



機能およびサービスのトラブルシューティング

この章では、Cisco Unified Communications Manager の機能およびサービスに関する一般的な問題の解決に役立つ情報を提供します。

- [割り込みのトラブルシューティング \(P.8-2\)](#)
- [コールパークのトラブルシューティング \(P.8-3\)](#)
- [Cisco Call Back のトラブルシューティング \(P.8-3\)](#)
- [Cisco エクステンション モビリティのトラブルシューティング \(P.8-6\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Assistant のトラブルシューティング \(P.8-9\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のトラブルシューティング \(P.8-19\)](#)
- [Cisco Web Dialer のトラブルシューティング \(P.8-30\)](#)
- [ダイレクト コールパークのトラブルシューティング \(P.8-33\)](#)
- [即時転送のトラブルシューティング \(P.8-35\)](#)

割り込みのトラブルシューティング

この項では、割り込み機能に関連する一般的な問題の解決方法について説明します。

症状

[割り込み] ソフトキーを押すと、IP Phone に「会議ブリッジがありません」というメッセージが表示されます。

考えられる原因

該当する電話機の [電話の設定 (Phone Configuration)] で、[ビルトインブリッジ (Built In Bridge)] 設定値が正しく設定されていません。

対応策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、[デバイス] > [電話] に移動し、問題が発生している電話機の電話設定を見つけます。
 - ステップ 2** [ビルトインブリッジ (Built In Bridge)] パラメータを On に設定します。
 - ステップ 3** [保存] をクリックします。
 - ステップ 4** 電話機をリセットします。
-

コールパークのトラブルシューティング

表 8-1 に、コールパークに関連する一般的な問題のトラブルシューティングリカバリのヒントを示します。

表 8-1 コールパークのトラブルシューティングのヒント

問題の説明	推奨処置
ユーザがコールをパークできない。ユーザが [パーク] ソフトキーまたは機能ボタンを押しても、コールがパークされない。	<p>クラスタ内の各 Cisco Unified Communications Manager に固有のコールパーク番号が割り当てられていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』を参照してください。</p> <p>コールパーク番号に割り当てられたパーティションが、電話機の電話番号に割り当てられたパーティションと一致していません。『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』を参照してください。</p>
コールパーク番号の表示時間が短すぎる。	Call Park Display Timer の設定時間を長くします。コールパークのパラメータの設定については、『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービスガイド』を参照してください。

Cisco Call Back のトラブルシューティング

この項では、Cisco Call Back が期待どおりに機能しない場合の症状、考えられる原因、推奨処置、およびエラーメッセージを示します。この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco Call Back の使用方法に関する問題 \(P.8-3\)](#)
- [Cisco Call Back のエラーメッセージ \(P.8-5\)](#)
- [Cisco Call Back のログファイルの場所 \(P.8-5\)](#)

Cisco Call Back の使用方法に関する問題

この項では、問題、考えられる原因、推奨処置、およびエラーメッセージ（それぞれの問題に該当するものがある場合）について説明します。

呼び出し音が鳴る前にユーザが折返しソフトキーを押した

症状

コールの最中に、電話機の呼び出し音がまだ鳴っていないにもかかわらず、[折返し] ソフトキーが電話機に表示されることがあります。

考えられる原因

ユーザが適切なタイミングで [折返し] ソフトキーを押していない可能性があります。

対応策

ユーザは、呼び出し音が鳴るか、話し中の音が聞こえてから [折返し] ソフトキーを押す必要があります。このソフトキーを不適切なタイミングで押すと、電話機にエラーメッセージが表示されることがあります。

折返しソフトキーを押してから、コールバックが発生する前に、ユーザが電話機のケーブルを抜くか、電話機をリセットした

症状 (その 1)

[折返し] ソフトキーが押されてから、Cisco Call Back がアクティブになる前に発信者の電話機のリセットが発生します。

考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

対応策 (その 1)

リセット後に、発信者の電話機にはコールバックがアクティブになったことを示すウィンドウが表示されません。アクティブな Cisco Call Back サービスを発信者が表示するには、[折返し] ソフトキーを押す必要があります。コールバック通知は電話機に表示されます。

症状 (その 2)

コールバックがアクティブになった後、着信側が使用可能になる前に発信者の電話機のリセットが発生します。

考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

対応策 (その 2)

対応策を実施する必要はありません。着信側が使用可能になる前にリセットが発生した場合、Cisco Call Back は期待どおりに発生します。

症状 (その 3)

コールバックがアクティブになった後に発信者の電話機のリセットが発生しましたが、リセットが発信者の電話機で完了する前に、着信側が使用可能になります。

考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

対応策 (その 3)

コールバック通知は、自動的には発生しません。このため、アクティブな Call Back サービスを発信者が表示するには、[折返し] ソフトキーを押す必要があります。

発信者が、電話機がリセットされる前の使用可能通知を見逃した。置換 / 保持画面に、使用可能通知が発生したことが明示されない

症状

クラスタ内またはクラスタ間のコールバック シナリオで、発信者がユーザ（たとえば、使用不可になっているユーザ B）に対するコールバックを開始します。ユーザ B が使用可能になると、発信者の電話機に使用可能通知画面が表示され、トーンが再生されます。発信者が何らかの理由で使用可能通知を見逃して、電話機がリセットされます。

発信者が別のユーザ（ユーザ C など）にコールし、ユーザ C が話し中であったため、[折返し] ソフトキーを押します。発信者の電話機に置換 / 保持画面が表示されますが、この画面には、ユーザ B の使用可能通知がすでに発生したことが示されません。

考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

対応策

電話機がリセットされた後、アクティブなコールがないときに、電話機のコールバック通知を確認します。[折返し] ソフトキーを押します。

Cisco Call Back のエラー メッセージ

この項では、電話機に表示されるエラー メッセージのリストを示します。

エラー メッセージ 有効なコールバックはありません。終了するには、[終了] を押してください。

説明 アイドル状態のときに、ユーザが [折返し] ソフトキーを押しています。

推奨処置 エラー メッセージに推奨処置が示されています。

エラー メッセージ コールバックは xxxx で有効になっています。yyyy で有効にするには、[OK] を押してください。終了するには、[終了] を押してください。

説明 ユーザがコールバックをアクティブにしようとしたますが、すでにアクティブになっています。

推奨処置 エラー メッセージに推奨処置が示されています。

エラー メッセージ コールバックを xxxx で有効にすることはできません。

説明 ユーザがコールバックをアクティブにしようとしたますが、データベース内に内線番号が見つかりません。

推奨処置 ユーザは、操作をもう一度実行する必要があります。または、管理者が電話番号を Cisco Unified Communications Manager の管理ページに追加する必要があります。

エラー メッセージ サービスがアクティブではありません。

説明 Call Back Enabled Flag サービス パラメータを False に設定しているため、機能が無効のままになっています。

推奨処置 コールバック機能を使用するには、Cisco CallManager のサービス パラメータ Call Back Enabled Flag を **True** に設定します。

Cisco Call Back のログ ファイルの場所

Cisco Call Back 機能のトレースは、Cisco Communications Manager および CTIManager の SDL レコードおよび SDI レコードとして存在しています。このトレースにアクセスするには、『Cisco Unified Communications Manager Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

