



トラブルシューティングのヒント

この章では、それぞれのセクションで Cisco Unified CCX ソフトウェアの問題を解決するのに役立つヒントを提供します。

Cisco Agent Desktop や Cisco Supervisor Desktop を使用しているときに問題が発生したら、次の URL で『Cisco CAD Service Information Guide』のトラブルシューティングのセクションを参照してください。

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/sw_ap_to/apps_5_0/english/agents/cad641si.pdf

Cisco Unified CCX を Cisco Unified ICME とあわせて Unified CCX Gateway Solution の一環として使用している場合に問題が発生したら、『Cisco Unified CCX Gateway Deployment Guide』に記載されているトラブルシューティング情報を参照してください。



(注)

Cisco Unified CCX Administration のユーザ インターフェイスからトラブルシューティングに関する次のヒントも参照できます。[Main] メニューにアクセスするには [Tools] > [Troubleshooting Tips] を選択してください。

ヒントは次のように分類されています。

- 「インストール問題」 (P.8-2)
- 「バックアップ、復元、およびアップデート問題」 (P.8-3)
- 「CME Telephony サブシステムの問題」 (P.8-11)
- 「Cisco Unified Communications Manager Automated Attendant の問題」 (P.8-11)
- 「Cisco Unified Communications Manager Express の問題」 (P.8-12)
- 「Cisco Unified CCX の問題」 (P.8-15)
- 「Cisco Unified IP IVR の問題」 (P.8-24)
- 「Cisco Unified CCX Administration の問題」 (P.8-26)
- 「Cisco Unified CCX Admin Utility の問題」 (P.8-33)
- 「Cisco Unified CCX Database の問題」 (P.8-36)
- 「Cisco Unified CCX Editor の問題」 (P.8-40)
- 「Cisco Unified CCX Engine の問題」 (P.8-42)
- 「Cisco Unified CCX Real-Time Reporting の問題」 (P.8-56)
- 「Cisco Unified CCX Historical Reporting の問題」 (P.8-59)
- 「Automatic Speech Recognition の問題」 (P.8-73)

- 「Outbound の問題」 (P.8-77)
- 「Text-to-Speech の問題」 (P.8-82)
- 「Serviceability の問題」 (P.8-87)
- 「Cisco Unified CCX の国際化の問題」 (P.8-92)
- 「VXML の問題」 (P.8-93)
- 「ハイ アベイラビリティとブートストラップ」 (P.8-95)
- 「ハイ アベイラビリティとフェールオーバー」 (P.8-96)
- 「VoIP Monitor の問題」 (P.8-103)
- 「CDP の問題」 (P.8-105)

インストール問題

このセクションでは次のインストール問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「2 ノード構成の Cisco Unified CCX 7.0(1) クラスターの 1 ノードがクラッシュして修復できない」 (P.8-2)



(注)

インストールおよびアップグレード中はウイルス スキャン (McAfee、Norton、Symantec など) や Cisco Security Agent を停止してください。

2 ノード構成の Cisco Unified CCX 7.0(1) クラスターの 1 ノードがクラッシュして修復できない

症状 運用している 2 ノードの Cisco Unified CCX 7.0(1) クラスターのうち 1 ノードがクラッシュして修復できない。

エラー メッセージ None

考えられる原因 原因は不明です。

推奨処置 インストール関係の説明は、『Cisco Unified Contact Center Express Installation Guide』を参照してください。

次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** 必要に応じて DB Publisher をクラッシュしたノードから稼働中のノードに切り替えます。
 - ステップ 2** クラッシュしていない方のノードの、[Cisco Unified CCX Application Administration] Web インターフェイスの [Control Center Server Configuration] ページから [Remove] オプションを実行して、クラッシュしたノードをクラスターから削除します。
 - ステップ 3** 具体的な説明は、『Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide』の「Removing a Server」を参照してください。
 - ステップ 4** クラッシュしたノードを再インストールします。

ステップ 5 Cisco Unified CCX をクラッシュしたノードに再インストールして、Cisco Unified CCX Administration 設定で [Add To Cluster] を選択して実行します。

バックアップ、復元、およびアップデート問題

このセクションでは次にあげるバックアップ、復元、およびアップデート問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「クライアント デスクトップからバックアップ、復元、およびアップグレードが実行できない」 (P.8-3)
- 「バックアップ、復元、またはアップグレード中に UI に例外が表示される」 (P.8-4)
- 「1 ノードあるいは 2 ノードシステムでバックアップに失敗した」 (P.8-4)
- 「CRS 4.5 プロファイル名が指定されていない」 (P.8-5)
- 「復元またはアップグレード中にメッセージ [Page Not Found] が表示される」 (P.8-5)
- 「ファイルが見つからないために復元が失敗する」 (P.8-6)
- 「1 ノードシステムで復元に失敗した」 (P.8-6)
- 「復元の前に稼動していた 2 ノードシステムの復元が失敗した」 (P.8-7)
- 「再インストールした 2 ノードシステムで復元に失敗した」 (P.8-8)
- 「アップグレード後、RmCm 設定が部分的に失われた」 (P.8-9)
- 「バックアップ作業中にバックアップ ウィンドウが誤って閉じられた」 (P.8-9)
- 「HA 展開でテープ ドライブ移動したら復元エラーが発生した」 (P.8-10)
- 「HA 展開でバックアップと復元を異なるノードで実施したら復元 エラーが発生した」 (P.8-10)
- 「Outbound Subsystem の設定の更新に失敗した」 (P.8-10)

クライアント デスクトップからバックアップ、復元、およびアップグレードが実行できない

症状 クライアント デスクトップからバックアップ、復元、およびアップグレードが実行できない。

エラー メッセージ Backup and Restore or Upgrade displays an exception or a 'Page Not Found' message.

考えられる原因 バックアップ、復元、またはアップグレードで例外が表示された時は、`c:\%program files%\wfavvid\log\%MCVD` フォルダのログをチェックしてキーワード 'backup_fail' で検索をかけてください。これで問題の原因が表示されます。表示されたメッセージが理解できない場合は、TAC に連絡してください。メッセージ [Page Not Found] が表示された場合は、Cisco Unified CCX Node Manager が何かの理由で再始動しています。TAC に連絡してください。

推奨処置 Cisco Unified CCX サーバ デスクトップからバックアップ、復元、またはアップグレードを開始してください。

バックアップ、復元、またはアップグレード中に UI に例外が表示される

症状 バックアップ、復元、またはアップグレード中に例外が表示される。

エラー メッセージ To see the error message, open the C:\Program Files\wfvavvid\log\MCVD\MCVDXXX.log where the time of the failure occurred. Search for the keyword: 'BACKUP_FAILED', 'RESTORE_FAILED', or 'UPGRADE_FAILED' based on type of failure. An exception with stack trace will be shown next to this text.

エラー メッセージの中に表示された最後の例外から次のキーワードを探し、問題が発生したコンポーネントを特定してください。

- com.cisco.archive.* : ArchiveManager の一般的な問題を示します。
- com.cisco.archive.impl.component.config.* : プロパティ ファイルなど、設定の保存または復元の問題を示します。
- com.cisco.database.* : データベースの問題を示します。
- com.cisco.wf.calabrioBackupRestore.* : Calabrio コンポーネントの問題を示します。
- com.cisco.wf.jtapi.archive.* : JTAPI の設定問題を示します。
- com.cisco.wf.cme.archive.* : CME の設定問題を示します。
- com.cisco.restoreadmin.jtapiresyncwizard.* : JTAPI ウィザードでのルート ポイントや CTI ポートの同期問題を示します。
- com.cisco.restoreadmin.cmevalidate.* : [CME Validation] ウィザードの問題を示します。

推奨処置 適切な技術者を見つけられるように Cause に示される情報を確認したうえで、TAC に連絡してください。

1 ノードあるいは 2 ノード システムでバックアップに失敗した

症状 1 ノードあるいは 2 ノード システムでバックアップに失敗した。

エラー メッセージ Backup and Restore displays an exception or a 'Page Not Found' message.

考えられる原因 バックアップと復元で例外が表示された時は、c:\program files\wfvavvid\log\MCVD フォルダのログをチェックしてキーワード 'backup_fail' でサーチをかけてください。これで問題の原因が表示されます。表示されたメッセージが理解できない場合は、TAC に連絡してください。メッセージ [Page Not Found] が表示された場合は、Cisco Unified CCX Node Manager が何かの理由で再始動しています。TAC に連絡してください。

推奨処置 'Backup Storage Location' が正規の認定証で正しく設定されているか確認してください。

CRS 4.5 プロファイル名が指定されていない

症状 4.5 から 7.0 へアップグレードする際に CRS 4.5 プロファイル名を選択する必要があるが、復元時に表示されるプルダウンメニューに該当名が表示されない。

エラーメッセージ None

考えられる原因 この現象は、最初に復元しようとしたときに、Cisco Unified CCX Node Manager が突然シャットダウンまたは再開したために、失敗した場合に起こることがあります。復元しようとしたときに CRS 4.5 プロファイル名が 7.0 cluster ID（つまり長整数型）に移行した可能性があります。ところが Cisco Unified CCX Node Manager が突然シャットダウンしたために、CCM テーブル上のプロファイル名が移行したままになったと考えられます。

推奨処置 CRS 4.5 プロファイル名を入力するようメッセージが表示されたら、プルダウン リストから長整数型を選択してください。

復元またはアップグレード中にメッセージ [Page Not Found] が表示される

症状 復元またはアップグレード中にメッセージ [Page Not Found] が表示される。

エラーメッセージ Check the log in c:\program files\wfa\vid\log\MCVD and search for keyword 'reboot_on' for the error message.

考えられる原因 復元またはアップグレード中に、異常なシャットダウンが原因で Cisco Unified CCX Node Manager が再開した可能性が高いです。このことは復元中に新しい MCVD ログファイル（フォルダ c:\program files\wfa\vid\log\MCVD）が作成されたこと、あるいは稼動していた Cisco Unified CCX Node Manager Service が停止していることにより確認できます。

推奨処置

-
- ステップ 1** メッセージ [reboot_on] を解析してどのサービスが停止したかを確認します。これが一時的なものである場合は、次の 2 つのステップを実施してから復元をやり直します。現象が一時的なものでない場合は TAC に連絡してください。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Node Manager Service が実行中の場合は停止します。フォルダ c:\program files\wfa\vid\ClusterData を復元の前にコピーした元の ClusterData フォルダと入れ替えます。
- ステップ 3** 作業のやり直しに備えて、元のフォルダは削除しないでください。それでも復元に失敗する場合は TAC に連絡してください。
-

ファイルが見つからないために復元が失敗する

症状 「<file-name> file is not found」により復元が失敗する。

エラー メッセージ "<file-name> file is not found" message is displayed in the Restore Pop-up UI.

考えられる原因 復元プロセスがファイル <file-name> を見つけることができません。

推奨処置 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** ステージング ディレクトリ (C:\%STI) を削除します。
 - ステップ 2** [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択してから 'Cisco Unified CCX Node Manager' サービスを停止することにより、Node Manager Service を手動で停止します。
 - ステップ 3** フォルダ C:\%Program Files%\%favvid%\ClusterData を削除します。
 - ステップ 4** フォルダ C:\%BackupClusterData%\ClusterData (以前にバックアップしておいたもの) を C:\%Program Files%\%favvid% へコピーします。
 - ステップ 5** マシンをリブートします。
 - ステップ 6** 復元をやり直します。
-

1 ノード システムで復元に失敗した

症状 1 ノード システムで復元に失敗した。

エラー メッセージ Backup and Restore displays an exception or a 'Page Not Found' message.

考えられる原因 バックアップと復元で例外が表示された時は、c:\%program files%\%favvid%\log%\MCVD フォルダのログをチェックしてキーワード 'backup_fail' で検索をかけてください。これで問題の原因が表示されます。表示されたメッセージが理解できない場合は、TAC に連絡してください。メッセージ [Page Not Found] が表示された場合は、Cisco Unified CCX Node Manager が何かの理由で再始動しています。TAC に連絡してください。

推奨処置 障害の内容を確認してください。障害が解決できない場合は TAC に連絡してください。一時的な問題が原因の場合は、次のいずれかを実行して復元をやり直してください。

元の ClusterData フォルダがある場合は次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Node Manager Service を停止します。
 - ステップ 2** フォルダ C:\%Program Files%\%favvid%\ClusterData を削除します。
 - ステップ 3** 元の ClusterData フォルダを C:\%Program Files%\%favvid% フォルダにコピーします。
 - ステップ 4** Cisco Unified CCX Node Manager Service を起動します。

ステップ 5 復元をやり直します。

元の ClusterData フォルダが無い場合は次の手順に従ってください。

ステップ 1 Win2K3 OS を使用して Cisco Unified CCX サーバを再インストールします。

ステップ 2 Cisco Unified CCX インストーラでサーバを新たにインストールし直します。

ステップ 3 復元をやり直します。

復元の前に稼動していた 2 ノード システムの復元が失敗した

症状 2 ノード システムで復元が失敗した。復元の前にはシステムはクラスタ構成で正常に稼動していた。

エラー メッセージ Backup and Restore displays an exception or a 'Page Not Found' message.

考えられる原因 バックアップと復元で例外が表示されたときは、`c:\program files\wfavvid\log\MCVD` フォルダのログをチェックしてキーワード 'backup_fail' で検索をかけてください。これで問題の原因が表示されます。表示されたメッセージが理解できない場合は、TAC に連絡してください。メッセージ [Page Not Found] が表示された場合は、Cisco Unified CCX Node Manager が何かの理由で再始動しています。TAC に連絡してください。

推奨処置 障害の内容を確認してください。障害が解決できない場合は TAC に連絡してください。一時的な問題が原因の場合は、次のステップに従って復元をやり直してください。

ステップ 1 Cisco Unified CCX Node Manager Service の両ノードをシャットダウンします。

ステップ 2 ClusterData のコピーを両ノードに保存しておく必要があります。

- a. 両ノードで `C:\Program Files\wfavvid\ClusterData` フォルダを削除します。
- b. 元の ClusterData フォルダを `C:\Program Files\wfavvid` フォルダにコピーします。

ステップ 3 ClusterData のコピーが両ノードに保存されていない場合は次のようにします。

- a. Win2K3 OS を使用して両方の Cisco Unified CCX サーバを再インストールします。
- b. Cisco Unified CCX インストーラを使用して両サーバを新たにインストールし直します。
- c. 復元をやり直します。

ステップ 4 両ノードで Cisco Unified CCX Node Manager を再起動します。

ステップ 5 もういちど復元をやり直します。

再インストールした 2 ノードシステムで復元に失敗した

症状 2 ノードシステムで復元が失敗した。システムは再インストールされたが、クラスタ構成で稼動するように設定されていない。

エラー メッセージ Backup and Restore displays an exception or a 'Page Not Found' message.

考えられる原因 バックアップと復元で例外が表示された時は、`c:\%program files%\wfavvid\log\%MCVD` フォルダのログをチェックしてキーワード 'backup_fail' でサーチをかけてください。これで問題の原因が表示されます。表示されたメッセージが理解できない場合は、TAC に連絡してください。メッセージ [Page Not Found] が表示された場合は、Cisco Unified CCX Node Manager が何かの理由で再始動しています。TAC に連絡してください。

推奨処置 障害の内容を確認してください。障害が解決できない場合は TAC に連絡してください。一時的な問題が原因の場合は、次のステップに従って復元をやり直してください。

ステップ 1 Cisco Unified CCX Node Manager Service の両ノードをシャットダウンします。

ステップ 2 ClusterData が両ノードに複製保存されている場合は次のようにします。

- a. 両ノードで `C:\%Program Files%\wfavvid\ClusterData` フォルダを削除します。
- b. 元の ClusterData フォルダを `C:\%Program Files%\wfavvid` フォルダにコピーします。
- c. 第 2 ノードで `regedit` を使用して、次のレジストリで 'com.cisco.cluster.node.id' が 1 と設定されていることを確認します。

```
%HKEY_LOCAL_MACHINE%SOFTWARE\Cisco Systems,
Inc.%CRS%Properties\application.MADM.properties
```

ステップ 3 ClusterData が両ノードに複製保存されていない場合は次のようにします。

- a. Win2K3 OS を使用して両方の Cisco Unified CCX サーバを再インストールします。
- b. Cisco Unified CCX インストーラを使用して両サーバを新たにインストールし直します。
- c. 復元をやり直します。

ステップ 4 両ノードで Cisco Unified CCX Node Manager を再起動します。

ステップ 5 もういちど復元をやり直します。

アップグレード後、RmCm 設定が部分的に失われた

症状 4.5 から 7.0 へのアップグレードの成功後に、システムの Resource Manager Contact Manager (RmCm) 設定 (リソース スキル グループ、CSQ 設定など) が部分的に失われた。

エラー メッセージ None

考えられる原因 この現象は、アップグレードが起動されたが Cisco Unified CCX Node Manager が復元中に再開始したため、アップグレードが失敗した場合に発生することがあります。復元の試行に成功した場合、復元を最初に試行した段階で CRS 4.5 ユーザ プロファイル名は長整数型に変換されています。

推奨処置 デフォルト プロファイル名を profileID = 1 にリセットするために次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** SQL クエリ アナライザを開いて次のように入力します。
- a.** Run `SELECT * FROM db_cra.dbo.profileIDMapping`
2つのレコードが表示されます (1つは 4.5 のもの、もうひとつは 7.0 のデフォルト)。デフォルトでない CRS4.5_profilename を書きとめておいてください。後に必要になります。
 - b.** Run `DELETE FROM db_cra.dbo.profileIDMapping where profileName='CRS4.5_profilename`
このコマンドにより、リザルト ウィンドウの 1 行が変化することを確認してください。
 - c.** Run `UPDATE db_cra.dbo.profileIDMapping SET profileID =1`
このコマンドにより、1 行が変化することを確認してください。
- ステップ 2** `SELECT * FROM db_cra.dbo.profileIDMapping`
- ステップ 3** プロファイル名が 'default' で profileID=1 の 1 行だけが表示されます。
-

バックアップ作業中にバックアップ ウィンドウが誤って閉じられた

症状 バックアップ作業中にバックアップ ウィンドウが誤って閉じられ、その結果バックアップ手順が途中で中断された。

エラー メッセージ Fail to release bootstrap mutex

推奨処置 バックアップが突然中断されると Cluster Mutex ロックが解除されません。ロックはしばらくしてから自動的に解除されます。したがって、5 ~ 10 分待ってからバックアップ手順を再開してください。

HA 展開でテープ ドライブ移動したら復元エラーが発生した

症状 HA 展開でテープ デバイスを使用し、[Restore Now] をクリックしたらエラー メッセージが表示された。

エラー メッセージ Unable to perform Restore, please check logs for more details.

考えられる原因 HA 展開では 1 ノードに接続されたテープにバックアップが行われます。そしてもうひとつのノードにテープを移動し、そのノードの復元が行われます。

推奨処置 バックアップをした方のノードで復元をしてください。

HA 展開でバックアップと復元を異なるノードで実施したら復元 エラーが発生した

症状 テープ ドライブからのバックアップが 98% で失敗し、エラー メッセージが表示される。

エラー メッセージ Please make sure that the Tape drive is connected to the machine and verify if the tape is properly inserted.

