



WebDialer

- [WebDialer の概要 \(1 ページ\)](#)
- [WebDialer の前提条件 \(1 ページ\)](#)
- [WebDialer の設定タスク フロー \(2 ページ\)](#)
- [WebDialer の連携動作 \(15 ページ\)](#)
- [WebDialer の制限事項 \(16 ページ\)](#)
- [WebDialer のトラブルシューティング \(17 ページ\)](#)

WebDialer の概要

Cisco WebDialer は Unified Communications Manager ノードにインストールされ、Unified Communications Manager とともに使用されます。これにより、Cisco Unified IP Phone ユーザは Web およびデスクトップ アプリケーションからコールを発信することができます。

Cisco WebDialer は社員名簿にあるハイパーリンクされた電話番号を使用します。そのため、相手の電話番号を Web ページでクリックすればコールを発信できます。Cisco WebDialer は、IPv4 と IPv6 アドレスの両方をサポートします。

Cisco Unified Communications セルフケア ポータルの [ディレクトリ (Directory)] ウィンドウで、以下のような URL を使用して Cisco WebDialer を起動します。

```
https://<IP address of Cisco Unified Communications Manager server>:8443/webdialer/  
Webdialer
```

WebDialer の前提条件

Cisco WebDialer では、次のソフトウェア コンポーネントが必要です。

- CTI 対応の Cisco Unified IP 電話

WebDialer の設定タスク フロー

始める前に

- [WebDialer の前提条件](#) (1 ページ) を確認してください。

手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	WebDialer の有効化 (3 ページ)	WebDialer サービスをアクティベートします。
ステップ 2	(任意) WebDialer トレースの有効化 (4 ページ)	WebDialer トレースを表示するには、トレースを有効にします。
ステップ 3	(任意) WebDialer Servlet の設定 (4 ページ)	WebDialer servlet を設定します。
ステップ 4	(任意) リダイレクタ Servlet の設定 (5 ページ)	HTTPS over HTTP インターフェイスを使用して開発するマルチクラスタアプリケーションを使用する場合、リダイレクタ servlet を設定します。
ステップ 5	(任意) WebDialer アプリケーションサーバの設定 (6 ページ)	Cisco WebDialer のリダイレクタを設定します。
ステップ 6	(任意) CTI へのセキュア TLS 接続の設定 (6 ページ) を行うには、次のサブタスクを実行します。 <ul style="list-style-type: none"> • WDSecureSysUser アプリケーションユーザの設定 (7 ページ) • CAPF プロファイルの設定 • Cisco WebDialer Web サービスの設定 	WebDialer は WDSecureSysUser アプリケーションのユーザクレデンシヤルを使用して、CTI へのセキュアな TLS 接続を確立して発信します。システムが混合モードで稼動している場合、次の手順に従います。
ステップ 7	WebDialer の言語ロケールの設定 (11 ページ)	Cisco Unified Communications のセルフケア ポータル メニューのロケールフィールドを設定し、WebDialer の表示言語を定義します。
ステップ 8	WebDialer アラームの設定 (12 ページ)	Web Dialer 機能に問題がある場合、管理者に警告します。
ステップ 9	(任意) アプリケーションダイヤルルールの設定 (12 ページ)	アプリケーションに複数のクラスタが必要な場合、アプリケーションのダイヤルルールを設定します。

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 10	標準 CCM エンドユーザグループへのユーザの追加 (13 ページ)	各 WebDialer ユーザを Cisco Unified Communications Manager の標準エンドユーザグループに追加します。
ステップ 11	<p>(任意) プロキシユーザの設定 (14 ページ) を行うには、次のサブタスクを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • WebDialer エンドユーザの追加 (14 ページ) • 認証プロキシ権限の割り当て (15 ページ) 	makeCallProxy HTML over HTTP インターフェイスを使って、Cisco WebDialer を使用するアプリケーションを開発する場合、プロキシユーザを作成します。

WebDialer の有効化

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified Serviceability] から選択します。[ツール (Tools)] > [サービス アクティベーション (Service Activation)] 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から、リストされている Unified Communications Manager サーバを選択します。
- ステップ 3 [CTI サービス (CTI Services)] から、[Cisco WebDialer Web サービス (Cisco WebDialer Web Service)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 5 [Cisco Unified Serviceability] から選択します。[ツール (Tools)] > [コントロールセンター - 機能サービス (Control Center - Feature Services)] を選択して、CTI Manager サービスがアクティブでスタートモードになっていることを確認します。

