニタリングまたは録音、またはエージェントにより録音されているときに、Windows の [Network and Dialup Connections] ウィンドウでスニファ アダプタを無効にした場合に発生します。Agent Desktop の実行中にスニファ アダプタを再度有効にしても問題は解決されません。通常の機能を復元するには、Agent Desktop を停止し、スニファ アダプタを再度有効にしてから、Agent Desktop を再起動する必要があります。

問題 Windows XP を使用しているエージェントが Agent Desktop を起動することはできますが、アクティブ状態に移行することができません。

ソリューション Windows XP は、Internet Connection Firewall (ICF; インターネット接続ファイアウォール) がアクティブになるように設定できます。ICF は、コンピュータとの間のトラフィックをすべて追跡し、特定のコンピュータから発信された情報だけを通過させます。このコンピュータ以外のところから発信されたメッセージは、破棄されます。

この問題を解決するには、ICF をオフにする（コンピュータへの管理者権限が必要です）か、CAD サーバなど、「正常」だとわかっている接続が含まれるようにデフォルトを上書きします。

問題 エージェントが電話を切るたびに、Agent Desktop が消えます。

ソリューション 通常モードでは、アクティブ コールがない場合、Agent Desktop は自動的に最小化されます。この動作は、Desktop Administrator で設定されています。[Agent Desktop] ウィンドウが最小化されないようにするには、ツールバーの [Preferences] ボタンをクリックして、[Always Open] または [Always on Top] を選択します。

問題 管理者が Desktop Administrator で変更を行いました、その変更が Agent Desktop に反映されません。

ソリューション 変更を有効にするには、Agent Desktop を再起動する必要があります。

問題 電話会議中に、会議メンバーが <Unavailable> と表示されることがあります。

ソリューション <Unavailable> は、スイッチの外部にいる参加者を表します。スイッチはデスクトップに外部参加者のトランク番号を送信しますが、デスクトップではこの番号には意味がありません。トランク番号は、Agent Desktop で <Unavailable> として表示されます。

問題 エージェントが Agent Desktop でスキル統計情報を表示できません。

ソリューション エージェントがスキル グループに割り当てられていない場合、使用できるスキル統計情報はありません。

問題 コールを保留にすると、エージェントがコールを受信できないことがあります。そのコールを切断しても、エージェントの状態は On Hold のままです。Agent Desktop を終了して再起動しても、問題は解決されません。

ソリューション Unified CM Administration のタスクは、デバイスと RmCm ユーザを関連付けることです。ペリフェラル ゲートウェイ RmCm ユーザは、エージェントの電話と関連付ける必要があります。IP IVR JTAPI ユーザは、IP IVR の仮想ポートに対応する CTI ポートと関連付ける必要があります。

これらのデバイス カテゴリはそれぞれ独立しています。デバイスは、複数のカテゴリに属することはできません。デバイスを 1 つのカテゴリに正確に割り当てられない場合、問題が発生します。

問題 エージェントは内線通話の発信および受信はできますが、外線通話を発信しようとするエラーが発生します。

ソリューション ダイアル スtring プロパティは、発信通話に正しく設定しなければなりません。スイッチの中には、外線に接続するために、自動的に 8 または 9 をダイヤルするように設定されているものもありますが、場合によっては、8 または 9 を手動でダイヤルする必要があります。ダイアル スtring は、スイッチがどのように設定されているかに配慮する必要があります。

-
- 問題** エージェントのコール制御処理が適切に機能しません。
- ソリューション** ダイアルパッドを使用して、手動で同じ処理を実行してみてください。コール制御処理で使用される場合、電話番号は、手動でコールするときと同じようにフォーマットされます。ダイアルストリングが発信通話に適切に設定されていることを確認してください。
-
- 問題** Agent Desktop が外部アプリケーションを起動しようすると、次のエラーメッセージが表示されます。「Error Launching Application... The system cannot find the file specified.」
- ソリューション** 外部アプリケーションの起動処理を作成する場合、起動するアプリケーションの拡張子を含める必要があります。たとえば、Windows のメモ帳を起動する場合、C:\Windows\Notepad ではなく、C:\Windows\Notepad.exe と指定する必要があります。
- 実行可能ファイルへのパスまたは引数にスペースが含まれる場合は、たとえば、"C:\Program Files\MyFile.doc" のように、引用符で囲まなければなりません。
-
- 問題** 管理者が Microsoft のメモ帳を起動するタスク ボタンを設定し、ヒントを Run Notepad (Ctrl+R) に変更しましたが、ショートカット キーが機能しません。
- ソリューション** タスク ボタンでは、ヒント テキストだけを変更できます。ショートカット キーは変更できません。
-
- 問題** 端末サービスで Agent Desktop を使用するエージェントがログアウトし、終了しました。後で、再びログインしようすると、「Cisco Agent Desktop is already running for Terminal Service user "<agent's user name>." Only one instance per user is allowed.」というメッセージを受信しました。

ソリューション エージェントがログアウトしたときに、OS 変数 SESSIONNAME がアップデートされませんでした。この変数が RDP-<session number> または ICA-<session number> に設定されている場合、システムは、エージェントのホーム ディレクトリの HOMESHARE 変数を参照します。ホーム ディレクトリには、そのエージェントのログおよびコンフィギュレーション ファイルが保存されています。SESSIONNAME 変数がクリアされない場合、端末サービスは、エージェントをログインしているものと見なします。これは、エージェントが CAD からログアウトした後で、端末サービスから完全にログアウトしていない場合に発生します。完全にログアウトするには、[Terminal Services] ダイアログボックス ドロップダウン リストから [Log Out] を選択して、[OK] をクリックする必要があります。

問題 エージェントがコンピュータのモバイル エージェントとして Agent Desktop にログインし、コール中に Agent Desktop を終了しました。その後、同じエージェント ID と異なる内線を使用して、別のコンピュータで Agent Desktop の別のインスタンスにログインしようとしたましたが、強制ログインに失敗しました。

ソリューション エージェントは、起動された Agent Desktop の最初のインスタンスからログアウトする必要があります。これが機能しない場合、Unified CM を介して電話をリセットし、CAD サービスをリセットします。

問題 エージェントが Agent Desktop を起動するときに、次のエラー メッセージが表示されます。「A licensing error has occurred. Please try again in five minutes. If the problem persists, please see your log file or the System Administrator for details.」

状況 : エージェント PC から CAD サーバ (ポート 65432) の LRM サービスへの Telnet テストが失敗します。LRM サービスは実行中で、エージェントは接続できる場合があります。Cisco Security Agent (CSA) はインストールされ、CAD サーバ上で実行中です。

CSA ログには、次のように記録されています。「Event: Possible SYN Flood detected. Source addresses include 10.X.X.X. TCP ports, including port 59004, SYN Flood protection has been enabled.」

原因 : CSA は SYN フラッド検出モードです。エージェント PC ではファイアウォールが有効化され、パケットがブロックされているため、CSA は PC が無反応であると思なしています。

ソリューション 短期的なソリューション：CAD サーバで CSA を再起動します。

長期的なソリューションには次のオプションがあります。

- **オプション 1**：システムをそのままにしておきます。リスク：SYN フラッド検出モードが有効になることがあります。この場合、エージェントがログインできなくなる可能性があります。すぐに発見されない場合、SYN フラッドが自動的にオフになるまで（約 2 時間）、この問題が続きます。
- **オプション 2**：SYN フラッド検出モードをオフにします。リスク：サーバが SYN フラッドに対して開放されたままになります。
- **オプション 3**：エージェント PC ファイアウォールをオフにします。リスク：エージェント PC がウィルスに対して脆弱なままになる可能性があります。

推奨：オプション 2。SYN フラッドは、通常、最新のネットワークに対する影響力を持ちません。

問題 エージェント状態またはコール ログを表示しようとしても、データが表示されません。

ソリューション エージェントが、その該当日に、コールを受信していないか、ログインしていない可能性があります。エージェントの PC またはスーパーバイザの PC の時計が正しいタイムゾーンに設定されていない可能性があります。

(注)：すべての状態とコール時刻はサーバ時刻を基準にしています。

問題 エージェントが転送コールを受信したときのエンタープライズ データが正しくありません。

ソリューション コール ウェイティングは CAD ではサポートされていません。コール ウェイティングが使用可能になっていると、ある特定の状況によっては、エンタープライズ データが正しくない場合があります。たとえば、新規コールがコール中のエージェントにルーティングされ、そのエージェントが最初のコールを別のエージェントに転送した場合、最初のコールが送信された 2 番目のエージェントのデスクトップには、最初のコールではなく、新規コールのエンタープライズ データが表示されることがあります。

-
- 問題** CAD-BE の [Contact Management] ペインのエンタープライズ データ部分に何も表示されず、現在のコールに関する情報が何も表示されません。
- ソリューション** このエラーは、Agent Desktop エージェントがコール中にレイアウト名を編集して存在しないレイアウトの名前を入力し、CAD-BE エージェントにコールを転送したときに発生することがあります。この状況では、CAD-BE の [Contact Management] ペインのエンタープライズ データ部分は空白になります。

エージェント状態に関する問題

問題 エージェントがコールに対応している間、エージェント状態を Not Ready に変更できないことがあります。そのため、このエージェントは、アプリケーションを終了した後でも、ACD からのコールを受信し続けます。

ソリューション Unified CM Administration のタスクは、デバイスと RmCm ユーザを関連付けることです。ペリフェラル ゲートウェイ RmCm ユーザは、エージェントの電話と関連付ける必要があります。IP IVR JTAPI ユーザは、IP IVR の仮想ポートに対応する CTI ポートと関連付ける必要があります。

これらのデバイス カテゴリはそれぞれ独立しています。デバイスは、複数のカテゴリに属することはできません。デバイスを 1 つのカテゴリに正確に割り当てられない場合、問題が発生します。

問題 コール中のエージェントが [Not Ready] ボタンを押しましたが、コールが終了しても、エージェントの状態が「Work Not Ready」になりません。

ソリューション Unified ICM データベースで定義されている作業モードが、Required または Required with Data に設定されている場合、コール中にモードを Ready または Not Ready に変更しても、コール終了後に実際のモードは、それぞれ Work Ready または Work Not Ready に変わります。

問題 コール中のエージェントが [Work Ready] ボタンを押しましたが、Agent Desktop には「Unable to change agent state.」というメッセージが表示されています。

ソリューション Unified ICM データベースで定義されている作業モードが、Not Allowed に設定されている場合、Work Ready および Work Not Ready への変更は失敗します。

CAD-BE に関する問題

問題 CAD-BE URL を入力した後に、ブラウザで HTTP ステータス 404 が返されます。

ソリューション CAD-BE に使用されている URL が正しくありませんでした。正しい URL を使用してください。URL では大文字と小文字が区別されます。正しい URL を次に示します。ここで、<CAD server> は、CAD 基本サービスがインストールされているサーバの IP アドレスです。

`http://<CAD server>:8088/cadbe/CAD-BE.jsp`

問題 ブラウザで「The page cannot be displayed.」というエラーが返されません。

ソリューション ブラウザは、Tomcat サービスと通信できません。

- IP アドレスまたはホスト名が有効な CAD サーバのものであるか確認してください。
- ポートが 8088 であることを確認してください。使用するポートは、`C:\Program Files\Cisco\Desktop\Tomcat\conf\server.xml` のセクションの `<!-- Normal HTTP -->` 下の `<Parameter name="port" value="8088"/>` で指定されます。
- [Services] コントロール パネルをチェックして、Tomcat サービスが実行されていることを確認してください。
- ポート 8088 がクライアントまたはサーバ コンピュータからブロックされていないことを確認してください。

問題 CAD-BE が BIPPA サービスに接続できないことを示すポップアップメッセージが表示されます。CAD-BE ログにも、「CADBE1002: Could not connect to BIPPA Service.」というメッセージが出力されています。

ソリューション BIPPA サービスが停止しているか、アクティブではない可能性があります。

- 冗長システムの場合は、使用する URL がスタンバイ BIPPA サービスを参照している可能性があります。アクティブな BIPPA サービスを使用してください。
- 停止している場合は、BIPPA サービスを起動してください。