Cisco エクステンション モビリティのトラブルシューティング

Cisco エクステンション モビリティでは、管理者用のトラブルシューティング ツールを提供しています。これらのツールには、Cisco Unified Communications Manager Serviceability の一部であるパフォーマンス カウンタとアラームが含まれます。パフォーマンス カウンタおよびアラームについては、『Cisco Unified Communications Manager Serviceability システム ガイド』および『Cisco Unified Communications Manager Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

この項では、Cisco Communications Manager エクステンション モビリティに関連する問題のトラブルシューティングを支援するために、次の情報を提供します。

- [Cisco エクステンション モビリティの一般的な問題のトラブルシューティング \(P.8-6\)](#)
- [Cisco エクステンション モビリティのエラー メッセージのトラブルシューティング \(P.8-7\)](#)

Cisco エクステンション モビリティの一般的な問題のトラブルシューティング

Cisco エクステンション モビリティで問題が発生した場合は、まずトラブルシューティングに関する次のヒントを参考にしてください。

- 次の手順を実行して、Cisco エクステンション モビリティのトレース ディレクトリを設定し、デバッグのトレースを有効にします。
 - Cisco Unified Communications Manager Serviceability ページで、[Trace] > [Configuration] を選択します。
 - [Server] ドロップダウン リスト ボックスから、サーバを選択します。
 - [Service] ドロップダウン メニューから、[Cisco Extension Mobility] を選択します。
- Cisco Extension Mobility サービスの URL を正しく入力したことを確認します。この URL では、大文字と小文字が区別されることに注意してください。
- すべての設定プロセスをひととおり正しく実行したことを確認します。
- Cisco エクステンション モビリティ ユーザの認証で問題が発生する場合は、ユーザのページに移動して PIN を確認します。

それでも問題が解決しない場合は、[表 8-2](#) のトラブルシューティング手段を使用します。

表 8-2 Cisco Unified Communications Manager エクステンション モビリティのトラブルシューティング

問題の説明	推奨処置
ユーザがログアウトして電話機がデフォルトのデバイス プロファイルに戻った後に、ユーザが電話サービスを使用できなくなる。	<ol style="list-style-type: none"> 1. [エンタープライズパラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration)] ウィンドウを参照して、Synchronization Between Auto Device Profile and Phone Configuration が True に設定されていることを確認します。 2. 電話機を Cisco Extension Mobility サービスにサブスクライブします。
ログイン後に、ユーザが電話サービスを使用できない。	<p>この問題が発生するのは、ユーザ プロファイルが電話機にロードされたときに、そのプロファイルにサービスが関連付けられていなかったためです。</p> <p>次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザ プロファイルに変更を加えて、Cisco Extension Mobility サービスが含まれるようにします。 2. ユーザがログインする電話機の設定を変更して、Cisco エクステンション モビリティが含まれるようにします。電話機が更新されると、ユーザは電話サービスにアクセスできるようになります。

表 8-2 Cisco Unified Communications Manager エクステンション モビリティのトラブルシューティング (続き)

問題の説明	推奨処置
ログインまたはログアウトを実行した後に、電話機が再起動される代わりにリセットされる。	ロケールの変更によってリセットが発生している可能性があります。 ログイン ユーザまたはプロファイルに関連付けられているユーザ ロケールが、デバイスのロケールと同じものでない場合、ログインが正常に完了すると、電話機は再起動を実行し、次にリセットを実行します。この動作が発生するのは、電話機の設定ファイルが再構築中であるためです。

Cisco エクステンション モビリティのエラー メッセージのトラブルシューティング

Cisco エクステンション モビリティを使用しているときに電話機に表示されるエラー コードおよびエラー メッセージをトラブルシューティングするには、表 8-3 の情報を使用します。

表 8-3 電話機に表示されるエラー メッセージのトラブルシューティング

エラー コード	電話機のメッセージ	推奨処置
201	[201] - 認証エラー	ユーザ ID と PIN を正しく入力したことをユーザが確認します。また、ユーザ ID と PIN が正しいものかどうかをユーザがシステム管理者に確認します。
22	[22] - デバイスのログインが無効	[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウで、[エクステンション モビリティの有効化 (Enable Extension Mobility)] が選択されていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービス ガイド』を参照してください。
205	[205] - ユーザプロファイルなし	デバイス プロファイルがユーザに関連付けられていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービス ガイド』を参照してください。
208	[208] - EMSservice 接続エラー	[Cisco Unified Serviceability] > Tools > [Control Center—Feature Services] を選択して、Cisco エクステンション モビリティ サービスが実行されていることを確認します。
25	[25] - ユーザは既にログイン済み	ユーザが別の電話機にログインしているかどうかを確認します。複数のログインを許可する必要がある場合は、Multiple Login Behavior サービス パラメータが <i>Multiple Logins Allowed</i> に設定されていることを確認します。
	ホストを検出できません	[Cisco Unified Serviceability] > Tools > [Control Center—Feature Services] を選択して、Cisco Tomcat サービスが実行されていることを確認します。
	HTTP エラー [503]	[サービス] ボタンを押したときに、このエラーが表示される場合は、[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center—Feature Services] を選択して、Cisco Communications Manager Cisco IP Phone Services サービスが実行されていることを確認します。 エクステンション モビリティ サービスを選択したときに、このエラーが表示される場合は、[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center—Network Services] を選択して、Cisco エクステンション モビリティ アプリケーション サービスが実行されていることを確認します。
202	[202]- ユーザ ID または PIN が空です	有効なユーザ ID および PIN を入力します。

表 8-3 電話機に表示されるエラー メッセージのトラブルシューティング (続き)

エラー コード	電話機のメッセージ	推奨処置
26	[26] - ビジー。再実行してください。	<p>同時ログイン要求および同時ログアウト要求の数が Maximum Concurrent requests サービス パラメータより大きいかどうかを確認します。大きい場合、同時要求の数を減らします。</p> <p>同時ログイン要求および同時ログアウト要求の数を確認するには、Cisco Unified Communications Manager Real-Time Monitoring Tool を使用して、エクステンション モビリティ オブジェクト内の Requests In Progress カウンタを表示します。</p>
6	[6] - データベースエラー	<p>要求が大量にあるかどうかを確認します。</p> <p>要求が大量にある場合、エクステンション モビリティ オブジェクト内の Requests In Progress カウンタに高い値が指定されています。大量の同時要求が原因で要求が拒否される場合は、Requests Throttled カウンタにも高い値が指定されています。</p> <p>詳細なデータベース ログを収集します。</p>
207	[207] - デバイス名が空白です	Cisco エクステンション モビリティ用に設定された URL が正しいことを確認します。

Cisco Unified Communications Manager Assistant のトラブルシューティング

この項では、Cisco Unified Communications Manager Assistant に関する一般的な問題の解決方法について説明します。表 8-4 に、Cisco Unified Communications Manager Assistant のトラブルシューティング ツールとクライアント デスクトップの説明を示します。

表 8-4 Cisco Unified Communications Manager Assistant のトラブルシューティング ツールとクライアント デスクトップ