考えられる原因 テープ ドライブが接続されていない方のノードでバックアップが行われました。

推奨処置 テープ ドライブが接続されている方のノードでバックアップしてください。

Outbound Subsystem の設定の更新に失敗した

症状 5.0(1) SR1 からアップグレードされた 5.0(2) クラスタのノード 1 で、[CRS Administration] ページからの Outbound Subsystem またはその他の設定の更新に失敗した。

エラー メッセージ ConfigException occurred

考えられる原因 この問題は 5.0(1)/5.0(1)SR1 HA クラスタからアップグレードされた 5.0(2) HA クラスタで発生します。原因は Config Datastore を 2 つのノードに複製するために使用される SQL Server Linked Server が、5.0(2) にアップグレードされるときにリセットされ、自身をポイントするようになるためです。つまり、ノード 1 の SQL Server LinkedServer はノード 2 を指さずに自分自身を指すようになります。

推奨処置 Node 2 で CRS Administration の [Control Center] > [Component Activation] ページから Config Datastore と Historical Datastore を無効化してから、有効化し直してください。これでノード 1 の SQL Server Linked Server が再びノード 2 を指すようになります。その後は設定の更新が可能でです。

CME Telephony サブシステムの問題

このセクションでは次の CME Telephony 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「機能ルーティング ポイント の稼働が止まった、あるいは CME Telephony が部分的にしか稼働していない」 (P.8-11)

機能ルーティング ポイント の稼働が止まった、あるいは CME Telephony が部分的にしか稼働していない

症状 機能ルーティング ポイント の稼働が止まった、あるいは CME Telephony が部分的にしか稼働していない。

エラー メッセージ None

考えられる原因 この現象はルータ側でルート ポイント DN を手動で削除した場合に発生します。

推奨処置 設定検証ツールを実行して、警告メッセージが表示されないか確認してください。レポートに RP DN にミスマッチがあることが示されているはずですが、ルータの設定をチェックして DN が存在するかどうか確認してください。確認できたら、[Trigger] ページを開き [Update] ボタンをクリックして、ルータ側の DN を修正、再生成してください。

Cisco Unified Communications Manager Automated Attendant の問題

このセクションでは Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) Automated Attendant (AA) の次の問題に関するトラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「名前でダイヤルしたが指定されたサーバが見つからない」 (P.8-11)
- 「Automated Attendant プロンプトが再生されない」 (P.8-12)

名前でダイヤルしたが指定されたサーバが見つからない

症状 Cisco Unified CM AA が、発信者が名前でダイヤルして指定したユーザを見つけることができない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 指定されたユーザのプライマリ内線が Cisco Unified CM に割り当てられていないためそのユーザの内線が無効になっている、あるいは cendir.ini ファイルで情報が欠けています。

推奨処置 次の手順に従ってください。

ステップ 1 Cisco Unified CM User Information の Web ページで、該当ユーザに対して [AutoAttendant Dialing] に情報が登録されていること、ユーザ レコードに対応電話が登録されていること、および [Primary Extension] 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 2 On the Cisco Unified CCX サーバで ccndir.ini ファイルにユーザベース情報およびプロファイルベース情報が正しく設定されていることを確認します。例：

```
# Base DN for CCN APPS
CCNAPPSBASE "ou=CCN Apps, o=cisco.com"
# CCN Cluster Profile name
CCNCLUSTERPROFILE "johndoe_test"
# Base DN for Users
USERBASE "ou=Users, o=cisco.com"
```

Automated Attendant プロンプトが再生されない

症状 Cisco Unified CM AA プロンプトが再生されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Script Application の Web ページの [welcomePrompt] フィールドに設定されている Welcome プロンプトに誤りがある。

推奨処置 Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Applications] > [Prompt Management] の順に選択してください。リンク [Upload New Prompts] をクリックして Welcome プロンプトをアップロードしてください。

Cisco Unified Communications Manager Express の問題

このセクションでは Cisco Unified Communications Manager Express (Cisco Unified CME) の次の問題に関するトラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「エージェントが共有回線にログインできない」 (P.8-13)
- 「エージェントが規制回線にログインできない」 (P.8-13)
- 「エージェントが会議から退席すると、すべての参加者が会議から退席してしまう」 (P.8-13)
- 「Cisco Unified CME が 2811/CME ルータから起動されない」 (P.8-14)
- 「# を押すとプロンプトが途切れ、その後のプロンプトも再生されなくなる」 (P.8-14)

エージェントが共有回線にログインできない

症状 エージェントが Cisco Agent Desktop (CAD) にログインできない。

エラー メッセージ CAD displays *Unable to login agent because line is shared.*

考えられる原因 ログインで指定された内線が共有内線です。

推奨処置 指定する内線は 1 つのデバイスにだけ対応するようにしてください。

エージェントが規制回線にログインできない

症状 エージェントが CAD にログインできない。

エラー メッセージ CAD displays *The line is restricted.*

考えられる原因 ログインで指定された内線がモニタできません。

推奨処置 エージェントの内線を Cisco Unified CME で "allow-watch" と設定するようにしてください。

エージェントが会議から退席すると、すべての参加者が会議から退席してしまう

症状 エージェントが会議から退席すると、参加者もすべて会議から退席してしまう。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 エージェントの設定が "keep-conference" になっていません。

推奨処置 エージェントのデバイスを Cisco Unified CME で "keep-conference" と設定するようにしてください。

Cisco Unified CME が 2811/CME ルータから起動されない

症状 Cisco Unified CME が 2811/CME ルータから起動されない。Cisco Unified CME は Cisco Unified CCX と正しく統合されていて、SIP メッセージが Cisco Unified CCX と Cisco Unified CME のデバッグ ファイル に記録されている。コールは Cisco Unified CCX ルート ポイントまで届いているが、Cisco Unified CCX アプリケーションが起動されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 発信者が電話機からトリガ電話番号をダイヤルすると、コールは届きますがアプリケーションが起動されず、そのコールは止まってしまいます。Cisco Unified CME の設定が次のようになっていることが原因である可能性があります。

```
voice service voip
gcid
allow-connections sip to sip
```

Cisco Unified CME は Invite を送信しますが OfferedEvent を送信しません。したがって UCCX JASMIN は着信コールを SIP サブシステムに報告しません。これが原因でコールが停止してしまいます。

推奨処置 Cisco Unified CME の設定を次のように変更してください。

```
voice service voip
gcid
callmonitor
allow-connections sip to sip
```

'#' を押すとプロンプトが途切れ、その後のプロンプトも再生されなくなる

症状 Cisco Unified CCX を Cisco Unified CME と統合した場合、'#' を押すとプロンプトが途切れ、その後のプロンプトも再生されなくなる。この現象は次の手順で発生する。

1. 発信者が ICD にコールを発信し、そのコールはエージェントにルーティングされる。
2. エージェントは [Transfer] を押し ICD ルート ポイントへダイヤルしてから、'#' を押す ('#' が Cisco Unified CME で数字の終わりを示すキーとして設定されている場合)。
3. エージェントに ICD プロンプトが聞こえるはずだが、プロンプトは聞こえないか、聞こえても部分的にしか聞こえない。
4. エージェントが転送をコミットすると、その後発信者にプロンプトが聞こえない。

エラー メッセージ None.

推奨処置 この問題を解決するには、Play Prompt ステップで、すべてのプロンプトに対して 'Flush Input Buffer' を 'yes' と設定してください。

Cisco Unified CCX の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「RmCm サブシステムがアウト オブ サービスになっている」 (P.8-16)
- 「RmCm サブシステムが [INITIALIZING] 状態になったままである」 (P.8-16)
- 「RmCm が [Initializing] 状態になったままである」 (P.8-17)
- 「エージェント、スーパーバイザ、またはチームの同期が失われている」 (P.8-17)
- 「CDA にエージェントまたは CSQ が表示されない」 (P.8-17)
- 「Cisco Unified CCX Configuration の Web ページの [Resources] エリアにエージェントが表示されない」 (P.8-18)
- 「エージェントの順番を選択できない」 (P.8-18)
- 「エージェントが、コールを処理したのちに [Work] 状態にならない」 (P.8-18)
- 「メディア ステップで 例外 [Could not create PlayPromptDialog Object] が発生する」 (P.8-19)
- 「Cisco Unified CCX の設定を変更できない」 (P.8-19)
- 「いくつかのリソース選択基準が欠落している」 (P.8-20)
- 「エージェントを記録できない」 (P.8-20)
- 「スーパーバイザがエージェントをモニタおよび記録できないことがある」 (P.8-20)
- 「Cisco Unified CCX ルート ポイントへのコールが切断される」 (P.8-21)
- 「コールがエージェントにルーティングされない」 (P.8-21)
- 「エージェントが CSQ に表示されない」 (P.8-21)
- 「Cisco Unified CCX エージェントがコールを保留したのちに、そのエージェントの内線を再呼び出ししようとしたが、コールが切断された」 (P.8-22)
- 「NIC ドライバを更新するとサイレント モニタリングとレコーディングが無効化される」 (P.8-22)
- 「エージェントが [Reserved] 状態と [Ready] 状態に繰り返し変化する」 (P.8-23)
- 「エージェントが [Reserved] 状態だが、打診転送が繰り返し失敗する」 (P.8-23)
- 「最初の 2 回のリングングでコールを取らないと、そのコールが破棄される」 (P.8-23)

RmCm サブシステムがアウト オブ サービスになっている

症状 RmCm サブシステムがアウト オブ サービスになっている。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CM の RM JTAPI ユーザが適切に設定されていません。

推奨処置 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration の Web ページ から [Subsystems] > [RmCm] の順に選択します。
 - ステップ 2** ハイパーリンク [RM JTAPI Provider] をクリックします。
 - ステップ 3** [RM JTAPI User ID] と [Password] フィールドの内容が、Cisco Unified CM の RM JTAPI ユーザのものになっていることを確認します。
-

RmCm サブシステムが [INITIALIZING] 状態になったままである

症状 RmCm サブシステムが [INITIALIZING] 状態になったままである。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 デフォルト スクリプトの CM.aef と RM.aef がロードできなかったためです。次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** RM JTAPI プロバイダーの設定をチェックしてから、Cisco Unified CCX を停止して再起動します。
 - ステップ 2** Cisco Unified CCX Administration の [Script Management] ページにワークフロー スクリプトの CM.aef と RM.aef があることを確認します。これらは RmCm サブシステムが稼動するために必要です。これらスクリプトが削除、紛失、または破壊されていると、RmCm サブシステムは稼動しません。復旧するには、これらスクリプトを `C:\Program Files\wfavvid\scripts\system\default\rmcm` からコピーしてから、Cisco Unified CCX Engine を再起動してください。
-

RmCm が [Initializing] 状態になったままである

症状 Cisco Unified CCX Engine が起動されたのち、RmCm が [Initializing] 状態になったままになる。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 RmCm サブシステムが設定情報を読み込めません。

推奨処置 クラスタで少なくとも 1 つの "Cisco Unified CCX SQL Server - Config" が稼動していることを確認してください。稼動していない場合、起動してください。

エージェント、スーパーバイザ、またはチームの同期が失われている

症状 Cisco Unified CCX と Cisco Desktop Administrator (CDA) との間で、エージェント、スーパーバイザ、またはチームの同期が失われている。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CCX と CDA の間の自動同期が失敗しました。

推奨処置 Logical Call Center (通常は Cisco Unified CCX プロファイル名) を選択してから [Setup] > [Synchronize Directory Services] をクリックして、CDA から手動同期を起動してください。

CDA にエージェントまたは CSQ が表示されない

症状 Cisco Unified CCX Administration にエージェントまたは Contact Service Queue (CSQ) を追加しても、これらが CDA に表示されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 RmCm サブシステムがエージェントの同期を取っていません。

推奨処置 [Subsystems] > [RmCm] の [Resources] リンクを開いてください。これにより RmCm はエージェントの同期をとります。

Cisco Unified CCX Configuration の Web ページの [Resources] エリアにエージェントが表示されない

症状 Cisco Unified CCX Configuration の Web ページの [Resources] エリアにエージェントが表示されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 ユーザがエージェントのエリアに表示されるには、Cisco Unified Communications Manager User Information の Web ページで Cisco Unified CCX エージェントとして設定されている必要があります。

推奨処置 Cisco Unified CM の User Information Web ページ で設定情報を確認してください。ユーザごとに、[Associated Devices] で電話が対応付けられていて、[Cisco Unified CCX extension] オプション ボタンが選択されていることを確認してください。

エージェントの順番を選択できない

症状 リソース グループを設定する際に、エージェントの順番を選択できない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 エージェントの順番付けは CSQ レベルで行われます。

推奨処置 CSQ を設定するときに、目的のリソース グループを選択し、[Show Resources] をクリックしてエージェントの順番を指定してください。

エージェントが、コールを処理したのちに [Work] 状態にならない

症状 CSQ の設定で [Auto Work] が有効になっているにもかかわらず、エージェントが、コールを処理したのちに [Work] 状態にならない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 エージェントは [Talk] 状態で [Ready] ボタンを押さないと、コールを処理したのちに [Work] 状態になりません。また、エージェントが複数の CSQ に対応している場合、個々の CSQ の設定がすべて [Auto Work] になっているとは限りません。エージェントは、[Auto Work] が有効になっている CSQ からコールが到着した場合にだけ [Work] 状態になります。

推奨処置 なし。

メディア ステップで 例外 [Could not create PlayPromptDialog Object] が発生する

症状 SendDigitString 以外のすべてのメディア ステップで、Cisco Unified CCX トレース ファイルに次の例外が発生する。

エラー メッセージ *Could not create PlayPromptDialog Object:
Exception=com.cisco.channel.ChannelUnsupportedException: com.cisco.dialog.PlayPromptDialog is not supported.*

考えられる原因 トリガーの定義に Primary Dialog Group が指定されていません。

推奨処置 Cisco Unified CCX Application Configuration の Web ページでアプリケーションを追加したのちに、トリガーを定義する必要があります。アプリケーションにトリガーを定義する際、Call Control Group と Primary Dialog Group の両方を [JTAPI Trigger Configuration] ウィンドウで定義する必要があります。

Cisco Unified CCX の設定を変更できない

症状 Cisco Unified CCX 設定を保存しようとする、Cisco Unified CCX Administration でエラーメッセージが表示される。

エラー メッセージ *There was an error reading/updating the database.Please contact your administrator.*

考えられる原因 Cisco Unified CCX の設定を変更するためには、すべての "Cisco Unified CCX SQL Server - Config" がインサービスである必要があります。1 つでもダウンしていると、Cisco Unified CCX の設定変更はできません。

推奨処置 クラスタのすべての "Cisco Unified CCX SQL Server - Config" の状態を確認してください。稼動していないサービスがあったら、起動してください。"Cisco Unified CCX Config datastore" コンポーネントが有効になっていることを確認してください。

いくつかのリソース選択基準が欠落している

症状 CSQ を設定しようとしている時、Cisco Unified CCX Administration でいくつかのリソース選択基準が表示されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 CSQ がリソース グループに基づいています。リソース グループに基づいた CSQ には選択基準として、Longest Available、Most Handled Contact、Shortest Average Handle Time、Linear、および Circular があります。スキルに基づいた CSQ には選択基準として、Longest Available、Most Handled Contact、Shortest Average Handle Time、Most Skilled、Least Skilled、Most Skilled by weight、Least Skilled by Weight、Most Skilled by Order、および Least Skilled by Order があります。

推奨処置 目的とするリソース 選択基準によっては、スキル ベースの CSQ を使用することも考えられます。

エージェントを記録できない

症状 スーパーバイザがエージェントのコールを記録できない。[Record] をクリックすると、メッセージ ダイアログ ボックスが表示される。

エラー メッセージ *Unable to record agent.*

考えられる原因 記録数が 0 に設定されています。

推奨処置 Cisco Unified CCX Administration を開いてください。[System] > [System Parameters] を選択して、記録数を適切に設定してください。

スーパーバイザがエージェントをモニタおよび記録できないことがある

症状 スーパーバイザがエージェントをモニタおよび記録できないことがある。

エラー メッセージ None

考えられる原因 現在 CAD は G.711 と G.729 のコーデックしかサポートしていません。Cisco Unified CM のコーデック設定が、G.722 などの別のものである場合、このような問題が発生することがあります。

推奨処置 エージェントの電話機の "Advertise G 722 codex" が無効化されていて、Cisco Unified CM の設定が G.711 または G.729 コーデックになっていることを確認してください。Cisco Unified CM 6.0 は G 722 コーデックをサポートしますが、CAD はサポートしません。

Cisco Unified CCX ルート ポイントへのコールが切断される

症状 Cisco Unified CCX ルート ポイントをコールするとそのコールが切断される。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Script Application の Web ページで CSQ パラメータが正しく定義されていません。

推奨処置 Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Applications] > [Application Management] を選択し、Cisco Unified CCX に対応するスクリプトをクリックして、設定する CSQ 名を [CSQ] フィールドに入力してください。

コールがエージェントにルーティングされない

症状 エージェントに CSQ スキルが設定されているにもかかわらず、コールがエージェントにルーティングされない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 エージェントのスキル レベルが CSQ のスキルレベルに達していません。

推奨処置 CSQ 設定 ページで [Show Resources] をクリックして、エージェントが CSQ に含まれていることを確認してください。エージェントが表示されない場合は、エージェントのスキルレベルが CSQ のスキル レベルに達しているか確認してください。

エージェントが CSQ に表示されない

症状 CSQ にスキル A とスキル B のエージェント グループが設定されているが、エージェントが CSQ に表示されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 エージェントが CSQ のスキル レベルを完全には備えていない、またはエージェントのスキル レベルが CSQ のスキル レベルに達していません。

推奨処置 エージェントが CSQ のスキル レベルをすべて備えていて、かつエージェントのスキル レベルが CSQ のスキル レベルに達していることを確認してください。

Cisco Unified CCX エージェントがコールを保留したのちに、そのエージェントの内線を再呼び出ししようとしたが、コールが切断された

症状 エージェント A が Cisco Unified CCX コールを受けて、そのコールを保留する。保留コールがタイムアウトすると、エージェント A の内線に再呼び出しがかかる（他のエージェントがそのコールを取らなかった場合）。エージェント A が Cisco Unified CCX の内線で他のコールを扱っているときに、その前に保留していたコールがその内線にルーティングされると、発信者は切断される。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 保留コールが [Forward Busy] の設定がない使用中の回線に再呼び出しされると、そのコールは切断されます。

推奨処置 エージェント A の Configure the Cisco Unified CCX の内線を [Forward Busy] と設定し、同じ電話機の Cisco Unified CCX 以外の回線に転送するようにしてください。

同時にこの回線に対して [Forward Busy] と設定して、Cisco Unified CCX ルート ポイントに転送するようにしてください。エージェント A の Cisco Unified CCX 内線が使用中のときに再呼び出しされると、コールは Cisco Unified CCX でない方の回線に転送されます。転送先の非 Cisco Unified CCX 回線が使用中のときは、コールは切断されず Cisco Unified CCX ルート ポイントに転送され再びキューイングされます。Cisco Unified CCX ルート ポイントのワークフローを設定して、この種のコールの優先度を上げることもできます。

NIC ドライバを更新するとサイレント モニタリングとレコーディングが無効化される

症状 Network Interface Card (NIC; ネットワーク インターフェイス カード) を更新すると、Cisco Supervisor Desktop と Cisco Agent Desktop のサイレント モニタリングとレコーディングが機能しなくなる。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 この問題は、Cisco Unified CCX をインストールする際に [VoIP Monitor Server] チェック ボックスをチェックしたサーバで、NIC ドライバを更新すると起こることがあります。

推奨処置 Cisco Unified CCX を再インストールしてください。[Component Distribution] ペインの [VoIP Monitor Server] チェック ボックスをチェックするのを忘れないでください。

エージェントが [Reserved] 状態と [Ready] 状態に繰り返し変化する

症状 エージェントが [Reserved] 状態と [Ready] 状態に繰り返し変化する。[Busy] の理由で転送が失敗する。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 デバイスの [Busy Trigger] フラグ が適切に設定されていません。

推奨処置 エージェントのデバイスの設定をチェックして、[Max Calls] を 2 に、[Busy Trigger] を 1 にしてください。

エージェントが [Reserved] 状態だが、打診転送が繰り返し失敗する

症状 エージェントが [Reserved] 状態であるが、打診転送が繰り返し失敗する。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 エージェントの電話機と CTI ポートが異なる地域にある、または Cisco Unified CCX のコーデックと該当するデバイスの Cisco Unified CM のコーデックが異なります。

推奨処置 エージェントの電話機と CTI ポートが同じ地域にあることを確認してください。また、その地域に対応するコーデックが Cisco Unified CCX に設定されているコーデックと同じであることを確認してください。

最初の 2 回のリングングでコールを取らないと、そのコールが破棄される

症状 最初の 1 ~ 2 回のリングングでコールを取らないと、そのコールが破棄される。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 打診転送が CTIERR_TIMEOUT=0x8ccc0001 により失敗しています。

推奨処置 CTI ポートの MOH を Multicast ではなく Unicast に設定してください。

Cisco Unified IP IVR の問題

このセクションでは次の Cisco Unified IP IVR 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「Cisco Unified IP IVR がコールを内線に転送すると発信側が切断される」 (P.8-24)
- 「プロンプトが誤った言語で再生される」 (P.8-24)
- 「再生できないプロンプトがある」 (P.8-25)
- 「スクリプトのいくつかのプロンプトは指定された言語で再生され、他のプロンプトは英語で再生される」 (P.8-25)
- 「プロンプトで再生されるフレーズの順番が誤っている」 (P.8-26)

Cisco Unified IP IVR がコールを内線に転送すると発信側が切断される

症状 Cisco Unified IP IVR がコールを内線に転送した後に、着信側がそのコールを取るとビジー シグナルが聞こえ、発信側が切断される。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 コールが切断される原因として考えられるのがエンドポイントと Cisco Unified CCX サーバでのコーデックのミスマッチです。Cisco Unified CCX サーバは G.729 または G.711 プロトコルをサポートしますが、同時に 2 はサポートしません。これらをサポートするにはトランスコーダが必要です。

推奨処置 トランスコーダを Cisco Unified IP IVR にインストールしてください。

プロンプトが誤った言語で再生される

症状 ルート ポイントでスクリプトに言語が割り当てられているが、プロンプトを再生すると異なる言語になる。

エラー メッセージ None.