WebDialer を正しく機能させるには、CTI Manager サービスをアクティブにして、スタートモードにする必要があります。

次のタスク

[WebDialer の言語ロケールの設定 \(11 ページ\)](#) または、次のオプションタスクの一部または全部を実行します。

- [WebDialer トレースの有効化 \(4 ページ\)](#)
- [WebDialer Servlet の設定 \(4 ページ\)](#)
- [リダイレクタ Servlet の設定 \(5 ページ\)](#)
- [WebDialer アプリケーションサーバの設定 \(6 ページ\)](#)

- [CTI へのセキュア TLS 接続の設定 \(6 ページ\)](#)

WebDialer トレースの有効化

Cisco WebDialer のトレースを有効にするには、Cisco Unified Serviceability 管理アプリケーションを使用します。トレースの設定は、WebDialer Servlet と Redirector Servlet の両方に適用されます。トレースを収集するには、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用します。

WebDialer トレース ファイルにアクセスするには、次の CLI コマンドを使用します。

- `file get activelog tomcat/logs/webdialer/log4j`
- `file get activelog tomcat/logs/redirector/log4j`

トレースの詳細については、『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』を参照してください。

始める前に

[WebDialer の有効化 \(3 ページ\)](#)

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager アプリケーションのナビゲーション ドロップダウン リストから、**[Cisco Unified Serviceability]** を選択し、**[移動 (Go)]** をクリックします。
 - ステップ 2** **[トレース (Trace)]** > **[設定 (Configuration)]** を選択します。
 - ステップ 3** **[サーバ (Server)]** ドロップダウン リストから、トレースを有効にするサーバを選択します。
 - ステップ 4** **[サービス グループ (Service Group)]** ドロップダウン リストから、**[CTI サービス (CTI Services)]** を選択します。
 - ステップ 5** **[サービス (Service)]** ドロップダウン リストから、**Cisco WebDialer Web サービス** を選択します。
 - ステップ 6** **[トレースの設定 (Trace Configuration)]** ウィンドウで、トラブルシューティングの要件に応じてトレースの設定を変更します。

(注) WebDialer トレースの構成時の設定の詳細については、『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』を参照してください。
 - ステップ 7** **[保存 (Save)]** をクリックします。
-

WebDialer Servlet の設定

WebDialer Servlet は、特定のクラスタ内の Cisco Unified Communications Manager のユーザがコールを発信および完了できるようにする Java Servlet です。

始める前に

[WebDialer の有効化 \(3 ページ\)](#)

手順

-
- ステップ 1 [システム (System)] > [サービス パラメータ (Service Parameters)] を選択します。
 - ステップ 2 [サーバ (Server)] ドロップダウン リストから、Cisco WebDialer Web サービス パラメータを設定する Cisco Unified Communications Manager 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 リストから、[Cisco WebDialer Web Service] を選択します。
 - ステップ 4 関連する WebDialer Web サービスのパラメータを設定します。パラメータの詳細については、オンライン ヘルプを参照してください。
 - ステップ 5 新しいパラメータ値を有効にするには、Cisco WebDialer Web サービスを再起動します。
-

リダイレクタ Servlet の設定

リダイレクタ Servlet は Java ベース Tomcat Servlet です。Cisco WebDialer ユーザが要求を行うと、リダイレクタ Servlet が Cisco Unified Communications Manager のクラスタでその要求を検索し、Cisco Unified Communications Manager のクラスタ内にある特定の Cisco WebDialer サーバにその要求をリダイレクトします。リダイレクタ Servlet は、HTML over HTTPS インターフェイスを使用して開発されたマルチ クラスタ アプリケーションでのみ使用できます。

始める前に

[WebDialer の有効化 \(3 ページ\)](#)

手順

-
- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [システム (System)] > [サービス パラメータ (Service Parameters)]。
 - ステップ 2 [サーバ (Server)] ドロップダウン リストから、リダイレクタ サーブレットを設定する Cisco Unified Communications Manager 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 リストから、Cisco WebDialer Web サービスを選択します。
 - ステップ 4 関連する WebDialer Web サービスのパラメータを設定します。パラメータの詳細については、オンライン ヘルプを参照してください。
 - ステップ 5 新しいパラメータ値を有効にするには、Cisco WebDialer Web サービスを再起動します。