ツールの説明	場所
Cisco Unified CM Assistant サーバのトレース ファイル	<p>ログ ファイルは、Cisco IP Manager Assistant サービスを実行するサーバ上にあります。</p> <p>これらのファイルは、次のいずれかの方法を使用して、サーバからダウンロードできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> CLI コマンド <code>file get activelog tomcat/logs/ipma/log4j</code> を使用する。 Cisco Unified Communications Manager Real-Time Monitoring Tool (RTMT) のトレース収集機能を使用する。詳細については『Cisco Unified Communications Manager Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーション ガイド』を参照してください。 <p>デバッグ トレースを有効にするには、[Cisco Unified Serviceability] > [Trace] > [Configuration] を選択します。</p>
Cisco IPMA クライアントのトレース ファイル	<p>クライアントのデスクトップで、Cisco Unified Communications Manager Assistant のアシスタント コンソールと同じ位置にある <code>\$INSTALL_DIR\logs\ACLog*.txt</code> です。</p> <p>デバッグ トレースを有効にするには、アシスタント コンソールの設定ダイアログボックスに移動します。詳細設定のパネルで、[トレースを有効にする] チェックボックスをオンにします。</p> <p> (注) この操作で有効になるのは、デバッグ トレースのみです。エラー トレースは常にオンになっています。</p>
Cisco IPMA クライアントのインストール トレース ファイル	<p>クライアントのデスクトップで、Cisco Unified Communications Manager Assistant のアシスタント コンソールと同じ位置にある <code>\$INSTALL_DIR\InstallLog.txt</code> です。</p>
Cisco IPMA クライアントの AutoUpdater トレース ファイル	<p>クライアントのデスクトップで、Cisco Unified Communications Manager Assistant のアシスタント コンソールと同じ位置にある <code>\$INSTALL_DIR\UpdatedLog.txt</code> です。</p>
インストール ディレクトリ	<p>デフォルトでは、<code>C:\Program Files\Cisco\Unified Communications Manager Assistant Console\</code> です。</p>

次の各項では、Cisco Unified Communications Manager Assistant のエラーおよび回復手順について説明します。

- IPMAConsoleInstall.jsp で「HTTP Status 503—This Application is Not Currently Available」エラーが表示される (P.8-10)
- IPMAConsoleInstall.jsp で「No Page Found Error」エラーが表示される (P.8-10)

- [Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class](#) (P.8-11)
- ダウンロードによる Microsoft 仮想マシンの自動インストールが利用できなくなった (P.8-11)
- ユーザ認証が失敗する (P.8-12)
- アシスタント コンソールで「システムエラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください」エラーが表示される (P.8-12)
- アシスタント コンソールで「Cisco Unified Communications Manager Assistant サービスにアクセスできません。しばらくしてから再試行してください」エラーが表示される (P.8-13)
- フィルタリングをオンまたはオフにするとコールがルーティングされない (P.8-14)
- Cisco IP Manager Assistant サービスが初期化できない (P.8-15)
- 発信側にリオーダー音が聞こえる (P.8-16)
- マネージャがログアウトしてもサービスが動作している (P.8-16)
- アシスタントのプロキシ回線上で鳴っているコールをマネージャが代行受信できない (P.8-17)
- Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしているときにマネージャの電話にコールできない (P.8-17)

IPMAConsoleInstall.jsp で「HTTP Status 503—This Application is Not Currently Available」エラーが表示される

症状

http://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp を参照すると、次のエラーが表示されます。

HTTP Status 503—This application is not currently available

考えられる原因

Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっていないか、実行されていません。

対応策

[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Service Activation] で、サービスのアクティベーションステータスを調べて、Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっていることを確認します。

Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっている場合は、[Cisco Unified Communications Manager Serviceability] > [Tools] > [Control Center—Feature Services] を選択して、Cisco Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

IPMAConsoleInstall.jsp で「No Page Found Error」エラーが表示される

症状

http://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp を参照すると、次のエラーが表示されます。

No Page Found Error

考えられる原因 (その 1)

ネットワークに問題があります。システムの問題の詳細については、P.3-1 の「[Cisco Unified Communications Manager システムの問題](#)」を参照してください。

対応策（その 1）

クライアントからサーバへの接続が存在することを確認します。URL の中で指定したサーバ名を ping して、到達できることを確認します。

考えられる原因（その 2）

URL のつづりを間違えています。

対応策（その 2）

URL では大文字と小文字が区別されるため、URL が指示と完全に一致していることを確認してください。

Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class**症状**

アシスタント コンソールを Web からインストールできません。次のエラー メッセージが表示されます。

```
Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class
```

考えられる原因

Cisco Unified Communications Manager Assistant Console の標準インストールで、Microsoft Java 仮想マシン（JVM）の代わりに Sun Java プラグインの仮想マシンを使用すると、処理が失敗します。

対応策

Sun Java プラグインをサポートしている JSP ページの URL（<https://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstallJar.jsp>）を、管理者がユーザに通知します。

ダウンロードによる Microsoft 仮想マシンの自動インストールが利用できなくなった**症状**

Microsoft Windows XP を実行しているコンピュータ上で、アシスタント コンソールを Web からインストールしようとするとう失敗します。このプログラム用のすべてのコンポーネントを使用できない、というメッセージが表示されます。ユーザがダウンロードを選択すると、次のメッセージが表示されます。

```
Automatic installation of MS Virtual Machine is no longer available for download
```

考えられる原因

Microsoft は、Windows XP の Internet Explorer Version 6 では Microsoft JVM をサポートしていません。

**(注)**

このエラーは、システムに Windows XP Service Pack 1 とともに Microsoft JVM がインストールされている場合には発生しません。

対応策

次のいずれかの対応策に従います。

- Netscape ブラウザ (バージョン 7.x) をインストールし、Netscape を使用してアシスタント コンソールをインストールします。
- 次の URL から、IE 用の Sun Java 仮想マシン プラグインをインストールします。
<http://java.sun.com/getjava/download.html>
 Sun Java プラグインのインストールが完了したら、ブラウザで次の URL を参照します。
<https://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAInstallJar.jsp>
- Microsoft Java 仮想マシン (JVM) を Windows XP Service Pack 1 とともにインストールし、次にアシスタント コンソールをインストールします。

ユーザ認証が失敗する

症状

ログイン画面にアシスタント コンソールからサインインすると、ユーザ認証が失敗します。

考えられる原因

次のような原因が挙げられます。

- データベース内で、ユーザの管理が不適切である。
- ユーザをアシスタントまたはマネージャとして誤って管理している。

対応策

Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、ユーザ ID とパスワードが Cisco Unified Communications Manager ユーザとして管理されていることを確認します。

管理者は、ユーザを Cisco Unified Communications Manager Assistant ユーザ情報と関連付けて、アシスタントまたはマネージャとして管理する必要があります。このためには、[Cisco Unified CM の管理] > [ユーザ管理] > [エンドユーザ] にアクセスします。

アシスタント コンソールで「システムエラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください」エラーが表示される

症状

アシスタント コンソールを起動すると、次のメッセージが表示されます。

システムエラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください。

考えられる原因 (その 1)

Cisco Unified Communications Manager を Release 4.x から Release 5.x にアップグレードした可能性があります。アシスタント コンソールは Release 4.x から Release 5.x に自動的にアップグレードできません。

対応策 (その 1)

[スタート]>[プログラム]>[Cisco Unified Communications Manager Assistant]>[Uninstall Assistant Console] を選択して、コンソールをアンインストールします。次に、URL <https://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp> からコンソールを再インストールします。

考えられる原因 (その 2)

ユーザがデータベース内で正しく設定されていません。

対応策 (その 2)

Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、ユーザ ID とパスワードが Cisco Unified Communications Manager ユーザとして管理されていることを確認します。

管理者は、ユーザを Cisco Unified Communications Manager Assistant ユーザ情報と関連付けて、アシスタントまたはマネージャとして管理する必要があります。このためには、[Cisco Unified CM の管理] > [ユーザ管理] > [エンドユーザ] にアクセスします。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービス ガイド』を参照してください。