- CAD 基本サービス サーバの CAD Configuration Setup ユーティリティをチェックして、CAD-BE サーバに正しい外部表示名または IP アドレスが指定されていることを確認してください。名前または IP アドレスは CAD-BE URL で使用されているものと同じでなければなりません。CAD Configuration Setup の設定を変更した場合、その変更を有効にするには、BIPPA サービスを再起動する必要があります。
- ポート 59012 がクライアントまたはサーバコンピュータでブロックされていないことを確認してください。
- 非冗長システムで、LRM サービスが停止している場合は、BIPPA サービスがスタンバイになります。LRM サービスを再起動してください。
- BIPPA サービスは、CAD Configuration Setup が正常に実行されるまで、アクティブにはなりません。CAD Configuration Setup のすべてのウィンドウを完了します。
- Desktop Administrator、Agent Desktop、または Supervisor Desktop が、CAD サービスと同じコンピュータにインストールされています。これによって、BIPPA サービスに必要なレジストリ キー (Site Setup の IOR Hostname) がクリアされます。レジストリを CAD サービス コンピュータのパブリック IP アドレスに設定してください。
- CAD サーバコンピュータのアップグレード中に、CAD-BE が実行中で、この CAD-BE のバージョンが接続を試みた先の BIPPA サービスのバージョンと一致しませんでした。BIPPA サーバコンピュータをチェックして、CPU 負荷が高すぎないことを確認してください。デスクトップと BIPPA サーバコンピュータ間のネットワーク遅延が大きくなりすぎていることを確認してください。
- BIPPA サービスへの接続の試行中に、CAD-BE がタイムアウトしました。BIPPA サービスをホスティングしている CAD サーバの CPU 負荷が高すぎないことを確認してください。デスクトップと BIPPA サービスをホスティングしている CAD サーバ間のネットワーク遅延が大きくなりすぎていることを確認してください。

問題	CAD-BE を起動するときに、Java ランタイム環境インストールが開始されます。
ソリューション	エージェントは Java ランタイム環境バージョンがインストールされていないコンピュータで CAD-BE を実行しています。JRE のインストールが完了すると、この動作は発生しません。JRE のインストールを完了してください。インストール完了後、CAD-BE が正常に起動します。

問題 CAD-BE を起動するときに、ブラウザに次のメッセージが表示されます。
「This site might require the following ActiveX control 'J2SE Runtime Environment 5.0 Update 11' from 'Sun Microsystems, Inc.'.Click here to install if you do not have the required Java Runtime Environment version installed.」

ソリューション エージェントは Java ランタイム環境バージョンがインストールされていないコンピュータで CAD-BE を実行しています。ブラウザのセキュリティ設定により、ブラウザが自動的に Java ランタイム環境をインストールできないようになっています。正しい Internet Explorer の設定については、『Cisco CAD Installation Guide』を参照してください。設定を修正したら、CAD-BE を再起動します。

問題 CAD-BE を起動するときに、ブラウザに次のメッセージが表示されます。
「Your security settings do not allow Web sites to use ActiveX controls installed on your computer.This page may not display correctly.Click here for options if you have Java or ActiveX controls disabled in your browser.」

ソリューション エージェントが CAD-BE を実行しているコンピュータで、セキュリティ設定により、ブラウザが ActiveX コンポーネントを実行できなくなっています。このため Java ランタイム環境を実行できません。CAD-BE を実行するには、Java ランタイム環境が必要です。正しい Internet Explorer および Firefox の設定については、『Cisco CAD Installation Guide』を参照してください。設定を修正したら、CAD-BE を再起動します。

問題 CAD-BE を起動するときに、ブラウザに次のメッセージが表示されます。
「Javascript is disabled in your browser.CAD-BE requires JavaScript to function properly.Configure your browser so that JavaScript is enabled, or contact your administrator for assistance.」

ソリューション Javascript がブラウザで使用可能になっていません。正しいブラウザの設定については、『Cisco CAD Installation Guide』を参照してください。設定を修正したら、CAD-BE を再起動します。

問題 CAD-BE を起動するときに、ブラウザに次のメッセージが表示されます。
「Your browser does not understand the object tag.CAD-BE will not run.」

ソリューション このメッセージは次の状況で表示されます。

- サポートされていないブラウザを使用している。このリリースでサポートされているブラウザは、Internet Explorer 6 および 7、あるいは Mozilla Firefox 1.5 以上だけです。
- 必要な Java ランタイム環境がインストールされていない。Java ランタイム環境は CAD インストール Web ページからインストールできます。
- ブラウザで ActiveX コントロールが使用不能になっている。正しいブラウザの設定については、『*Cisco CAD Installation Guide*』を参照してください。設定を修正したら、CAD-BE を再起動します。
- Java が使用可能になっていない。正しいブラウザの設定については、『*Cisco CAD Installation Guide*』を参照してください。設定を修正したら、CAD-BE を再起動します。

問題	CAD-BE を起動するときに、ブラウザにポップアップがブロックされていることを示すメッセージが表示されます。
ソリューション	ポップアップがブラウザでブロックされています。正しいブラウザの設定については、『 <i>Cisco CAD Installation Guide</i> 』を参照してください。サードパーティ製のポップアップ ブロック機能を使用不能にします。それでもなお CAD-BE がポップアップ ブロック機能によってブロックされている場合は、CAD-BE URL を選択しながら Ctrl キーを押して、一時的にポップアップのブロックを解除してください。

問題	CAD-BE を起動するときに、CAD-BE ウィンドウが閉じます。別の CAD-BE ウィンドウが表示されますが、ログイン ダイアログは表示されません。
ソリューション	CAD-BE がすでにデスクトップで実行しているときに、エージェントが CAD-BE の別のインスタンスを起動しようとしてしました。デスクトップで一度に実行できる CAD-BE のインスタンスは 1 つだけです。複数のインスタンスを起動しないでください。

問題	CAD-BE を起動するときに、空白のブラウザ ウィンドウが CAD-BE ウィンドウの背面に残っています。
ソリューション	スクリプトではウィンドウを閉じることができません。このウィンドウを閉じても問題はありません。空白のウィンドウを表示しないようにするための正しいブラウザ設定については、『 <i>Cisco CAD Installation Guide</i> 』を参照してください。

問題 エージェントが CAD-BE にログインしましたが、しばらくしてログアウトさせられました。

ソリューション エージェントは、携帯電話でのボイス メールを使用するモバイル エージェントです。エージェントの応答が間に合わなかった場合、Unified ICM からのコールは、携帯電話のボイス メールにロール オーバされます。ボイス メールが Unified ICM からのコールで音声を検出しなかった場合、そのコールはドロップされ、Unified ICM によりエージェントはログアウトされます。

- コールには素早く応答してください。
- ボイス メール、または Unified ICM からのコールがリダイレクトされる可能性がある同様の機能をオフにします。

問題 エージェントは CAD-BE でコールを受信しますが、CAD-BE にモバイル エージェントとしてログインした場合は携帯電話のコールを受信しません。

ソリューション エージェントは、携帯電話でのボイス メールを使用するモバイル エージェントです。Unified ICM からのコールは、携帯電話のボイスメールにロール オーバされることがあります。ボイス メール、または Unified ICM からのコールがリダイレクトされる可能性がある同様の機能をオフにします。

問題 エージェントがログインし、「Ready」状態ですが、コンピュータのスクリーン セーバーまたは省電力機能が有効になっています。CAD-BE がフリーズするか、サーバから切断されます。

ソリューション これは、メモリ リークに関連する Java のバグが原因と考えられます。この問題を回避するには、スクリーン セーバーおよび省電力機能を使用不能にしてください。

問題 CAD-BE エージェントをモニタまたは録音できません。

ソリューション CAD-BE エージェントの電話が、SPAN ポート モニタリングに設定されていません。

問題 エージェントが [make call] ボタンを使用してコールを発信しようとする
と、Firefox ブラウザがフリーズします。

ソリューション エージェントが CAD-BE を実行しているコンピュータで、サポートされ
ていないバージョンの Java Runtime Environment (JRE; Java ランタイム
環境) がインストールされています。インストールされている JRE の
バージョンが CAD-BE に準拠しているか確認してください。

問題 フェールオーバーの直後に、コールに対する [Enterprise Data] フィールド
に部分的なコール履歴、または部分的なデータが表示されます。

症状 : エージェントがコールを受信したときに、[Enterprise Data] ペイ
ン、または [Enterprise Call History] ペイン、もしくはこの両方に、
フェールオーバーの前に開始されたコール、またはフェールオーバー中に
発生したコールに対するデータが部分的にしか表示されません。

原因 : フェールオーバー中、システムにアクティブ コールが存在してい
る可能性があります。エンタープライズ サービスは、コールのスナップ
ショットを作成して、このようなコールの情報を取得しようとします。こ
のスナップショットは完全なコール履歴を提供していません。データが欠
落しています。

ソリューション これは予想される動作です。フェールオーバー後、エンタープライズ
サービスが作動しているときに発生したコールのデータは完全なものにな
ります。

問題 管理者が Desktop Administrator で変更を行いましたが、その変更が
CAD-BE に反映されません。

ソリューション 変更を有効にするには、CAD-BE エージェントは、ログアウトして、ブ
ラウザを再起動しなければなりません。

問題 Partial Service または No Service メッセージが CAD-BE ステータス
バーに表示されます。

症状 : エージェントの CAD-BE ステータス バーに Partial Service また
は No Service というメッセージが表示されます。

原因 : CAD-BE によりサービスと通信できないことが検出されると (通
常、サービス障害発生から 3 分以内)、サービスの一部、または全部で障

害が発生していることを示すために、メッセージ「Partial Service」または「No Service」が表示されます。

ソリューション ステータス バーのメッセージをダブルクリックして、[Server Status] ポップアップ ウィンドウを表示します。このウィンドウには、CAD-BE 機能、およびどの機能がサービス障害による影響を受けているかがリストされます。障害を起こしたサービスが再び使用可能になったことが CAD-BE により検出されると（通常、サービス リカバリから 1 分以内）、ステータスバーに「In Service」と表示され、サービスが回復したことが示されます。

問題 電話会議中に、会議メンバーが <Unavailable> と表示されることがあります。

ソリューション ソリューション： <Unavailable> は、スイッチの外部にいる参加者を表します。スイッチはデスクトップに外部参加者のトランク番号を送信しますが、デスクトップではこの番号には意味がありません。CAD-BE により、トランク番号は <Unavailable> に置き換えられます。

問題 [Enterprise Data] フィールドにデータが表示されません。

症状： エージェントがコールを受信したときに、[Enterprise Data] ペインに、予想していたデータが表示されません。

原因： Unified ICM サーバが、エンタープライズ データをエンタープライズ サービスから BIPPA サービスに正しく送信していません。この状況は、スクリプト、または Desktop Administrator の [Enterprise Data Configuration] セクションでステップが正しく設定されていない場合に発生します。また、エンタープライズ データ サブシステムとエンタープライズ サービスが同期されていない場合にもこのような結果になります。

ソリューション 次の手順を実行してください。

1. スクリプトおよびエンタープライズ データのステップの設定を確認します。
2. Desktop Administrator の [Configuration] セクションを確認します。
3. エンタープライズ サービスを停止して再起動します。
4. それでも問題が解決されない場合は、Unified ICM を停止して再起動します。

-
- 問題** エージェントはスーパーバイザに緊急チャットメッセージを送信しましたが、スーパーバイザはこのメッセージを受け取っていません。
- ソリューション** スーパーバイザが緊急チャットメッセージを受信できるのは、メッセージを送信したエージェントが属しているチームをモニタリングしている場合だけです。

-
- 問題** エージェントは、複数のネットワーク アダプタ カードを搭載したコンピュータで、CAD-BE と IP ソフトフォン（たとえば、IP Communicator）を使用しています。このエージェントがネットワークに接続するために、ある NIC から別の NIC へ使用を切り替えると、このエージェントはログインできません。（たとえば、イーサネット、またはワイヤレス接続のいずれかを使用してネットワークに接続できるラップトップで、CAD-BE と IP ソフトフォンを実行している状況がこれに相当します）
- ソリューション** ソリューション：NIC はそれぞれ、独自の MAC アドレスを持っています。CAD-BE を正常に動作させるには、Unified CM は、1 つの MAC アドレスを 1 つの内線に関連付ける必要があります。Unified CM が、複数の NIC のうち 1 つしか認識していない場合、機能するのはその NIC だけです。複数の NIC を持つコンピュータをエージェントが使用する場合、それぞれの NIC の MAC アドレスを認識するように、Unified CM を設定する必要があります。