この問題は次の状況により発生した可能性があります。

- システムのデフォルト言語が誤って設定されている。
- Set Contact ステップに指定されている言語が誤っている。
- Play Prompt ステップに指定されている言語が誤っている。

推奨処置 システムのデフォルト言語が正しく設定されていることを確認してください。Set Contact ステップまたは Play Prompt ステップが使用されている場合、これらに指定されている言語が正しいことを確認してください。

再生できないプロンプトがある

症状 スクリプトのプロンプトが再生されない。スクリプトは継続して実行される場合とされない場合がある。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 スクリプトが使用する言語の言語ディレクトリに、配置されていないプロンプトがあります。デフォルトでは **Play Prompt** ステップはエラーがあった場合にも継続するように設定されていて、プロンプトが欠けていてもスクリプトは継続して実行されます。**Play Prompt** ステップをエラーがあった場合に継続しないように変更すると、スクリプトは中断するようになります。

推奨処置 Cisco Unified CCX トレース ファイルを参照してプロンプトが抜けていないかチェックしてください。Cisco Unified CCX トレース ファイル に表示される言語フォルダに、抜けていたプロンプトを追加してください。

スクリプトのいくつかのプロンプトは指定された言語で再生され、他のプロンプトは英語で再生される

症状 スクリプトの言語が米国英語以外の言語になっているにもかかわらず、米国英語で再生されるプロンプトがある。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 スクリプトが使用する言語の言語ディレクトリに、配置されていないプロンプトがあります。そのスクリプトのデフォルト言語が米国英語と同じルールを使用している場合、システムは欠けているプロンプトを自動的に米国英語のプロンプトで補います。

推奨処置 [Cisco Unified CCX] トレースファイルを参照して欠けているプロンプトを見つけ出し、[Cisco Unified CCX] トレースファイルに表示されている言語フォルダにそのプロンプトを追加してください。

プロンプトで再生されるフレーズの順番が誤っている

症状 Create Generated Prompt ステップで再生される言語は正しいが、フレーズの順番が誤っている。たとえば、month、day、year の順に再生されるべきプロンプトが year、month、day の順で再生される。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Create Generated Prompt ステップが、該当言語にそぐわないルールを使用しています。

推奨処置 新たに言語を生成する場合、あるいは既にある言語を新たな地域に適用する場合は、PromptGenerator プロパティ ファイルをチェックして該当する言語に対して適切なルールが使用されるようにしてください。

Cisco Unified CCX Administration の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Administration 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「The Cisco Unified CCX Administration Authentication の Web ページが利用できない」 (P.8-27)
- 「ライセンス ファイルをアップロードすると警告メッセージが表示される」 (P.8-28)
- 「ユーザが Cisco Unified CCX の Web ページにログインできない」 (P.8-28)
- 「サブフロー スクリプトをリフレッシュしてもペアレント スクリプトが更新されない」 (P.8-28)
- 「Cisco Unified CM のユーザがランダムに表示される」 (P.8-29)
- 「Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページが Cisco Unified CCX サーバから表示できない」 (P.8-29)
- 「ウォールボードで使用するデータベースのテーブル フィールドのデータ単位がミリ秒になっている」 (P.8-29)
- 「管理ページを選択するとエラー メッセージが表示される」 (P.8-30)
- 「[Document Management] ページで zip ファイルが自動的に解凍されない」 (P.8-31)
- 「プロンプトの zip ファイルをアップロードしているときに [Invalid files] メッセージが表示される」 (P.8-31)
- 「zip ファイルをアップロードすると Component Manager が部分サービス状態になる」 (P.8-32)
- 「高負荷のときコール拒否率が高くなる」 (P.8-32)
- 「サイズの大きな prompt.wav ファイルをアップロードしようとするとき Cisco Unified CCX Administration でエラーが発生する」 (P.8-33)
- 「発信者が JTAPI トリガーに電話をすると、ファースト ビジーが聞こえる」 (P.8-33)

The Cisco Unified CCX Administration Authentication の Web ページが利用できない

症状 Cisco Unified CCX Administration の URL が参照できず、エラー [Page Cannot be Displayed] が表示される。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 システムが [Cisco Unified CCX Administration] の Web ページにアクセスできません。必要なサービスが実行されていない、あるいは必要なファイルがありません。

次のサービスが実行されていることを確認してください。

- *CiscoUnifiedCCXAdmin.exe* が実行されていることを確認してください (Windows タスク マネージャを使用)。
- IIS Admin サービス
- World Wide Web Publishing サービス

推奨処置 これらサービスが実行されている場合はディレクトリ `install_directory\tomcat_appadmin\webapps\appadmin` にファイルがあることを確認してください。install_directory は、Cisco Unified CCX システムがインストールされている ディレクトリです (デフォルトでは Cisco Unified CCX システムは `c:\Program Files\wfvavvid` フォルダにインストールされます)。

このディレクトリにファイルが無い場合は、次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Node Manager Service を停止します。
 - ステップ 2** Cisco Unified CCX システムをインストールしたフォルダ内の `tomcat_appadmin\webapps` フォルダから `appadmin` フォルダを削除します (デフォルトでは Cisco Unified CCX システムは `c:\Program Files\wfvavvid` フォルダにインストールされます)。
 - ステップ 3** Cisco Unified CCX Node Manager Service を起動します。
 - ステップ 4** 数分待ってから URL にもう一度アクセスしてみてください。
-

ライセンス ファイルをアップロードすると警告メッセージが表示される

症状 Cisco Unified CCX Administration を使用してライセンス ファイルをアップロードすると、警告メッセージが表示される。

エラー メッセージ *The license file, <filename>, if uploaded will change the package from <existing license package> to <new license package>. Please click OK to continue or CANCEL to abort.*

考えられる原因 警告メッセージは、ユーザがアップロードしようとしているライセンスにより、現在インストールされている Cisco Unified CCX クラスターのライセンス パッケージが別のものに変更される場合にだけ表示されます。

推奨処置 ユーザは、警告メッセージで表示されているライセンス パッケージに本当に変更してよいのかを判断する必要があります。続行する場合は [OK] をクリックしてパッケージを変更します。ユーザの間違いだった場合は、[CANCEL] をクリックしてパッケージの変更をやめます。

ユーザが Cisco Unified CCX の Web ページにログインできない

症状 Cisco Unified CCX Administration がタイムアウトした後、ユーザが Cisco Unified CCX の Web ページにログインできない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 30 分間何もしないと、ユーザは Cisco Unified CCX から自動的にログアウトされます。

推奨処置 もう一度ログインし直してください。

サブフロー スクリプトをリフレッシュしてもペアレント スクリプトが更新されない

症状 サブフロー スクリプトをリフレッシュしてもペアレント スクリプトが更新されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 スクリプトが他のスクリプトから参照されている場合は、サブフロー スクリプトをリフレッシュしてもペアレント スクリプトは更新されません。

推奨処置 手動でペアレント スクリプトをリフレッシュしてください。

Cisco Unified CM のユーザがランダムに表示される

症状 検索結果として表示されるユーザ数が 75 を超える場合、Cisco Unified CM ユーザが [On the Cisco Unified CCX User Maintenance] ウィンドウにランダムに表示される。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CCX の [User Maintenance] ウィンドウに表示される Cisco Unified CM ユーザの数は 75 に制限されています。この数を超えた場合、Cisco Unified CM ユーザはランダムに表示されます。論理的には 39001、39002、39003、39004 の順番ですが、実際のリストには 39001 と 39003 が表示され、39002 と 39004 は表示されません。

推奨処置 サーチキーに文字を追加して、検索対象を狭めてください。

Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページが Cisco Unified CCX サーバから表示できない

症状 Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページが Cisco Unified CCX サーバから表示できない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CCX Supervisor が、言語が [Simplified Chinese] に設定されているコンピュータで稼働している場合、Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページは Cisco Unified CCX サーバから表示できません。

推奨処置 クライアント コンピュータから Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページを閲覧してください。

ウォールボードで使用するデータベースのテーブル フィールドのデータ単位がミリ秒になっている

症状 ウォールボードで使用するデータベースのテーブル フィールドのデータが HH : MM : SS ではなく、ミリ秒単位になっている。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 RtCSQsSummary と RtICDStatistics データベースの avgTalkDuration、avgWaitDuration、longestTalkDuration、longestWaitDuration、および oldestContact テーブル フィールドのデータがミリ秒単位になっています。

ウォールボードに関するこれらのフィールドと同等の情報を、次のフィールドを使用して設定してください。同じ情報が HH : MM : SS のフォーマットで設定されます。

- avgTalkDuration の代わりに convAvgTalkDuration を使用。
- avgWaitDuration の代わりに convAvgWaitDuration を使用。
- longestTalkDuration の代わりに convLongestTalkDuration を使用。
- longestWaitDuration の代わりに convLongestWaitDuration を使用。
- oldestContact の代わりに convOldestContact を使用。

管理ページを選択するとエラー メッセージが表示される

症状 [Prompt Management]、[Grammar Management]、または [Document Management] ページを選択するとエラー メッセージが表示される。

エラー メッセージ *com.cisco.file.FileException: Unable to list files; Repository Data Store not initialized*

考えられる原因 リポジトリ データストア コンポーネントに対してマスターが選択されていないと、このエラーが発生します。これは次のいずれかが原因で起こります。

- リポジトリ データストア コンポーネントがクラスタで起動されていない。
- リポジトリ データストア コンポーネントが起動されているノードが立ち上がっていない、あるいは SQL サービスがそのノードで稼動していない。
- ハイ アベイラビリティの場合、リポジトリ データストア コンポーネントが起動されているが、Cisco Unified CCX Administration の [Datacontrol Center] ページからの Publisher 起動が完了していない。

推奨処置 この問題を解決するには、次のいずれかを実施してください。

- Cisco Unified CCX Administration から [Control Center] > [Component Activation] ページを選択して、リポジトリ データストア コンポーネントを起動します。リポジトリ データストア コンポーネントのノードが立ち上がっていて稼動していることを確認してください。ノードが立ち上がっている場合、Microsoft SQL Server や Microsoft SQL Agent などの SQL サービス が立ち上がって稼動していることを確認してください。
- ハイ アベイラビリティの場合、Cisco Unified CCX Administration から [Datacontrol Center] > [Publisher Activation] ページを開き、Publisher が起動されていることを確認します。起動されている場合は、Publication Snapshot Agent は [STOPPED] 状態、Subscription Agent は [RUNNING] 状態になっています。

[Document Management] ページで zip ファイルが自動的に解凍されない

症状 [Document Management] ページで zip ファイルがアップロードされても、[Prompt Management] ページや [Grammar Management] ページのように自動的に解凍されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 [Document Management] ページで zip ファイルをアップロードした場合、zip ファイルのまま保存するか解凍してから保存するかの選択肢があります。

推奨処置 解凍したい場合は [Unzip after uploading] チェック ボックスをチェックしてください。

プロンプトの zip ファイルをアップロードしているときに [Invalid files] メッセージが表示される

症状 [Prompts Management] (または [Grammar Management]、[Document Management]) のルートレベルでプロンプト (または文法、ドキュメント) をアップロードすると、MADM ログファイルにエラーメッセージが書き込まれる。

エラー メッセージ *Invalid files...*

考えられる原因 これは次のいずれかが原因で起こります。

- ルート レベルには言語フォルダしか配置できない。
- [Prompt Management] と [Grammar Management] ページは有効な拡張子のファイルしか許容しない。

推奨処置 この問題を解決するには、次を実施してください。

- ルート レベルでアップロードする際、zip ファイルがフォルダに属さないファイルを含まないことを確認します。
- すべてのファイルの拡張子が有効なものであることを確認します。

zip ファイルをアップロードすると Component Manager が部分サービス状態になる

症状 Cisco Unified CCX Administration の [Prompt Management]、[Grammar Management]、または [Document Management] からファイルまたは zip ファイルをアップロードすると Cisco Unified CCX Engine コンポーネントの [Prompt Manager]（または [Grammar Manager]、[Document Manager]）が [PARTIAL_SERVICE] 状態になる。

エラー メッセージ *PARTIAL_SERVICE*

考えられる原因 [Prompt Manager]、[Grammar Manager]、または [Document Manager] は、File Manager がアップロードされたファイルをリポジトリ データストアからローカルディスクに同期するときに、[PARTIAL_SERVICE] 状態にされます。同期が完了すると [INSERVICE] に戻されます。

推奨処置 なし。

高負荷のときコール拒否率が高くなる

症状 200 エージェントを超える高負荷のとき、コールの拒否率または途中放棄率が高くなる。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CM と CTI Manager のトレースがローカル ドライブに書き込まれるため、負荷が増加してコールの損失が発生します。

推奨処置 CTI Manager と Cisco Unified CM のトレースを他のハード ドライブに書き込むようにする必要があります。この設定をする手順例を次に示します。F:¥ ドライブで、次の例のようにディレクトリ構造を作成する必要があります。

```
Unified Communications Manager SDL Trace Directory Path = F:¥Program Files¥Cisco¥
¥Trace¥SDL¥
```

```
Unified Communications Manager SDI Trace output setting, File Name = F:¥Program
Files¥Cisco¥Trace¥CCM¥ccm.txt
```

```
CTIManager SDL Trace Directory Path = F:¥Program Files¥Cisco¥ Trace¥SDL¥
```

```
CTIManager SDI Trace output setting, File Name = F:¥Program Files¥Cisco¥Trace¥CCM¥cti.txt
```

AntiVirus が次のフォルダをスキャンしないように設定します。

```
C:¥Program Files¥Cisco¥Trace¥ F:¥Program Files¥Cisco¥Trace¥
```

サイズの大きな prompt.wav ファイルをアップロードしようとする Cisco Unified CCX Administration でエラーが発生する

症状 サイズの大きな prompt.wav ファイルをアップロードしようとする Cisco Unified CCX Administration でエラーが発生する。

エラー メッセージ The page cannot be displayed.

考えられる原因 wav ファイルのサイズが大きいです。

推奨処置 問題を回避するには、このファイルを手動でリポジトリに移動してください。

発信者が JTAPI トリガーに電話をすると、ファースト ビジーが聞こえる

症状 発信者が JTAPI トリガーに電話をすると、ファースト ビジーが聞こえる。

エラー メッセージ The following message appears in the MIVR log:
%MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.rejected(TRIGGER_MAX_SESSION)

推奨処置 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** トリガーを削除してから追加し直します。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Node Manager を再起動します。
-

Cisco Unified CCX Admin Utility の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Admin Utility 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「クラスタの同期が取れていない」 (P.8-34)
- 「Cisco Unified CCX Admin Utility が終了してしまう、またはログインしても開始しない」 (P.8-34)
- 「データ破損のため Cisco Unified CCX Admin Utility に障害が発生する」 (P.8-35)
- 「Cisco Unified CCX Admin Utility がブートストラップ ノード以外のノードで実行できない」 (P.8-35)
- 「Node Manager が ハングアップしているため、Cisco Unified CCX Admin Utility を実行できない」 (P.8-36)

クラスタの同期が取れていない

症状 クラスタの同期が取れていない。

エラー メッセージ Rerun the Cisco Unified CCX Admin Utility again to bring the cluster back into synchronization.

考えられる原因 この現象は次のようなさまざまな理由で発生します。パスワード設定や同期が途中で失敗した。ブートストラップ データ ストアは更新されたが、Windows データベースが更新されなかった。1 つのノードは更新されたが、もう片方のノードが更新されなかった。

推奨処置 Cisco Unified CCX Admin Utility を再起動してクラスタの同期を取りなおしてください。

Cisco Unified CCX Admin Utility が終了してしまう、またはログインしても開始しない

症状 Cisco Unified CCX Admin Utility が終了してしまう、またはログインしても開始しない。

エラー メッセージ None

考えられる原因 次の事項を確認してください。

- The Cisco Unified CCX Admin Utility が稼動しているシステムに Cisco Unified CCX が正しくインストールされ、設定されている。
- Cisco Unified CCX Cluster View Daemon サービスの Configuration Manager (2 ノードシステムの場合、両ノードの Bootstrap Manager も) の状態を Cisco Unified CCX Admin コントロールセンターから確認。
- Cisco Unified CCX Admin Utility は、Cisco Unified CCX Cluster View Daemon プロセスの Configuration Manager が [IN_SERVICE]、あるいは複数ノードシステムの場合、Configuration Manager と Bootstrap Manager が [IN_SERVICE] であることが必要。

推奨処置 Cisco Unified CCX システムを正しくインストールして設定してください。

データ破損のため Cisco Unified CCX Admin Utility に障害が発生する

症状 データ破損のため Cisco Unified CCX Admin Utility に障害が発生する。

エラー メッセージ None

考えられる原因 ブートストラップ データが破損していると Cisco Unified CCX Admin Utility に障害が発生します。Admin Utility が稼動しているノードで実行中のプロセスは、ブートストラップにアクセス可能であればどれもデータ破損を起こす可能性があります。たとえば、Admin Utility、Cisco Unified CCX エンジン、CONFIG API などがデータ破損を起こすことが考えられます。

推奨処置 データ破損が原因で Admin Utility に障害が発生したら、他のブートストラップ サーバノードで実行してみてください。もしそれでも Admin Utility に障害が発生するようなら、サポート プロバイダーに連絡してください。

Cisco Unified CCX Admin Utility がブートストラップ ノード以外のノードで実行できない

症状 Cisco Unified CCX Admin Utility がブートストラップ ノード以外のノードで実行できない。

エラー メッセージ Local system is not a Bootstrap Server Node.Please run Cisco Unified CCX Admin Utility on a Bootstrap Server Node.

考えられる原因 Cisco Unified CCX Admin Utility をブートストラップ サーバノード以外のノードで実行しようとした。Cisco Unified CCX 7.0(1) の 2 ノードシステムでは、両ノードどちらもブートストラップ サーバです。ブートストラップ サーバでない場合、それは DB ノードまたは VoIP ノードです。

推奨処置 Cisco Unified CCX Admin Utility はブートストラップ ノードで実行する必要があります。必要となるブートストラップ データ ストレージは、ブートストラップ サーバにしかインストールされていません。

Node Manager が ハングアップしているため、Cisco Unified CCX Admin Utility を実行できない

症状 Node Manager が ハングアップしているため、Cisco Unified CCX Admin Utility を実行できない。

エラー メッセージ Failed to shut down remote bootstrap server Node Manager on <server_name>.Please shut it down manually and try again.

考えられる原因 システムで実行中の何かが Node Manager をハングアップし、スムーズにシャットダウンできなかった、あるいは ウィンドウ サービスが Node Manager のシャットダウンに失敗した可能性があります。

推奨処置 ウィンドウ サービスから Node Manager を手動でシャットダウン、またはシステムをリブート、あるいはシステムの電源を一旦落としてからリブートしてください。

Cisco Unified CCX Database の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Database 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「Cisco Unified CCX Administration の [Application] または [System] のパラメータをそれぞれのページで設定できない」 (P.8-37)
- 「HR クライアントのログイン エラー」 (P.8-37)
- 「HA ノードで DB コンポーネントを起動できない」 (P.8-37)
- 「Cisco Unified CCX のデータベースが期待どおりに消去されない」 (P.8-38)
- 「ヒストリ データベース db_cra が満杯になった」 (P.8-38)
- 「データベース消去に関する E メール通知が送信されない」 (P.8-39)
- 「データベース消去に関する Syslog または SNMP トラップ通知が送信されない」 (P.8-39)

Cisco Unified CCX Administration の [Application] または [System] のパラメータをそれぞれのページで設定できない

症状 Cisco Unified CCX Administration の [Application] または [System] のパラメータをそれぞれのページで設定できない。

エラー メッセージ "ConfigException* occurred"

考えられる原因 この現象は SQL サービスまたは MSDTC が実行されていないときに Cisco Unified CCX Config データストア サービスが OOS の場合に発生する可能性があります。

推奨処置 コントロールセンターで Microsoft Distributed Transaction コーディネータと Microsoft SQL Agent サービスが実行されていて、Cisco Unified CCX Config データストアが INSERVICE であることを確認してください。HA 構成の場合は、両ノードでこれらサービスが実行されていることを確認してください。

HR クライアントのログイン エラー

症状 HR クライアントのログイン エラー。

エラー メッセージ An Error occurred while attempting to communicate to Web Server. Check your userid and pwd and try again (NO_HISTORICAL_REPORTING_CAPABILITY)

考えられる原因 Cisco Unified CCX Administration User Management の Web ページで、ユーザ ID にレポーティング機能が割り当てられていない。

推奨処置 User Management の Web ページでユーザ ID にレポーティング機能と権限を割り当ててから、HR クライアントにログインしてください。

HA ノードで DB コンポーネントを起動できない

症状 HA ノードで DB コンポーネントを起動できない。

エラー メッセージ Error related to DB Engine Version or DB Engine Edition mismatch during activation of DB components.

考えられる原因 HA の両ノードに SQL 2K をインストールする必要があり、しかも両ノードの SQL 2K は同じバージョンである必要があります。

推奨処置 両ノードに同じバージョンの SQL 2K をインストールするようにしてください。

Cisco Unified CCX のデータベースが期待どおりに消去されない

症状 Cisco Unified CCX のデータベースが期待どおりに自動的に消去されない。

考えられる原因 これは次のいずれかが原因で起こりえます。

- 自動消去が正しく設定されていない。
- Cisco Unified CCX サーバのシステム クロックを変更した。Cisco Unified CCX のデータベースのサイズを変更した。

推奨処置 問題の原因に応じて、次のいずれかを実行してください。

- Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Tools] > [Historical Reporting] を選択して自動消去を設定する。
- Cisco Unified CCX データベースのサイズを変更する場合は、Cisco Unified CCX データベースのサイズが最大サイズになっていることを確認する。

ヒストリ データベース db_cra が満杯になった

症状 ヒストリ データがデータベース db_cra に書き込まれない。

エラーメッセージ Could not allocate space for object in database db_cra because the PRIMARY file group is full in the SQL log file, MIVR log file.