考えられる原因 (その 3)

マネージャをアシスタントから削除すると、Cisco Unified Communications Manager の管理ページでアシスタントの回線はブランクのままになります。

対応策 (その 3)

[Cisco IPMA Assistant の設定 (Cisco IPMA Assistant Configuration)] ウィンドウで、プロキシ回線をもう一度割り当てます。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービス ガイド』を参照してください。

アシスタント コンソールで「Cisco Unified Communications Manager Assistant サービスにアクセスできません。しばらくしてから再試行してください」エラーが表示される

症状

アシスタント コンソールを起動すると、次のメッセージが表示されます。

Cisco Unified Communications Manager Assistant サービスにアクセスできません。しばらくしてから再試行してください。

考えられる原因 (その 1)

Cisco IP Manager Assistant サービスが停止している可能性があります。

対応策 (その 1)

[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center—Feature Services] を選択して、Cisco Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

考えられる原因 (その 2)

プライマリとセカンダリの Cisco Unified Communications Manager Assistant サーバのアドレスが、DNS 名を使用して設定されていますが、その DNS 名が、DNS サーバ内に設定されていません。

対応策 (その 2)

次の手順を実行して、DNS 名を置き換えます。

手順

ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理] > [システム] > [サーバ] を選択します。

ステップ 2 サーバの DNS 名を、対応する IP アドレスで置き換えます。

ステップ 3 [Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center—Feature Services] を選択して、Cisco Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

考えられる原因 (その 3)

Cisco CTI Manager サービスが停止している可能性があります。

対応策 (その 3)

[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center—Feature Services] を選択して、Cisco CTI Manager サービスと Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

考えられる原因 (その 4)

Cisco Unified Communications Manager Assistant サービスは CTI 接続をセキュア モードで開くように設定されていても、セキュリティ設定がまだ完了していない可能性があります。

この場合、次のエラー メッセージがアラーム ビューアまたは Cisco Unified Communications Manager Assistant サービス ログに表示されます。

IPMA Service cannot initialize - Could not get Provider.

対応策 (その 4)

Cisco IP Manager Assistant サービスのサービス パラメータでセキュリティ設定を確認します。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービス ガイド』を参照してください。

[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center—Feature Services] を選択して、Cisco Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

フィルタリングをオンまたはオフにするとコールがルーティングされない

症状

コールが正しくルーティングされません。

考えられる原因 (その 1)

Cisco CTI Manager サービスが停止している可能性があります。

対応策 (その 1)

[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center—Feature Services] を選択して、Cisco CTI Manager サービスと Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

考えられる原因 (その 2)

Cisco Unified Communications Manager Assistant ルート ポイントが正しく設定されていません。

対応策（その 2）

ワイルドカードを使用して、Cisco Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントの電話番号と、Cisco Unified Communications Manager Assistant に設定されたすべてのマネージャのプライマリ電話番号を対応付けます。

考えられる原因（その 3）

マネージャの電話機のステータス ウィンドウには、「Filtering Down」というメッセージが表示されます。Cisco Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントが削除されたか、使用されていない可能性があります。

対応策（その 3）

次の手順を実行して、CTI ルート ポイントを設定し、Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager の管理ページから、[デバイス] > [CTI ルートポイント] を選択します。
 - ステップ 2** ルート ポイントを検索するか、新しいルート ポイントを追加します。設定の詳細については、『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』を参照してください。
 - ステップ 3** [Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center—Feature Services] を選択して、Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。
-

Cisco IP Manager Assistant サービスが初期化できない

症状

Cisco IP Manager Assistant サービスが CTI Manager への接続を開くことができません。次のメッセージが表示されます。

IPMA Service cannot initialize - Could not get Provider.

考えられる原因

Cisco IP Manager Assistant サービスが CTI Manager への接続を開くことができません。エラーメッセージがアラーム ビューアまたは Cisco Unified CM Assistant サービス ログに表示されます。

対応策

[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center—Feature Services] を選択して、Cisco CTI Manager サービスと Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

発信側にリオーダー音が聞こえる

症状

発信側にリオーダー音または「おかけになった電話番号では、正しくおつなぎできません」というメッセージが聞こえます。

考えられる原因

発信側回線のコーリング サーチ スペースが正しく設定されていない可能性があります。

対応策

回線のコーリング サーチ スペースを確認します。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』を参照してください。

また、Cisco Dialed Number Analyzer サービスを使用して、コーリング サーチ スペースに不備がないかどうかを確認できます。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Dialed Number Analyzer ガイド』を参照してください。

マネージャがログアウトしてもサービスが動作している

症状

マネージャが Cisco Unified Communications Manager Assistant からログアウトしても、サービスがまだ動作しています。マネージャの IP Phone の表示は消えています。フィルタリングがオンになっているにもかかわらず、コールがルーティングされません。マネージャがログアウトしたことを確認するには、Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用してアプリケーション ログを表示します。Cisco IP Manager Assistant サービスがログアウトしたことを示す、Cisco Java アプリケーションからの警告がないかどうかを調べます。

考えられる原因

マネージャが、ソフトキーを 1 秒間に 5 回（許容回数）以上押しました。

対応策

Cisco Unified Communications Manager 管理者が、マネージャの設定を更新する必要があります。次の手順を実行して、問題点を修正します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager の管理ページから、[ユーザ管理] > [エンドユーザ] を選択します。

[ユーザの検索と一覧表示 (Find and List Users)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 マネージャ名を検索フィールドに入力し、[検索] ボタンをクリックします。

ステップ 3 更新するマネージャを結果リストから選択します。

[エンドユーザの設定 (End User Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 4 [関連リンク] ドロップダウン リスト ボックスから [マネージャの設定] を選択し、[移動] をクリックします。

ステップ 5 マネージャの設定に必要な変更を加え、**[保存]** をクリックします。

アシスタントのプロキシ回線上で鳴っているコールをマネージャが代行受信できない

症状

アシスタントのプロキシ回線上で呼び出し音が鳴っているコールを、マネージャが代行受信できません。

考えられる原因

プロキシ回線のコーリング サーチ スペースが正しく設定されていません。

対応策

アシスタントの電話機について、プロキシ回線のコーリング サーチ スペースを確認します。次の手順を実行して、問題点を修正します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager の管理ページから、**[デバイス]** > **[電話]** を選択します。

[電話の検索と一覧表示 (Find and List Phones)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 アシスタントの電話機をクリックします。

[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 3 電話機および電話番号 (回線) のコーリング サーチ スペースの設定を確認し、必要に応じて更新します。

Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしているときにマネージャの電話にコールできない

症状

Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしたときに、コールがマネージャに正しくルーティングされません。

考えられる原因

Cisco Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントで、無応答時自動転送が有効になっていません。