WebDialer Web サービスの詳細については、『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』を参照してください。

WebDialer アプリケーション サーバの設定

アプリケーションサーバは Redirector Servlet を設定するために必要です。リダイレクタは、1つのクラスタに複数の Unified Communications Manager サーバを設定している場合にのみ必要です。

始める前に

[WebDialer の有効化 \(3 ページ\)](#)

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理アプリケーションサーバ (Cisco Unified Communications Manager Administration Application server)] ウィンドウから、[システム (System)] > [アプリケーションサーバ (Application Server)] を選択します。
- ステップ 2 [アプリケーションサーバタイプ (Application Server Type)] ドロップダウンリストから、[Cisco WebDialer アプリケーションサーバ (Cisco WebDialer application server)] を選択します。
選択したサーバは、Cisco WebDialer Web サービスの [サービスパラメータの設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウの [WebDialer の一覧 (List of WebDialers)] フィールドに表示されます。

CTI へのセキュア TLS 接続の設定

WebDialer では、発信するときに、WDSecureSysUser アプリケーションのユーザクレデンシャルを使用して CTI へのセキュアな TLS 接続を確立します。セキュアな TLS 接続を確立するように WDSecureSysUser アプリケーションユーザを設定するには、次のタスクを実行します。

始める前に

- Cisco CTL Client をインストールし、設定します。CTL クライアントの詳細については、[Cisco Unified Communications Manager セキュリティガイド](#)を参照してください。
- [エンタープライズパラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration)] ウィンドウの [クラスタセキュリティモード (Cluster Security Mode)] を 1 に設定します (混合モード)。システムを混合モードで操作することは、システムの他のセキュリティ機能に影響を及ぼします。システムが現在混合モードで動作していない場合、これらの相互作用を理解していないときは、混合モードに切り替えないでください。詳細については、[Cisco Unified Communications Manager セキュリティガイド](#)を参照してください。

- 最初のノードで Cisco Certificate Authority Proxy Function サービスをアクティブにします。
- [WebDialer の有効化 \(3 ページ\)](#)

手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	WDSecureSysUser アプリケーション ユーザの設定 (7 ページ)	WDSecureSysUser アプリケーション ユーザを設定します。
ステップ 2	CAPF プロファイルの設定	WDSecureSysUser アプリケーション ユーザの CAPF プロファイルを設定します。
ステップ 3	Cisco WebDialer Web サービスの設定	Cisco WebDialer Web サービスのサービス パラメータを設定します。

WDSecureSysUser アプリケーション ユーザの設定

手順

-
- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [ユーザ管理 (User Management)] > [アプリケーション ユーザ (Application User)] を選択します。
- ステップ 2 [検索 (Find)] をクリックします。
- ステップ 3 [アプリケーション ユーザの検索と一覧表示のアプリケーション (Find and List Application Users Application)] ウィンドウから、[WDSecureSysUser] を選択します。
- ステップ 4 [アプリケーション ユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウの各フィールドを設定し、[保存 (Save)] をクリックします。
-

次のタスク

[CAPF プロファイルの設定](#)

CAPF プロファイルの設定

認証局プロキシ機能 (CAPF) は、セキュリティ証明書を発行して、認証するタスクを実行するコンポーネントです。アプリケーション ユーザの CAPF プロファイルを作成すると、プロファイルは設定の詳細を使用してアプリケーションの安全な接続を開きます。

手順

-
- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [User Management] > [Application User CAPF Profile]。

ステップ2 次のいずれかの作業を実行します。

- 新しいCAPF プロファイルを追加するには、[検索対象 (Find)] ウィンドウで [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- 既存のプロファイルをコピーするには、適切なプロファイルを見つけ、[コピー (Copy)] 列内にあるそのレコード用の [コピー (Copy)] アイコンをクリックします

既存のエントリを更新するには、適切なプロファイルを見つけて表示します。

ステップ3 関連するCAPFプロファイルフィールドを設定または更新します。フィールドとその設定オプションの詳細については、「関連項目」の項を参照してください。

ステップ4 [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ5 セキュリティを使用するアプリケーションユーザおよびエンドユーザごとに、この手順を繰り返します。