考えられる原因 データベース db_cra が満杯です。

推奨処置 次のいずれかを実施してください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration の Web ページからデータ消去を試みます。[Tools] > [Historical Reporting] > [Purge Now] の順に選択してください。
- ステップ 2** db_cra のデータ サイズをチェックして、生成されるコール量に対して適切なサイズであることを確認してください。
-

データベース消去に関する E メール通知が送信されない

症状 Cisco Unified CCX からデータベース消去に関する E メールが送信されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 E メール サブシステムが構築されていない、あるいは E メール 通知が Cisco Unified CCX Administration で適切に設定されていません。

次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Subsystems] > [eMail] を選択して、[Mail Server] フィールドと [eMail Address] フィールドに正しい情報が設定されていることを確認します。
 - ステップ 2** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Tools] > [Historical Reporting] を選択して [Purge Schedule Configuration] ハイパーリンクをクリックします。
 - ステップ 3** [Send Email Notifications To] フィールドに複数の E メール アドレスが指定されている場合は、それぞれのアドレスがセミコロン (;)、カンマ (,)、またはスペースで区切られていることを確認します。
 - ステップ 4** [Send Email Notifications To] フィールドの文字数が 255 以下であることを確認します。
-

データベース消去に関する Syslog または SNMP トラップ通知が送信されない

症状 Cisco Unified CCX からデータベース消去に関する Syslog または SNMP トラップ通知が送信されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CCX Alarm Service が実行されていない、Syslog が設定されていない、あるいは SNMP サービスが設定されていません。

次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Alarm Service が実行されていることを確認します。
 - ステップ 2** Syslog が適切に設定されていることを確認します。
 - ステップ 3** Cisco Unified CCX サーバで SNMP サービスが適切に設定されていることを確認します。
-

Cisco Unified CCX Editor の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Editor 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「文字列変数を整数に変更する」(P.8-40)
- 「アクティブ デバッグ中に **Accept** ステップでエラーが発生する」(P.8-40)
- 「**Reactive Debugging Tool** でエラーが発生する」(P.8-41)
- 「エージェントが自動的に **[Ready]** 状態になる」(P.8-41)

文字列変数を整数に変更する

症状 文字列変数を整数に変更したい。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 なし。

推奨処置 Set ステップで文字列から任意の数字型に変更できるため、これを利用してください。

アクティブ デバッグ中に **Accept** ステップでエラーが発生する

症状 アプリケーションのデバッグ中に、次のメッセージが表示される (メッセージの中の *n* はタスク ID)。

エラー メッセージ *Task: nAccept Step: Trigger is not a Contact Application trigger.*

考えられる原因 デバッガがアプリケーション内で **Accept** ステップに遭遇したが、応答するコールがありません。

推奨処置 アプリケーションを **Reactive Application** としてデバッグして、**Reactive Application** がタイムアウトする前にコールを発信してください。

Reactive Debugging Tool でエラーが発生する

症状 Reactive Debugging Tool の使用中にエラーが発生する。

エラー メッセージ Not defined.

考えられる原因 トランスレーションルーティング コールに対して Cisco Unified CCX Editor Reactive Debugging ツールを使用するとエラーが発生することがあります。

推奨処置 ICM Configuration Manager から [Tools] > [List Tools] > [Network VRU Script List] の順に選択して、[Timeout] フィールドの値をスクリプト用に一時的に大きくしてください。

エージェントが自動的に [Ready] 状態になる

症状 Select Resource ステップで、スクリプトの RNA タイムアウト値が 1 分を超える場合、対応するエージェントは自動的に [Ready] 状態になり、その後のコールを CAD で応答できなくなる。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 エージェントがインバウンドの ICD コールを受けると [Reserved] 状態になり、RNA タイムアウトにより、エージェントが応答しなかった場合にどの時点でそのコールがキューに戻されるかがコントロールされます。RNA に到達すると、対応するエージェントは [Not Ready] 状態になります。

推奨処置 RNA タイムアウト値が 1 分を超える場合、次の Reserved しきい値のレジストリ値を大きくして RNA タイムアウト値と同じにしてください。

HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Cisco systems,
Inc.¥CRS¥Properties¥SubsystemRmCm.properties¥com.cisco.wf.subsystems.rmcm.reservedDurationT
hreshold

エージェントが [Reserved] から [Available to Talking] への異常な状態遷移をする

症状 エージェントが [Reserved] から [Available to Talking] への異常な状態遷移をする。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 スクリプト フローが Call Redirect ステップを伴うスクリプトを含み、このステップでコールがトランスレーションパターンにリダイレクトされ、そこから他の Cisco Unified CCX ルート ポイントにマッピングされています。この Cisco Unified CCX ルート ポイントがコールをキューイングしてからエージェントにルーティングします。

推奨処置 スクリプトを変更して、Cisco Unified CCX ルート ポイントにコールを転送するトランスレーションパターンや他のデバイスへでなく、コールを直接 Cisco Unified CCX ルート ポイントにリダイレクトするようにしてください。

Cisco Unified CCX Engine の問題

次にあげる CRS サブシステムが構築されていないならば、当然これらは [Partial Service] や [Out of Service] になります。これらが使用可能になるようにサーバを構築して初めて [In Service] となります。

- Database サブシステム：コールが入ってきた場合のデータベース参照などのために、外部データベースを構築した場合にだけ [In Service] となります。
- MRCP ASR サブシステム：Cisco CRS 用に Automatic Speech Recognition (ASR; 自動音声認識) システムを構築した場合にだけ [In Service] となります。
- MRCP TTS サブシステム：Cisco CRS 用に Text to Speech (TTS; テキスト音声変換) システムを構築した場合にだけ [In Service] となります。
- VOIP Monitor サブシステム：エージェントをモニタリング、レコーディングするためにサーバを構築した場合にだけ [In Service] となります。

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Engine 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「エージェントがログイン後に [Ready] にならない」 (P.8-43)
- 「Voice Browser ステップで例外が発生する」 (P.8-44)
- 「Cisco Unified CCX Engine が起動されず、エラー [RMI port in use] が発生する」 (P.8-44)
- 「Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするとエラー 1067 が発生する」 (P.8-45)
- 「Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするとエラー 1069 が発生する」 (P.8-45)
- 「Application サブシステムが [Partial Service] になっている」 (P.8-46)
- 「Cisco Unified CCX Engine は稼動しているがコールが応答されない」 (P.8-46)
- 「Cisco Unified CCX マシンの時間を変更するとエージェントがログオフされる」 (P.8-47)
- 「CTI ルート ポイントに電話をかけるとエラー メッセージが流れる」 (P.8-47)

- 「アプリケーションへの変更が現象に現れない」 (P.8-48)
- 「コールをゲートウェイをまたがって転送しているときに切断される」 (P.8-48)
- 「H.323 クライアントの DTMF 数字が検出されない」 (P.8-49)
- 「リダイレクトされたコールが切断される」 (P.8-49)
- 「Cisco Unified CCX サーバのディスク スペースがなくなった」 (P.8-50)
- 「Cisco Unified CCX サーバの CPU 使用率が 100% になる、または非常に遅い」 (P.8-51)
- 「Database サブシステムがパーシャル サービスになる」 (P.8-52)
- 「JTAPI サブシステムが [Partial Service] になっている」 (P.8-52)
- 「JTAPI プロバイダーに接続できない」 (P.8-53)
- 「Simple Recognition ステップで失敗の方へ分岐してしまう」 (P.8-53)
- 「発信側と Cisco Unified CCX のコーデックが異なる」 (P.8-54)
- 「プロンプトが正しくないコーデックで再生される」 (P.8-54)
- 「Cisco Unified CCX Engine ログ ファイルにプロンプト例外がある」 (P.8-54)
- 「Cisco Unified CCX Engine が起動しない」 (P.8-55)
- 「Application サブシステムがパーシャル サービスになっていて、予想外に長時間実行され続けている」 (P.8-55)
- 「Cisco Unified CCX サーバと Active Directory を統合すると、いくつかのサービスが登録されていない状態になる」 (P.8-56)

エージェントがログイン後に [Ready] にならない

症状 エージェントがログイン後に [Ready] にならない。

エラーメッセージ The Cisco Agent Desktop says that the resource's device is off and the agent extension is out of service.

考えられる原因 エージェントの電話機にセッション サーバが設定されていません。

推奨処置 エージェントの電話機のセッション サーバが Cisco Unified CCX セッション サーバと設定されていることを確認してください。

Voice Browser ステップで例外が発生する

症状 Voice Browser ステップで指定されている URL に IP アドレスの代わりに "ServerName" が使用されていると、例外 [UnknownHostException] が発生する。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 以前に Java Virtual Machine (JVM) がキャッシュしたアドレス解決結果が古くなっていて、JVM を再起動しないと修正されません。

推奨処置 Cisco Unified CCX Node Manager を再起動してください。

Cisco Unified CCX Engine が起動されず、エラー [RMI port in use] が発生する

症状 The Cisco Unified CCX Engine が起動されず、Remote Method Invocation (RMI) ポート使用中のエラーが Cisco Unified CCX トレース ファイルに書き込まれている。

エラー メッセージ *RMI port in use.*

考えられる原因 Cisco Unified CCX Engine が使用しようとしているポートを他のプロセスが使用しています。

Cisco Unified CCX Administration の Web ページから次の手順を実施してください。

-
- ステップ 1** [System] > [System Parameters] の順に選択します。
 - ステップ 2** [RMI Port Number] フィールドに他のポートを入力します。
 - ステップ 3** Cisco Unified CCX Engine を停止してから再起動します。
 - ステップ 4** Cisco Unified CCX Administration で Cisco Unified CCX Engine が [Invalid] と表示される場合、トラブルシューティングのヒント「サービスが常に **[Invalid]** と表示される」を参照してください。
-

Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするときエラー 1067 が発生する

症状 [Windows Services] ウィンドウから Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようすると次のメッセージが表示される。

エラーメッセージ *Could not start the Cisco Unified CCX Node Manager service on local computer. Error 1067: The process terminated unexpectedly.*

考えられる原因 Cisco Unified CCX Node Manager に内部エラーが発生しています。

推奨処置 『Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide』を参照するか、オンラインヘルプ情報の [Administration] から Cisco Unified CCX Node Manager サービスを適切に設定する方法を参照してください。

Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするときエラー 1069 が発生する

症状 [Windows Services] ウィンドウから Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようすると次のメッセージが表示される。

エラーメッセージ *Could not start the Cisco Unified CCX Node Manager service on local computer. Error 1069: The service did not start due to a logon failure.*

考えられる原因 Cisco Unified CM または Cisco Unified CCX をインストールするときに入力する Windows 2003 の管理者パスワードにより、それまでの Windows 2003 管理者パスワードが上書きされます。また、入力したパスワードにスペースが含まれていると、正確に記録されないことがあります。

次の手順に従って、Cisco Unified CCX Node Manager サービスのパスワードを変更してください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX サーバで [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択します。
 - ステップ 2** [Cisco Unified CCX Node Manager] をダブルクリックします。
 - ステップ 3** [Log On] タブを選択します。
 - ステップ 4** Windows 2003 の管理者パスワードを入力し確認してから、[Apply] をクリックします。パスワードにはスペースを含めないでください。
-

Application サブシステムが [Partial Service] になっている

症状 [Engine] Web ページの [Engine Status] エリアで Application サブシステムが [Partial Service] になっている。

エラー メッセージ None

考えられる原因 無効になっているアプリケーションがあります。

次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX トレース ファイル を参照してどのアプリケーションが無効になっているかを確認します。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Editor を使用して対応するスクリプトを検証します。
-

Cisco Unified CCX Engine は稼働しているがコールが応答されない

症状 The Cisco Unified CCX Engine は稼働しているが Cisco Unified CCX システムがコールに応答しない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 JTAPI サブシステムがアウト オブ サービスになっている、トリガーが無効化されている、アプリケーションが無効化されている、セッションまたはタスクが最大数を超えた、あるいはトリガーに利用できる CTI ポート またはメディア チャネルがなくなっています。

次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから、[System] > [Control Center] を選択し、左のパネルから該当するサーバを選択し、Cisco Unified CCX Engine を展開して JTAPI サブシステムが稼働中であることを確認します。
- JTAPI が [Partial Service] の場合、このガイドのトラブルシューティングのヒントの「JTAPI サブシステムが [Partial Service] になっている」を参照してください。
- JTAPI サブシステムが [Out of Service] の場合、『*Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide*』のセクション「Cisco Unified CCX Provisioning for Cisco Unified Communications Manager」で設定方法について確認してください。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Subsystems] > [JTAPI] を選択して [JTAPI Triggers] ハイパーリンクをクリックします。該当トリガーに対する [Enabled] カラムが [False] になっていたら、そのトリガーをダブルクリックして、[Enabled Yes] オプション ボタンをクリックして、[Update] をクリックします。
- ステップ 3** Cisco Unified CCX Administration の Web ページ から [Applications] > [Configure Applications] の順に選択します。該当アプリケーションに対する [Enabled] カラムが [No] になっていたら、そのアプリケーションをダブルクリックして、[Enabled Yes] オプション ボタンをクリックして、[Update] をクリックします。

- ステップ 4** Cisco Unified CCX トレース ファイルで、コールが最大許容セッション数を超過していないことを確認します。
- ステップ 5** Cisco Unified CCX トレース ファイルで、コールが最大許容タスク数を超過していないことを確認します。
- ステップ 6** Cisco Unified CCX トレース ファイルに CTI ポートやメディア ポートが不足していることを示すメッセージがないことを確認します。
-

Cisco Unified CCX マシンの時間を変更するとエージェントがログオフされる

症状 Cisco Unified CCX の時間を変更したら、エージェントがログオフされ、Cisco Agent Desktop のアウトオブサービスとラップアップ タイマーがタイムアウトした。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Agent Desktops でラップアップ タイマーが使用されている場合、Cisco Unified CCX の時間を変更すると誤ってタイムアウトする可能性があります。

推奨処置 Cisco Unified CCX マシンのシステム時間を変更しないでください。

CTI ルート ポイントに電話をかけるとエラー メッセージが流れる

症状 CTI ルート ポイントに電話をかけるとエラー メッセージが流れる。CTI ルート ポイントが関連するアプリケーション スクリプトをロードできないため、JTAPI サブシステムも パーシャル サービスになっている可能性がある。

エラー メッセージ *I'm sorry, we are currently experiencing system problems.*

考えられる原因 CTI ルート ポイントに関連するアプリケーション スクリプトを正しくロードできませんでした。

推奨処置 Cisco Unified CCX Editor のアプリケーション スクリプトを次の手順で検証してください。

- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration の Web ページ から [Applications] > [Script Management] の順に選択します。
- ステップ 2** 該当するスクリプトをクリックして Repository からダウンロードします。
- ステップ 3** Cisco Unified CCX Editor 内のスクリプトを開きます。
- ステップ 4** スクリプトを検証してから保存します。
- ステップ 5** [Applications] > [Script Management] を選択して Repository にアップロードします。

- ステップ 6** 判断を求めるメッセージが表示されるので、[Yes] をクリックしてスクリプトとアプリケーションをリフレッシュします。
- ステップ 7** Cisco Unified CCX トレース ファイルを参照してアプリケーション スクリプトのアップロードに成功していることを確認します。
- ステップ 8** スクリプトを検証し、保存し、リポジトリにアップロードしてもなおロードできなかつたら、他に満たしていない条件がないかを確認します。たとえば、スクリプトがカスタム クラスを参照している場合、そのクラスが Cisco Unified CCX Engine で利用可能であることを確認してください。

アプリケーションへの変更が現象に現れない

症状 アプリケーション スクリプトに変更を加えてもその変更が発信者から見えない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 アプリケーション スクリプトがリポジトリへアップロード、リフレッシュされていません。

推奨処置 アプリケーション スクリプトに変更を加えたら、次のステップに従ってください。

- ステップ 1** アプリケーション スクリプトを保存します。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Administration の Web ページ から [Applications] > [Script Management] の順に選択して、アプリケーション スクリプトをリポジトリにアップロードします。
- ステップ 3** 判断を求めるメッセージが表示されるので、[Yes] をクリックしてスクリプトとアプリケーションをリフレッシュします。

コールをゲートウェイをまたがって転送しているときに切断される

症状 Cisco Unified CCX がゲートウェイをまたがってコールを受信したとき、そのコールを転送すると Cisco Unified CCX システムによりそのコールが切断される。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 H.323 クライアントが Empty Capability Service をサポートせず、Cisco Unified CM の H.323 ポートが Media Termination Point (MTP) を使用するように設定されていません。

推奨処置 Cisco Unified CM の H.323 ポートの設定を MTP を使用するように変更して、H.323 ポートをリセットしてください。

H.323 クライアントの DTMF 数字が検出されない

症状 H.323 クライアントからコールを発信するとき、DTMF 数字が読み取られない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 H.323 はインバンドの DTMF 信号しか発信しません。Cisco Unified CM はインバンドの DTMF 信号を検出できません。

推奨処置 なし。

リダイレクトされたコールが切断される

症状 リダイレクトされたコールが切断される、あるいは IP 電話にコールがリダイレクトされてもその IP 電話を呼び出さない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 ゲートウェイのなかにはリングバックをサポートしないものがあります。

推奨処置 リングバックをサポートするようにゲートウェイとプロトコルを設定し直してください。

次にゲートウェイとそれぞれのゲートウェイのプロトコルを列挙します（プロトコルはカッコ内に記載します）。

- 26XX FXO (Media Gateway Control)
- 36XX FXO (36XX FXO Media Gateway Control)
- VG200 FXO (Media Gateway Control)
- DT-24+ (Skinny)
- WS-6608-T1—[Cat6K 8-port T1 PRI] (Skinny)
- WS-6608-E1 [Cat6K 8-port E1 PRI] (Skinny)
- DE-30+ (Skinny)
- AT-2, 4, 8 (AT-2, 4, 8 —)

Cisco Unified CCX サーバのディスク スペースがなくなった

次のような現象が起こりえます。

- Cisco Unified CCX サーバでメモリ不足エラーが発生する。
- Administration UI で消去や同期のページにアクセスしようとするエラーが返る。
- ヒストリ レポートを実行すると SQL エラー 5048 が返る。

エラー メッセージ SQL error 5048.

考えられる原因 Cisco Unified CCX データベース ログ ファイル、tempdb データベース、または tempdb ログ ファイルが大きくなっている。

推奨処置 2 つの対処方法があります。

ステップ 1 Cisco Unified CCX データベース ログ ファイルを手動で縮小するには、Cisco Unified CCX サーバでコマンド ウィンドウを開いて次のコマンドを入力します。

osql -Usa -Ppassword -ddb_cra。ここで *password* は Cisco Unified CCX データベースに管理者としてログインするためのパスワードです。

USE database_name (ここで *database_name* は db_cra です)

GO

DBCC SHRINKFILE (database_name_log.mdf) (ここで *database_name* は db_cra です)

GO

ステップ 2 また、wfavvid ディレクトリの下に格納されている バッチファイル TruncateHistDBLogs.bat を実行してログ ファイルを縮小することもできます。引数に基づいて db_cra または tempdb のログ ファイルを縮小します。

例：

- db_cra のログ ファイルを 10MB に縮小します。
- **runTruncatedHistDBLogs "sa" "sa_password" "db_cra_all" 10**
- tempdb のトランザクション ログを縮小します。
- **runTruncateHistDBLogs "sa" "sa_password" "tempdb"**

ログ ファイル縮小の詳細に関しては『Cisco Unified CCX Administration Guide』の「Managing Historical Reporting Databases」セクションを参照してください。



(注) このトラブルシューティングのヒントは「Cisco Unified CCX Database の問題」セクションと「Cisco Unified CCX Historical Reporting の問題」セクションにもあてはまります。

Cisco Unified CCX サーバの CPU 使用率が 100% になる、または非常に遅い

症状 The Cisco Unified CCX サーバの CPU 使用率が 100% またはそれに近くなる。DTMF 数字が遅れる。

エラー メッセージ None.