対応策

次の手順を実行して、Cisco Unified Communications Manager Assistant ルート ポイントを正しく設定します。

手順

- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager の管理ページから、[デバイス] > [CTI ルートポイント] を選択します。
- [CTI ルートポイントの検索と一覧表示 (Find and List CTI Route Points)] 検索ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [検索] ボタンをクリックします。
- 設定済み CTI ルートポイントのリストが表示されます。
- ステップ 3** 更新する Cisco Unified Communications Manager Assistant CTI ルートポイントを選択します。
- ステップ 4** [CTI ルートポイントの設定 (CTI Route Point Configuration)] ウィンドウで、更新する回線を [割り当て情報 (Association Information)] 領域から選択します。
- [電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 5** [コール転送とコールピックアップの設定 (Call Forward and Call Pickup Settings)] セクションで、[無応答時転送 (Forward No Answer Internal、内部)] チェックボックスと [無応答時転送 (Forward No Answer External、外部)] チェックボックスの両方または一方をオンにし、CTI ルートポイントの DN を [着信先別 (Destination)] フィールドに入力します (たとえば、ルートポイント DN 1xxx の CFNA を設定する場合は 1xxx)。
- ステップ 6** [コーリングサーチスペース (Calling Search Space)] ドロップダウンリストボックスで、CSS-M-E (または適切なコーリングサーチスペース) を選択します。
- ステップ 7** [保存] ボタンをクリックします。
-

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の トラブルシューティング

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console では、管理者用のトラブルシューティングツールを提供しています。これらのツールには、Cisco Unified Communications Manager Serviceability の一部であるパフォーマンス カウンタとアラームが含まれます。パフォーマンス カウンタおよびアラームの詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Serviceability システム ガイド』および『Cisco Unified Communications Manager Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

この項では、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console に関連する問題のトラブルシューティングを支援するために、次の情報を提供します。

- [テレフォニーの初期化のエラー \(P.8-19\)](#)
- [コールの発信と受信に関する問題 \(P.8-22\)](#)
- [ディレクトリの問題 \(P.8-24\)](#)
- [ボイス メッセージの問題 \(P.8-25\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console インターフェイスを使用する際の問題 \(P.8-26\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Serviceability が JTAPI ログを生成しない \(P.8-28\)](#)
- [サーバ ログの収集 \(P.8-29\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のパフォーマンス モニタ カウンタ \(P.8-29\)](#)

テレフォニーの初期化のエラー

この項では、次に示す Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の電話初期化エラーメッセージの表示について説明します。

- [テレフォニーの初期化の失敗 \(P.8-19\)](#)
- [コール制御の初期化の失敗 \(P.8-20\)](#)
- [アテンダントがサーバにアクセスできないというエラー メッセージの表示 \(P.8-21\)](#)

テレフォニーの初期化の失敗

症状

テレフォニーの初期化に失敗したというメッセージをアテンダントが受信しました。

考えられる原因

考えられる原因は次のとおりです。

- Attendant Console アプリケーション ユーザと認証ユーザのいずれか一方または両方が存在しません。
- 制御されている電話機が、Attendant Console 認証ユーザの制御デバイス リストに含まれていません。
- [アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウで Attendant Console アプリケーション ユーザと認証ユーザに設定したユーザ名が、Cisco CallManager Attendant Console Server サービス パラメータでこれらのユーザに設定したユーザ名と一致していません。

- Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、Standard CTI Enabled ユーザ グループ、Standard CTI Allow Call Park Monitoring ユーザ グループ、および Standard Allow Control of All Devices ユーザ グループ (あるいは、これらのユーザ グループのいずれか) に Attendant Console アプリケーション ユーザが関連付けられていません。

推奨処置

次の作業は必ず実行してください。

- 『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービス ガイド』の説明に従って、Attendant Console アプリケーション ユーザと認証ユーザを作成します。
- [アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウで、Attendant Console アプリケーション ユーザと認証ユーザのユーザ名を入力します (Cisco CallManager Attendant Console Server サービス パラメータに入力するユーザ名と同じにします)。
- Attendant Console アプリケーション ユーザに使用するユーザ ID は、[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウの Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの [JTAPI Username] フィールドと同じ値にしてください。
- Attendant Console 認証ユーザに使用するユーザ ID は、[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウの Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの [Device Authentication Application Username] フィールドと同じ値にしてください。
- 『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービス ガイド』の説明に従って、Cisco Unified Communications Manager の管理ページで Standard CTI Enabled ユーザ グループ、Standard CTI Allow Call Park Monitoring ユーザ グループ、および Standard Allow Control of All Devices ユーザ グループに Attendant Console アプリケーション ユーザを関連付けます。

コール制御の初期化の失敗

症状

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console が、コール制御の初期化に失敗しました。

考えられる原因

次のいずれかの理由で、コール制御が発生しません。

- Windows XP SP2 をアテンダントの PC にインストールして、ファイアウォールを解除しませんでした。
- アテンダントの電話機の [電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウで、[CTI からデバイスを制御可能 (Allow Control of Device from CTI)] チェックボックスをオフにしました。

推奨処置

次のいずれかの処理を実行します。

- 各アテンダントの電話機の [電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウで、[CTI からデバイスを制御可能 (Allow Control of Device from CTI)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。このフィールドは、システムのデフォルトではオンになっています。アテンダントの電話機についてこのチェックボックスがオンになっていない場合、その Attendant Console ではコール制御が発生しません。
- Windows XP SP2 のインストール後に Cisco Unified Communications Manager Attendant Console を初めて起動すると、ダイアログボックスが表示され、ACClient アプリケーションの機能の一部が Windows ファイアウォールによってブロックされたことが示されます。Windows ファイアウォールでの例外を作成するには、そのまま Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の使用を続けて、[ブロックを解除する] をクリックします。動作の例外が自動的に設定されます。

Windows XP SP2 のインストール後に Cisco Unified Communications Manager Attendant Console を初めて起動したとき、[ブロックを解除する] をクリックしなかった場合は、次の手順に従って例外を作成し、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console をそのまま使用できるようにします。

手順

-
- ステップ 1** [スタート] > [設定] > [コントロール パネル] > [Windows ファイアウォール] を選択します。
[Windows ファイアウォール] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 2** [例外] タブを選択します。
- ステップ 3** [プログラムの追加] ボタンをクリックします。
[プログラムの追加] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 4** [参照] をクリックします。ACClient.exe ファイルを参照し、[開く] をクリックします。
[Windows ファイアウォール] ダイアログボックスの [例外] タブで、アプリケーションのリストに ACClient が表示されます。
- ステップ 5** [編集] をクリックします。
[プログラムの編集] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 6** [スコープの変更] をクリックします。
[スコープの変更] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 7** [任意のコンピュータ (インターネット上のコンピュータを含む)] オプション ボタンが選択されていることを確認します。
- ステップ 8** [OK] を 2 回クリックします。
-

アテンダントがサーバにアクセスできないというエラー メッセージの表示

症状

アテンダントがサーバにログインしようとする時、アテンダントがサーバにアクセスできないことを示すダイアログボックスが表示されます。

考えられる原因

アテンダントの PC にある Attendant Console のバージョンが、Cisco Unified Communications Manager の管理ページから使用できる Attendant Console のバージョンと一致していません。

推奨処置

アテンダントの PC で動作している Attendant Console のバージョンをアップグレードします。Cisco Unified Communications Manager の管理ページからプラグインにアクセスするには、[アプリケーション] > [プラグイン] を選択します。Attendant Console をインストールした後に、インストールプロセスで設定しなかった Attendant Console 設定値を設定したり更新したりすることができます。

コールの発信と受信に関する問題

この項では、次に示す、コールの発信と受信に関する Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の問題について説明します。

- [パイロット ポイントにコールを発信できない \(P.8-22\)](#)
- [アップグレード後にファースト ビジー シグナルを受信する \(P.8-22\)](#)
- [回線が使用できない \(P.8-23\)](#)
- [電話機の回線が使用不可になる \(P.8-24\)](#)