-
- 問題** エージェントが CAD-BE を起動すると、エージェントの電話にアクティブなコールがないにもかかわらず、エージェントがコール中であるとコール アピアランスが示されます。
- ソリューション** 起動時に、CAD-BE は CTI サービスにユーザに表示する既存の電話コールのスナップショットがあるかどうかを確認します。まれに、CTI サービスが無効なデータを返す場合があります。無効なデータを拒否するには、エージェントは [Drop] をクリックする必要があります。コール アピアランスが表示され続ける場合は、エージェントは CAD-BE ブラウザからログアウトしてブラウザを終了し、受話器を取ってダイヤル トーンを確認して受話器を置いてから、CAD-BE を再起動しなければならない場合があります。

-
- 問題** コールを保留にすると、エージェントがコールを受信できないことがあります。そのコールを切断しても、エージェントの状態は On Hold のまま

です。CAD-BE からログアウトして再起動しても、問題は解決されません。

ソリューション Unified CM Administration のタスクは、デバイスと JTAPI ユーザを関連付けることです。ペリフェラル ゲートウェイ JTAPI ユーザは、エージェントの電話と関連付ける必要があります。IP IVR JTAPI ユーザは、IP IVR の仮想ポートに対応する CTI ポートと関連付ける必要があります。これらのデバイス カテゴリはそれぞれ独立しています。デバイスは、複数のカテゴリに属することはできません。デバイスを 1 つのカテゴリに正確に割り当てられない場合、問題が発生します。

問題 エージェントが予想外にログアウトされます。

ソリューション 次の理由が考えられます。

- 同じ ID または内線を持つ別のエージェントがログインしたため、最初のエージェントがログアウトされました。
- スーパーバイザがエージェントをログアウトさせました。
- テレフォニー サービスに障害が発生しました。
- ネットワークに障害が発生しました。

問題 エージェントがブラインド会議に参加していますが、コールに参加しているすべての参加者を表示できません。

ソリューション ブラインド会議は、アラート参加者を会議に追加する機能として定義されています。Supervisor Desktop、Agent Desktop、または CAD-BE のいずれかで、ブラインド会議に参加するすべての参加者が表示されない場合があります。これは CTI サービス ソフトウェアの制限事項です。

問題 エージェントが CAD-BE にログインして、ダイレクト コールを受信したりエージェント状態を変更したりすることはできますが、ACD コールを受信できません。

ソリューション エージェントの内線が、Unified CM で設定されていますが、Unified ICM デバイス ターゲット リストで設定されていません。すべての機能に内線のデバイス ターゲットおよびラベルを設定します。

問題 コール中のエージェントが [Work Ready] ボタンを押しましたが、CAD-BE には「Unable to change agent state.」というメッセージが表示されています。

ソリューション Unified ICM データベースで定義されている作業モードが、Not Allowed に設定されている場合、Work Ready および Work Not Ready への変更は失敗します。

問題 コール中のエージェントが [Not Ready] ボタンを押しましたが、コールが終了しても、エージェントの状態が「Work Not Ready」になりません。

ソリューション Unified ICM データベースで定義されている作業モードが、Required または Required with Data に設定されている場合、コール中にモードを Ready または Not Ready に変更しても、コール終了後に実際のモードは、それぞれ Work Ready または Work Not Ready に変わります。

問題 エージェントが ACD コールを受信しますが、ルート ポイントがコール履歴に表示されませんでした。

ソリューション Unified ICM コンフィギュレーション マネージャが、ルート ポイントをコール履歴に表示できるように設定されていなければなりません。このように設定するには、Unified ICM コンフィギュレーション マネージャで、[Tools] > [List Tools] > [Dialed Number/Script Selector List] を選択します。次に、[Dialed Numbers] タブで、[Permit application routing] チェックボックスをオンにします。

問題 CAD-BE を起動するときに、ブラウザに次のメッセージが表示されます。「The version of JRE installed on your PC is higher than the maximum version supported by CAD-BE. Uninstall all instances of JRE that have a version higher than the maximum version supported by CAD-BE, then install the version of JRE that is supplied with CAD-BE.」

ソリューション Firefox を使用している場合は、1.5 以上の JRE をすべてアンインストールするか、Internet Explorer を使用してください。サポートされている JRE 1.5 がインストールされていることを確認してください。

CAD サービスに関する問題

問題 CAD サービスが実行中かどうか、どうすれば確認できますか。

ソリューション CAD システムすべてのサービスのステータスを表示するには、サーバの次に示す URL から Desktop Monitoring Console ブラウザにアクセスします。ここで、<CAD server> は、CAD 基本サービスがインストールされているサーバの IP アドレスです。

`http://<CAD server>:8088/smc/monitor.jsp`

また、CAD サービスのステータスは、Cisco Unified System Contact Center Enterprise (Unified SCCE) Web Administration で表示することもできます。次に示す URL を使用して、Unified SCCE Web Administration にログインします。ここで、<Admin workstation> は、Unified SCCE がインストールされているサーバの IP アドレスです。

`http://<Admin workstation>/uiroot/uicommander?
svcDomain=default&req=ipccAdmin.login`

[System Management] > [Machine Management] > [Service Management] を選択します。[Service Management] ページから、サービスステータスを表示する特定サーバを選択できます。[Services for <server name>] ページでは、[Refresh]、[Cancel]、[Start]、[Stop]、[Cycle]、[Manual] および [Automatic] オプションを使用できます。

問題 CTI Unified ICM サービスが実行中かどうか、どうすれば確認できますか。

ソリューション Unified ICM コンピュータで、Unified ICM Server Control のすべてのプロセスのステータスが実行中かどうかをチェックします。

問題 Tomcat Web サーバが正しくインストールされているかどうか、どうすれば確認できますか。

ソリューション 次のテストを実行します。

- BIPPA サービスがインストールされている PC で、[Services] コントロール パネルを開き、Tomcat サービスおよび BIPPA サービスが実行中かどうかを確認します。

- Tomcat の html インデックス ページを表示できるか確認します。Web ブラウザで、URL に `http://<Tomcat server IP address>:8088/` と入力します。
- Web ブラウザで `http://<Tomcat server IP address>:8088/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp` ページを問題なく表示できるか確認します。

