





CHAPTER 3

Click to Call のトラブルシューティング

- 「よくある質問 (FAQ)」 (P.3-9)
- 「エラー メッセージ」 (P.3-13)

よくある質問 (FAQ)

- Q.** Click to Call を使用するたびにアカウント情報を入力しなければならないのはなぜですか。
- A.** Citrix を使用して Click to Call またはサポートされるアプリケーションにアクセスする場合、Citrix にアクセスするたびに異なるサーバを使用する可能性があります。システム管理者が Citrix アカウントをどのように設定するかによっては、新しいサーバにアクセスするたびに Click to Call アカウントの入力が必要になります。
- Q.** Click to Call で使用する電話機はどのようにして判断すればいいでしょうか。
- A.** [電話 (Phones)] タブに表示された情報を使用して、選択すべき電話機を判断できない場合は、電話機を 1 つ選択し、テスト コールを発信します。適切な電話機が見つかるまで、このプロセスを繰り返します。複数の電話機を指定した場合は、それらの電話機に別名を付け、あとで識別しやすいようにしておきます。
- Q.** Windows のタスクバーに Click to Call  アイコンが表示されないのはなぜですか。

- A.** Click to Call の実行中は、Windows のタスクバーに  アイコンが表示されます。Windows のタスクバーにこのアイコンが表示されない場合、次のような原因が考えられます。
- アイコンが非表示になっている：タスクバーで再表示ボタンを選択し、隠れているアイコンを表示します。
 - アプリケーションが動作していない (Windows ユーザの場合)：[スタート (Start)] > [すべてのプログラム (All Programs)] > [Cisco Click to Call] > [Click to Call の構成 (Click to Call Configuration)] の順に選択し、アプリケーションを起動します。
 - アプリケーションが動作していない (Citrix ユーザの場合)：Citrix アカウントにログインし、[Click to Call の構成 (Click to Call Configuration)] を選択してアプリケーションを起動します。ただし、システムの設定によっては、Windows タスクバーで Click to Call をアクティブのままにしておくことができない場合があります。
 - 管理者がインストール プロセスで Click to Call アイコンを無効に設定しています。
- Q.** 番号を強調表示して右クリックしても、Click to Call のメニュー オプションが表示されないのはなぜですか。
- A.** Click to Call をインストールしたあとで、影響を受けるデスクトップアプリケーションをインストールしたか、あるいはカスタム インストールを実行し、そのアプリケーションを選択しなかった可能性があります。この問題を解決するには、Click to Call を再インストールし、正しいデスクトップアプリケーションを確実に選択します（「Click to Call のインストール」(P.1-2)を参照）。
- Internet Explorer では、Click to Call の構成アプリケーションを起動するまで、Click to Call メニュー オプションは Internet Explorer に追加されません。これを起動するには、[スタート (Start)] > [すべてのプログラム (All Programs)] > [Cisco Click to Call] > [Click to Call の構成 (Click to Call Configuration)] の順に選択します。
- Q.** Microsoft Outlook または SharePoint の使用中、[追加アクション (Additional Actions)] メニューが表示されないのはなぜですか。
- A.** Click to Call のメニュー オプションが表示されない場合、Click to Call をインストールする前にアプリケーションをインストールしていなかった可能性があります。あるいは、カスタム インストールを実行し、アプリケーションを選択しなかった可能性があります。この問題を解決するには、

Click to Call を再インストールし、アプリケーションを選択します
(「Click to Call のインストール」(P.1-2) を参照)。

- Q.** コール中に Click to Call 通知ウィンドウが表示されなくなるのはなぜですか。この場合、コールを終了するにはどうすればいいでしょうか。
- A.** Click to Call を使用する場合、画面の右下隅に通知ウィンドウが約 10 秒間表示されます。この通知ウィンドウには、コール中の相手先番号と、コールに使用している電話機が表示されます。通知ウィンドウの表示中は、[コールの終了 (End Call)] を選択してコールを切断できます。通知ウィンドウが非表示になると、受話器を置かない限りコールは切断されません。
- Q.** 以前 Click to Call を使用してコールした番号がコール履歴リストに表示されていないのはなぜですか。
- A.** Click to Call コール履歴リストには、Click to Call を使用してダイヤルした一意の番号のうち直近の 10 件が記録されます。この記録には、サポートされるアプリケーションまたは Click to Call から直接発信したコールも含まれます。