パイロット ポイントにコールを発信できない

症状

ユーザがパイロット ポイントにコールすると、リオーダー音が再生されます。

考えられる原因

制御されている電話機が、Attendant Console 認証ユーザの制御デバイス リストに含まれていません。

推奨処置

Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、Attendant Console 認証ユーザを 1 人設定し、そのユーザにアテンダントの電話機を関連付ける必要があります。このユーザを設定していない場合、Attendant Console は CTIManager と情報を交換できず、アテンダントがコールを受信できません。ユーザを設定した後は、必ず Cisco CTI Manager サービスと Cisco Unified CallManager Attendant Console Server サービスを再起動してください。認証ユーザの作成の詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービス ガイド*』を参照してください。サービスの再起動の詳細については、『*Cisco Unified Serviceability アドミニストレーション ガイド*』を参照してください。

アップグレード後にファースト ビジー シグナルを受信する

症状

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のアップグレード後に、ハント グループおよび CTI ルート ポイントで速いビジー音が聞こえます。

考えられる原因

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console を正しく設定していないか、またはサービスを再起動していません。

推奨処置

Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、Attendant Console 認証ユーザを 1 人設定し、そのユーザにアテンダントの電話機を関連付ける必要があります。このユーザを設定していない場合、Attendant Console は CTIManager と情報を交換できず、アテンダントがコールを受信できません。ユーザを設定した後は、必ず Cisco CTI Manager サービスと Cisco Unified CallManager Attendant Console Server サービスを再起動してください。認証ユーザの作成の詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービス ガイド*』を参照してください。サービスの再起動の詳細については、『*Cisco Unified Serviceability アドミニストレーション ガイド*』を参照してください。

回線が使用できない

症状

選択した回線が使用できないというメッセージをアテンダントが受信しました。

考えられる原因

回線で同時にサポートできるのは、設定可能な一定数のコールです。アテンダントの回線が 2 つのコールをサポートしていて、回線 1 をコールの転送に使用している場合、同じ回線上でアテンダントが別のコールを保留状態にすると、アテンダントの選択した回線は使用できなくなります。この回線は、アテンダントが次のいずれかの作業を行うまでは使用不可のままになります。

推奨処置

回線がサポートするコール数を増やすには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [デバイス] > [電話] を選択します。

[電話の検索と一覧表示 (Find and List Phones)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 特定の電話機を見つけるための検索条件を入力します。

検索条件に一致した電話機のリストが表示されます。

ステップ 3 更新する電話機の名前をクリックします。

[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 4 [割り当て情報 (Association Information)] にある電話番号のリストで、更新する回線をクリックします。

[電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 5 [コール最大数 (Maximum Number of Calls)] フィールドに、回線でサポートするコールの数を入力します。

ステップ 6 [保存] をクリックします。

ステップ 7 変更内容を有効にするには、[リセット] をクリックします。

再起動の対象となるデバイス数を示すメッセージが表示されます。

ステップ 8 デバイスを再起動するには、[リセット] をクリックします。

電話機の回線が使用不可になる

症状

アテンダントの電話機の回線が、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console で使用不可になっています。

考えられる原因

制御されている電話機が、Attendant Console 認証ユーザの制御デバイス リストに含まれていません。

推奨処置

『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービス ガイド』の説明に従って、Attendant Console 認証ユーザを作成し、そのユーザにアテンダントの電話機を関連付けます。

ディレクトリの問題

この項では、[ディレクトリ] ウィンドウにユーザが表示されない問題について説明し、考えられるいくつかの原因と対応策を示します。

症状

Cisco Unified Communications Manager の管理ページで追加したユーザが、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の [ディレクトリ] ウィンドウに表示されません。

考えられる原因

サーバがユーザ リストをディレクトリから抽出するのは、次のいずれかの状況が発生した場合のみです。

- Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが開始され、Directory Sync Period サービスパラメータには 0 以外の間隔が指定されている。
- Directory Sync Period サービスパラメータに指定された間隔が経過している。
- Cisco Unified Communications Manager の管理ページの Directory Sync Period サービスパラメータの値が変更されている。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console がユーザ リストをロードするのは、ログイン時のみです。

推奨処置

上記のいずれかの状況が発生した場合は、アテンダントがもう一度ログインする必要があります。

考えられる原因

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console では、電話番号を持たないユーザは表示されません。

推奨処置

関係するすべてのユーザについて、それぞれの電話番号がディレクトリ内にリストされていることを確認します。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager の管理ページから、[ユーザ管理] > [エンドユーザ] を選択します。
- [ユーザの検索と一覧表示 (Find and List Users)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [検索対象: ユーザ、検索条件:] フィールドに適切な検索条件を入力し、[検索] をクリックします。
- ステップ 3** [検索結果 (Search Results)] リストで、電話番号を追加するユーザの名前をクリックします。
- ステップ 4** [電話番号 (Telephone Number)] フィールドに、ユーザの電話番号を入力します。
- ステップ 5** [保存] をクリックします。
-

ボイス メッセージの問題

この項では、不適切なボイス メッセージ グリーティングが再生される問題について説明します。

症状

コールがアテンダントによって応答されずにボイス メッセージに転送されたとき、ボイス メッセージ システムが、パイロット ポイントのグリーティングではなくアテンダントのグリーティングを再生します。

考えられる原因

Reset Original Called Party on Redirect サービス パラメータに True が指定されています。

推奨処置

次の手順を実行して、サービス パラメータを適切な値に設定します。

手順

-
- ステップ 1** [システム] > [サービスパラメータ] を選択します。
- ステップ 2** [サーバ (Server)] ドロップダウン リスト ボックスから、Attendant Console のサーバを選択します。
- ステップ 3** [サービス (Service)] ドロップダウン リスト ボックスから、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを選択します。
- ステップ 4** Reset Original Called Party on Redirect ドロップダウン リスト ボックスから、False を選択します。
-

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console インターフェイスを使用する際の問題

この項では、次に示す Cisco Unified Communications Manager Attendant Console インターフェイスの問題について説明します。

- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console インターフェイスにアクセスできない (P.8-26)
- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console サーバと通信できない (P.8-26)
- テキストが不適切な言語で表示される (P.8-27)
- Unicode 言語で検索できない (P.8-27)
- 短縮ダイヤル ウィンドウとディレクトリ ウィンドウで回線状態が正しく表示されない (P.8-28)
- 電話番号の回線状態が不明と表示される (P.8-28)

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console インターフェイスにアクセスできない

症状

アテンダントが Cisco Unified Communications Manager Attendant Console にアクセスできません。

考えられる原因

アテンダントが PC 上のローカル管理者アクセス権を持っていません。

対応策

適切なディレクトリに対する権限を変更しない限り、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はローカル管理者アクセス権がない PC 上で実行されません。Windows NT を実行する PC では、KEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc. レジストリ キーのセキュリティを変更して、このキーおよびすべてのサブキーに対するフルアクセス権をアテンダントに付与します。Windows 2000 または Windows XP を実行する PC では、NTFS 権限を変更して c:\program files\cisco\call manager attendant console\ とすべてのサブディレクトリおよびファイルに対するフルアクセスを許可し、さらに、KEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc. レジストリ キーのセキュリティを変更して、このキーおよびすべてのサブキーに対するフルアクセス権をアテンダントに付与します。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console サーバと通信できない