これらのテストに失敗した場合、次の点を確認してください。

- JRE がサーバにインストールされている。
- JSP ページの URL を正しい java サーブレットにマッピングするためのファイルである `web.xml` は「`¥Tomcat¥webapps¥ipphone¥web-inf`」ディレクトリになければなりません。
- 次のエントリをレジストリで検索します。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE
¥Spanlink¥CAD¥IPPA¥Config¥TOMCAT HOME
```

また、この値を `C:¥Program Files¥Cisco¥Desktop¥Tomcat¥` に設定します。

問題 Microsoft SQL Server CADSQL Instance がアンインストールされ、ICM Logger または ICM Admin Workstation が再起動されると、ICM Logger または ICM AW は起動に失敗して、エラー メッセージが表示されます。このエラーは、これらのサービスに必要な特定のレジストリ キーがアンインストール中に削除されたことが原因で発生します。

ソリューション SQL Server Client Network Utility を使用して、次の手順を実行します。

1. コマンド ウィンドウまたは [Start] > [Run prompt] のいずれかから `cliconfg` を起動します。
2. Named Pipes および TCP/IP プロトコルを使用可能にします。
3. 使用可能にされているプロトコルのリストで Named Pipes が TCP/IP の前にあることを確認します。
4. [Enable Shared Memory Protocol] チェックボックスをオンにします。
5. 変更を適用し、[OK] をクリックして終了します。

- 問題** SQL 複製登録および REPL-Merge ジョブが表示されず、パブリッシャ データベースがサブスクリイバ データベースに複製できません。
- ソリューション** パブリッシャ データベースが 4 日間サブスクリイバ データベースに複製できない場合、SQL ジョブ「Expired subscription clean up」が実行され、複製登録が削除されます（その後 REPL-Merge ジョブが削除されます）。
- この期間中サブスクリイバ サーバの電源が切られた場合、ジョブはクリーンアップされません。クリーンアップが発生するのは、パブリッシャがサブスクリイバ サーバにアクセスできるが同期化できない場合だけです（たとえば、SQL Server エンジンがサブスクリイバで停止された場合です）。
- SQL Server 内での有効期限が切れた登録のクリーンアップ ジョブのデフォルト期間は、14 日間です。録音と統計サービス複製セットアップでは、このタイマーは 4 日間に変更されました。これは、必要なデータが 7 日間分だけで、4 日間正しく複製できない場合、録音と統計サービス複製を再びセットアップする必要があると考えられたためです。

チャットに関する問題

- 問題** エージェントはスーパーバイザに緊急チャットメッセージを送信しましたが、スーパーバイザはこのメッセージを受け取っていません。
- ソリューション** スーパーバイザが緊急チャットメッセージを受信できるのは、メッセージを送信したエージェントが属しているチームをモニタリングしている場合だけです。

Desktop Administrator に関する問題

-
- 問題** 管理者が新しいワークフロー グループを作成できません。
- ソリューション** このワークフロー グループ名がすでに別のグループに使用されているか、ワークフロー グループ名が有効な Windows ディレクトリ名ではありません。
-
- 問題** CAD 6.0 から CAD 7.5 にアップグレードして、6.0 データを復元した後、Desktop Administrator の [User Interface] > [Show Data Fields] タブの [Skill] データ フィールドが、予想されたように表示されません。
- ソリューション** CAD 7.5 をインストールした後で、CAD Configuration Setup の [Restore Backup Data] ウィンドウを使用してデータを復元すると、[Skill] データ フィールドが [Show Data Fields] タブに表示されません。このデータ フィールドを使用できるようにするには、CDBRTool ユーティリティを使用して 6.0 データを復元します。このユーティリティの使用方法については、『Cisco CAD Installation Guide』を参照してください。
-
- 問題** Desktop Administrator が起動時に自動的にアップデートされません。
- ソリューション** 自動アップデートが Windows Vista で使用不能にされています。その他のオプションを次に示します。
- 手動による「オーバーザトップ」インストール
 - プッシュ インストール

Desktop Monitoring Console に関する問題

問題 Desktop Monitoring Console により、右側のペインの [Summary Status Information] の [Status] フィールドに「...snmp TimeoutError」と表示されます。

ソリューション SNMP サービスがインストールされ、正しく設定されていることを確認します。詳細については、『Cisco CAD Installation Guide』の「Cisco Desktop Monitoring Console」の項を参照してください。

問題 Desktop Monitoring Console により、[Host] フィールドに「Remote LDAP Status」、および右側のペインの [Summary Status Information] の [Status] フィールドに「Failed to connect to server.host:...」と表示されず。

ソリューション ウィンドウの左下の [Refresh Server List] をクリックします。エラーメッセージがまだ表示される場合、LDAP モニタ サービスおよびディレクトリ サービスが問題なく実行していることを確認します。

問題 Desktop Monitoring Console により、左側のペインに正しいサービスリストが表示されません。

ソリューション ウィンドウの左下の [Refresh Server List] をクリックして、サービスリストをアップデートします。

問題 Desktop Monitoring Console によりブラックスクリーンが表示される、表示される情報が読みづらい、または Desktop Monitoring Console にアクセスしようとするブラウザ ウィンドウが自動的に閉じます。

ソリューション ディスプレイ設定が、少なくとも 256 色に設定されていることを確認します。

Desktop Presence Administrator に 関する問題

問題 [Contact List] ページから専門分野のエキスパートを検索しているときに、名前が検出されません。

ソリューション このエラーは、Unified Presence クラスタ ログイン資格が正しく設定されていない場合に発生します。[Cisco Unified Presence Cluster Settings] ページで指定されているユーザは、SOAP クエリーを実行でき、エージェントが関連付けられているものと同じ LDAP プロファイルに関連付けられていなければなりません。

ソリューション 資格を確認するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence Settings] > [Cisco Unified Presence Cluster Settings] を選択します。
2. [AXL Login ID] フィールドに入力されているログインが正しいことを確認します。
3. 正しい AXL パスワードを [Password] フィールドに入力します。
4. [Verify] をクリックして、入力した資格をテストします。トランザクションが成功したことを示すメッセージが表示されます。
5. [Save] をクリックします。

問題 専門分野のエキスパートが [Cisco Unified Personal Communicator] にログインできません。

ソリューション 専門分野のエキスパートが Unified Personal Communicator にログインしようとすると、「401 (Unauthorized)」というエラー メッセージが表示されます。

このエラーは、Unified Presence の着信 Access Control List (ACL; アクセスコントロール リスト) が正しく設定されていない場合に発生します。ACL を使用すると、Unified Presence にアクセスできるホストおよびドメインを制御するパターンを設定できます。SME が Unified Personal Communicator から Unified Presence にアクセスできるようにするには、「all」のエントリを着信 ACL に追加する必要があります。

「all」 エントリを着信 ACL として追加するには、次の手順を実行します。

1. Unified Presence Administration にログインします。
2. [System] > [Security] > [Incoming ACL] を選択します。[Find and List Allowed Incoming Hosts] ページが表示されます。

3. [Add New] をクリックします。[Incoming Access Control List Configuration] ページが表示されます。
4. 必要に応じて、アドレス パターンの説明を [Description] フィールドに入力します。
5. [Address Pattern] フィールドに「all」と入力して、[Save] をクリックします。

問題 Agent Desktop を実行しているエージェントから表示した場合、ソフト IP フォンを使用している専門分野のエキスパートが通話中と表示されません。

ソリューション Unified CM Session Initiation Protocol (SIP) 発行トランクが正しく設定されていません。

Unified CM SIP 発行トランクが正しく設定されていることを確認するには、次の手順を実行します。

1. Unified Presence Administration にログインします。
2. [Presence] > [Settings] を選択します。[Cisco Unified Presence Settings] ページが表示されます。
3. 正しいトランクが [CUCM SIP Publish Trunk] ドロップダウン リストで選択されていることを確認します。

(注) :[Enable SIP Publish on CUCM] チェックボックスを選択して [CUCM SIP Publish Trunk] パラメータを有効にする必要があります。

Unified CM の SIP トランクの詳細については、『Cisco Unified Communications Solution Reference Network Design (SRND) for Cisco Unified Communications Manager』を参照してください。

問題 Unified Personal Communicator を実行している別の専門分野のエキスパートから表示した場合、ソフト IP フォンを使用している専門分野のエキスパートが通話中と表示されません。

ソリューション Unified CM Session Initiation Protocol (SIP) 発行トランクが正しく設定されていません。

Unified CM SIP 発行トランクが正しく設定されていることを確認するには、次の手順を実行します。

1. Unified Presence Administration にログインします。

2. [Presence] > [Settings] を選択します。[Cisco Unified Presences Settings] ページが表示されます。
3. 正しいトランクが [CUCM SIP Publish Trunk] ドロップダウン リストで選択されていることを確認します。

(注) :[Enable SIP Publish on CUCM] チェックボックスを選択して [CUCM SIP Publish Trunk] パラメータを有効にする必要があります。

Unified CM の SIP トランクの詳細については、『Cisco Unified Communications Solution Reference Network Design (SRND) for Cisco Unified Communications Manager』を参照してください。

問題 エージェントに SME が表示されません。

ソリューション 次の確認を行います。

- エージェントが Unified Personal Communicator にログインでき、SME を表示できることを確認します。
- Unified Presence サーバの正しい IP アドレスが Desktop Presence Administrator に入力されていることを確認します。
- エージェントに Unified Presence サーバの Active Directory で管理されているユーザがないことを確認します。
- 1 つ以上の SME を含んでいる少なくとも 1 つのコンタクト リストが、エージェントが所属するワーク フロー グループに割り当てられていることを確認します。
- SME が使用可能であることを確認します。
- エージェントが Agent Desktop を実行して Unified Presence にログインしていることを確認します。ログインするには、[Chat] をクリックし、[File] > [Log In] を選択します。

問題 SME がエージェントを表示できないか、エージェントの状態が不明です。

ソリューション 次の確認を行います。

- エージェントが SME のコンタクトまたはバディ リストに含まれていることを確認します。
- ワークフロー グループがエージェントの状態を発行するように設定されていることを確認します。

-
- 問題** エージェントまたはスーパーバイザが Agent Desktop または Supervisor Desktop にログインすると、入力されたログインが Unified Presence に対して有効でないことを示すエラー メッセージが表示されます。
- ソリューション** Agent Desktop および Supervisor Desktop は、Unified Presence にログインするときに、デスクトップ アプリケーションのログインに使用された資格と同じ資格を自動的に使用しようとします。Unified Presence 資格が異なる場合、エージェントまたはスーパーバイザは、手動で資格を入力する必要があります。別の方法として、CAD デスクトップ アプリケーションの資格と同じ資格を Unified Presence サーバに使用することもできます。

-
- 問題** [Actions] メニューのコール制御オプションがアクティブでないため、エージェントが SME へのコールを [Contact Selection] ウィンドウで開始できません。
- ソリューション** Agent Desktop が SME の電話番号を Unified Presence サーバから取得できていません。Unified Presence の SME に電話番号が設定されていることを確認してください。

-
- 問題** SME がすでにコール中の場合でも、[Contact Selection] ウィンドウで SME のプレゼンス ステータスが [Available] と表示されます。
- ソリューション** Unified Presence が、SME の電話ステータスをモニタするように設定されていません。
- 電話ステータスをモニタするように Unified Presence を設定するには、次の手順を実行します。
1. Unified CM Administration にログインします。
 2. [Device] > [Trunk] を選択します。[Find and List Trunks] ページが表示されます。
 3. SIP Trunk タイプのトランクがあり、トランクの宛先アドレスが Unified Presence サーバの IP アドレスであることを確認します。
 4. [Device] > [Phone] を選択します。[Find and List Phones] ページが表示されます。
 5. SME の Unified Personal Communicator に対応するデバイスを検出して、そのハイパーリンクをクリックします。[Phone Configuration] ページが表示されます。

6. SME のデバイスに設定されているディレクトリ番号のハイパーリンクをクリックします。[Directory Number Configuration] ページが表示されます。
7. [Users Associated with Line] セクションで、[Associate End Users] をクリックします。[Find and List Users] ページが表示されます。
8. SME のデバイスに設定されているディレクトリ番号に関連付けるユーザを選択して、[Add Selected] をクリックします。[Directory Number Configuration] ページが表示され、このディレクトリ番号に関連付けたユーザが表示されます。
9. [Save] をクリックして変更を保存します。
10. Unified Presence Administration にログインします。
11. [Presence] > [Settings] を選択します。[Cisco Unified Presence Settings] ページが表示されます。
12. CUCM SIP Publish Trunk が Unified CM に設定した（上記の手順 3） SIP トランクと同じであることを確認します。

問題 エージェントがチャット メッセージを受信しません。

ソリューション このエラーは、エージェントが 2 つのアプリケーションを介して Unified Presence にログインしているときに発生します。エージェントは、異なるユーザ名を使用しても、Unified Personal Communicator および Agent Desktop/Supervisor Desktop を同時に介して Unified Presence にログインできません。

問題 エージェントが転送コールを受信したときのエンタープライズ データが正しくありません。

ソリューション コール ウェイティングは CAD ではサポートされていません。コール ウェイティングが使用可能になっていると、ある特定の状況によっては、エンタープライズ データが正しくない場合があります。たとえば、新規コールがコール中のエージェントにルーティングされ、そのエージェントが最初のコールを別のエージェントに転送した場合、最初のコールが送信された 2 番目のエージェントのデスクトップには、最初のコールではなく、新規コールのエンタープライズ データが表示されることがあります。

問題 Agent Desktop の [Contact Management] ペインのエンタープライズデータ部分に何も表示されず、現在のコールに関する情報が何も表示されません。

ソリューション このエラーは、1 人のエージェントがコール中にレイアウト名を編集して存在しないレイアウトの名前を入力し、別のエージェントにコールを転送したときに発生することがあります。この状況では、2 番目のエージェントのデスクトップの [Contact Management] ペインのエンタープライズデータ部分は空白になります。

エンタープライズ データに関する問題

問題 アウトバウンド オプション コールのエージェントのエンタープライズ データに示される DNIS が正しくありません。

ソリューション ダイヤラ ポートが監視対象デバイスとしてセットアップされていません。管理者は、Desktop Administrator の [Enterprise Configuration] ダイアログボックスの監視対象デバイスのリストにダイヤラ ポートを追加する必要があります。

問題 エンタープライズ データがコールの拒否後にデータを表示します。

ソリューション エンタープライズ データは、最後のコールから新しいコールが受信されるまでのデータを表示します。これにより、エージェントは事後処理のエンタープライズ データを使用できます。

エンタープライズ サービスに関する問題

問題 ユーザがエンタープライズ サービスを起動しようとする、次のエラーが表示されます。

「Could not start the Cisco Enterprise service on ¥¥<computer>
Error 2140: An internal Windows NT error occurred.」

ソリューション Windows NT イベント ログを見て、サービスの起動に失敗した理由を確認します。

1. [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Event Viewer] を選択します。
2. [Log] メニューで [Application] を選択します。
3. Enterprise サーバを発信元として表示するメッセージを選択します。これにより、障害の原因に関する詳細情報が提供されます。

インストールおよびアップグレードに関する問題

- 問題** インストール Web ページのリンクがクリックされても、クライアント アプリケーション インストールがダウンロードされません。インストール プログラム リンクがクリックされると、「HTTP 404—File Not Found」エラーが表示されます。
- ソリューション** CAD Configuration Setup が CAD 基本サービス サーバで完全に完了していません。CAD Configuration Setup を起動します（CAD 基本サービス サーバで、Windows Explorer から C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin フォルダにナビゲートして、PostInstall.exe を実行します）。
- Configuration Setup が初期モードで起動した場合、正常に完了していません。各ウィンドウを移動して、必要なすべてのデータが入力されていることを確認して、[File] > [Save] を選択します。
- Configuration Setup がアップデート モードで起動した場合、[File] > [Reset Client Installs] を選択します。これにより、クライアント インストール ファイルがデフォルトの場所に保存されます。また、LDAP サーバの IP アドレスにはデフォルト設定が使用されるように設定を変更します。
- もう一度、インストール Web ページからクライアント アプリケーション をインストールしてみます。問題が解決しない場合、Cisco Technical Support にお問い合わせください。

- 問題** 以前のバージョンから Unified System Contact Center (Unified SCC) バージョンにアップグレードするときに、Unified SCC インストールで使用できる唯一のログイン方法である、[Login by Name] が機能しません。Desktop Administrator でログイン方法を選択するオプションが使用不能にされています。
- ソリューション** CAD Configuration Setup を起動します（CAD 基本サービス サーバで、Windows Explorer から C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin にナビゲートして、PostInstall.exe を実行します）。
- CAD Configuration Setup が初期モードで起動した場合、次の手順を完了します。
1. これが Unified SCC インストールであるかを確認するダイアログ ボックスが表示されます。[No] をクリックして、[Apply] をクリックします。CAD Configuration Setup を終了します。

2. CAD Configuration Setup を再び起動します。
3. これが Unified SCC インストールであるかを確認するダイアログボックスが表示されます。[Yes] をクリックして、[Apply] をクリックします。CAD Configuration Setup を終了します。
4. 同期サービスおよび VoIP モニタ サービスを再起動します。