次の設定のいずれかが問題の原因となっている可能性があります。

- トレース設定にデバッグが含まれている。
- Cisco Unified CM ポーリングが有効になっている（ポーリングはデフォルトで有効ですが、サーバのリソースを消費します）。
- 小型システムで多くのアプリケーションを同時に実行している。たとえば、Cisco Unified CM と Cisco Unified CCX サーバをともにローエンド MCS で実行している。

推奨処置 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** トレース レベル オプションでデバッグを無効にします。デバッグはかなりの量のサーバリソースを消費します。Cisco Unified CCX を積極的にデバッグするときだけトレース レベル オプションをデバッグにしてください。
- ステップ 2** システムの BHCC が 4500 を超える場合は、Cisco Unified CCX のデバッグを無効にします。
- ステップ 3** 300 のエージェントで非常に高い負荷をかける場合は、すべてのログとトレースを無効にします。
- ステップ 4** 300 のエージェントで非常に高い負荷をかける場合は、ログ（例：Cisco Unified CM ログ）を Cisco Unified CCX と SQL がインストールされている別のドライブにリダイレクトします。
- ステップ 5** Cisco Unified CM ポーリングを無効にします。ポーリングにより JTAPI（そして Cisco Unified CCX などの、JTAPI を使用するテレフォニー アプリケーション）がアプリケーションまたはユーザの制御リストにデバイスが追加されるのを検出できるようになります。たとえば、エージェントがコールセンターに追加されたこと、あるいは CTI ポートが Cisco Unified CCX Engine に追加されたことがポーリングにより検出されます。ポーリングを無効にすると、Cisco Unified CM は新しいデバイスの追加による更新を自動的には行いません。たとえば、Cisco Unified CM に新しい CTI ポートやルート ポイントを追加した後は、Cisco Unified CCX サーバを再起動する必要があります。
- ステップ 6** 小型システムで多くのアプリケーションを同時に実行させる場合は、アプリケーションを複数のサーバに分けてインストールするか、MCS-7835 を使用します。
- ステップ 7** 負荷が非常に高い場合は、Cisco Unified CCX マシンのハードディスクを定期的にデフラグします。
-

Database サブシステムがパーシャル サービスになる

症状 Cisco Unified CCX システムで Sybase データベースを使用するようにすると、Database サブシステムがパーシャル サービスになる。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CCX Administration Enterprise Database Subsystem Configuration の Web ページで入力した Sybase データソース名と、Windows ODBC DSN の設定ウィンドウで入力したデータソース名が正確に一致しないと、データベース接続が失敗してデータベースがパーシャル サービスになります。

推奨処置 Administration Enterprise Database Subsystem Configuration の Web ページで入力した Sybase データソース名と、Windows ODBC のデータソース名が一致するようにしてください。

JTAPI サブシステムが [Partial Service] になっている

症状 [Engine] Web ページの [Engine Status] エリアで JTAPI サブシステムが [Partial Service] になっている。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 JTAPI クライアントが正しく設定されていません。すべてではないですが少なくとも 1 つの CTI ポート、ルート ポイント、またはダイアログ チャンネル (CMT または MRCP) が初期化できていません。

次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX トレース ファイル を参照して、何が初期化できなかったかを確認します。
 - ステップ 2** すべての CTI ポートとルート ポイントが Cisco Unified CM の JTAPI ユーザに関連付けられていることを確認します。
 - ステップ 3** Cisco Unified CM と JTAPI の 設定 IP アドレスが一致することを確認します。
 - ステップ 4** Cisco Unified CM JTAPI ユーザがすべての CTI ポートと CTI ルート ポイントを制御していることを確認します。
 - ステップ 5** Repository Manager によりアプリケーション ファイルがリポジトリにアップロードされていることを確認します。
-

JTAPI プロバイダーに接続できない

症状 JTAPI が利用可能になっていない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 この問題は次のいずれかが原因で起っている可能性があります。

- Cisco Unified CM が稼動していない。
- Cisco Unified CCX サーバにインストールされている JTAPI クライアントのバージョンが正しくない。
- JTAPI ユーザが正しく設定されていない。
- JTAPI クライアントが Cscs Unified CM と通信できない。

推奨処置 原因によって、次のいずれかを実施してください。

- Cisco Unified CM のトラブルシューティングをする (『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』を参照してください)。
- Cisco Unified CCX サーバで [Start] > [Programs] > [Cisco JTAPI] > [Readme] の順に選択して JTAPI のバージョンを確認する。
- Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Subsystems] > [JTAPI] を選択後、ハイパーリンク [JTAPI Provider] をクリックして、[User ID] フィールドの内容が Cisco Unified CM の有効なユーザ名のいずれかと一致することを確認する。[Password] フィールドの内容が正しいことを確認する。
- Cisco Unified CM が稼動していることを確認する。Cisco Unified CM を DNS 名ではなく、IP アドレスを使って設定する。

Simple Recognition ステップで失敗の方へ分岐してしまう

症状 話すフレーズや DTMF キーが文法に沿って定義されているにもかかわらず、スクリプト内の Simple Recognition ステップで失敗の方へ分岐してしまう。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Simple Recognition はタグと出力ポイントで構成されています。ステップで使用されているタグ名がステップで使用する文法で定義されているタグ名と正確に一致していない可能性が高いです。文法でタグ名が定義されている場合に、このようなミスマッチが起こりえます。

推奨処置 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** 文法で定義されている タグ名すべてが Simple Recognition ステップで使用されていて、スペルと大文字/小文字の区別まで文法どおりに記述されていることを確認します。
- ステップ 2** 文法に Simple Recognition ステップで設定されていないタグ名がある場合、Simple Recognition ステップにそのタグ名を設定するか、文法からそのタグ名を削除します。
-

発信側と Cisco Unified CCX のコーデックが異なる

症状 発信側が Cisco Unified CCX アプリケーションに電話をかけるとファースト ビジーが聞こえる。

エラー メッセージ The Cisco Unified CCX log shows
CTIERR_REDIRECT_CALL_PROTOCOL_ERROR or
CTIERR_REDIRECT_CALL_MEDIA_CONNECTION_FAILED=0x8ccc0036

考えられる原因 発信側デバイスのコーデックが Cisco Unified CCX に適合していない可能性があります。

推奨処置 Cisco Unified CM のトランスコーディング サービスを使用するか、発信側が Cisco Unified CCX サーバの設定に従って、G.711 または G729 を使用するよう to してください。

プロンプトが正しくないコーデックで再生される

症状 発信側にプロンプトが聞こえない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 再生されるプロンプトがシステムのコーデックと整合していません。

推奨処置 正しいバージョンのプロンプトを使用してください。

Cisco Unified CCX Engine ログ ファイルにプロンプト例外がある

症状 Cisco Unified CCX Engine ログ ファイルにプロンプト例外がある。

エラー メッセージ The exception contains the words *open port failed*.

考えられる原因 一般的にこのようなエラーは Cisco Unified CCX Engine で RTP ポートが使用中に、たとえば、Windows タスク マネージャによってシャットダウンされたときに発生します。

推奨処置 このようなプロンプト例外が発生したら Cisco Unified CCX サーバをリブートしてください。この問題を回避するために Cisco Unified CCX Engine を停止してください。Cisco Unified CCX Administration メニュー バーから [System] > [Engine] を選択してから、[Stop Engine] をクリックします。他の方法としては、Windows のサービス コンソールから Cisco Unified CCX Engine を停止することもできます。

Cisco Unified CCX Engine が起動しない

症状 Cisco Unified CCX Engine が起動せず、トレース ファイルに次のメッセージが書き込まれている。

エラー メッセージ *Port already in use.*

考えられる原因 他のプロセスが Cisco Unified CCX Engine のデフォルト ポートである ポート 1099 を使用していると、Unified CCX Engine は起動しません。

Cisco Unified CCX Administration の Web ページから次の手順を実施してください。

-
- ステップ 1** [System] > [System Parameters] の順に選択します。
 - ステップ 2** [RMI Port Number] フィールドに他のポートを入力します。
 - ステップ 3** Cisco Unified CCX Engine を停止してから再起動します。
-

Application サブシステムがパーシャル サービスになっていて、予想外に長時間実行され続けている

症状 Application サブシステムがパーシャル サービスになっていて、Application Tasks リアルタイム レポートによると予想外に長時間実行され続けている。

エラー メッセージ *None.*

考えられる原因 アプリケーションがコールを終わっても切断信号を受信せず、コールが終了したことを検出するエラー対処の仕組みを持っていない場合、Application サブシステムがパーシャル サービスになる可能性があります。また、Application Tasks リアルタイム レポートで、アプリケーションが予想外に長時間実行され続けていることが示されている可能性があります。

推奨処置 コールが終わった後に無限に再試行しないようなエラー対処の仕組みを、アプリケーション スクリプトに盛り込むようにしてください。

Cisco Unified CCX サーバと Active Directory を統合すると、いくつかのサービスが登録されていない状態になる

症状 Cisco Unified CCX サーバで個別にログオン アカウントやパーミッションを作成する代わりに、Cisco Unified CCX サーバを社内の Active Directory に組み込んでシングル ログオンで DESKTOP_CFG share にアクセスできるようにすると、いくつかのサービスが登録されていない状態になる。たとえば MRCP TTS や VoIP Monitor Server などの新しい製品機能をインストールしても、いくつかのサービスが登録されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 ドメインセキュリティ ポリシーがインストールに影響して、いくつかのサービスが登録されなかった可能性があります。インストールは一見問題なく終了したように見えます。

この問題を修復するには、次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX サーバを Active Directory から個別のワークグループに戻してリブートします。
 - ステップ 2** 個別の管理者としてログオンして、必要なインストーラ CD を実行します。
 - ステップ 3** リブートしてから、新たなセットアップや設定があればそれらを行います。
 - ステップ 4** 再度 Cisco Unified CCX サーバを Active Directory に追加します。
-

Cisco Unified CCX Real-Time Reporting の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Real-Time Reporting 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「[Real-Time Reporting を実行しようとする](#)とエラーが発生する」 (P.8-56)
- 「[JRE をインストールした後に、Real-Time Reporting から JRE をインストールすべき旨のメッセージが表示される](#)」 (P.8-57)
- 「[Real-Time Reporting で Contact エントリがスタックする](#)」 (P.8-57)

Real-Time Reporting を実行しようとする

症状 Cisco Unified CCX Administration の Web ページから Real-Time Reporting を実行しようすると、次のメッセージが表示される。

エラー メッセージ *Unable to connect to the server.*

考えられる原因 ブラウザでのプロキシの設定により RMI 通信が妨げられている、または RTR サブシステムが実行されていません。

次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Internet Explorer で [Tools] > [Internet Options] > [Connections] > [LAN settings] の順に選択して、[Use a proxy server] チェック ボックスのチェックをはずします。
- ステップ 2** RTR サブシステム が実行されていることを確認します。
-

JRE をインストールした後に、Real-Time Reporting から JRE をインストールすべき旨のメッセージが表示される

症状 Real-Time Reporting のアプレットを開くと、実行中の JRE バージョンとインストールすべき JRE バージョンを示すメッセージ ボックスが表示される。インストールすべきバージョンの JRE をインストールしてから Real-Time Reporting のアプレットを開くと、やはり同じメッセージが表示される。

エラー メッセージ Message contains the JRE version.

考えられる原因 このメッセージは、他のバージョンの JRE がデフォルトとしてマシンにインストールされていて、これが実行されたときに表示されます。

推奨処置 コントロール パネルからこのバージョンの JRE をアンインストールして、インストールされるべき JRE を再インストールしてください。

Real-Time Reporting で Contact エントリがスタックする

症状 Real-Time Reporting で Contact エントリがスタックする。

エラー メッセージ None.

推奨処置 次に掲載する状況に応じて手順を実行してください。

CSQ Stats の CSQ で Contact がスタックする

-
- ステップ 1** [CSQ Stats] を開きます。
- ステップ 2** Contact がスタックしている CSQ を選択します。
- ステップ 3** [View] > [CSQ Waiting Contacts Info] を選択します。
- ステップ 4** スタックしている Contact を選択します。
- ステップ 5** スタックしている Contact に関する情報 (ImplID) を書きとめます。
- ステップ 6** Contact を選択し、[Tools] > [Clear Contact] をクリックして削除します。
- ステップ 7** 削除した Contact に関する情報をサポート プロバイダーに送って原因を解析してもらってください。
-

[Overall Stats] で待機中に Contact がスタックする

-
- ステップ 1 [Overall Stats] を開きます。
 - ステップ 2 [View] > [Overall Waiting Contacts Info] を選択します。
 - ステップ 3 スタックしている Contact を選択します。
 - ステップ 4 スタックしている Contact に関する情報 (ImplID) を書きとめます。
 - ステップ 5 Contact を選択し、[Tools] > [Clear Contact] をクリックして削除します。
 - ステップ 6 削除した Contact に関する情報をサポート プロバイダーに送って原因を解析してもらってください。
-

Contact Report で Contact がスタックする

-
- ステップ 1 [Contacts Report] を開きます。
 - ステップ 2 スタックしている Contact を選択します。
 - ステップ 3 スタックしている Contact に関する情報 (ImplID) を書きとめます。
 - ステップ 4 Contact を選択し、[Tools] > [Clear Contact] をクリックして削除します。
 - ステップ 5 削除した Contact に関する情報をサポート プロバイダーに送って原因を解析してもらってください。
-



(注)

- これら手順により正当で有効な Contact も削除される可能性があるため、表示される「注意」に気をつけてください。
 - レポート内の [Active] カラムで、有効な Contact と、スタックの疑いが高い Contact を見分けてください。
 - 有効な Contact を誤って削除したときは、Historical Reporting を disposition = 99 でサーチすれば見つけることができます。
-

Cisco Unified CCX Historical Reporting の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Historical Reporting 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「エクスポートした PDF レポートを横方向に印刷できない」 (P.8-60)
- 「HR クライアントのインストール後、ユーザ ログインが見当たらない」 (P.8-60)
- 「クライアントとサーバのセキュリティポリシーが一致しない」 (P.8-61)
- 「チャートが MS Excel フォーマットで正しく表示されない」 (P.8-61)
- 「MS Excel フォーマットでエクスポートしたレポートの中に表示されないデータ カラムがある」 (P.8-61)
- 「MS Excel フォーマットのレポート内のレコードが短縮されている」 (P.8-62)
- 「チャート内のエージェント名が上書きされる」 (P.8-62)
- 「チャートを含む RTF レポート内に表形式のレポート タイトルが表示される」 (P.8-62)
- 「Terminal Services クライアントに [Scheduler] アイコンが表示されない」 (P.8-63)
- 「レポートがスケジュールされた時間に実行されない」 (P.8-63)
- 「地域が [German] に設定されているにもかかわらず、Windows システムで [Search] ダイアログ ボックスと [Preview] タブが英語で表示される」 (P.8-63)
- 「レポートをエクスポートするときに、表示されるべきダイアログ ボックスが表示されない」 (P.8-64)
- 「Historical Reporting の Web ページのオプションを選択するとエラーが発生する」 (P.8-64)
- 「Historical Reports クライアントのレポートが短縮されている」 (P.8-65)
- 「Scheduled Historical Reports を実行できない」 (P.8-65)
- 「ヒストリ レポートを生成しようとするとき [SQL Command Failed] ダイアログ ボックスが表示される」 (P.8-66)
- 「ドイツ語のシステムで、一部の情報が英語で表示される」 (P.8-66)
- 「Historical Reports クライアント コンピュータが Cisco Unified CCX サーバに接続できない」 (P.8-66)
- 「エラー [Database Connection Error 5051] が表示される」 (P.8-67)
- 「[Export] ダイアログ ボックスにエクスポートするファイル名が表示されない」 (P.8-68)
- 「[Database Server Configuration] ページからマシン上のアプリケーションをポイントできない」 (P.8-68)
- 「Historical Reporting クライアントから Cisco Unified CCX サーバにログインしようとするとき、失敗してエラーメッセージが返る」 (P.8-68)
- 「Cisco Unified CCX Standard のテンプレートが 3 つしか利用できない」 (P.8-69)
- 「カスタム レポートに表示される ACD コール数に食い違いがある」 (P.8-69)
- 「Priority Summary Activity Report チャートの印刷が部分的にしかカラー印刷にならない」 (P.8-70)
- 「Scheduled Historical Reports が実行されず、CiscoSch.log ファイルにメッセージが書き込まれる」 (P.8-70)
- 「[Historical Reporting Client] ウィンドウのドロップダウン メニューに何も表示されない」 (P.8-71)

- 「Historical Reporting Client が動作しなくなり、再度ログインしようとするエラー メッセージが表示される」 (P.8-71)
- 「カスタム レポートの実行中に Scheduler DOS の例外エラーが発生する」 (P.8-72)
- 「レポートをエクスポートすると、Excel シートのカラムが除去される」 (P.8-72)
- 「Windows のステータスバーに [Scheduler] アイコンが表示されない」 (P.8-72)
- 「データベース接続が切断されたことを示すエラー メッセージが表示される」 (P.8-73)

エクスポートした PDF レポートを横方向に印刷できない

症状 エクスポートした Portable Document Format (PDF) レポートを横方向に印刷できない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 PDF ビューアの制限によります。

推奨処置 縦方向に印刷してください。

HR クライアントのインストール後、ユーザ ログインが見当たらない

症状 Historical Report クライアントのインストール後、ユーザ ログインが見当たらない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Windows XP システムでは、システムに他のユーザ アカウントがない場合、Administrator ユーザ アイコン が表示されません。

推奨処置 次のいずれかを実施してください。

- マシンを再起動します。Windows XP のログイン画面が表示されたら (ユーザ アイコンが表示されています)、[Ctrl-Alt-Del] を 2 回押して Administrator ユーザ ID を選択します。
- XP システムに Administrator でないユーザ アカウントを新たに作成します。

クライアントとサーバのセキュリティポリシーが一致しない

症状 クライアントとサーバのポリシーが一致しない場合、Cisco Unified CCX サーバが Windows 2003 上で稼動していると Cisco Unified CCX Historical Reports クライアントが Windows 2000 Professional で稼動しない。

エラーメッセージ None.

考えられる原因 クライアントとサーバのセキュリティポリシーが一致していません。次の手順に従ってセキュリティポリシーが一致していることを確認してください。

- ステップ 1** [Start] > [Programs] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Local Security Policy] の順に選択して、ネットワークセキュリティである LAN Manager Authentication の設定を書きとめます。
- ステップ 2** 次に Historical Reports クライアント PC で [Local Security Settings] ウィンドウを開き、セキュリティ (LAN Manager Authentication) 設定が Cisco Unified CCX サーバと一致していることを確認します。

チャートが MS Excel フォーマットで正しく表示されない

症状 Microsoft Excel フォーマットでエクスポートしたレポートのチャートが正しく表示されない。

エラーメッセージ None.

考えられる原因 エクスポート機能の制限です。

推奨処置 Microsoft Excel フォーマットでエクスポートするレポートにチャートを含めないようにしてください。

MS Excel フォーマットでエクスポートしたレポートの中に表示されないデータカラムがある

症状 Microsoft Excel フォーマットでエクスポートしたレポートのデータカラムが正しく表示されない。

エラーメッセージ None.

考えられる原因 エクスポート機能の制限です。

推奨処置 エクスポートを実行するコンピュータに Excel 7.0 の拡張版がインストールされていることを確認してください。

MS Excel フォーマットのレポート内のレコードが短縮されている

症状 Microsoft Excel フォーマットでエクスポートしたレポートに短縮されたレコードがある。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Microsoft Excel の制限です。Excel 7.0 (95) のレポートでは 16,384 レコードに制限されています。Excel 8.0 (97) と Excel 2000 のレポートでは 65,536 レコードに制限されています。Excel ファイル内のこれら制限を超えた分のレコードは短縮されます。

推奨処置 Microsoft Excel フォーマットにエクスポートするときは、レポートのサイズに気を付けてください。

チャート内のエージェント名が上書きされる

症状 Agent Detail Report、Agent Login Logout Activity Report、または Agent Summary Report 内に表示されるチャートでエージェント名が互いに上書きされる。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 レポート内のエージェント数が 70 を超えています。

推奨処置 70 を超えるエージェントの情報を含むレポートには、チャートを含めない、あるいはフィルタ パラメータを使用してレポート内容を制限するようにしてください。

チャートを含む RTF レポート内に表形式のレポート タイトルが表示される

症状 Rich Text Format (RTF) にエクスポートされたレポート内のチャートを含むページに、表形式のレポート タイトルが表示される。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 エクスポート機能の制限です。

推奨処置 レポートを RTF にエクスポートするときは、この制限事項に注意してください。

Terminal Services クライアントに [Scheduler] アイコンが表示されない

症状 Terminal Services セッションのもとで Cisco Unified CCX Historical Reports を実行すると、Terminal Services クライアントに [Scheduler] アイコンが表示されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント システムでは、設計上 Scheduler は 1 インスタンスしか実行できなくなっています。

推奨処置 なし。

レポートがスケジュールされた時間に実行されない

症状 レポート生成のスケジュールが予定どおりに実行されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント システムのクロックが変更されたにもかかわらず、スケジュールが再起動されていません。

推奨処置 Scheduler を停止して再起動してください。詳細については『*Cisco Unified CCX Historical Reports User Guide*』を参照してください。

地域が [German] に設定されているにもかかわらず、Windows システムで [Search] ダイアログ ボックスと [Preview] タブが英語で表示される

症状 Cisco Unified CCX Historical Reports クライアントを、英語版の Windows でシステムの地域設定を [German] にしたうえで実行しても、Report Viewer での [Search] ダイアログ ボックスと [Previews] が英語で表示される。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Report Viewer の制限です。

推奨処置 ドイツ語版のオペレーティング システムをインストールしてください。

レポートをエクスポートするときに、表示されるべきダイアログ ボックスが表示されない

症状 レポートをエクスポートするときに、表示されるべきダイアログ ボックスが表示されない。

エラー メッセージ If the report is being exported, the following message will appear at or near the end of the file:*Note: Getting report contents may take considerable amount of time based on the size of the contents...Pls wait...*

考えられる原因 このダイアログ ボックスは、クライアント システムが必要なデータベース レコードを読みだした後に初めて表示されます。レポートが大きい場合、レコードを読みだすのに長時間を要します。

推奨処置 エクスポートが完了するまで待ってください。または CiscoSChPrintExport.log をチェックしてください。

Historical Reporting の Web ページのオプションを選択するとエラーが発生する

症状 Cisco Historical Reporting の Web ページのオプションを選択するとエラー メッセージが表示される。

エラー メッセージ Not defined.