CAPF プロファイルの設定

設定	説明
Application User	<p>ドロップダウンリストから、CAPF 操作のアプリケーションユーザを選択します。この設定には、設定されているアプリケーションユーザが表示されます。</p> <p>この設定は、[エンドユーザCAPF プロファイル (End User CAPF Profile)] ウィンドウには表示されません。</p>
エンドユーザ ID (End User ID)	<p>ドロップダウンリストから、CAPF 操作のエンドユーザを選択します。この設定には、設定済みのエンドユーザが表示されます。</p> <p>この設定は、[アプリケーションユーザCAPF プロファイル (Application User CAPF Profile)] ウィンドウには表示されません。</p>

設定	説明
インスタンス ID (Instance ID)	<p>1 ～ 128 文字の英数字 (a ～ z, A ～ Z, 0 ～ 9) を入力します。インスタンス ID は、認証操作のユーザを指定します。</p> <p>1つのアプリケーションに複数の接続 (インスタンス) を設定できます。アプリケーションと CTIManager との接続を保護するため、アプリケーション PC (エンドユーザの場合) またはサーバ (アプリケーションユーザの場合) で実行されるそれぞれのインスタンスに固有の証明書があることを確認します。</p> <p>このフィールドは、Web サービスとアプリケーションをサポートする [CAPF Profile Instance ID for Secure Connection to CTIManager] サービスパラメータに関連します。</p>
[Certificate Operation]	<p>ドロップダウンリストから、次のオプションのいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [保留中の操作なし (No Pending Operation)]: 証明書の操作が行われない場合に表示されます。(デフォルト設定) • [インストール/アップグレード (Install/Upgrade)]: このオプションを選択すると、アプリケーションに新しい証明書がインストールされるか、既存のローカルで有効な証明書がアップグレードされます。
認証モード (Authentication Mode)	<p>証明書の操作が [インストール/アップグレード (Install/Upgrade)] の場合、認証モードとして [認証ストリング (By Authentication String)] が指定されます。つまり、ユーザ/管理者によって [JTAPI/TSP 設定 (JTAPI/TSP Preferences)] ウィンドウに CAPF 認証文字列が入力された場合にのみ、ローカルで有効な証明書のインストール/アップグレードまたはトラブルシューティングが CAPF によって実行されます。</p>

設定	説明
認証文字列 (Authentication String)	<p>独自の認証文字列を作成するには、一意の文字列を入力します。</p> <p>各文字列は4～10桁である必要があります。</p> <p>ローカルで有効な証明書のインストールまたはアップグレードを実行する場合、アプリケーション PC の JTAPI/TSP 設定 GUI に管理者が認証文字列を入力することが必要です。この文字列は1回だけ使用できます。このインスタンスで使用した文字列を再び使用することはできません。</p>
[Generate String]	<p>認証文字列を自動的に生成するには、このボタンをクリックします。4～10桁の認証文字列が [認証文字列 (Authentication String)] フィールドに表示されます。</p>
キー サイズ (ビット) (Key Size (Bits))	<p>ドロップダウンリストから、証明書のキーサイズを選択します。デフォルト設定は1024です。キーサイズのその他のオプションは512です。</p> <p>キーの生成の優先順位を低く設定すると、操作の実行中にもアプリケーションが機能します。キーの生成には最大30分かかります。</p>
[Operation Completes by]	<p>このフィールドは操作を完了する必要がある期限の日時を指定します。このフィールドはすべての証明書操作に対応しています。</p> <p>表示される値は、最初のノードに適用されます。</p> <p>この設定は、証明書の操作を完了する必要がある期間のデフォルトの日数を指定する [CAPF 操作有効期間 (日数) (CAPF Operation Expires in (days))] エンタープライズパラメータと併用します。このパラメータはいつでも更新できます。</p>
証明書の操作ステータス (Certificate Operation Status)	<p>このフィールドには、保留中、失敗、成功といった証明書の操作の進行状況が表示されます。</p> <p>このフィールドに表示される情報は変更できません。</p>