CAD Configuration Setup がアップグレード モードで起動した場合、次の手順を完了します。

1. [ICM Admin Workstation Distributor] ウィンドウを選択します。
[Unified SCC Environment] セクションで、[Yes] を選択して [Apply] をクリックします。CAD Configuration Setup を終了します。
2. 同期サービスおよび VoIP モニタ サービスを再起動します。

問題 7.1 から 7.2 にアップグレードするときに、ラップアップ データおよび理由コードが復元されません。

ソリューション 次の手順を実行してください。

1. バージョン番号を 2.1.0 から 2.2.0 に変更して、すべてのバックアップ ファイルを編集します。バージョン番号は、ファイルの先頭に表示されます。次に例を示します。
[Version]
V=2.1.0

注意： クリーン テキスト エディタを使用してください。バックアップ ファイルの編集には、メモ帳やワードパッドは使用しないでください。これらのエディタを使用すると、ファイルの先頭にダブルバイトコードが追加され、ファイルがバックアップおよび復元ユーティリティで読み取ることができなくなります。

2. CDBRTool を使用して、ラップアップ データおよび理由コードをコマンドラインから手動で復元します。

問題 バージョン 7.5 以前の CAD を実行する複製システムをアップグレードするときに、一方のサーバだけがアップグレードされた後で複製が再確立されます。

ソリューション 複製は、両方のサーバがアップグレードされるまで再確立されません。一方のサーバだけがアップグレードされた後で誤って複製が再確立された場合、次の手順を実行して、このエラーを回復します。

1. 複製をシャットダウンします。

2. アップグレードされていないサーバをアップグレードします。
3. バックアップ データを復元します。
4. 複製を再確立します。

IP Phone Agent に関する問題

問題 エージェントが IP フォンの IP Phone Agent サービスを表示できません。

ソリューション サービスメニューにアクセスしたときにサービスが表示されない理由を次にいくつか示します。

- IP Phone Agent サービスが Unified CM で設定されていません。
- 電話が IP Phone Agent サービスに登録されていません。
- Unified CM のサービス URL にホスト名があり、電話がこれを解決できません。IP アドレスを代わりに使用します。
- Unified CM で変更が行われた後で電話がリブートされていません。ソフトリブートが機能しない場合、ハードリブートを試してください（電話の電源コードを一度抜いて、差し込みます）。

問題 エージェントが電話で IP Phone Agent サービスを選択すると HTTP エラーが表示されます。

ソリューション ソリューションをいくつか示します。

- Unified CM の IP Phone Agent サービス URL にホスト名があり、電話がこれを解決できません。IP アドレスを代わりに使用します。
- Unified CM の IP Phone Agent サービス URL のホスト名、IP アドレスまたはポートが間違っています。ポートは、`C:\Program Files\Cisco\Desktop\Tomcat\conf\server.xml` ファイルのセクション `<!-- Normal HTTP -->` 下の `<Parameter name="port" value="8088"/>` で指定されます。
- IP Phone Agent サービス URL は大文字と小文字が区別されます。『Cisco CAD Installation Guide』で指定されているように正確に入力します。
- Tomcat サービスが CAD サーバで実行していません。
- BIPPA サービスが CAD サーバで実行していません。
- エージェントの電話が Unified CM での変更後にリブートされていません。ソフトリブートが機能しない場合、ハードリブートを試してください（電源コードを一度抜いて、差し込みます）。

-
- 問題** BIPPA サービスがアクティブでないことを示すエラー メッセージがエージェントに表示されます。
- ソリューション** ソリューションをいくつか示します。
- システムが冗長 CAD サービスでセットアップされていて、エージェントがアクティブ サービスではなくスタンバイ IP Phone Agent サービスを選択しています。冗長 CAD サービスでは、2 つの IP Phone Agent サービスが Unified CM でセットアップされ、異なるサーバの IP Phone Agent サービスを示さなければなりません。また、すべての IPPA エージェントの電話は両方のサービスに登録されていなければなりません。
 - 非冗長システムで、LRM サービスが停止している場合は、BIPPA サービスがスタンバイになります。LRM サービスを再起動してください。
 - BIPPA サービスは、CAD Configuration Setup が正常に完了するまで、アクティブにはなりません。CAD Configuration Setup のすべてのウィンドウを完了します。
 - Desktop Administrator、Agent Desktop、または Supervisor Desktop が、CAD サービスと同じコンピュータにインストールされています。これによって、BIPPA サービスに必要なレジストリ キー (Site Setup の IOR Hostname) がクリアされます。CAD サービスコンピュータの IP アドレスにレジストリを設定してください。

-
- 問題** エージェントがログインしようとするとき [Force Login] が表示されますが、強制ログインを実行しようとするとき失敗します。
- ソリューション** エージェントが使用するエージェント ID がすでに別の内線にログインしているか、エージェントが使用する内線が別のエージェント ID ですでにログインされています。強制ログインは同じ ID と内線の組み合わせに対してだけ動作します。異なるエージェント ID または内線を使用するか、他のユーザを検索してこのユーザをログアウトさせてください。

-
- 問題** エージェントがコールを受信またはコールに応答する、[Skill Statistics] 画面アップデートを受信する、あるいは [Wrap-up] 画面を表示するとき、[Enterprise Data] 画面が表示されません。
- ソリューション** ソリューションをいくつか示します。
- Unified CM の認証 URL にホスト名があり、電話がこれを解決できませんでした。IP アドレスを代わりに使用します。

- Unified CM 認証 URL (authenticate.jsp を示す URL) を使用する場
合、(CAD Configuration Setup で指定されている) 正しい BIPPA
ユーザおよびパスワードが Unified CM に存在し、電話にこのユーザ
が関連付けられていることを確認します。
- エージェントの電話が Unified CM での変更後にリブートされていま
せん。ソフトリブートが機能しない場合、ハードリブートを試して
ください (電源コードを一度抜いて、差し込みます)。
- エージェントが電話にログインしていることを確認します。
- エージェントが同じ電話およびユーザ ID を使用して CAD にログイ
ンしているときに、エンタープライズ データが正しく表示されるか確
認します。

問題 意味のないエンタープライズ データ、理由コードまたはラップアップ
データがエージェントに表示されます。

ソリューション Unified ICM で設定される理由コードまたは Desktop Administrator で設
定されるラップアップ データに、電話でサポートされていない文字が使
用されています。たとえば、マルチバイトの中国語や漢字文字です。理由
コードおよびラップアップ データを設定するときに、サポートされてい
ない文字を使用しないようにします。

問題 スーパーバイザが IP Phone Agent エージェントを録音またはモニタでき
ません。

ソリューション この問題の考えられる原因を次に示します。

- 電話が SPAN ポート モニタリングにセットアップされていません。
- Unified CM ベース モニタリングが使用されていて、エージェントが
使用する IP フォンがこの機能をサポートしていません。

LDAP モニタに関する問題

問題 LDAP モニタ サービスは実行していますが、Slapd.exe が実行されません。

ソリューション 次の手順を実行してください。

- slapd.conf に間違いがないかチェックします。
- slapd.exe の他のインスタンスが実行中でないことを確認します。
- C:\Program Files\Cisco\Desktop\database フォルダに拡張子 *.dat を持つ 7 つのファイルと DB_CONFIG が含まれていることを確認します。これらのファイルがない場合、別のシステムからコピーするか、CAD サービスを再インストールします。
- C:\Program Files\Cisco\Desktop\database フォルダに log.*、__db.*、および *.bdb 拡張子の 8 つのファイルが含まれていることを確認します。これらのファイルがない場合、「同期されていないディレクトリ サービス データベース」(P.42) の手順に従って、正常に機能しているものからコピーします。または、CAD サービスを再インストールする必要があります。
- slapd.exe が起動できない理由に関する詳細を取得します。
 - a. LDAP モニタ サービスを停止します。
 - b. DOS コマンド ウィンドウを開いて、フォルダ C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin にナビゲートします。
 - c. **slapd.exe -f slapd.conf** と入力して、Enter キーを押します。
 - d. 異常終了した場合は、結果のエラー メッセージを使用して問題を診断します。
 - e. 正常に成功した場合は、Ctrl+C キーを押して終了します。
- LDAP モニタ サービス コンフィギュレーション ファイルをチェックして、slapd.exe を正しく起動していることを確認します。

問題 クライアントが LDAP サービスに接続できません。

ソリューション ソリューションをいくつか示します。

- レジストリの LDAP Host 1 または LDAP Host 2、あるいはこれら両方に設定されている IP アドレスが間違っています。
- LDAP モニタ サービスが実行されていません。サービスを起動してください。

- slapd.exe が実行されているか確認してください。実行されていない場合は、この問題のトラブルシューティング手順に従ってください。
- LDAP データベースが破損しています。「破損したディレクトリ サービス データベース」(P.41) で説明されている手順に従ってください。

問題 クライアントが LDAP 間でフェールオーバーを行うと、LDAP から同じデータを検索できなくなります。

ソリューション ソリューションをいくつか示します。

- CAD Configuration Setup ユーティリティで複製が正しくセットアップされていることを確認します。詳細については、『Cisco CAD Installation Guide』を参照してください。
- 両方の CAD サービス コンピュータで LDAP Host 1 および 2 のレジストリ エントリをチェックして、これらが同じで、その情報が正しいことを確認します。
- 両方の CAD サービス コンピュータの slapd.conf が正しく、相互に参照しているか確認します。
- 上記の方法でも問題が解決しない場合は、「同期されていないディレクトリ サービス データベース」(P.42) の手順に従います。

問題 大量のディスク容量を消費するサイズの大きいログファイルがデータベース ディレクトリにあります。消費容量は LDAP でのアップデート数により異なります。たとえば、10,000 アップデートの場合、約 25 MB が消費されます。ログ ファイル名のフォーマットは log.0000001 です。

ソリューション LDAP モニタ サービスを定期的に再起動して、ログ ファイルを削除します。

問題 Directory Services 複製をシャットダウンしても、クライアントの LDAP Host レジストリ エントリが自動的にアップデートされません。

ソリューション 正しいサーバ位置が反映されるように、各クライアントで LDAP Host 1 レジストリ エントリをアップデートします。もう一方の LDAP Host レジストリ エントリをクリアします。

-
- 問題** Directory Services 複製をシャットダウンしても、CAD Configuration Setup の [CAD-BE Servers] ウィンドウの [Secondary Location] フィールドが空になりません。
- ソリューション** CAD Configuration Setup を実行して、[CAD-BE Servers] ウィンドウにアクセスします。正しい位置が [Primary Location] フィールドに入力されていることを確認します。[Secondary Location] フィールドをクリアします。

ログインおよびログアウトに関する問題

問題 エージェントが予想外にログアウトされます。

ソリューション 次の理由が考えられます。

- 同じ ID または内線を持つ別のエージェントがログインしたため、最初のエージェントがログアウトされました。
- スーパーバイザがエージェントをログアウトさせました。
- テレフォニー サービスに障害が発生しました。
- ネットワークに障害が発生しました。
- 電話が再起動されました。

問題 エージェントがフェールオーバー後に Agent Desktop にログインできません。エージェントの PC はエージェントの IP フォンに接続し、さらに LAN に接続します。PC と電話は同一サブネット上に配置されています。

ソリューション この特定の設定のため、Agent Desktop はフェールオーバー後、queryagentstateconf と agentstateevent が見つかりません。[Login] ボタンをクリックして Agent Desktop にログインを再試行しても失敗します。エージェントは Agent Desktop を再起動してからログインする必要があります。

問題 エージェントが Agent Desktop にログインできません。

ソリューション Unified ICM のインストール中に、[Agent Login Required for Client Events] チェックボックスが表示されます。デフォルトでは、このチェックボックスはオフになっています。エージェントがログインできるようにオフしておく必要があります。Unified ICM のインストール中にこのチェックボックスがオンになっていた場合は、Unified ICM を再インストールし、オフになったことを確認する必要があります。

問題 ユーザが CAD アプリケーションにログインできません。「Could not connect to the Cisco CTI OS server」というエラーメッセージが表示されます。予期される他のエラーメッセージには、「The Cisco IPCC Enterprise CTI Server is offline.」および「Cannot connect to BIPPA Service.」があります。

状況 : Unified ICM サーバのファイアウォールがイネーブドであること。

ソリューション CAD アプリケーションが接続するには Unified ICM サーバのファイアウォールで例外を作成する必要があります。これは、Unified ICM インストーラ CD に付属のユーティリティ ICMfwConfig を使用して作成できます。このユーティリティは、適切なポートとアプリケーションをファイアウォールの例外リストに追加することで、ICM/IPCC アプリケーションからのすべてのトラフィックをファイアウォール経由で接続できるようにします。このユーティリティの使用法については、『*Security Best Practices Guide for ICM and IPCC Enterprise*』を参照してください。

問題 エージェントがログインできません。ログイン ダイアログで [OK] をクリックすると、ログイン失敗の原因と思われるエラーメッセージがエージェントに表示されます。CAD-BE ログには「CADBE3003: Unable to login agent.Cause <error code:error description>。」というメッセージのリストが表示されます。

ソリューション エージェント ID、名前、およびパスワードのいずれかまたはすべてが無効な場合は、次のようにします。

- 不正なエージェント ID、名前、およびパスワードのいずれかまたはすべてが入力されています。再試行し、正しい情報を入力してください。Unified ICM にエージェントのパスワードを再入力して、パスワードが正しいことを確認する必要がある場合があります。
- エージェントは Unified ICM に正しく設定されましたが、同期サービスが CAD の LDAP データベースと Unified ICM とを同期していません。同期サービスが実行されていることを確認してください。Desktop Administrator で、ディレクトリ サービスを手動で同期します。次に、Personnel ノード下に Desktop Administrator のエージェントが存在するかどうか確認します。

電話の設定（通常のエージェント）が無効な場合は、次のようにします。

- 不正な内線番号が入力されました。再試行し、正しい情報を入力してください。
- 非モバイル エージェントとしてログインしている電話の場合、Unified CM の PG ユーザに関連付けられていることを確認します。
- 電話が正しい Unified CM を参照していません。

- 内線番号ではなく非モバイル エージェントが CTI ポートを使用しています。

電話の設定が無効な場合（モバイル エージェント）は、次のようにします。

- 内線番号が Unified CM および Unified ICM で他のユーザが使用中でない有効な CTI ポート設定であることを確認します。
- モバイル電話番号には、Unified ICM/Unified CM でのダイヤルプランの設定方法に応じて、アクセス コード、エリア コード、アカウント コードのいずれかまたはすべてを含める必要がある場合があります。

エージェント デスクの設定に一致しないモバイル エージェント モードについては、次のようにします。

- Unified ICM でエージェントがモバイル エージェントとして設定されていません。Unified ICM のエージェント デスクの設定を適切なモバイル エージェントの設定に変更します。
- Unified ICM でのエージェント デスクの設定が CAD-BE で選択されているコール モードに一致しない可能性があります。Unified ICM のエージェント デスクの設定で指定したものと同一コール モードを選択します。

エージェントにチームが見つからない場合は、次のようにします。

- エージェントが Unified ICM のチームに所属していません。エージェントを Unified ICM のチームに関連付けてください。
- エージェントは Unified ICM に正しく設定されましたが、同期サービスが CAD の LDAP データベースと Unified ICM とを同期していません。同期サービスが実行されていることを確認してください。Desktop Administrator で、ディレクトリ サービスを手動で同期し、エージェントが存在し、Desktop Administrator の正しいチームの Personnel ノード下に所属しているかどうか確認します。

オフラインの CTI サービスについては、次のようにします。

- CTI サービスが実行中でアクティブであることを再度確認します。
- CAD Configuration Setup で指定した CTI サービスのホスト名または IP アドレスが間違っています。CAD Configuration Setup に適切な値を入力し、変更を保存してから、BIPPA サービスを再起動してください。

無効な状態変更については、次のようにします。

- エージェントがコール中の電話を使用してログインしようとしていますが、コールを終了し、その電話で実行中のコールがないときにログインしてください。

CTI 要求のタイムアウトについては、次のようにします。

- BIPPA サービス、CTI サービス、または Unified CM が遅延している可能性があります。サービスの CPU の使用状況を確認してください。
- ネットワークが遅延している可能性があります。

停止している LRM サービスがある場合は、次のようにします。

- 停止している場合は、LRM サービスを起動してください。
- CAD Configuration Setup が正しく実行されるまで LRM サービスがアクティブになりません。CAD Configuration Setup を完了させてください。
- Desktop Administrator、Agent Desktop、または Supervisor Desktop が、CAD サービスと同じコンピュータにインストールされています。これによって、BIPPA サービスに必要なレジストリ キー (Site Setup の IOR Hostname) がクリアされます。CAD サービスコンピュータの IP アドレスにレジストリを設定してください。

ライセンス数の不足の場合は、次のようにします。

- 数分後に再試行してください。
- CAD-BE エージェントがログアウトせずにブラウザを終了した可能性があります。これらのセッションは、ブラウザの終了後 1 分間ライセンスを使用し続けます。
- エージェントが Agent Desktop、CAD-BE、または IP Phone Agent からログアウトせずに、拡張モビリティからログアウトしました。これらのエージェントはまだログイン中ですが、「Not Ready」状態になっています。Agent Desktop はアプリケーションを終了するまでライセンスを使用し続けます。IP Phone Agent は、BIPPA サービスが再始動するか、エージェントが再びログインして適切にログアウトするまでライセンスを使用し続けます。CAD-BE は、CAD-BE がログアウトするか、CAD-BE ブラウザの終了後、1 分間ライセンスを使用し続けます。

強制ログインのために動作しない場合は次のようにします。

- エージェントが使用するエージェント ID がすでに別の内線にログインしているか、エージェントが使用する内線が別のエージェント ID ですでにログインされています。強制ログインは同じ ID と内線の組み合わせに対してだけ動作します。異なるエージェント ID または内線を使用するか、他のユーザを検索してこのユーザをログアウトさせてください。

マクロに関する問題

問題 Agent Desktop の実行中に、エラー メッセージ「Macro file failed to open」が表示され続けます。

ソリューション デスクトップ上で実行されているウィルス スキャン アプリケーションをすべてオフにします。ウィルス スキャン アプリケーションが、ファイルを開くコールを妨害して自身の処理を先に実行しようとします。これにより、他のアプリケーションからのファイルを開く操作が制限される場合があります。

問題 1 つのイベントに 4 つの処理が割り当てられていますが、最初の 2 つだけが実行されます。

ソリューション 一連の処理を実行する場合、処理のいずれかが失敗すると、実行は停止します。これは、直前の処理が正しく実行されたかどうか次の処理の実行を左右する場合があります。3 番目の処理が失敗した原因を調べて修正してください。

問題 損失したイベントでは、キーストローク マクロが切断時に正しく再生されません。

ソリューション Agent Desktop が通常モード（コール受信時に最大化され、コール アピアランスがないときに最小化される）で実行している場合、キーストローク マクロが誤ったウィンドウに再生される場合があります。コールが切断された時点で Agent Desktop が最小化されると、これにより、ターゲット キーストローク マクロ ウィンドウからフォーカスが奪われます。これを修正するには、キーストローク マクロの最初に [Delay]<milliseconds> コマンドを指定してください。このコマンドによってキーストローク マクロを再生する前に Agent Desktop を最小化するための時間が確保されます。次に例を示します。