考えられる原因 Cisco Unified CCX Node Manager service または MSSQLServer が稼動していない、あるいは Cisco Unified CCX データベースへの接続に問題がある可能性があります。

推奨処置 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX サーバで Cisco Unified CCX Node Manager サービスが稼動していることを確認します。
 - ステップ 2** Cisco Unified CCX サーバで MSSQLServer サービスが稼動していることを確認します。
 - ステップ 3** Cisco Unified CCX サーバで [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Data Sources (ODBC)] の順に選択し、ODBC System DSNs の dsn_cra と DSN_SCH_DB が適切に設定されていることを確認します。
-

Historical Reports クライアントのレポートが短縮されている

症状 ローカライズされた Historical Report（スペイン語など）で、Historical Reports クライアントのユーザ インターフェイスに表示されるレポート記述が短縮されている。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Historical Reports クライアントのユーザ インターフェイスでは、説明ボックスに表示されるレポート記述が途切れているように見えます。

推奨処置 Historical Reports クライアントのユーザ インターフェイスの説明ボックスをクリックしてスクロールすると、ローカライズされた記述の全体を参照できます。

Scheduled Historical Reports を実行できない

症状 Historical Reports クライアントでスケジュールした Historical Reports が実行されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 この問題は Historical Reports クライアント スケジュールの設定、または Historical Reports Scheduler の接続上の不具合が原因で発生している可能性があります。

次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Historical Reports にスケジュールが登録されているかを確認します。これを行うには、Historical Reports を起動して [Settings] > [Scheduler] を開きます。[Scheduled Reports] ダイアログ ボックスに「Daily」スケジュールが登録されていないかを確認します。
 - ステップ 2** デフォルトでは「Daily」スケジュールは 1 回実行されるとその後は実行されません。これらを実行し続けるようにするには、[Schedule Configuration] ダイアログ ボックスで [No end date] を選択します。
 - ステップ 3** ブラウザのプロキシ サーバの設定をチェックします。Internet Explorer を開いて [Internet Options] > [Connections] > [LAN settings] の順に選択します。[Use a proxy server] チェック ボックスが選択されていることを確認します。選択されている場合は [Advanced] をクリックして、Cisco Unified CCX サーバを例外として追加します。
-

ヒストリ レポートを生成しようとするとき [SQL Command Failed] ダイアログ ボックスが表示される

症状 Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント コンピュータでヒストリ レポートを生成しようとするとき [SQL Command Failed] ダイアログ ボックスが表示される。このダイアログボックスにはエラー番号 *n* が表示される。

エラー メッセージ *Error: <number>*

考えられる原因 このエラーはさまざまな状況で発生します。

推奨処置 [SQL Command Failed] ダイアログ ボックスが表示されたコンピュータで、最新の Historical Reports ログ ファイルを開きます。エラー番号を検索します。エラー番号の付近にエラーの原因が記載されています。この情報から問題を解決してください。

ドイツ語のシステムで、一部の情報が英語で表示される

症状 Cisco Unified CCX Historical Reports クライアントの英語版 Windows コンピュータで、システムの地域設定を [German] にしても、Report Viewer での [Search] ダイアログ ボックス と [Previews] タブが英語で表示される。

エラー メッセージ *None.*

考えられる原因 Report Viewer の制限です。

推奨処置 ドイツ語版のオペレーティング システムをインストールしてください。

Historical Reports クライアント コンピュータが Cisco Unified CCX サーバに接続できない

症状 Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント コンピュータが Cisco Unified CCX サーバに接続できない。Historical Reports クライアント ログ ファイルに次のメッセージが書き込まれている。

エラー メッセージ *Not associated with a trusted connection.*

考えられる原因 SQL サーバが正しい認証でアクセスされていません。

推奨処置 Cisco Unified CCX Historical Reporting クライアント コンピュータで次の手順を実行してください。

-
- ステップ 1** [Start] > [Programs] > [Microsoft SQL Server n] > [Enterprise Manager] の順に選択します。ここで *n* はバージョン番号です。
 - ステップ 2** [Microsoft SQL Servers] をダブルクリックします。
 - ステップ 3** [SQL Server Group] をダブルクリックします。
 - ステップ 4** [SQL Server group] で Cisco Unified CCX データベースが搭載されているサーバ名を右クリックします。
 - ステップ 5** [Properties] を選択します。
 - ステップ 6** [Security] タブを選択します。
 - ステップ 7** [Windows only] オプション ボタンをクリックします。
 - ステップ 8** [OK] をクリックします。
-

エラー [Database Connection Error 5051] が表示される

症状 クライアント コンピュータで Cisco Unified CCX Historical Reporting クライアント ソフトウェアにログインしようとする時 [Database Connection Error 5051] が表示される。

エラー メッセージ Error 5051

考えられる原因 ネットワーク接続がダウンしている、あるいはクライアントの接続設定に誤りがあります。

推奨処置 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント コンピュータの Windows コントロールパネルから、[Data Sources (ODBC)] を選択します。
 - ステップ 2** クライアント コンピュータから接続しようとしている Cisco Unified CCX サーバの db_cra データベースに DSN を作成します。クライアント コンピュータと Cisco Unified CCX の管理者パスワードが同じであることを確認します。ODBC データ ソースから Cisco Unified CCX サーバをポイントする際、<crsServerNameOrIP>¥CRSSQL を使用します。ここで *crsServerNameOrIP* は名前付きインスタンスです。たとえば、Cisco Unified CCX のサーバ名が CiscoUCCXserver1 の場合、Server input box に *CiscoUCCXserver1¥CRSSQL* と入力します。Cisco Unified CCX は NT 認証を使用するので、[Windows NT authentication] オプション ボタンを選択します。
 - ステップ 3** DSN を作成できない場合は、Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント コンピュータと Cisco Unified CCX サーバがネットワーク上で接続されているかを確認してください。
 - ステップ 4** DSN を使用して接続できない場合は、クライアント コンピュータの hrcConfig.ini ファイルを適切なネットワーク ライブラリで更新してください。
-

[Export] ダイアログ ボックスにエクスポートするファイル名が表示されない

症状 [Export] ダイアログ ボックスにエクスポートするデフォルト ファイル名が表示されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 言語が [Simplified Chinese] と設定された Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント コンピュータ上で、Report Viewer の [Export Report] ツールをクリックしても、[Export] ダイアログ ボックスにデフォルトのエクスポート ファイル名が表示されない。

推奨処置 レポート名は Report Viewer のレポートのヘッダーに表示されます。[Export] ダイアログボックスで、レポート名を使ってエクスポートされるレポートの名前を指定してください。たとえば、PDF レポート名を <ReportName>_<startdatetime>_<enddatetime>.pdf と指定します。

[Database Server Configuration] ページからマシン上のアプリケーションをポイントできない

症状 Historical Reports Database Server がインストールされていると、[Database Server Configuration] ページから Cisco Unified CCX のローカル データベースをポイントできない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 一旦 Cisco Unified CCX から Historical Reports Database Server (遠隔データベース) が設定されると、Cisco Unified CCX へポイントし直すことはできません。

推奨処置 なし。これは設計どおりの動作です。1 マシン ソリューションに戻すには (Cisco Unified CCX の Historical Reports Database Server 設定が失われます)、Cisco Unified CCX をアンインストールしてからインストールし直します (Cisco Unified CCX のデータベースを消去してもいいかを確認するメッセージが表示されるので許容してください)。

Historical Reporting クライアントから Cisco Unified CCX サーバにログインしようとすると、失敗してエラーメッセージが返る

症状 クライアントマシンから Cisco Unified CCX のサブレット サービスまたは Web サーバにアクセスできない。

エラー メッセージ Request timed out.

考えられる原因 認証要求タイムアウトが発生しました。クライアント ログにリクエストタイムアウト エラーが書き込まれています。

推奨処置 次の手順に従ってください。

- ステップ 1** Cisco Unified CCX 上でサブレット サービスと Web サーバが稼動していることを確認します。クライアント上でブラウザのインターネット オプションの接続設定を確認します。
- ステップ 2** クライアント マシンから Cisco Unified CCX Administration の Web ページに接続できることを確認します。ページがキャッシュされていないことを確認するためにページを再読み込みしてください。
- ステップ 3** それでも問題が解決しない場合は、hrcConfig.ini ファイルの AuthReqTimeOut を現在より大きい値に更新します (デフォルトは 15 秒)。
- ステップ 4** クライアントを再起動して再度ログインしてみます。

Cisco Unified CCX Standard のテンプレートが 3 つしか利用できない

症状 Cisco Unified CCX Standard でヒストリ レポートの設定をする際、レポート テンプレートとして次の 3 つ (IVR Application Performance Analysis、IVR Traffic Analysis、および Detailed Call by Call CCDR) しか利用できない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 リストリ レポートクライアントに Cisco Unified CCX Standard レポートを参照する権限が割れ当てられていない可能性があります。

推奨処置 Cisco Unified CCX Administration メニューから、[Tools] > [Historical Reporting] を選択して、ライセンスで 8 つの Cisco Unified CCX レポートと 2 つの IVR レポートが提供されていることを確認してください。

カスタム レポートに表示される ACD コール数に食い違いがある

症状 ユーザ生成のカスタム レポートを実行すると、1 つのレポートは時間毎のコール数を合計 244 と表示する。他のレポートではレポート対象時間帯の ACD コール数を合計 243 と表示する。他の日でもこのような食い違いがあり、差は 4 コールにも及ぶ。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 ACD コールが転送されると、2 つまたはそれ以上あるコール レッグが別々の 1 時間に別れることがあります。その場合、コールは第 1 のレポートでは 1 回だけカウントされますが、第 2 のレポートでは 2 回カウントされます。

推奨処置 これはソフトウェアの設計どおりの動作です。これを回避したい場合、コールをカウントする代わりにコール レッグをカウントすることができます。このようにすると第 1 のレポートと第 2 のレポートでの合計数が一致します。この場合、"select count distinct sessionID" が "select count distinct (sessionID、sessionSeqNum) pairs" になります。ただし、このようにするとコールセンター全体のコール カウントの定義が変更されることに留意してください。

Priority Summary Activity Report チャートの印刷が部分的にしかカラー印刷にならない

症状 Priority Summary Activity Report パイ チャートの縁はカラー印刷になるが中心付近はそうならない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 この問題は Cisco Unified CCX Historical Report Client Viewer から直接印刷すると発生し、Crystal Decisions のサードパーティ印刷ドライバに関連しています。

推奨処置 レポートを PDF その他のサポートされているフォーマットのファイルにエクスポートしてから、そのファイルを印刷してください。

Scheduled Historical Reports が実行されず、CiscoSch.log ファイルにメッセージが書き込まれる

症状 Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント システムで Internet Explorer のプロキシサービスを使用している場合、Scheduled Historical Reports が実行されず、CiscoSch.log ファイルにメッセージが書き込まれる可能性がある。

エラー メッセージ *[CRS_DATABASE] entry not found in the properties file. Failed to validate user or get MaxConnections of database value.*

考えられる原因 プロキシ サービスからレポートを実行しようとしています。

このようなことが起こったが、Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント システム から直接レポートを実行できる場合は、次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Historical Reports クライアント システムの Explorer から、[Tools] > [Internet Options] を選択します。
 - ステップ 2** [Connections] を選択します。
 - ステップ 3** [LAN Settings] をクリックします。
 - ステップ 4** プロキシ サーバを使用している場合、[Proxy Service] チェック ボックスにチェックが入っています。
 - ステップ 5** [Advanced] をクリックします。
 - ステップ 6** [Do not use proxy server for addresses beginning with] フィールドに Historical Reports クライアント システムがログインしている Cisco Unified CCX サーバの IP アドレスを入力します。
 - ステップ 7** 必要に応じて [OK] をクリックして設定を保存します。
-

[Historical Reporting Client] ウィンドウのドロップダウン メニューに何も表示されない

症状 Cisco Unified CCX Administration メニューで [Tools] > [Historical Reporting] を選択しても、ドロップダウン メニューに何も表示されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CM ユーザに権限が与えられていません。
 ヒストリ レポートの権限が必要な Cisco Unified CM ユーザに権限を与えてください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CM ユーザのユーザ名で Historical Reporting クライアントにログインします。Cisco Unified CCX Administration の該当ユーザに権限を与えるかを確認するメッセージのダイアログ ボックスが表示されます。
- ステップ 2** [Yes] をクリックします。[Historical Reporting Privileges] ページが表示されます。
- ステップ 3** 該当ユーザにヒストリ レポート権限を与えます。適切な logLevel (3) が必要です。



(注) [User Maintenance] ページと [Historical Users] ページは同一のディレクトリ API を基盤として使用しています。

Historical Reporting Client が動作しなくなり、再度ログインしようするとエラー メッセージが表示される

症状 サーバやネットワークを変更していないにもかかわらず、Cisco Unified CCX Historical Reporting クライアントが突然停止する。再度ログインしようすると、エラー メッセージが連続して表示される。

エラー メッセージ A series of messages appear.

考えられる原因 クライアント認証要求タイムアウトが発生しています。
 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX サーバ上で Web サーバとサブレット サービスとが稼動していることを確認します。クライアント上でブラウザのインターネット オプションの接続設定を確認します。
- ステップ 2** クライアント マシンから Cisco Unified CCX Administration の Web ページに接続できることを確認します。ページがキャッシュされていないことを確認するためにページを再読み込みしてください。
- ステップ 3** Cisco Unified CCX Administration Web ページ への接続に成功した後もクライアント エラーが続くようなら、クライアントの hrcConfig.ini ファイルの General セクションの AuthReqTimeOut の値を現在よりも大きくしてください (デフォルトは 15 秒)。

ステップ 4 Cisco Unified CCX Historical Reports クライアントを再起動して再度ログインしてみます。

カスタム レポートの実行中に Scheduler DOS の例外エラーが発生する

症状 カスタム レポートの実行中に次のエラー メッセージが CiscoSchPrintExport.log ファイルに書き込まれる。

エラー メッセージ *ERROR Descripton=Dos error, thread in Export method=Exception.*

考えられる原因 レポートが予定された時間に、クライアント マシンからデータベースにアクセスできない場合にこの DOS エラーが発生することがあります。

推奨処置 CSV 以外のエクスポート フォーマットでレポートをスケジューリングしたうえで、同じレポートで結果を見てください。

レポートをエクスポートすると、Excel シートのカラムが除去される

症状 Agent Summary Report(エージェント毎)を Microsoft Excel シートにエクスポートすると Avg と Max 統計カラムが除去される。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 拡張 Excel フォーマットを使用すると情報が除去されることがあります。

推奨処置 レポートを Excel で報告するときは、[Export] ダイアログで Microsoft Excel 7.(XLS) 拡張フォーマットを使用してください。すると別のダイアログ ボックスが表示されます。デフォルト設定を使用してください。

Windows のステータスバーに [Scheduler] アイコンが表示されない

症状 ターミナル サービス セッション中に、Windows のステータスバーに [Scheduler] アイコンが表示されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 このシステム動作はターミナルサービスから使用した場合の設計どおりのものです。

推奨処置 [Scheduler] アイコンから各種機能にアクセスする必要がある場合は、Scheduler がインストールされているコンピュータから行う必要があります。

データベース接続が切断されたことを示すエラーメッセージが表示される

症状 Agent Detail Report または Abandoned Call Detail Activity Report を生成しているとき、データベース接続が切断されたことを示すエラーメッセージが表示される可能性がある。

エラーメッセージ *Connection with database is broken.*

考えられる原因 このメッセージは、システムに高負荷がかかっているときにこれらレポートを生成すると表示されることがあります。高負荷としては、レポート期間中の数万にも及ぶコール、またはシステムに最大数のスキルを設定することがあげられます。

推奨処置 この問題を回避するには、レポート期間を短縮する、あるいは CSQ を再設定してスキル数の少ない CSQ を増やしてください。

Automatic Speech Recognition の問題

このセクションでは Media Resource Control Protocol (MRCP) Automatic Speech Recognition (ASR) の次の問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「名前が認識されない」 (P.8-73)
- 「音声認識がタイムアウトしない」 (P.8-74)
- 「変更された発音やニックネームが認識されない」 (P.8-74)
- 「高負荷のもとで MRCP ASR Group を使用するとコール完了率が低下する」 (P.8-75)
- 「MRCP ASR サブシステムがアウト オブ サービスになっている」 (P.8-75)
- 「MRCP ASR Provider、MRCP Server、または Group への変更、追加、削除が反映されない」 (P.8-76)
- 「MRCP ASR Dialog Group からルート ポイントに電話をかけるとデフォルト動作で扱われる」 (P.8-76)

名前が認識されない

症状 MRCP ASR Dialog Control Group からチャンネルを割り当てられたコールに関して、Name to User ステップにおいて安定して名前が認識されない。

エラーメッセージ None.

考えられる原因 新しい Cisco Unified CCX をインストールした、あるいは名前の追加または既存の名前を変更した後に、Name Grammar Generator が実行されていません。

推奨処置 Name Grammar Generator を実行してください。

次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** [Tools] > [User Management] > [Name Grammar Generation] の順に選択します (Name Grammar Generator はコールの量の少ない時間帯に実行してください)。
- ステップ 2** 正しい Grammar Variant を選択したことを確認してください。Nuance を使用する場合は [Nuance] を選択します。他のベンダーを使用する場合は [Standard] を選択します。混在する環境の場合は [Both] を選択します。
-

音声認識がタイムアウトしない

症状 音声認識のために音声入力をいつまでも待ち続ける。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 この問題はタイムアウトの初期値を 0 (ゼロ) と設定すると発生します。この問題は ASR プロバイダーが Nuance の場合にだけ発生します。Nuance の定義では初期タイムアウト値 0 はタイムアウトしないことを意味します。他のベンダーではこの値は即座にタイムアウトすることを意味します。

推奨処置 即座にタイムアウトさせる必要がある場合は次のようにします。ASR ソフトウェアプロバイダーとして Nuance を使用する場合、初期タイムアウト値を 0 (ゼロ) より大きい最小の値に設定します。他の ASR ベンダーに対しては、初期タイムアウト値を単に 0 (ゼロ) と設定します。

変更された発音やニックネームが認識されない

症状 [Name to User] ステップを ASR モードで使用した場合、変更された発音やニックネームが認識されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 新しい Cisco Unified CCX をインストールした、あるいはニックネームまたは発音を [User Administration] ページで変更または追加した後に、Name Grammar Generator が実行されていません。

推奨処置 Name Grammar Generator を実行してください。

次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** [Tools] > [User Management] > [Name Grammar Generation] の順に選択します (Name Grammar Generator はコールの量の少ない時間帯に実行してください)。
- ステップ 2** 正しい Grammar Variant を選択したことを確認してください。Nuance を使用する場合は [Nuance] を選択します。他のベンダーを使用する場合は [Standard] を選択します。混在する環境の場合は [Both] を選択します。

高負荷のもとで MRCP ASR Group を使用するとコール完了率が低下する

症状 高負荷のもとでは、MRCP ASR Dialog Control Group のチャンネルを使用するコールの完了率が低くなることもある。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 MRCP チャンネルがコールに使用されると、MRCP リソースを使ってセットアップされたセッションを解放するのに余計に時間がかかることがあります。

推奨処置 MRCP ASR Dialog Control Group を 1.2 倍 (20% 増) 実装してください。たとえばアプリケーションが 100 の MRCP ASR チャンネルを必要とする場合、120 の MRCP ASR チャンネルを実装してください。次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** [Subsystems] > [MRCP ASR] > [MRCP ASR Provider Configuration] の順に選択します。
 - ステップ 2** 左側のパネルの [MRCP ASR Dialog Groups] リンクをクリックします。
 - ステップ 3** [Add MRCP ASR Dialog Control Group] リンクをクリックするか、既存のグループを選択します。
 - ステップ 4** [Max.Number of Sessions] の値を上記に従って変更します。この値を 1.2 倍 (20% 増) に設定してください。
 - ステップ 5** 以上の操作に応じて [Update] または [Add] をクリックしてください。
-

MRCP ASR サブシステムがアウト オブ サービスになっている

症状 [Engine] Web ページの [Engine Status] エリアで MRCP ASR サブシステムがアウト オブ サービスになっている。

エラー メッセージ None.

これは次のいずれかが原因で起こりえます。

- MRCP Provider と Server が MRCP ASR Configuration の Web ページから設定されていない。
- MRCP ASR Server がダウンしているか到達不能である。
- Speech Server が MRCP ASR Configuration の Web ページから設定されていない。

推奨処置 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** MRCP Provider と Server が MRCP ASR Configuration の Web ページから設定されていることを確認する。
 - ステップ 2** MRCP ASR Server が稼働していて到達可能であることを確認する。
-

MRCP ASR Provider、MRCP Server、または Group への変更、追加、削除が反映されない

症状 Cisco Unified CCX Administration から行った MRCP ASR Provider、MRCP Server、または Group への変更が反映されないように見える。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CCX Administration から MRCP ASR Provider、MRCP Server、または Group そして地域への変更（追加、削除も含める）を行うと、これらの変更内容は Config データベースには反映されますが、既にエンジンにロードされたデータには反映されません。これら変更をエンジンの再起動なしで即座に有効にするには、直接 MRCP ASR サブシステムに変更を再ロードする必要があります。

推奨処置 エンジンを再起動しないでこれら変更を即座に有効にするには、次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** MRCP Provider、Server、または Group のいずれか 1 つに関するデータを再ロードするには、[Subsystems] > [MRCP ASR] から [MRCP ASR Configuration] ページを開き、対応するプロバイダーの再読み込みアイコンをクリックします。この手順で新しく作成された MRCP ASR Provider をロードすることもできます。
- ステップ 2** すべてのプロバイダーを再ロードするには、[Subsystems] > [MRCP ASR] から [MRCP ASR Configuration] ページを開き、[Refresh All] をクリックします。
-

MRCP ASR Dialog Group からルート ポイントに電話をかけるとデフォルト動作で扱われる

症状 カスタマーが MRCP ASR Dialog Group からルート ポイントに電話をかけるとデフォルト動作で扱われる。

エラー メッセージ None.