ただし、Citrix を使用して、Click to Call を使用するアプリケーションにアクセスすると、完全なコール履歴が表示されない場合があります。Citrix を使用してアプリケーションにアクセスする場合は、Click to Call またはサポートされるアプリケーションに接続するたびに異なるサーバが使用されます。結果として、Click to Call コール履歴には、同じサーバからアクセスした Click to Call およびサポート対象アプリケーションを使用して発信したコールだけが表示されます。

システム管理者は、Citrix 環境でユーザ プロファイルが正しく同期されるようにすることで、この問題を解決できます。

- Q.** Internet Explorer から Microsoft SharePoint サイトにアクセスしているとき、連絡先名の横にあるオンライン ステータス インジケータ (●) 上にマウスを移動しても [Persona] メニューにアクセスできないのはなぜですか。
- A.** SharePoint サイトにアクセスしているコンピュータには、Microsoft Office 2003 または Microsoft Office 2007 とスマート タグ コンポーネントがインストールされている必要があります。SharePoint サイトの管理者が、サーバ上で [Persona] メニュー機能を有効にする必要が生じる場合もあります。一部の Citrix 環境では、[Persona] メニューの表示に必要なマウスオーバー機能が機能しません。

- Q.** Citrix 環境で Click to Call を使用していると、アプリケーションのオンラインヘルプを自分の Web ブラウザで表示できないのはなぜですか。
- A.** サーバから Web ブラウザを実行すると、その Web ブラウザのセキュリティ設定によって、ブラウザでオンラインヘルプを表示することができません。詳細については、サーバのシステム管理者にお問い合わせください。
- Q.** 一部のサポートされるアプリケーションで、Click to Call グループまたは Click to Call メニュー オプションが表示されなくなるのはなぜですか。
- A.** 次のコンポーネントのいずれか 1 つを削除すると、Click to Call のプラグインとメニューは正しく機能しなくなります。
- Microsoft Visual C++ Redistributable
 - Visual Studio 2005 Tools for Office Second Edition Runtime

これらのコンポーネントは、Click to Call のインストール時にインストールされます。これらのコンポーネントは削除しないでください。この問題を解決するには、Click to Call を再インストールします。

- Q.** Click to Call を使用してコールを発信しようとするときエラーメッセージが表示されるのはなぜですか。
- A.** お使いのコンピュータがプロキシサーバを使用するように設定されている場合、そのプロキシ設定によって Cisco Unified Communications Manager への接続が阻止される可能性があります。この問題を解決するには、プロキシサーバをバイパスするために、次の手順を実行してみます。
1. [スタート (Start)] > [コントロールパネル (Control Panel)] > [インターネット オプション (Internet Options)] の順に選択します。
 2. [接続 (Connections)] タブを選択し、[LAN の設定 (LAN Settings)] を選択します。
 3. [ローカルアドレスにはプロキシサーバを使用しない (Bypass proxy server for local addresses)] を選択します。
 4. [詳細設定 (Advanced)] を選択します。
 5. [例外 (Exceptions)] フィールドに Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスまたはホスト名を入力します。
 6. [OK] を選択します。

この手順を実行しても問題が解決しない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

エラー メッセージ

エラー メッセージ Click to Call is not fully configured.

説明 [Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] で、1 つ以上の必須フィールドが空になっています。

推奨処置 「[Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] の設定 (P.1-3) 」で示されたすべての必須情報が入力済みであることを確認してください。

エラー メッセージ Login failed. Please ensure your user name and password are correct.

説明 お使いの Cisco Unified Communications Manager のアカウント情報を入力する必要があります。

推奨処置 この情報が不明な場合は、システム管理者にお問い合わせください。

エラー メッセージ <Number> cannot be converted to a valid phone number.

説明 電話番号が無効です。

推奨処置 電話番号を編集し、もう一度コールを発信してください。

■ エラー メッセージ