```
[DELAY] 1000  
[APPLICATION:NOTEPAD=UNTITLED - NOTEPAD]
```

問題 マクロが正常に再生されません。

ソリューション キーストロークをウィンドウで再生する場合は、まず Agent Desktop がウィンドウを検索する必要があります。マクロを記録するときは、Agent Desktop でウィンドウのタイトルとクラス名（ウィンドウに関連付けられた内部 Windows 変数）を保存します。再生時に、Agent Desktop は次の順序で検索します。

1. 保存されたタイトルとクラス名の付いたウィンドウを検索します。
2. 保存されたクラス名の付いたウィンドウを検索します。
3. 保存されたタイトルの付いたウィンドウを検索します。

Agent Desktop がこれらの条件のうち 1 つ以上と一致するウィンドウを検索できない場合は、エラー メッセージが表示されます。

同じ名前とクラス名を持つウィンドウが 2 つ存在する場合は、Agent Desktop が誤ったウィンドウでマクロを再生する可能性があります。

同じクラス名を持つウィンドウが複数存在し、ターゲット ウィンドウのタイトルが変更された場合、Agent Desktop は誤ったウィンドウでマクロを再生する可能性があります。

一部のコンパイラやクラス ライブラリは、すべてのウィンドウに同じクラス名を使用します。社内アプリケーションを開発している場合は、アプリケーションでクラス名の変更が必要になる可能性があります。

問題 ターゲット アプリケーションが実行中であるにもかかわらず、キーストローク マクロが再生されません。

ソリューション Agent Desktop はアプリケーションのクラス名とタイトルを使用して、ターゲット アプリケーションを検索します。アプリケーションによっては、画面を変更するときにタイトルとクラス名が変更されます。この場合、Agent Desktop がターゲット アプリケーションを見つけられない場合があります。ウィンドウ タイトルまたはクラス名だけを使用して、ターゲット アプリケーションを検索してみてください。

例 1 : タイトル (NOTEPAD) とクラス (UNTITLED - NOTEPAD) の両方を検索。

[APPLICATION:NOTEPAD=UNTITLED - NOTEPAD]

[SHIFT] D

など。

例 2 : クラス (NOTEPAD) だけを検索。
[APPLICATION:NOTEPAD=]
[SHIFT] D
など。

例 3 : タイトル (UNTITLED - NOTEPAD) だけを検索。
[APPLICATION:=UNTITLED - NOTEPAD]
[SHIFT] D
など。

問題 管理者がマクロを作成し、一定の遅延を加えました。マクロの実行中に PC がロックしているように見えます。

ソリューション マクロが実行されると、オペレーティング システムが PC を支配し、すべてのユーザ入力をロックします。これはオペレーティング システムの特性です。マクロの実行時間の短縮を試みてください。

問題 キーストローク マクロが誤ったウィンドウで誤ったキーを再生します。

ソリューション マクロの再生が常に同じ場所から開始されるようにしてください。マクロを記録したときと同じ開始位置にカーソルを置くことで、マクロを同じ開始ウィンドウから開始するようにします。

問題 マクロの実行後も、フォーカスが再生されたアプリケーション内にとどまっています。フォーカスを Agent Desktop (または他のアプリケーション) に変更するにはマクロをどのように記述すればよいですか。

ソリューション フォーカスを Agent Desktop に変更するには、次の行を末尾に挿入してマクロを編集します。