これは次のいずれかが原因で起こりえます。

- 該当の Dialog Group 用にサーバが設定されていない。MRCP ASR Dialog Group が特定の MRCP ASR Provider を参照している。それぞれの MRCP ASR Provider は、IN_SERVICE となるには、少なくとも 1 つの到達可能なサーバが設定されている必要があります。
- MRCP ASR Provider のどのサーバも MRCP Dialog Group に必要なすべての言語を提供できない。

推奨処置 原因によって、次のいずれかを実施してください。

- MRCP ASR Dialog Group が使用する MRCP ASR Provider に対して、到達可能なサーバが設定されていることを確認してください。

- MRCP ASR Provider を設定する際、複数の MRCP ASR Server をその Provider に対応付けることができます。それぞれのサーバに異なる言語をサポートさせることができます。たとえば、サーバ A に en_US、サーバ B に es_ES をサポートさせます。これらサーバを持つ Provider で MRCP Dialog Group を設定すると、有効言語のリストができます。この例では、指定された Provider に対応する Server がサポートする言語から、リストに en_US と es_US が含まれます。
- 通常 Group に対してユーザ インターフェイスで en_US と es_ES の両方は選択できません。なぜならどちらのサーバもこれら言語の両方はサポートしないからです。ところがサーバのうち少なくとも 1 つが、インストールされている言語のすべてをサポートする場合には例外的状況を作り出すことができます。この場合少なくとも 1 つのサーバがすべての言語をサポートするため、UI で Group に対してすべての言語を選択することが許可されます。上記サーバでサポートする言語を 1 つ削除することができます。そうすると、Group は変更されていないため、どのサーバもサポートできない言語組み合わせが必要になってきます。
- このようなことが起こっていないかを確認するためには、問題となる Group の Cisco Unified CCX Administration の Web ページにアクセスします。[Update] をクリックします。[There are no servers to satisfy this selection of languages] というメッセージが表示されたら、言語リストを Provider の少なくとも 1 つのサーバがすべてサポートするように変更する必要があります。

Outbound の問題

このセクションでは次の Outbound 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「エージェントがスキップまたはスキップクローズするが予約状態に留まらない」 (P.8-78)
- 「エージェントにコールバックされない」 (P.8-78)
- 「エージェントは受信可能状態だが最大 2 分間アウトバウンド コールを受けない」 (P.8-78)
- 「アウトバウンド コールの発信でエラーになる」 (P.8-79)
- 「連絡先をすべてはインポートできない」 (P.8-79)
- 「RmCm サブシステムに CSQ が設定されているにもかかわらず、Campaigns Configuration の Web ページの利用可能 CSQ リストが空になっている」 (P.8-79)
- 「CAD に [Outbound] ボタンが表示されない」 (P.8-80)
- 「CAD に [Outbound] ボタンが表示されるが無効化されている」 (P.8-80)
- 「アウトバウンド コールがダイヤルできない」 (P.8-80)
- 「アウトバウンド コール量が少ない」 (P.8-81)
- 「Outbound System Service が稼動していない」 (P.8-81)
- 「RTR Outbound レポートに一部の再分類が表示されない」 (P.8-82)

エージェントがスキップまたはスキップクローズするが予約状態に留まらない

症状 エージェントがスキップまたはスキップクローズするが予約状態に留まらない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Outbound のメモリに連絡先がない場合、エージェントはアウトバウンド コールに予約されず、エージェントの auto-available の設定に応じてその後コールに対応できたりできなかったりする。

推奨処置 Outbound サブシステムのメモリに連絡先があること、およびエージェントの設定が auto-available になっていることを確認してください。

エージェントにコールバックされない

症状 エージェントにコールバックされない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 CAD のシステム時刻が正しくない可能性があります。

推奨処置 CAD のシステム時刻が正しいことを確認してください。

エージェントは受信可能状態だが最大 2 分間アウトバウンド コールを受けない

症状 エージェントは受信可能状態だが最大 2 分間アウトバウンド コールを受けない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 これは設計どおりです。Outbound サブシステムが受信可能なエージェントを検出し、データベースから Outbound 連絡先を取得してエージェントに提示するのに最大 2 分間かかります。

推奨処置 対策を取る必要はありません。

アウトバウンド コールの発信でエラーになる

症状 アウトバウンド コールの発信でエラーになる。

エラー メッセージ The error message depends on the error.

考えられる原因 General Configuration Web ページのダイヤル プレフィックスが不正確である可能性があります。

推奨処置 General Configuration Web ページのダイヤル プレフィックスをチェックしてください。

連絡先をすべてはインポートできない

症状 連絡先をすべてはインポートできない。

エラー メッセージ None

考えられる原因 インポートする連絡先に同じ電話番号のものが含まれているとこのような重複が上書きされ、その結果、サブシステムにインポートされる連絡先の数が少なくなります。

推奨処置 インポートする連絡先に番号の重複がないことを確認してください。

RmCm サブシステムに CSQ が設定されているにもかかわらず、Campaigns Configuration の Web ページの利用可能 CSQ リストが空になっている

症状 RmCm サブシステムに CSQ が設定されているにもかかわらず、Campaigns Configuration の Web ページで表示される CSQ リストが空になっている。

エラー メッセージ None

考えられる原因 General Configuration Web ページの割り当て済み CSQ リストが空です。

推奨処置 General Configuration Web ページの割り当て済み CSQ リストが空でないようにしてください。General Configuration Web ページの割り当て済み CSQ だけが Campaign Web ページの利用可能 CSQ リストに入ります。

CAD に [Outbound] ボタンが表示されない

症状 CAD に [Outbound] ボタンが表示されない。

エラー メッセージ None

考えられる原因 CAD の Direct Preview チェックボックスがチェックされていない。

推奨処置 CAD の Direct Preview チェックボックスをチェックするようにしてください。

推奨処置 CAD で Outbound 機能の追加ボタンを表示するには、CDA で Direct Preview オプションを有効にする必要があります。『Cisco Desktop Administrator's User Guide』および『Cisco Agent User Guide, Release 6.4 for Cisco Unified CCX』のリリース 7.0 (1) を参照してください。

CAD に [Outbound] ボタンが表示されるが無効化されている

症状 CAD に [Outbound] ボタンが表示されるが無効化されている。

エラー メッセージ None

考えられる原因 サーバの Enterprise Data Service がダウンしています。

推奨処置 Cisco Unified CCX サーバで Enterprise Data Service を稼働させてください。

アウトバウンド コールがダイヤルできない

症状 アウトバウンド コールがダイヤルできない。

エラー メッセージ None

考えられる原因 Outbound サブシステムがダウンしている、キャンペーンが有効になっていない、キャンペーンの開始時間が終了時間が正しくない、カスタマーのダイヤル時間が正しくない、インバウンド コールが優先的に処理されている、キャンペーン用に連絡先がインポートされていない、などが原因になっている可能性があります。

推奨処置 次の事項を確認してください。

- キャンペーンに割り当てられた CSQ にエージェントが対応可能になっている。
- Outbound System Service が稼働している。2 ノードクラスタの場合、両ノードで Config Data Store が稼働している。
- キャンペーンが有効になっている。
- キャンペーンの開始時刻と終了時刻が正しい。
- カスタマー ダイヤル時間が正しい。

- Non-Cisco IP Phone Agent (non-IPPA) エージェントが対応可能になっている (インバウンドコールが優先)。
- キャンペーン用に連絡先がインポートされている。
- Cisco Unified CCX Administration の [System Parameters Configuration] ページで Outbound Seat 数が 0 より大になっている。

アウトバウンド コール量が少ない

症状 アウトバウンド コールの数が少ない。

エラー メッセージ None

考えられる原因 General Configuration Web ページで、アウトバウンド コールに対する CSQ の割合 (パーセント) が少なくなっています。

推奨処置 General Configuration Web ページで、アウトバウンド コールに対する CSQ の割合 (パーセント) を確認して、必要ならば増やしてください。

Outbound System Service が稼動していない

症状 Outbound System Service が稼動していない。

エラー メッセージ None

考えられる原因 Outbound のライセンスがアップロードされていない、Config Data Store がすべて稼動していなく MSSQL サービスが 2 つとも稼動していない、RmCm サブシステムが稼動していない、などが原因として考えられます。

推奨処置 次の事項を確認してください。

- Control Center で Outbound サブシステムが [IN SERVICE] であり、[Parameters Configuration] ページで Outbound seats 数が 0 より大になっている。



(注)

デフォルトとして、Outbound seats 数は MCS ハードウェアの種類に応じて設定されます。

- すべての Config Data Stores が稼動していて、MSSQL が 2 つとも稼動している。
- RmCm サブシステムが稼動中になっている。

RTR Outbound レポートに一部の再分類が表示されない

症状 RTR Outbound レポートに一部の再分類が表示されない。

エラー メッセージ None

考えられる原因 これは設計どおりです。すべての再分類カテゴリが表示されるわけではありません。

推奨処置 レポートの完全なリストは Cisco Unified CCX Historical Reports から取得できます。『Cisco Unified Contact Center Express Historical Reports User Guide』および『Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide』の「Managing Cisco Unified CCX Historical Reporting」の章を参照してください。

Text-to-Speech の問題

このセクションでは次の MRCP Text-to-Speech (TTS) 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- ・「プロバイダーが即座に IN_SERVICE になる」(P.8-82)
- ・「TTS プロンプトが再生されない」(P.8-83)
- ・「TTS プロンプトが聞こえない」(P.8-84)
- ・「MRCP TTS サブシステムがアウト オブ サービスになっている」(P.8-84)
- ・「Long TTS プロンプトが Cisco Unified CCX サーバのかなりの量のメモリを消費する」(P.8-85)
- ・「UTF-8 以外の文字が必要な言語がある」(P.8-85)
- ・「wav ファイルのプロンプトが TTS サーバで再生するときに乱れる」(P.8-86)
- ・「MRCP TTS Provider、MRCP Server、地域、または 性別への変更、追加、削除が反映されない」(P.8-86)

プロバイダーが即座に IN_SERVICE になる

症状 ASR/TTS プロバイダーを作成すると、それが即座に IN_SERVICE になる。プロバイダー用にサービスを作成する前にこのようになる。

エラー メッセージ The ASR/TTS provider status incorrectly shows *IN_SERVICE*.

考えられる原因 プロバイダーをサーバとともに削除した後に新たなプロバイダーを作成すると、新しいプロバイダーは以前の設定を引き継いで使用し、リフレッシュされません。

推奨処置 そのプロバイダーに対して [Refresh] または [Refresh All] をクリックしてください。するとプロバイダーの状態は期待どおりに OUT_OF_SERVICE になります。

TTS プロンプトが再生されない

症状 発信者に TTS プロンプトが聞こえるべきときに聞こえない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 これは次のいずれかが原因で起こりえます。

- TTS Prompt ステップの [Override Language] フィールドで指定されている言語が利用可能になっていない。
- Text Input 表現で参照されているテキストが 20 KB 以上である。
- 使用されている MRCP TTS Provider のための十分な MRCP TTS ライセンスがない。MRCP TTS ベンダー毎にライセンスが異なる方法で実装されている可能性がある。ベンダーのライセンス スキーム上、使用されている言語に対して十分な MRCP TTS ライセンスが設定されていない可能性がある。
- それぞれ異なる言語セットをサポートする複数の TTS プロバイダーを採用しているが、適切な TTS プロバイダー（目的の言語をサポートする方）が使用されていない可能性がある。該当するプロバイダーがデフォルト TTS プロバイダーとして選択されていないため、他のプロバイダーが使用されている可能性がある。

推奨処置 原因によって、次のいずれかを実施してください。

- Cisco Unified CCX Administration の Web ページから指定された言語が利用できない場合、[Subsystems] > [MRCP TTS] を選択して [Override Language] で指定された MRCP TTS サーバが設定されていることを確認してください。設定されていない場合、目的の言語の MRCP TTS サーバを新たに設定してから、対応する MRCP Provider を再ロードしてください。
- 20 KB を超えるテキストは許可されていません。20 KB 以下のテキストを使用するようにしてください。
- 必要であれば、MRCP TTS ベンダーから MRCP TTS ポートを追加するためのライセンスを取得してください。
- デフォルト TTS プロバイダーが使用されていない場合、Cisco Unified CCX Administration から [Default TTS Provider] フィールドを設定してください。[System] > [System Parameters] を開いて目的の TTS プロバイダーを選択します。または Cisco Unified CCX Editor Create TTS Prompt ステップで、[Override TTS Provider] フィールドに個別に TTS プロバイダーを指定します。VXML スクリプトを使用している場合は、Nuance Vocalizer 3.0 に対する TTS プロバイダーを指定して、これを次のように設定してください。
- `<property name="com.cisco.tts.provider" value="Nuance Vocalizer 3.0"/>`

TTS プロンプトが聞こえない

症状 TTS プロンプトが発信者に聞こえない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 該当テキストの言語が、TTS Prompt ステップの [Override Language] フィールドで指定されているものと一致していません。たとえば、テキストは英語ですが、Override Language はスペイン語です。

推奨処置 該当の TTS Prompt ステップで、[Input Text] が [Override Language Selection] と一致することを確認してください。

MRCP TTS サブシステムがアウト オブ サービスになっている

症状 [Engine] Web ページの [Engine Status] エリアで MRCP TTS サブシステムがアウト オブ サービスになっている。

エラー メッセージ None.

これは次のいずれかが原因で起こりえます。

- MRCP Provider と Server が MRCP TTS Configuration の Web ページから設定されていない。
- MRCP TTS Server がダウンしているか到達不能である。

次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** MRCP Provider と Server が MRCP TTS Configuration の Web ページから設定されていることを確認します。
- ステップ 2** MRCP TTS Server が稼動していて到達可能であることを確認します。
-

Long TTS プロンプトが Cisco Unified CCX サーバのかなりの量のメモリを消費する

症状 Long TTS プロンプトが Cisco Unified CCX サーバのかなりの量のメモリを消費する。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 長いテキストファイルは Cisco Unified CCX サーバのメモリ使用を増加させます。たとえば、5 KB テキストファイルには 2.5 MB の音声ファイルが必要です。40 TTS ポートを持つシステムでは、シナリオにより約 120 MB のメモリが消費されます。

推奨処置 長いテキストファイルを使用する場合はシステムを適切に構築するようにしてください。

UTF-8 以外の文字が必要な言語がある

症状 フランス語やスペイン語などの言語に TTS を使用する場合、UTF-8 文字セットに無い文字が必要になる。たとえば、ç、é または ñ が正しく処理されないと、TTS サーバはエラー メッセージを返し、プロンプトが再生されない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 デフォルトでは、ほとんどの TTS エンジンには UTF-8 文字セットだけに対応し、一般的には ASCII 文字セットだけです。フランス語やスペイン語の文字には、ç、é または ñ など、これに属さないものがあります。このような文字がスクリプトに必要な場合は、エンコード ポリシーを指定する必要があります。ほとんどの言語に対しては他の指定がない限り ISO-8859-1 エンコードを使用してください。TTS ベンダーのマニュアルに TTS エンジンと言語に応じて必要となる ISO エンコーディングが記載されています。

推奨処置 このようなエンコーディングを指定するには SSML マークアップを使用する必要があります。純粋な文字列は使用できません。次の例で文字コーディングをどのように指定するかを示します。

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<say>
Buonas tardes.Le estoy hablando en español.
</say>
```

これはファイルで提供するか、または Workflow ステップで TTS テキスト表現として指定できます。Workflow Editor の Expression Editor を使用する場合、いくつかの文字は正しく認識されるために「エスケープ」する必要があります。TTS テキスト表現で明示的に指定する場合は、同じテキストを次のように入力してください。

```
u"<?xml version=¥"1.0¥" encoding=¥"ISO-8859-1¥"?>
<say>
Buonas tardes.Le estoy hablando en español.
</say>
```

推奨処置 `u"<text string>"` の形式が使用されていることに注意してください。これによって `"¥"` エスケープ文字により、引用符 (") をエスケープすることができます。非 UTF-8 文字 (ã など) はエスケープする必要はありません。

wav ファイルのプロンプトが TTS サーバで再生するときに乱れる

症状 wav ファイルのプロンプトが TTS サーバで再生するときに乱れる。



(注)

VXML スクリプトで指定されたプロンプトや CreateTTSPromptStep ワークフローを使用して作成されたプロンプトは TTS で再生されます。このようなプロンプトではテキストと音声ファイルを合成できません。Cisco Unified CCX は RIFF ヘッダーの wav ファイルフォーマットをサポートします。プロンプトが再生される箇所については、『Cisco Unified CCX Administration Guide』を参照してください。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Nuance TTS がシステムのデフォルト TTS プロバイダーとして設定されている可能性があります。この場合、wav ファイルのプロンプトが Nuance TTS で再生されます。Nuance TTS は RIFF ヘッダーの wav ファイルをサポートしません。

推奨処置 Nuance が提供するユーティリティを使用して、RIFF ヘッダーの wave ファイルを Sphere ヘッダーの wave ファイルに変換してください。ユーティリティは次の Nuance インストールフォルダにあります。

```
<$Nuance>V8.5.0¥bin¥win32¥wavconvert.exe
```

MRCP TTS Provider、MRCP Server、地域、または性別への変更、追加、削除が反映されない

症状 Cisco Unified CCX Administration から行った MRCP TTS Provider、MRCP Server、地域、または性別への変更が反映されないように見える。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CCX Administration から MRCP TTS Provider、MRCP Server、地域、または性別への変更（追加、削除も含める）を行うと、これら変更は Config データベースには反映されますが、既にエンジンにロードされたデータには反映されません。これら変更をエンジンの再起動なしで即座に有効にするには、直接 MRCP TTS サブシステムに変更を再ロードする必要があります。

推奨処置 エンジンを再起動しないでこれら変更を即座に有効にするには、次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** MRCP Provider、Server、または関連する地域と性別のいずれか 1 つに關係するデータを再ロードするには、[Subsystems] > [MRCP TTS] から [MRCP TTS Configuration] Web ページを開き、対応するプロバイダーの再読み込みアイコンをクリックします。この手順で新しく作成された MRCP TTS Provider をロードすることもできます。
- ステップ 2** すべてのプロバイダーを再ロードするには、[Subsystems] > [MRCP TTS] から [MRCP TTS Configuration] Web ページを開き、[Refresh All] をクリックします。
-

Serviceability の問題

このセクションでは次の Serviceability 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「SNMP ベースのネットワーク管理ツールが Csc0 Unified CCX コンポーネントをモニタできない」 (P.8-87)
- 「ファイル マネージャがパーシャル サービスになっている」 (P.8-88)
- 「SNMP トラップが受信システムに届かない」 (P.8-88)
- 「Syslog メッセージが受信システムで受信されない」 (P.8-89)
- 「Alarm Service が起動しない」 (P.8-90)
- 「Serviceability を完全にはアンインストールできない」 (P.8-90)
- 「1 つのノードで Serviceability Tool を使用してデータを更新しても他方のノードで更新されない」 (P.8-91)
- 「ウイルス スキャン ソフトウェアでコールの完了率が下がる」 (P.8-91)

SNMP ベースのネットワーク管理ツールが Csc0 Unified CCX コンポーネントをモニタできない

症状 Cisco Unified CCX コンポーネントを CiscoWorks などの SNMP ベースのネットワーク管理ツールでモニタできない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CCX コンポーネントをモニタする SNMP サブエージェントがロードされていない、または正しく設定されていない、あるいは SNMP サービスが稼動していません。

推奨処置 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** それぞれのサブエージェントが次の SNMP サービス レジストリの下にキーを持っていることを確認します。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE¥SYSTEM¥CurrentControlSet¥Services¥SNMP¥Parameters¥ExtensionAgents
```

- ステップ 2** レジストリで指定されるディレクトリの下にサブエージェント DLL が存在することを確認します。たとえば、サブエージェント SnmpSysAppAgent が **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\SnmpSysAppAgent\CurrentVersion** の下にレジストリを持ち、SnmpSysApp サブエージェントの SnmpSysAppImpl.dll を指すパスネームを持ちます。
- ステップ 3** Cisco Unified CCX サーバで SNMP サービスが稼動していることを確認します。SNMP サービスが稼動していなければ起動します。

ファイル マネージャがパーシャル サービスになっている

症状 ファイル マネージャが [PARTIAL_SERVICE] になっている。MIVR/MADM ログ メッセージの中に次のようなものがある。

エラー メッセージ *Class=class.com.cisco.doc.UserDocument.Synchronization status=2005-8-7 14:02:05.36:Synching 1173: Aug 07 14:02:05.797 EDT %MADM-FILE_MGR-6-RECOVERY_DETECTED:THREAD:EventQueue.DispatchThread-0-1: Synchronization from Repository to local disk not performed.*

考えられる原因 ノードの [RECOVERY] が実行中です。ファイル マネージャはリカバリ中に RDS (DB) からのファイルの同期を行わず、[RECOVERY] 状態の完了が通知されるまで自身の状態を [PARTIAL_SERVICE] と提示します。

推奨処置 なし。これは設計どおりの動作です。

SNMP トラップが受信システムに届かない

症状 ネットワーク管理システム (NMS) が SNMP トラップを受信しない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 SNMP サービス属性に設定ミスがあります。

推奨処置 次の手順に従ってください。

- ステップ 1** Cisco Unified CCX サーバで [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択します。
- ステップ 2** [Name] フィールドの [SNMP Services] をダブルクリックします。
- ステップ 3** [SNMP Service Properties] ウィンドウで [Traps] タブをダブルクリックして、コミュニティ名が大文字小文字も含めて正しいことを確認します。また、トラップの宛先の IP アドレスあるいはホスト名が正しいことを確認します。