症状

アテンダントが Attendant Console にログインしようとする、Attendant Console がサーバと通信できないことを示すダイアログボックスが表示されます。

考えられる原因

Attendant Console クライアントと Attendant Console サーバが、同じドメイン内にありません。

推奨処置

Attendant Console クライアントの hosts ファイルに、サーバの IP アドレスと完全修飾ドメイン名とのマッピングを入力します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の PC で、次の位置にある hosts ファイルを開きます。

```
c:\program files\winnt\system32\drivers\etc\hosts
```

ステップ 2 サーバの IP アドレスと完全修飾ホスト名のエントリを作成します。

IP アドレスが 10.104.1.4 で、ドメイン名が tbd2-pub-7835.cluster1.com であるサーバのエントリを作成するには、次のエントリを作成します。

```
10.104.1.4 tbd2-pub-7835.cluster1.com
```

テキストが不適切な言語で表示される

症状

一部のテキストが英語で表示されます。その他のテキストは、アテンダントが Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のダイアログボックスで選択した言語で表示されます。

考えられる原因

選択した言語で利用できる、最新のロケール インストーラがインストールされていません。

対応策

選択した言語で利用できる最新のロケール インストーラをインストールする必要があります。Web で入手可能な『Cisco Unified Communications Operating System アドミニストレーション ガイド』を参照してください。

Unicode 言語で検索できない

症状

Cisco Unified IP Phone のディレクトリおよび Cisco Unified Communications Manager Attendant Console などのアプリケーションで、日本語などの Unicode 言語で検索ができません。

考えられる原因

Cisco Unified IP Phone および特定のアプリケーションでは、Unicode 言語をサポートしていません。

推奨処置

ディレクトリ検索機能を有効にするには、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [エンドユーザの設定 (End User Configuration)] ウィンドウにある姓と名のフィールドで、Unicode 名の前に、ASCII テキストで名前の読み方と省略記号 (...) を入力しておきます。電話機およびアプリケーションでは、名前の ASCII テキスト バージョンを対象として検索できます。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の詳細検索機能を使用する場合は、ASCII 名と Unicode 名のどちらでも検索できます。

短縮ダイヤル ウィンドウとディレクトリ ウィンドウで回線状態が正しく表示されない

症状

[短縮ダイヤル] ウィンドウと [ディレクトリ] ウィンドウで、回線の状態が正しく表示されません。

考えられる原因

回線状態の更新情報は、サーバからクライアントに UDP パケットを使用して送信されます。NAT デバイスまたはファイアウォールによってクライアントとサーバが分離されている場合は、クライアントがサーバから回線状態の更新情報を受信できないことがあります。

推奨処置

クライアントとサーバの両方を、NAT デバイスまたはファイアウォールから見て同じ側に配置します。

電話番号の回線状態が不明と表示される

症状

一部の電話番号の回線状態が、不明な状態と表示されます。

考えられる原因

電話機がコール処理サービスを受けるすべての Cisco Unified Communications Manager サーバ上で、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが開始されていません。

推奨処置

電話機がコール処理サービスを受けるすべての Cisco Unified Communications Manager サーバ上で、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスをアクティブにして開始します。サービスをアクティブにする方法については、『Cisco Unified Communications Manager Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager Serviceability が JTAPI ログを生成しない

この項では、JTAPI ログが生成されない問題について説明します。

症状

トレース レベルを Error から Detailed に変更しましたが、JTAPI ログが生成されません。

考えられる原因

JTAPI トレース レベルが JTAPI の初期化中に設定され、以降に変更されていません。

推奨処置

Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを再起動します。サービスの再起動については、『Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

サーバ ログの収集

この項では、サーバ ログの収集方法について説明します。

症状

すべてのサーバ側ログを収集する手段が必要です。

考えられる原因

サーバの問題をデバッグするには、次のトレースを収集します。

- CCM
- CTI
- SDL CCM
- SDL CTI
- Cisco Communications Manager Attendant Console Server
- JTAPI

推奨処置

Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) または CLI を使用して、適切なログ ファイルを収集します。RTMT については、『*Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド*』を参照してください。CLI コマンドについては、『*Cisco Unified Communications Operating System アドミニストレーションガイド*』を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のパフォーマンス モニタ カウンタ

Real-Time Monitoring Tool (RTMT) で Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のパフォーマンス モニタ カウンタを使用すると、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが実行されている時間、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが起動してからの時間、発生したコールの数、リダイレクトされたコールの数、登録されているアテンダントの数、パイロットポイントの数、および登録されたクライアントの数を監視できます。

Attendant Console の CcmLineLinkState パフォーマンス モニタでは、Attendant Console が正しく機能しているかどうかを簡単に確認できます。

- CcmLineLinkState カウンタが 11 の場合、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが正常に機能していることを示します。
- CcmLineLinkState の左端の数字は、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが Cisco Unified Communications Manager CTI に接続および登録されているかどうかを示します。この数字が 0 の場合、CTI またはディレクトリに問題が存在する可能性があります。
- CcmLineLinkState の右端の数字は、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが Cisco Unified Communications Manager を通じて回線状態情報を認識できるかどうかを示します。この数字が 0 の場合、Cisco Unified Communications Manager に問題が存在する可能性があります。



(注)

Attendant Console ユーザが Attendant Console にログインできず、回線状態情報が入手できない場合は、CcmLineLinkState パフォーマンス モニタを表示して、Attendant Console のすべてのコンポーネントが正しく機能していることを確認してください。

パフォーマンス モニタ カウンタおよびアラームの詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Serviceability アドミニストレーションガイド*』を参照してください。

Cisco Web Dialer のトラブルシューティング

この項では、Cisco Web Dialer に関連する一般的な問題のエラーメッセージについて説明します。

- 認証エラー (P.8-30)
- サービスが一時的に使用できない (P.8-30)
- ディレクトリサービスがダウンしている (P.8-31)
- Cisco CTIManager がダウンしている (P.8-31)
- セッションの期限切れ、再ログイン (P.8-31)
- ユーザがログインしているデバイスがない (P.8-32)
- デバイス / 回線が開けない (P.8-32)
- 転送先に到達できない (P.8-32)

認証エラー

症状

Cisco Web Dialer で、次のメッセージが表示されます。

認証に失敗しました。もう一度入力してください。

考えられる原因

ユーザが、間違ったユーザ ID またはパスワードを入力しました。

対応策

ユーザ ID とパスワードを確認します。Cisco Unified Communications Manager のユーザ ID とパスワードを使用してログインする必要があります。

サービスが一時的に使用できない

症状

Cisco Web Dialer で、次のメッセージが表示されます。

サービスは一時的に使用できない状態です。あとでもう一度実行してください。

考えられる原因

同時 CTI セッションのスロットリング上限値 (3 セッション) に達したため、Cisco CallManager サービスが過負荷になっています。

対応策

しばらくしてから、接続を再試行します。

ディレクトリサービスがダウンしている

症状

Cisco Web Dialer で、次のメッセージが表示されます。

サービスは一時的に使用できない状態です。あとでもう一度実行してください：ディレクトリサービスがダウンしています。

考えられる原因

Cisco Communications Manager のディレクトリ サービスがダウンしている可能性があります。

対応策

しばらくしてから、接続を再試行します。

Cisco CTIManager がダウンしている

症状

Cisco Web Dialer で、次のメッセージが表示されます。

サービスは一時的に使用できない状態です。あとでもう一度実行してください：Cisco CTIManager がダウンしています。

考えられる原因

Cisco Web Dialer 用に設定されている Cisco CTIManager サービスがダウンしました。

対応策

しばらくしてから、接続を再試行します。

セッションの期限切れ、再ログイン

症状

Cisco Web Dialer で、次のメッセージが表示されます。

セッションの期限が切れました。もう一度ログインしてください。

考えられる原因

次の場合には、Cisco Web Dialer セッションの有効期限が切れます。

- Web Dialer サブレットが設定された後
- Cisco Tomcat サービスが再起動された場合

対応策

Cisco Unified Communications Manager のユーザ ID とパスワードを使用してログインします。

ユーザがログインしているデバイスがない

症状

Cisco Web Dialer で、次のメッセージが表示されます。
ユーザがログインしているデバイスがありません。

考えられる原因

ユーザが、Cisco Web Dialer のプリファレンス ページで Cisco エクステンション モビリティを使用するように選択しましたが、どの IP Phone にもログインしていません。