Cisco IP Manager Assistant の設定

手順

-
- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [システム (System)] > [サービス パラメータ (Service Parameters)]。
- ステップ 2** [サーバ (Server)] ドロップダウンリストから、Cisco WebDialer Web サービスがアクティブになっている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から、[Cisco IP Manager Assistant][Cisco WebDialer Web] サービスを選択します。
パラメータのリストが表示されます。
- ステップ 4** [CTIManager Connection Security Flag] パラメータおよび [CAPF Profile Instance ID for Secure Connection to CTIManager] パラメータを選択して更新します。
パラメータの説明を表示するには、パラメータ名のリンクをクリックします。
(注) CTIManager は IPv4 および IPv6 のアドレスをサポートします。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 6** サービスがアクティブになっているサーバごとに、この手順を繰り返します。
-

次のタスク

[Manager Assistant の共有回線のタスク フロー](#)を参照して、次のタスクを決定、完了します。

WebDialer の言語ロケールの設定

Cisco WebDialer の言語ロケールを設定するには、Cisco Unified Communications セルフ ケア ポータルを使用します。デフォルトの言語は英語です。

始める前に

[WebDialer の有効化 \(3 ページ\)](#)

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications セルフ ケア ポータルから、[全般設定 (General Settings)] タブをクリックします。
- ステップ 2** [言語 (Language)] をクリックします。
- ステップ 3** [表示言語 (Display Language)] ドロップダウンリストから、言語ロケールを選択して、[保存 (Save)] をクリックします。
-

WebDialer アラームの設定

Cisco WebDialer サービスは、Cisco Tomcat を使用してアラームを生成します。

始める前に

[WebDialer の言語ロケールの設定 \(11 ページ\)](#)

手順

-
- ステップ 1 [Cisco Unified Serviceability] から選択します。[アラーム (Alarm)] > [設定 (Configuration)]。
 - ステップ 2 [サーバ (Server)] ドロップダウン リストから、アラームを設定するサーバを選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
 - ステップ 3 [サービス グループ (Services Group)] ドロップダウン リストから、[プラットフォーム サービス (Platform Services)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
 - ステップ 4 [サービス (Services)] ドロップダウン リストから、[Cisco Tomcat (Cisco Tomcat)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
 - ステップ 5 設定でクラスタがサポートされる場合は、[すべてのノードに適用 (Apply to All Nodes)] チェック ボックスをオンにして、クラスタ内の全ノードにアラーム設定を適用します。
 - ステップ 6 「アラーム設定」の説明に従って設定を行います。この項ではモニタおよびイベントレベルについても説明されています。

(注) アラーム設定の詳細については、『Cisco Unified Serviceability Guide』を参照してください。
 - ステップ 7 [保存 (Save)] をクリックします。

次のタスク

[標準 CCM エンドユーザ グループへのユーザの追加 \(13 ページ\)](#)。または (任意で) アプリケーションに複数のクラスタが必要な場合は、[アプリケーション ダイアル ルールの設定 \(12 ページ\)](#) を参照してください。

アプリケーション ダイアル ルールの設定

始める前に

[WebDialer アラームの設定 \(12 ページ\)](#)

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [コール ルーティング (Call Routing)] > [ダイヤル ルール (Dial Rules)] > [アプリケーション ダイアル ルール (Application Dial Rules)]。
- ステップ 2 [名前 (Name)] フィールドに、ダイヤル ルールの名前を入力します。
- ステップ 3 [説明 (Description)] フィールドに、ダイヤル ルールの説明を入力します。
- ステップ 4 [開始番号 (Number Begins With)] フィールドに、このアプリケーション ダイアル ルールを適用する電話番号の先頭部分の数字を入力します。
- ステップ 5 [桁数 (Number of Digits)] フィールドに、このアプリケーション ダイアル ルールを適用するダイヤル番号の長さを入力します。
- ステップ 6 [削除する合計桁数 (Total Digits to be Removed)] フィールドに、このダイヤル ルールに適用されるダイヤル番号の開始部分から Unified Communications Manager が削除する桁数を入力します。
- ステップ 7 [プレフィックス パターン (Prefix With Pattern)] に、アプリケーション ダイアル ルールに適用する、ダイヤル番号に付加するパターンを入力します。
- ステップ 8 [アプリケーション ダイアル ルールの優先順位 (Application Dial Rule Priority)] で、ダイヤル ルールの優先順位を上位、下位、中位から選択します。
- ステップ 9 [保存 (Save)] をクリックします。

標準 CCM エンド ユーザ グループへのユーザの追加

Unified Communications Manager の [ユーザ ディレクトリ (User Directory windows)] ウィンドウの Cisco WebDialer リンクを使用するには、各ユーザを標準の Unified Communications Manager エンド ユーザ グループに追加する必要があります。