```
[APPLICATION:AGENT_DESKTOP=AGENT_DESKTOP]
```

Agent Desktop 以外のアプリケーションにフォーカスを移動することもできます。挿入する行を決定するには、ダミーのマクロを作成して、アプリケーションにキーストロークをいくつか再生します。記録が終了したら、ダミー マクロからアプリケーションのテキスト識別情報を編集するマクロにカット アンド ペーストします。

問題 マクロを実行していると、PC が短時間ロックしているように見えることがあります。

ソリューション [DELAY] 文があると、マクロはシステムを制御し続けるために、システムがユーザからの入力をフックするように仕向けます。PC は動作しますが、マクロが再生を終了するまではすべてのユーザ入力を受け付けなくなります。この問題を防ぐには、遅延時間をできるだけ短くしてください。

問題 マクロの実行中にエージェントによって Ctrl+Alt+Del キーが押され、Agent Desktop のウィンドウがロックされています。

ソリューション マクロの実行中に [Start] をクリックしたり、Ctrl+Break、Ctrl+Esc、または Ctrl+Alt+Del キーを押したりできません。[Start] をクリックすると、Windows オペレーティング システムは、システムのキーボード フックを解除します。

問題 管理者が内部の内線番号に従ったルールを取得できません。

ソリューション Agent Desktop が電話番号を比較するときは、ダイヤル スtring 番号形式に先頭の x が含まれていると、そのリストの電話番号にも先頭の x が含まれている必要があります。

問題 外部アプリケーションを起動する処理が正しく動作していません。

ソリューション ディレクトリ名およびファイル名にスペースがある場合、オペレーティング システムが認識できないことがあります。C:\Program Files\Acme\Search Database.exe /t/x のようなアプリケーションがある場合、ディレクトリと実行可能ファイルを囲む引用符を追加する必要があります。たとえば上記の場合、"C:\Program Files\Acme\Search Database.exe" /t/x のようにします。

電話帳に関する問題

問題 ダイヤルパッドのダイアログボックスに表示される電話帳が最新のコールリストだけです。

ソリューション 管理者が電話帳を無効にしています。

問題 グローバル電話帳は表示されますが、個人用の電話帳がありません。

ソリューション 管理者が個人用の電話帳を無効にしています。

問題 電話帳を編集するときに、エージェントは姓、名、または注を編集した後で、エントリを追加することができません。

ソリューション エージェントは、[Add] ボタンが有効化される前に、電話番号を入力する必要があります。

問題 エージェントは個人用の電話帳は編集できますが、それ以外の電話帳は編集できません。

ソリューション 個人用の電話帳は他のエージェントと共有されません。その他の電話帳は共有され、管理者だけが編集できます。

録音、モニタリング、再生に関する問題

問題 録音再生サービスがオーディオ ファイルを録音していません。

ソリューション 次のことを確認します。

- モニタリング / 録音に基づいて SPAN- が使用されている場合、VoIP モニタ サービスが接続する PC のネットワーク ポートのスイッチに SPAN ポートが作成されていることを確認します。
- 録音再生サービスがオーディオ ファイル ディレクトリへの書き込み許可があることを確認します。
- FAT32 ファイル システムでオーディオ ファイルがドライブに保存されている場合、このフォルダに保存できるのは最大 21,844 オブジェクトです。フォルダへの保存数がこの上限に到達した場合は、未使用のオーディオ ファイルを削除するか、ドライブを NTFS ファイル システムに変更してください。

このサービスを利用するユーザを調べるには、[Services] コントロール パネルを開きます。[Administrative Tools]、[Services] の順にダブルクリックします。録音再生サービスという名前のサービスを検索して [Startup] をクリックします。アカウントが選択され、ドメイン アカウントがパスワードとともに指定されます。

問題 エージェントのカスタマー コンタクトをモニタリングしている間は何も聞こえず、15 秒後に、パケットを一切受信していないことを示すエラーメッセージを受信します。エージェントのカスタマー コンタクトを録音しようとしても、何も録音されません。エージェントのデスクトップは、デスクトップ モニタリングを使用してモニタされます。

ソリューション CAD で正しく機能するためには、デスクトップ モニタリングで次のデバイス設定が必要です。

注：すべてのデバイスまたは Unified CM バージョンでこれらの設定をすべて使用するわけではありません。デバイスおよび Unified CM バージョンに表示されるものについて設定してください。

Unified CM Administration では、[Device Configuration] 画面の [Product Specific Configuration] セクションで、次のように設定します。

- [PC Port] : [Enabled]。[PC Port] を有効にしないと、ポートに接続するエージェントの PC はネットワークにアクセスしません。デスクトップ モニタ モジュールからは、音声ストリームは表示されません。

- [PC Voice VLAN Access] : [Enabled]。[PC Voice VLAN Access] を有効にしないと、デスクトップが同じ VLAN のメンバーでない場合、音声ストリームがデスクトップに電話として認識されません。
- [Span to PC Port] : [Enabled]。[Span to PC Port] が有効でないと、電話によって認識される音声ストリームがデスクトップ モニタ モジュールには認識されません。

[Device Configuration] 画面の [Device Information] セクションで、この設定を次のようにします。

- [Device Security Mode] : [Non-Secure] または [Authenticated]。
[Device Security Mode] を [Encrypted] に設定すると、音声ストリームは認識されますが、正しく変換されずにスピーチが不明瞭になります。

また、エージェントの電話で G.711 コーデックまたは G.729 コーデックを使用するように設定する必要があります。これ以外の G.722 などのコーデックは、サイレント モニタリングおよびサイレント録音をサポートしていません。

-
- 問題** VoIP モニタ サービス PC の CPU 使用率が 99% に達したため、PC がロックされました。
- ソリューション** これは、VoIP モニタ サービスを実行中に Windows の [Network and Dialup Connections] ウィンドウでスニファ アダプタを無効にした場合に発生します。VoIP モニタ サービスの実行中にスニファ アダプタを再度有効にしても、この問題は解決されません。通常の機能を復元するには、VoIP モニタ サービスを停止し、スニファ アダプタを再度有効にしてから、VoIP モニタ サービスを再起動する必要があります。

-
- 問題** 管理者が Desktop Administrator で同期を実行すると「At least one or more errors occurred during synchronization」というメッセージが表示されます。
- ソリューション** 同期サービスのログ ファイルを確認してください。ログに記録されたエラーが Unified ICM データベースの ODBC 接続の障害を示している場合は、次の点を確認します。
- 同期サービスを実行しているユーザ アカウントが名前付きパイプ接続を開く権限を持っている（名前付きパイプが使用されている場合）。

- ログに記録されているエラーが「could not prepare SQL statement」の場合は、Unified ICM の LDAP キーで、次のように値が設定されているか確認します。LCC; Servers; SvrType = Switch CTI Server; appName = Setup; sectName = Server Parameters; keyName = PeriphID。
- ログに記録されたエラーが LDAP が接続の障害を示している場合は、LDAP サービスが実行していることを確認し、HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Spanlink¥Site Setup LDAP_HOSTA のレジストリ設定に正しい値が設定されていることを確認してください。

問題 デスクトップ モニタリング、VoIP モニタ サービス、および録音と再生サービスで生成された音声トラフィックが Quality of Service (QoS; サービス品質) にタグ付けされていません。

ソリューション デフォルトでは、Windows XP および Windows Server 2000/2003 で Winsock QoS は無効であるため、Windows レジストリを通じて有効にする必要があります。

次の手順を実行して、Windows XP または Windows Server 2003 で VoIP モニタ サービスの QoS 設定を有効にしてください。

Windows XP または Windows Server 2003 を実行している場合は、次のようにします。

1. レジストリ エディタで、次のキーにアクセスします。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE¥SYSTEM¥  
CurrentControlSet¥Services¥TcpIp¥Parameters
```

1. [Edit] メニューで、[New] を選択してから [DWORD Value] を選択します。
2. エントリ名として **DisableUserTOSSetting** と入力し、Enter キーを押します。

このエントリを追加すると、値は 0 (ゼロ) に設定されます。この値を変更しないでください。

3. レジストリ エディタを終了し、コンピュータを再起動します。

-
- 問題** サーバベースのモニタリングの使用中に次の例外が発生して VoIP モニタ サービスに障害が発生します。
- FATAL FCVMS112 splk_pcap_open_live() failed.errorBuf = Error opening adapter: Access is denied.
- 状況** : サーバに 2 番目の NIC がインストールまたは有効にされている。CAD Configuration Setup (PostInstall) を実行して 2 番目の NIC を検出し、VoIP モニタ サービスを再起動している。
- ソリューション** splkpcap ドライバを再初期化する必要があります。これを実行するには、ドライバのアンロードとリロードを行います。新しい NIC がインストールされたコンピュータでコマンド ウィンドウを開いて、次のコマンドを入力します。
- ```
net stop spcd
net start spcd
```
- コマンド ウィンドウを閉じて、CAD Configuration Setup を起動します。[VoIP Monitor Service] ウィンドウで新しい NIC の IP アドレスを選択し、変更を保存します。

- 
- 問題** スーパーバイザがエージェントの会話の録音を開始しましたが、すぐに録音が自動的に停止しました。
- ソリューション** 他のスーパーバイザが同じエージェントのチームを表示していないことを確認してください。Supervisor Desktop を使用するすべてのスーパーバイザは、録音中のすべての会話を表示でき、エージェントの会話の録音を（たとえその録音を自分が開始してなくても）停止できます。
- VoIP モニタリングと録音に関するトラブルシューティングの詳細については、『*Configuring and Troubleshooting VoIP*』を参照してください。

- 
- 問題** スーパーバイザがエージェント（またはエージェント コール）をクリックしてモニタリングを開始すると、Supervisor Desktop でエージェントの横にスピーカのアイコンが表示されますが、音が出ません。
- ソリューション** システムで CAD ベースのモニタリングを使用している場合は、次の事項を確認してください。
- 音量スライダを右端まで動かします。
  - PC のサウンド カードが正しく動作することを確認します。

- 別のアプリケーションがサウンドカードを使用しているか調べます。一部のオペレーティングシステム、サウンドカード、ドライブの組み合わせでは、複数のユーザをサポートしません。
- エージェントがコールで通話中かどうかを確認します。

システムが SPAN ポート（サーバベース）を使用した CAD ベースのモニタリングを使用している場合、次のようにします。

- スイッチの SPAN ポートが正しく設定されていることを確認する。モニタ サービスが削除されているか、新しいエージェント IP フォンが追加された場合、SPAN ポートを再設定する必要がある場合があります。
- VoIP モニタ サービスに関するエラーを Windows NT/2000 のアプリケーション ログで確認する。

システムがデスクトップ（エージェントベース）のモニタリングを使用した CAD ベースのモニタリングを使用している場合は、次のようにします。

- PC が 10/100 SW ポートで電話に接続していることを確認する。
- エージェントがログインしている同じ IP フォンにエージェントの PC が接続していることを確認する。
- エージェントの PC が NDIS 完全互換の NIC を使用していることを確認する（NIC が NDIS 互換かどうかをテストする手順については、[http://www.cisco.com/en/US/customer/products/sw/custcosw/ps427/prod\\_tech\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/customer/products/sw/custcosw/ps427/prod_tech_notes_list.html) を参照してください）。
- 一部の NIC ではデスクトップモニタリングが機能しません。Intel PRO/100 および PRO/1000 NIC シリーズでは、複数の VLAN 環境で音声パケットとデータパケットの両方を検出できません。これがデスクトップモニタリングが正しく機能するのを妨げています。このような NIC は NDIS の無差別モード設定を完全にはサポートしません。

システムで CAD ベースのモニタリングまたは Unified CM ベースのモニタリングを使用している場合は、Web サイト「Intel Technical Support」でワークステーションのソリューションが利用可能です（ソリューション ID : CS-005897）。その他のソリューションには次のものがあります。

- NDIS と完全互換である別のタイプの NIC を使用する。
- VoIP モニタ サービスを介してエージェントをモニタリングする。

最近の Intel PRO/100 および Intel PRO/1000 カードおよびドライバでは、CS-005897 で説明した回避策が正しく機能しない場合があります。

たとえば、日付が 06/12/13 でバージョン 8.8.1.0 のドライバを使用する Intel PRO/1000 MT ネットワークアダプタの場合、CS-005897 で説明した回避策は適用外です。代わりに、PC が直接接続している IP フォンの VLAN ID をエージェントデスクトップごとに追加する必要があります。

これは、Intel PRO/1000 MT のネットワーク接続のプロパティ ページにある、[VLAN] タブで行います。

IP フォンの VLAN ID は、通常、電話の [Network Configuration] 画面から取得できます。詳しくは、使用する特定のバージョンの Unified CM および使用するモデルの IP フォンのマニュアルを参照するか、ネットワーク管理者に問い合わせてください。

---

**問題** スーパーバイザが Supervisor Log Viewer の録音をクリックしますが再生されません。

**ソリューション** VoIP モニタリングと録音に関するトラブルシューティング情報については、『*Configuring and Troubleshooting VoIP Monitoring*』を参照してください。

---

**問題** システムは Unified CM ベースのモニタリングを使用するように設定されています。スーパーバイザはエージェントのコールを選択していますが、[Start Voice Monitor] ボタンが無効です。

**ソリューション** 次のことを確認します。

- スーパーバイザが Agent Desktop にログインしている。
- スーパーバイザのエージェント状態が [Not Ready] になっている。
- モニタリング対象のコールが保留になっていない。
- モニタリング対象のエージェントがモバイル エージェントではない。
- チャット サービスが実行中である。
- スーパーバイザが別のコールをモニタリングしていない。
- スーパーバイザはモニタするコールを選択しているが、エージェントを選択していない。スーパーバイザがエージェントを選択した時点で [Start Voice Monitor] ボタンが有効になっていると、CAD ベースのモニタリングが使用中です。
- スーパーバイザがまだコール中でない。

VoIP のモニタリングと録音に関するトラブルシューティングの詳細については、『*Configuring and Troubleshooting VoIP Monitoring*』を参照してください。

**問題** システムは Unified CM ベースのモニタリングを使用するように設定されています。スーパーバイザは [Start Voice Monitor] ボタンをクリックしましたが、コールのモニタリングが確立できません。エラーメッセージが Supervisor Desktop に表示され、オペレーション障害に関するメッセージがスーパーバイザの Agent Desktop に表示されます。