対応策

- 電話機にログインしてから Cisco Web Dialer を使用します。
- [エクステンションモビリティを使用する] オプションを選択するのではなく、デバイスをダイヤログボックスの Cisco Web Dialer プリファレンス リストから選択します。

デバイス / 回線が開けない

症状

ユーザがコールを発信しようとする、Cisco Web Dialer で、次のメッセージが表示されます。
デバイス / 回線が開けませんでした。

考えられる原因

- ユーザが、Cisco Unified Communications Manager に登録されていない Cisco Unified IP Phone を選択しました。たとえば、アプリケーションを起動する前に、ユーザが Cisco IP SoftPhone を優先デバイスとして選択しています。
- 新しい電話機を持っているユーザが、使用されなくなった古い電話機を選択しています。

対応策

Cisco Unified Communications Manager に登録され、使用されている電話機を選択します。

転送先に到達できない

症状

Cisco Web Dialer で、コールの終了ウィンドウに次のメッセージが表示されます。
転送先に到達できません。

考えられる原因

- ユーザが、間違った番号をダイヤルしました。
- 正しいダイヤル規則が適用されませんでした。たとえば、ユーザが 95550100 ではなく 5550100 をダイヤルしています。

対応策

ダイヤル規則を確認します。

ダイレクトコールパークのトラブルシューティング

表 8-5 に、ダイレクトコールパークに関連する一般的な問題のトラブルシューティングリカバリのヒントを示します。

表 8-5 ダイレクトコールパークのトラブルシューティングのヒント

問題の説明	推奨処置
ユーザがコールをパークできない。[転送] ソフトキー（または使用できる場合は [転送] ボタン）を押して、ダイレクトコールパーク番号をダイヤルした後、コールがパークされない。	<p>コールパーク番号に割り当てられたパーティションが、電話機の電話番号に割り当てられたパーティションと一致することを確認します。『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』を参照してください。</p> <p>パーティションとコーリングサーチスペースがデバイスに対して正しく設定されていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』を参照してください。</p>
ユーザがコールをパークできない。[転送] ソフトキー（または使用できる場合は [転送] ボタン）を押して、ダイレクトコールパーク番号をダイヤルした後、ビジー音が聞こえ、IP Phone に「パークスロットが利用できません」というメッセージが表示される。	ダイヤルしたダイレクトコールパーク番号が、パークされたコールによってまだ使用されていないことを確認します。または、別のダイレクトコールパーク番号にコールをパークします。
ユーザがコールをパークできない。[転送] ソフトキー（または使用できる場合は [転送] ボタン）を押して、ダイレクトコールパーク番号をダイヤルした後、リオーダー音またはアナウンスが聞こえる。	ダイヤルした番号がダイレクトコールパーク番号として設定されていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービスガイド』を参照してください。
パークされたコールの復元が早すぎる。	Call Park Reversion Timer の設定時間を長くします。『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービスガイド』を参照してください。
ユーザがコールをパークできない。復元タイマーの期限が切れた後、リオーダー音が聞こえる。	<p>ユーザがダイレクトコールパーク番号をダイヤルする前に、[転送] ソフトキー（または使用できる場合は [転送] ボタン）を押し、ダイレクトコールパーク番号をダイヤルした後もう一度 [転送] ソフトキー（または [転送] ボタン）を押すか、オンフックにしていることを確認します。ダイレクトコールパークは転送機能であるため、ダイレクトコールパーク番号を単独でダイヤルすることはできません。『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービスガイド』を参照してください。</p> <p> (注) Transfer On-hook Enabled サービスパラメータが True に設定されている場合は、2 度目の [転送] ソフトキー（または [転送] ボタン）を押す代わりに、オンフックにするだけで転送を完了できます。『Cisco Unified Communications Manager システムガイド』を参照してください。</p>

表 8-5 ダイレクトコールパークのトラブルシューティングのヒント（続き）

問題の説明	推奨処置
ユーザが、パークされたコールを取得できない。パークされたコールを取得するためにダイレクトコールパーク番号をダイヤルした後、ビジー音が聞こえ、IP Phone に「パークスロットが利用できません」というメッセージが表示される。	取得用プレフィックス、ダイレクトコールパーク番号の順にダイヤルしていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービスガイド』を参照してください。
パークされたコールが、コールをパークした番号に復元されない。	ダイレクトコールパーク番号の復元先が、別の電話番号ではなく、コールをパークした番号に設定されていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービスガイド』を参照してください。
ダイレクトコールパーク番号または番号の範囲を削除しようとする、番号または範囲は使用中のため削除できないというメッセージが表示される。	ダイレクトコールパーク番号を (BLF ボタンで) 監視するようにデバイスが設定されている場合、ダイレクトコールパーク番号は削除できません。番号を使用しているデバイスを確認するには、[ダイレクトコールパークの設定 (Directed Call Park Configuration)] ウィンドウで [依存関係レコード] リンクをクリックします。
ダイレクトコールパーク番号の範囲を設定した後、範囲内の番号にコールをパークできない。	ダイレクトコールパーク番号の範囲を入力する構文を確認します。使用している構文に誤りがある場合、実際には範囲が設定されていないのに、設定されているように見えます。『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービスガイド』を参照してください。

即時転送のトラブルシューティング

この項では、即時転送機能に関連する、次のような一般的な問題の解決方法について説明します。

- キーがアクティブではありません (P.8-35)
- 一時エラー発生 (P.8-35)
- 話中 (P.8-35)

キーがアクティブではありません

症状

ユーザが [即転送] を押すと、電話機にこのメッセージが表示されます。

考えられる原因

[即転送] を押したユーザのボイス メッセージ プロファイルに、ボイス メッセージ パイロットが設定されていません。

対応策

ユーザのボイス メッセージ プロファイルに、ボイス メッセージ パイロットを設定します。

一時エラー発生

症状

ユーザが [即転送] を押すと、電話機にこのメッセージが表示されます。

考えられる原因

ボイス メッセージ システムが機能していないか、ネットワークに問題があります。

対応策

ボイス メッセージ システムをトラブルシューティングします。トラブルシューティングまたはボイス メッセージのドキュメントを参照してください。

話中

症状

ユーザが [即転送] を押すと、電話機にこのメッセージが表示されます。

考えられる原因

このメッセージは、ボイス メッセージ システムがビジーになっていることを意味します。

対応策

追加のボイス メッセージ ポートを設定するか、操作をもう一度実行します。

■ 即時転送のトラブルシューティング