手順

- ステップ 1 [ユーザ管理 (User Management)] > [ユーザグループ (User Group)] の順に選択します。
- ステップ 2 [ユーザグループの検索/一覧表示 (Find and List User Group)] ウィンドウで、[検索 (Find)] をクリックします。
- ステップ 3 [Standard CCM End Users] をクリックします。
- ステップ 4 [ユーザグループの設定 (User Group Configuration)] ウィンドウで [グループにエンドユーザを追加 (Add End Users to Group)] をクリックします。
- ステップ 5 [ユーザの検索/一覧表示 (Find and List Users)] ウィンドウで、[検索 (Find)] をクリックします。特定のユーザの条件を入力できます。
- ステップ 6 ユーザ グループに 1 人以上のユーザを追加するには、次のいずれかの手順を実行します。
 - 1 人以上のユーザを追加するには、各ユーザの横にあるチェックボックスをオンにしてから [選択項目の追加 (Add Selected)] をクリックします。

- すべてのユーザを追加するには、[すべて選択 (Select All)] をクリックして [選択項目の追加 (Add Selected)] をクリックします。

ユーザは、[ユーザグループの設定 (User Group Configuration)] ウィンドウの [グループ (Group)] テーブルの [ユーザ (Users)] に表示されます。

プロキシユーザの設定

makeCallProxy HTML over HTTP インターフェイスを使用して、Cisco WebDialer を使用するためのアプリケーションを開発している場合、プロキシユーザを作成します。makeCallProxy インターフェイスについては、『Cisco WebDialer API Reference Guide』の「makeCallProxy」の項を参照してください。

始める前に

[標準 CCM エンドユーザグループへのユーザの追加 \(13 ページ\)](#)

手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	(任意) WebDialer エンドユーザの追加 (14 ページ)	新規のユーザの追加。ユーザが存在する場合は、次のタスクに進むことができます。
ステップ 2	認証プロキシ権限の割り当て (15 ページ)	エンドユーザに認証プロキシ権限を割り当てます。

WebDialer エンドユーザの追加

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。[ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)]。
- ステップ 2 [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 3 [姓 (Last Name)] に入力します。
- ステップ 4 [パスワード (Password)] に入力し、確認します。
- ステップ 5 [暗証番号 (PIN)] に入力し、確認します。
- ステップ 6 [エンドユーザの設定 (End User Configuration)] ウィンドウの残りのフィールドに入力します。フィールドと設定オプションの詳細については、システムのオンラインヘルプを参照してください。
- ステップ 7 [保存 (Save)] をクリックします。

認証プロキシ権限の割り当て

次の手順を実行して、既存のユーザの認証プロキシ権限を有効にします。

手順

-
- ステップ 1** [ユーザ管理 (User Management)] > [ユーザグループ (User Group)] の順に選択します。
[ユーザグループの検索/一覧表示 (Find and List User Group)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [検索 (Find)] をクリックします。
- ステップ 3** [標準 EM 認証プロキシ権限 (Standard EM Authentication Proxy Rights)] リンクをクリックします。
[ユーザグループの設定 (User Group Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [グループにエンドユーザを追加 (Add End Users to Group)] をクリックします。
[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 5** [検索 (Find)] をクリックします。特定のユーザの条件を追加することもできます。
- ステップ 6** 1人以上のユーザにプロキシ権限を割り当てるには、次のいずれかの手順を実行します。
- ステップ 7** 単一ユーザを追加するには、ユーザを選択し、[選択項目の追加 (Add Selected)] を選択します。
- ステップ 8** リストに表示されるすべてのユーザを追加するには、[すべて選択 (Select All)] をクリックして [選択項目の追加 (Add Selected)] をクリックします。
ユーザは、[ユーザグループの設定 (User Group Configuration)] ウィンドウの [グループ (Group)] テーブルの [ユーザ (Users)] に表示されます。
-

WebDialer の連携動作

機能	データのやり取り
クライアント識別コード (CMC)	CMC の使用時には、トーンが再生されたら適切なコードを入力する必要があります。入力しないと、IPフォンが切断され、ユーザに対してリオーダー音が再生されます。
強制承認コード (FAC)	FAC の使用時には、トーンが再生されたら適切なコードを入力する必要があります。入力しないと、IPフォンが切断され、ユーザに対してリオーダー音が再生されます。
ApplicationDialRule テーブル	Cisco WebDialer は、最新のダイヤルルールを追跡および使用するために、ApplicationDialRule データベーステーブルの変更通知を使用します。