**ソリューション** 問題の原因は次のいずれか、または複数の可能性があります。

- エージェントのデバイスのビルトインブリッジが有効化されていない。Unified CM でビルトインブリッジをオンにします。
- モニタリング コール サーチ スペースにエージェントの回線が属するパーティションが含まれていない。モニタリング コール サーチ スペースは Unified CM からオフにできます。
- モニタリング対象のデバイスで Unified CM ベースのサイレント モニタリングをサポートしていない。サポート対象モデルは、7906G、7911G、7931G、7941G、7941G-GE、7961G、7961G-GE、7970G、および 7971G-GE です。IP Communicator はサポートされません。
- コールが別のスーパーバイザがモニタしているか、スーパーバイザがすでに別のコールをモニタしている。1 スーパーバイザで複数のコールはモニタできません。この状況では、エージェントのデバイスが Unified CM ベースのモニタリングをサポートする場合でも、「The agent's device doesn't support silent monitoring.」というエラーメッセージが表示される場合があります。
- モニタリング対象のエージェントのデバイスでセキュリティが有効化されている。この場合は、Unified CM でモニタリング要求が拒否されます。
- PG ユーザがユーザ グループ「標準 CTI 許可コール モニタ」に含まれていない。

---

**問題** システムは Unified CM ベースのモニタリングを使用するように設定されています。エージェントのコールはスーパーバイザがモニタリングしています。スーパーバイザは、IP フォンの [Confirm] ボタンを押し、2 番目のスーパーバイザをコールすることで電話会議を開始します。2 番目のスーパーバイザがコールに応答し、最初のスーパーバイザが [Confirm] ボタンを押し、会議オペレーションを完了します。

最初のスーパーバイザの IP フォンには、「To Conference」メッセージが表示されますが、最初のスーパーバイザの Agent Desktop にはモニタリング中のコールがまだ [Connected] 状態であると表示されます。最初のスーパーバイザが電話会議を切断します。最初のスーパーバイザは、同じコールのモニタリングを再開しようとして、エラー メッセージ「Supervisor has failed to start voice monitor.CTI OS exception on start monitor.PG code 13144.」を受信します。

最初のスーパーバイザは、2 番目のスーパーバイザがコールを切断するまでは同じエージェント コールをモニタリングできません。

---

**問題** 録音の進行中、報告された録音の継続時間が間違っています。

**ソリューション** 録音の進行中、サーバが決定する現在の時刻と、クライアントが指定する開始時刻との差異を求めて計算し、継続時間を報告します。クライアントコンピュータのクロックとサーバコンピュータのクロックが同期していないと、報告される継続時間が不正になります。エージェントがサーバと異なるタイムゾーンにある場合、報告される継続時間と正しい継続時間の差異が大きくなる場合があります。

録音が完了すると、開始時刻と終了時刻はいずれもクライアントから指定され、報告される継続時間は正確になります。

## Supervisor Desktop に関する問題

---

- 問題** Supervisor Desktop のリアルタイム表示で average speed of answer (ASA; 平均応答速度) 統計情報が更新されていません。
- ソリューション** この統計情報のデータは、ICM Admin Workstation HDS データベースから取得されます。次のいずれかの Agent Desktop Configuration Setup ツールのウィンドウのエントリが変更されると、Supervisor Desktop は最新の統計情報を取得できなくなります。
- [ICM Admin Workstation Distributor] ウィンドウ
  - [ICM Admin Workstation Database] ウィンドウ
- これらのウィンドウが更新された場合は、ディレクトリ サービスに新しい情報を適切に登録するために、システムでそれぞれの録音と統計サービスを停止、再起動する必要があります。

- 問題** Windows XP を使用するスーパーバイザは Supervisor Desktop を使用することができましたが、チームをロードできないか、任意のエージェント情報を表示できませんでした。
- ソリューション** Windows XP は、インターネット接続ファイアウォール (ICF) がアクティブになるように設定できます。ICF は、コンピュータとの間のトラフィックをすべて追跡し、特定のコンピュータから発信された情報だけを通過させます。このコンピュータ以外のところから発信されたメッセージは、破棄されます。
- この問題を解決するには、ICF をオフにする (コンピュータへの管理者権限が必要です) か、CAD サーバなど、「正常」だとわかっている接続が含まれるようにデフォルトを上書きします。
- システムのコントロールパネルを開きます。[System Properties] ダイアログで、[Advanced] タブを選択します。[Environment Variable] ボタンと [Add] をクリックして、OMNIORB\_USEHOSTNAME と IP アドレスを [System Variable] リストに追加します。



---

**問題** スーパーバイザがエージェントを選択して CAD ベースのモニタリング（またはエージェント電話コールを選択して Unified CM のモニタリング）を開始すると、Supervisor Desktop でコールの横にスピーカのアイコンが表示されますが、音が出ません。

**ソリューション** VoIP モニタリングと録音に関するトラブルシューティング情報については、『*Configuring and Troubleshooting VoIP Monitoring*』を参照してください。

---

**問題** スーパーバイザが VoIP モニタ サービスにログインできず、「Could not access sound card」というメッセージを受信します。

**ソリューション** VoIP モニタリングと録音に関するトラブルシューティング情報については、『*Configuring and Troubleshooting VoIP Monitoring*』を参照してください。

---

**問題** サウンド品質が悪く、モーターボートの音のように途切れがちになります。

**ソリューション** VoIP モニタリングと録音に関するトラブルシューティング情報については、『*Configuring and Troubleshooting VoIP Monitoring*』を参照してください。

---

**問題** 音の遅延が発生します。スーパーバイザが PC サウンド カードを使用してサウンドを聞くと、エージェントの通話に著しい遅延が発生します。

**ソリューション** VoIP モニタリングと録音に関するトラブルシューティング情報については、『*Configuring and Troubleshooting VoIP Monitoring*』を参照してください。

---

**問題** スーパーバイザが詳細情報を表示するために [Data View]（または [Message View]）ペインをスクロールすると、ツールバーのアイコンが使用できなくなります。

**ソリューション** [Team View] ペイン内の任意の場所をクリックすると、ツールバーが再び使用可能になります。

- 
- 問題** スーパーバイザがエージェントの会話を録音するために [Record] ボタンをクリックしましたが、何も起こりませんでした。
- ソリューション** 録音に失敗しても、何のメッセージも表示されません。何も起こらない場合、要求が失敗したと考えてください。[Team View] ペインに表示される、エージェントの会話の横のアイコンが録音のアイコンに変わった場合は、録音が正しく行われたことがわかります。
- VoIP モニタリングと録音に関するトラブルシューティングの詳細については、『*Configuring and Troubleshooting VoIP*』を参照してください。

- 
- 問題** スーパーバイザがエージェント状態を変更しようとしたのですが、何も起こりませんでした。
- ソリューション** エージェントの状態を変更する要求が失敗しても、何のメッセージも表示されません。何も起こらない場合、要求が失敗したと考えてください。[Team View] ペインに表示される、エージェント名の横のアイコンが現在のエージェントの状態のアイコンに変化すれば、エージェントの状態が正しく変更されたことがわかります。

- 
- 問題** Supervisor Desktop がスキル統計情報を表示しなくなりました。
- ソリューション** スーパーバイザは、ACD にログインしているエージェントでもありません。スーパーバイザが非アクティブの状態（「Not Ready」状態）が一定期間続くと、ACD からログアウトされます（Unified ICM の [Agent Desk Settings] でログアウトを設定する前の、[Not Ready] の時間の長さ）。
- スキル統計情報を再び表示するには、スーパーバイザがログインして復帰する必要があります。このログアウト状況に対する回避策として、スーパーバイザだけを含み、ACD コールを受信しないスキル グループを作成する方法があります。これにより、スーパーバイザは自分自身を「Ready」状態にして必要なだけログインを継続できます。

- 
- 問題** Supervisor Desktop がスキル統計情報を表示せず、Agent Desktop が企業データを表示しません。
- ソリューション** Unified ICM CTI Server のホスト名または IP アドレスは、Unified ICM と CAD Configuration Setup で同じように入力する必要があります。Unified ICM にホスト名を入力した場合は、Configuration Setup にもホスト名を入力する必要があります。一方にホスト名を入力してもう一方では IP アドレスを入力すると、企業データとスキル統計情報が CAD に送信されません。
- この問題を修正するには、Unified ICM での CTI Server の入力方法を調べ、Configuration Setup での CTI Server の入力方法を変更してください。
- 
- 問題** スーパーバイザが録音をクリックしましたが、再生されません。
- ソリューション** VoIP モニタリングと録音に関するトラブルシューティング情報については、『*Configuring and Troubleshooting VoIP Monitoring*』を参照してください。
- 
- 問題** 電話会議が完了すると、チャットと Supervisor Desktop に別の参加者が表示されます。
- ソリューション** 各エージェントは CTI サーバから異なるデータを受信する場合があります。たとえば、お客様（555-5555）がエージェント A にコールします。すると、CTI サーバは 555-5555 を呼び出し番号としてエージェント A に報告します。次に、エージェント A はエージェント B と会議をします。ただし、この場合の CTI サーバはエージェント B に対し、カスタマー番号として <Unavailable> と報告します。2 人のエージェント（エージェント A とエージェント B）、カスタマー番号、および <Unavailable> のデータをマージするときに、カスタマー番号と <Unavailable> を識別できないため、別の参加者が追加されます。

---

**問題** チャット サービスの障害発生中にスーパーバイザの保留状態が変更され、Supervisor Desktop で、[Barge-In] ボタンと [Intercept] ボタンが同期しなくなりました。

**ソリューション** チャット サービスの復旧後にスーパーバイザが別のコールに応答すると、[Barge-In] ボタンと [Intercept] ボタンは正しく表示されるようになります。Supervisor Desktop を再起動してもこの問題は解消されません。

---

**問題** スーパーバイザがチャット サービスからランダムにログアウトしています。

**ソリューション** スーパーバイザが別のスーパーバイザと同じ ID でチャット サービスにログインしようとする、チャット サービスは最初のスーパーバイザをログアウトさせます。この問題を回避するには、各スーパーバイザが固有の ID を使用するようしてください。ID は、Phonedev.ini (config フォルダ内にある) に保存されている内線です。Phonedev.ini には、Agent Desktop を起動したときの [Login] ダイアログボックスの内線フィールドが入力されます。

---

**問題** スーパーバイザがブラインド会議を表示していますが、コールに参加するすべての参加者を確認できません。

**ソリューション** Agent Desktop および CAD-BE では、ブラインド会議は、アラート参加者を会議に追加する機能として定義されています。Supervisor Desktop、CAD-BE、または Agent Desktop のいずれかで、ブラインド会議に参加するすべての参加者が表示されない場合があります。これは CTI サーバソフトウェアの制限事項です。

---

**問題** Supervisor Desktop が起動しても自動的に更新されません。

**ソリューション** 自動アップデートが Windows Vista で使用不能にされています。その他のオプションを次に示します。

- 手動による「オーバーザトップ」インストール
- プッシュ インストール

---

**問題** スーパーバイザがエージェントのコールをモニタリングしていると、コールが終了します。エージェントのタイトルバーに表示されるエージェントの状態は通話中のままです。

**ソリューション** エージェントによって状態が変更されると、タイトルバーが正しく更新されます。

---

**問題** システムは Unified CM ベースのモニタリングを使用するように設定されています。スーパーバイザはエージェントのコールを選択していますが、[Barge-in] ボタンと [Intercept] ボタンが無効です。

**ソリューション** スーパーバイザは介入および受信代行の前にモニタリングを停止する必要があります。

---

**問題** システムは Unified CM ベースのモニタリングを使用するように設定されています。スーパーバイザはコールをモニタリングしています。スーパーバイザの Agent Desktop で [Transfer] ボタンと [Conference] ボタンが無効です。

**ソリューション** コールのモニタリングでは転送および会議のオペレーションは許可されません。

---

**問題** Agent ACD の状態ログ表示に、通話中と保留などの 2 種類の相反するエージェント状態を同時に間違った順序でリストします。

**ソリューション** この状況は、2 種類のイベントが同時に発生した場合に起こる可能性があります。これは既知の問題です。利用可能な回避策はありません。