機能	データのやり取り
クライアント識別コードと強制承認コード	<p>Web Dialer は、次の方法で CMC と FAC をサポートします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ユーザは、WD HTML ページまたは SOAP 要求のダイヤル テキストボックスに接続先番号を入力してから、電話機に手動で CMC または FAC を入力できます。 • ユーザは、WD HTML ページまたは SOAP 要求のダイヤル テキストボックスに、接続先番号に続けて、FAC または CMC を入力できます。 <p>たとえば、接続先番号が 5555、FAC が 111、CMC が 222 の場合は、5555111# (FAC)、5555222# (CMC)、または 5555111222# (CMC と FAC) をダイヤルすることにより、コールを発信できます。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> • WebDialer は、接続先番号の検証を行いません。電話機が必要な検証を処理します。 • ユーザがコードを入力しない場合、または誤ったコードを入力した場合、コールは失敗します。 • ユーザが特殊文字を含む DN を使って WebApp からコールを発信した場合は、特殊文字を削除するとコールが正常に動作します。SOAP UI にはこのルールは該当しません。

WebDialer の制限事項

機能	機能制限
電話機	<p>Cisco WebDialer では、Cisco Computer Telephony Integration (CTI) でサポートされる Skinny Client Control Protocol (SCCP) および Session Initiation Protocol (SIP) を実行する電話がサポートされています。</p> <p>(注) いくつかの古い電話モデルでは、SIP を実行する Cisco Web Dialer がサポートされていません。</p>

WebDialer のトラブルシューティング

認証エラー

問題

Cisco WebDialer には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 (Authentication failed, please try again)

考えられる原因

ユーザが入力したユーザ ID またはパスワードが正しくありません。

ソリューション

ログイン時に各自の Unified Communications Manager Cisco Unified Communications Manager Unified Communications Manager ユーザ ID とパスワードを使用していることを確認してください。

サービスが一時的に使用できない

問題

Cisco WebDialer には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 (Service temporarily unavailable, please try again later)

考えられる原因

同時 CTI セッションの制御制限 3 に達したため、Cisco CallManager サービスが過負荷になりました。

ソリューション

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

問題

Cisco WebDialer には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 (Service temporarily unavailable, please try again later: Directory service down)

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。

ソリューション

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

問題

Cisco WebDialer には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 : CiscoCTIManager がダウンしています (Service temporarily unavailable, please try again later: Cisco CTIManager down)

考えられる原因

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

ソリューション

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

問題

Cisco WebDialer には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 (Session Expired, Please Login Again)

考えられる原因

次のいずれかの場合に、Cisco Web Dialer セッションの期限が切れます。

- WebDialer servlet の設定後
- Cisco Tomcat サービスの再起動時

ソリューション

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ありません (User Not Logged in on Any Device)

問題

Cisco WebDialer 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 (User Not Logged in on Any Device)

考えられる原因

ユーザが Cisco WebDialer の初期設定ウィンドウで Cisco Extension Mobility の使用を選択していますが、いずれの IP Phone にもログインしていません。

ソリューション

- 電話にログインしてから Cisco WebDialer を使用します。
- [Extension Mobility を使用する (Use Extension Mobility)] オプションを選択する代わりに、ダイアログボックスの Cisco WebDialer 初期設定リストからデバイスを選択します。

デバイス/回線を開くことができない

問題

ユーザがコールを発信しようとする、Cisco WebDialer には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 (User Not Logged in on Any Device)

考えられる原因

- ユーザが、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、Cisco IP SoftPhone を優先デバイスとして選択しています。
- 新しい電話機があるユーザが、すでに稼働していない古い電話機を選択しています。

ソリューション

Unified Communications Manager に登録され、稼働している電話機を選択します。

転送先に到達できない

問題

Cisco WebDialer の [通話終了 (End Call)] 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 (Destination Not Reachable)

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。
- 適切なダイヤルルールが適用されていません。たとえば、ユーザが 95550100 ではなく 5550100 をダイヤルしました。

ソリューション

ダイヤルルールを確認します。