- ステップ 4** [SNMP Service Properties] ウィンドウで [Security] タブをクリックして、少なくとも 1 つのコミュニティ名が定義されていて、その権限が [READ ONLY] または [READ WRITE] となっていることを確認します。セキュリティ ホールの原因になる可能性があるため、「パブリック」コミュニティ名を使用しないでください。SNMP セキュリティの詳細については、Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。コミュニティ名の大文字小文字が正しいことを確認してください。
- ステップ 5** Cisco Unified CCX サーバで [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択して、SNMP サービスと Cisco Unified CCX Alarm Service が稼動していることを確認します。
- ステップ 6** Cisco Unified CCX サーバ上で Cisco Unified CCX Alarm Service がメッセージを受信していることを確認します。
- AlarmService.ini ファイルを開いて正しいポート番号が記載されていることを確認します。デフォルトポート番号は 1444 です。
- Alarm Service エラー ログ AlarmTrace*n*.log (*n* はログ番号) を開きます (たとえば AlarmTrace11.log は 11 番目のログです)。デフォルトでエラー ログは次のフォルダにあります。
C:\Program Files\Cisco\AlarmService\AlarmServiceLog。
- ステップ 7** トラップ受信システム (NMS システム) において、SNMP サービス属性で、ステップ 4 で使用したコミュニティ名と同じコミュニティ名が定義されていることを確認します。ciscoVoiceAppsMIB の cvaNotificationEnable テーブルが true と設定されていることで、トラップが有効になっていることを確認します。

Syslog メッセージが受信システムで受信されない

症状 NMS が Syslog メッセージを受信しない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 サービス属性に設定ミスがあります。更に詳しくは「パート I: Serviceability」の「Syslog のサポート」セクションを参照してください。

推奨処置 Cisco Unified CCX サーバで次の手順を実行してください。

- ステップ 1** [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択し、Cisco Unified CCX Alarm Service が稼動していることを確認します。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Alarm Service がメッセージを受信していることを確認します。
- AlarmService.ini ファイルを開いて正しいポート番号が記載されていることを確認します。デフォルトポート番号は 1444 です。
- Alarm Service エラー ログ AlarmTrace*n*.log (*n* はログ番号) を開きます (たとえば AlarmTrace11.log は 11 番目のログです)。
- ステップ 3** Syslog 受信システム (NMS システム) の設定を確認します。

Alarm Service が起動しない

症状 Cisco Unified Alarm Service が起動しない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 AlarmNTService.exe が存在しない、またはアラーム サービスが登録されていません。

推奨処置 次の手順に従ってください。

ステップ 1 AlarmNTService.exe が C:\Program Files\Cisco\AlarmService ディレクトリに存在することを確認します。存在しない場合は Cisco Unified CCX システムを再インストールします。インストールに関する説明は、『Cisco Unified CCX Installation Guide』を参照してください。

ステップ 2 Cisco Unified CCX Alarm Service が実行されていることを確認します。このサービスが稼動していない場合は、これを登録するために次のコマンドをコマンド ウィンドウで入力します。

```
C:\Program Files\Cisco\AlarmService\AlarmNTService -Service
```

Serviceability を完全にはアンインストールできない

症状 Serviceability をアンインストールしても、サービサビリティ コンポーネントを完全には削除できない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 Cisco Unified CCX と Cisco Unified CM の両方がインストールされているサーバでは、Serviceability ファイルのいくつかがこれら Cisco アプリケーションで共有されています。Serviceability をアンインストールするとき、共有されているファイルを削除するかどうかを確認するメッセージが表示されます。削除しなかった場合、これらファイルはシステムに残ります。

推奨処置 なし。

1 つのノードで Serviceability Tool を使用してデータを更新しても他方のノードで更新されない

症状 1 つのノードで IP アドレスなどのデータを Serviceability Tool を使用して更新しても、他方のノードのデータは更新されない。

エラー メッセージ None

考えられる原因 Serviceability Tool は一度に 1 つのノードでしか作用しません。

推奨処置 Serviceability Tool を使用して複数のノードのデータを更新する場合、それぞれのノードで個別に Serviceability Tool で更新を行わないと、クラスタ全体のノードは変更されません。

ウイルス スキャン ソフトウェアでコールの完了率が下がる

症状 Cisco Unified CCX システムに負荷がかかっているとき、ログ ファイルへの更新や書き込みをより頻繁に行われる。このため、ウイルス スキャン ソフトウェアがより頻繁に動作するようになる。これがシステム パフォーマンスに影響を及ぼす。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 ログ ファイルが変更されると、ウイルス スキャン ソフトウェアがそのファイルを読み込みます。

推奨処置 システムの高負荷のもとでのコールの完了率を改善するために、いくつかのディレクトリをウイルス スキャン ソフトウェアのスキャン対象から除外することができます。

次のディレクトリを除外してください。

- `C:\Program Files\wfavvid\log`
- `C:\Program Files\Cisco\Desktop\log`
- `C:\Program Files\Cisco\Desktop_Audio`
- `C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL$CRSSQL`

Cisco Unified CCX の国際化の問題

このセクションでは次の国際化の問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「中国語、日本語、韓国語で名前と名字が期待どおりにならない」 (P.8-92)
- 「指定した言語が許容されない、あるいは再生に使用されない」 (P.8-92)

中国語、日本語、韓国語で名前と名字が期待どおりにならない

症状 名前と名字が中国語、日本語、韓国語で期待どおりの結果にならない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 中国語、日本語、韓国語の場合は、Cisco Unified CCX User Options Alternate Pronunciations のページで [First Name] と [Last Name] フィールドに入力した情報は期待した結果となって現れません。

推奨処置 この問題を回避するには、[First Name] フィールドに名前を、[Last Name] フィールドに名字を入力してください。

指定した言語が許容されない、あるいは再生に使用されない

症状 ユーザが言語を指定してもソフトウェアがそれを許容しない、あるいはその言語を再生に使用しない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 プロンプトや認識文法を使用しようとした時にこの問題が起こる場合は、その言語をインストールしていないのが原因の可能性があります。標準化文書の ISO 639 と ISO 3166 で言語と対応する地域を確認してください。Voice Browser でこの問題が起こる場合は、VXML 標準により言語は `xml:lang="<ISO 639>-<ISO 3166>"` (例: en-US, fr-CA) の形式で入力することになっているため注意してください。VXML の区切り文字はハイフン (-) ですが、Cisco Unified CCX Editor、Application Administration、地域設定、インストール、およびプロンプトでは区切り文字はアンダースコア (_) です。

推奨処置 言語のインストール状況を確認してください。次の ISO 文書で言語と地域の正しい表記を確認してください。

- ISO 639 は次の URL で参照できます。
- <http://www.ics.uci.edu/pub/ietf/http/related/iso639.txt>
- ISO 3166 は次の URL で参照できます。
- http://www.chemie.fu-berlin.de/diverse/doc/ISO_3166.html

区切り文字として VXML にはハイフン (-)、その他にはアンダースコア (_) を使用するようにしてください。

VXML の問題

このセクションでは次の Voice XML 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「Voice Browser ステップのトラブルシューティングの手順」(P.8-93)
- 「入力がない場合のタイムアウト アトリビュートが機能しない」(P.8-94)
- 「メニュー選択の DTMF が機能しない」(P.8-94)

Voice Browser ステップのトラブルシューティングの手順

症状 Voice Browser ステップの使用上の問題を回避するためにいくつかのガイドラインに従う必要がある。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 この項目には該当しません。

推奨処置 問題を回避するために、次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration で、CMT、JTAPI、MRCP ASR、MRCP TTS、Voice Browser などのサブシステムが稼動中であることを確認します。
 - ステップ 2** ブラウザで Universal Resource Identifier (URI) が到達可能であることを確認します。
 - ステップ 3** プロバイダーが正しく選択されていることを確認します。
 - ステップ 4** VXML スクリプトを使用する際は目的の TTS プロバイダーを選択します。たとえば、Nuance Vocalizer 3.0 の場合、設定は `<property name="com.cisco.tts.provider" value="Nuance Vocalizer 3.0"/>` のようになります。
 - ステップ 5** VXML、文法、および音声ファイルを組み合わせる前に、各々が正しいことを個別に確認します。
 - ステップ 6** Voice Browser ステップをデバッグするのに役立つツールとして SS_VB、SS_MRCP_TTS、SS_MRCP_ASR、および SS_CMT があります。詳細については、本書の「トレース」の章を参照してください。
 - ステップ 7** ファイル入手先 URL が到達可能で正しいことを確認します。
 - ステップ 8** Cisco Unified CCX に付属する VoiceXML DTD を使用してアプリケーション形式が正しいことを確認します。
-

入力がない場合のタイムアウト アトリビュートが機能しない

症状 Nuance の場合、タイムアウト アトリビュートを 0 と設定して VXML スクリプトを実行するといつまでも待ち続ける。Nuance ではタイムアウト値 0 は永久に待つことを意味するが、これは VXML の定義にそぐわない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 次の例のように `timeout=0` が指定されています。

```
<form id="form1"><property name="timeout" value="0s"/> <field name="myField"> <prompt count="1"> No input expected.Say nothing </prompt>
```

推奨処置 タイムアウト値を 1 ms と設定すると、実質期待どおりの動作になります。次のようにします。

```
<property name="timeout" value="1ms"/>
```

メニュー選択の DTMF が機能しない

症状 DTMF アトリビュートを *True* と設定して Voice XML 2.0 のメニュー要素を使用するとエラー `error.badfetch` がでる。

エラー メッセージ *error.badfetch*

考えられる原因 メニュー要素を `true`、つまり `<menu dtmf="true">` と設定した場合、DTMF 値の選択肢として *、#、または 0 しか許容されません。たとえば、次の VXML コードが許容されません。

```
<menu id="aa" dtmf="true">
```

```
<prompt> Welcome to the automated attendant.To enter the phone number of the person you are trying to reach, press 1.To enter the name of the person you are trying to reach, press 2.To transfer to the operator, press 0.</prompt>
```

```
<choice dtmf="1" next="#dial_by_extn">1</choice>
```

```
<choice dtmf="2" next="#dial_by_name">2</choice>
```

```
<choice dtmf="0" next="#operator">0,</choice> </menu>
```

推奨処置 次の例に従えば許容されます。

```
<menu id="aa" dtmf="true"> <prompt> Welcome to the automated attendant.To enter the phone number of the person you are trying to reach, press 1.To enter the name of the person you are trying to reach, press 2.To transfer to the operator, press 0.</prompt>
```

```
<choice next="#dial_by_extn">1</choice>
```

```
<choice next="#dial_by_name">2</choice>
```

```
<choice dtmf="0" next="#operator">0 </choice> </menu>
```

ハイ アベイラビリティとブートストラップ

このセクションでは Cisco Unified CCX 7.0 (1) のハイ アベイラビリティとブートストラップの次の問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「Transaction Manager を起動できない」 (P.8-95)
- 「再起動時に "unable to recover transaction" などのメッセージ、あるいは Tx.per ファイルの読み込みや変更に関するエラー メッセージが表示される」 (P.8-95)

Transaction Manager を起動できない

症状 Transaction Manager の起動に失敗したため Cisco Unified CCX も起動できない。

エラー メッセージ The "BOOTSTRAP_START_ERROR" and "transaction manager is not started" error messages are in the same log statement.

考えられる原因 サードパーティの Transaction Manager (Mahalo) ログ wfavvid¥TxnMgrPersistence¥ が破損している可能性があります。

推奨処置 TxnMgrPersistence? ディレクトリを手動でクリアしてください。

-
- ステップ 1** Node Manager をシャットダウンします。
 - ステップ 2** wfavvid¥TxnMgrPersistence¥ ディレクトリを別のディレクトリにバックアップします。wfavvid¥TxnMgrPersistence¥ ディレクトリ内のすべてのファイルを削除します。
 - ステップ 3** Node Manager を再起動します。
-

再起動時に "unable to recover transaction" などのメッセージ、あるいは Tx.per ファイルの読み込みや変更に関するエラー メッセージが表示される

症状 現象 #1 : ログ内に TxLoggerException?、TxLoggerIOException?、TxLoggerClassNotFoundException?、TxLoggerFileNotFoundException?、などの Tx.....Exception の形式の例外がある。

現象 #2 : bootstrap_mgr デバッグ ログを有効にすると、"Recovery.recover" と "about to recover." は表示される。しかし、"Recovery.recover(): total pending tx" や "Recovery.recover(): no pending tx" は表示されない。

現象 #3: Tx.per ファイルに関するメッセージが表示される。

エラー メッセージ See the previous symptoms topic for the message.

考えられる原因 ファイル `BSTxState?` が破損している可能性があります。

推奨処置 `BSTxState?` ディレクトリを手動でクリアしてください。

-
- ステップ 1** Node Manager をシャットダウンします。
- ステップ 2** `wfavvid¥BSTxState¥` ディレクトリを別のディレクトリにバックアップします。 `wfavvid¥BSTxState¥` 内のすべてのファイルを削除します。
- ステップ 3** Node Manager を再起動します。
-

ハイ アベイラビリティとフェールオーバー

このセクションでは Unified CCX 7.0 (1) のハイ アベイラビリティとフェールオーバーの次の問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「Datastore Control Center の履歴に競合がある」 (P.8-97)
- 「HA クラスタの構成変更ができない」 (P.8-97)
- 「RmCm サブシステムの構成変更ができない」 (P.8-98)
- 「サービス状態が無効のままである」 (P.8-98)
- 「Cisco Unified CCX Node Manager の障害のため、Cisco Unified CCX がリブートし続ける」 (P.8-99)
- 「クラスタがパーシャル サービスになっている」 (P.8-99)
- 「サーバがパーシャル サービスになっている」 (P.8-100)
- 「Cisco Unified CCX が適切にコールや機能を受け付けない」 (P.8-100)
- 「Cisco Unified CCX Administration Control Center でサービスのマスター/スレーブ状態が表示されない」 (P.8-101)
- 「クラスタの時刻同期がはずれる」 (P.8-101)
- 「Cisco Unified CCX サーバが HA 環境で反応が遅い」 (P.8-102)
- 「CPU 使用率が高いと複数のフェールオーバーが発生する」 (P.8-102)

Datastore Control Center の履歴に競合がある

症状 ハイ アベイラビリティ構成において、サブスクリプション エージェント履歴のコメント カラムにメッセージが表示される。Cisco Unified CCX Administration からメッセージを参照するには、サブスクリプション エージェントに関して [Datastore Control Center] > [History] を選択する。

エラー メッセージ A message similar to *Downloaded 111 data changes (0 inserts, 111 updates, 0 deletes, 111 conflicts)* appears.

考えられる原因 ハイ アベイラビリティ構成では SQL マージ レプリケーションによりサブスクライバ ノードからパブリッシャ ノードにデータが複製されます。このとき SQL はサブスクリプション エージェント履歴にこれらメッセージを残します。

推奨処置 対処は必要ありません。

HA クラスターの構成変更ができない

症状 1 つのノードがダウンしているときにハイ アベイラビリティ クラスターの構成変更ができない。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 構成変更が同時に両ノードの構成データストアに記録されるため、1 つのノードがダウンしている時は構成変更ができません。

推奨処置 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** パブリッシャがアクティブ ノードであることを確認します。そうでない場合、Cisco Unified CCX Administration を使用してパブリッシャをすべてのデータストアに対するアクティブ ノードに設定します。
- ステップ 2** Component Activation のリンクから CDS と HDS を非アクティブ ノードに対して無効にします。
-

RmCm サブシステムの構成変更ができない

症状 ハイ アベイラビリティ展開では、追加/削除スキルやチームなど、RmCm サブシステムの設定変更をユーザから行うことはできない。

エラー メッセージ *There was an error reading/updating the database.Please contact your administrator.*

考えられる原因 Cisco Unified CCX では設定データは Configuration データストアに格納されていて、Microsoft SQL データベースで管理されています。ハイ アベイラビリティ データベースでは通信に Microsoft Distributed Transaction Coordinator (MS DTC) サービスを使用していて、MS DTC サービスは NetBIOS 名で他の MS DTC サービスと通信します。この問題はデータベース ノードの名前解決に失敗して、MS DTC が通信できなかった場合に発生します。

推奨処置 データベース ノード相互の通信を確認してください。その際に IP アドレスだけで確認しても十分ではありません。DTC では NetBIOS や DNS でコンピュータ名をアドレス解決するからです。ping を使用して NetBIOS がサーバ名からアドレス解決できるかを確認できます。クライアント コンピュータはサーバ名のアドレス解決ができる必要があります、サーバはクライアントのアドレス解決ができる必要があります。NetBIOS が名前からアドレス解決をできない場合は、コンピュータ上の LMHOSTS ファイルにエントリを追加してください。

MS DTC の問題を解決するために、Microsoft から *DTCping.exe* をダウンロードすることができます。次の URL にアクセスしてください：<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;en-us;250367>。

サービス状態が無効のままである

症状 Cisco Unified CCX Node Manager がサービスを開始できず、Cisco Unified CCX Administration で状態が [Invalid] と表示されている。

エラー メッセージ *A red X mark displays beside the service in Cisco Unified CCX Administration.*

考えられる原因 指定したサービスに問題が多く発生し過ぎていることが原因である可能性があります。

推奨処置 『Cisco Unified CCX Installation Guide』を参照して、障害が発生しているサービスを修復してください。

Cisco Unified CCX Node Manager の障害のため、Cisco Unified CCX がリブートし続ける

症状 Cisco Unified CCX Node Manager の障害のため、Cisco Unified CCX がリブートし続ける。

エラー メッセージ A Microsoft Windows message shows a server reboot in 60 seconds due to the service failure.

考えられる原因 Cisco Unified CCX Engine、Cisco Unified CCX Administration、データストア、およびデスクトップ サービスなど、さまざまなコンポーネントの障害がこの問題の原因として考えられます。

推奨処置 次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Windows Services コントロール パネルを開きます。[Recovery] タブで 1 回目 / 2 回目 / その後の障害に対するアクションを [Take No Action] と設定します。
- ステップ 2** まず Cisco MCVD ログで障害が発生したサービスを特定し、次にそのサービスのログから原因を見つけます。
- ステップ 3** 障害を修復したら、障害に対するアクションを次のように元に戻します。1 回目の障害：サービスを再起動、2 回目障害：コンピュータをリブート、その後の障害：コンピュータをリブート。
-

クラスタがパーシャル サービスになっている

症状 Cisco Unified CCX Administration Control Center で Cisco Unified CCX のクラスタ状態が [PARTIAL_SERVICE] になっている。

エラー メッセージ PARTIAL_SERVICE on Cisco Unified CCX Administration Control Center web page under a specific server link.

考えられる原因 少なくとも 1 つのサーバの状態が [IN_SERVICE] 以外になっています。

推奨処置 問題のサーバにログインして、Cisco Node Manager がそのサーバで実行されているかを確認してください。参考になる情報がないか MCVD ログを見てください。

サーバがパーシャル サービスになっている

症状 Cisco Unified CCX Administration Control Center で Cisco Unified CCX のサーバの状態が [PARTIAL_SERVICE] になっている。

エラー メッセージ *PARTIAL_SERVICE* on the Cisco Unified CCX Administration Control Center web page under a specific server link.

考えられる原因 少なくとも 1 つのサービスの状態が [IN_SERVICE] 以外になっています。

推奨処置 Cisco Unified CCX Administration Control Center の Web ページから次の手順を実施してください。

ステップ 1 [IN_SERVICE] でないサービスがあったら、そのサービスのログから原因を見つけます。

ステップ 2 [Invalid] となっているサービスがあったら、ヒント「*Service constantly shows Invalid*」を参照してください。

Cisco Unified CCX が適切にコールや機能を受け付けない

症状 Cisco Unified CCX システムが適切にコールや機能を受け付けない。

エラー メッセージ From the Cisco Unified CCX Administration Control Center, under a specific server link, there is neither Cisco Unified CCX Engine nor Cisco Unified CCX SQL Server (Config/Historical/Repository/Agent).

考えられる原因 ひとつの原因として、該当コンポーネントが起動されていないことが考えられます。

推奨処置 Cisco Unified CCX Administration の Web ページから該当コンポーネントを起動してください。

Cisco Unified CCX Administration Control Center でサービスのマスター/スレーブ状態が表示されない

症状 Cisco Unified CCX Administration Control Center の Web ページにサービスのマスター/スレーブ状態が表示されない。

エラー メッセージ There is no Master or Slave icon next to a service.

考えられる原因 この問題は次のいずれかが原因で起っている可能性があります。

- そのサービスが起動されていない。
- そのサービスが依存するサービスが起動されていない。たとえば、Cisco Desktop Service は Cisco Unified CCX Engine が稼動していないとマスター/スレーブ状態が表示されません。また、Cisco SQL Server (Config/Historical/Repository/Agent) は Microsoft Distributed Transaction Coordinator または Microsoft SQL Agent が稼動していないとマスター/スレーブ状態が表示されません。

推奨処置 依存するサービスを起動してください。

クラスタの時刻同期がはずれる

症状 Cisco Unified CCX マシン上のクラスタ 時刻が Cisco Unified CM と同期されていない。

エラー メッセージ The Network Time Protocol Service on the Cisco Unified CCX machine exits with a message in the event log stating that the time difference is greater than the threshold.

考えられる原因 NTP サービスには 1000 秒のしきい値が組み込まれています。NTP クライアント (Cisco Unified CCX マシン) とサーバ (Cisco Unified CM) との間でこのしきい値を超える時間差があると、NTP サービスによる時間補正が行われません。

推奨処置 次の手順に従ってください。

- クラスタの Cisco Unified CCX マシンのクロックを手動で設定します。Cisco Unified CCX マシンの時刻が Cisco Unified CM マシンの時刻とほぼ同じであるようにします。
- Service Control Manager から Cisco Unified CCX マシンの Network Time Protocol サービスを再起動します。

Cisco Unified CCX サーバが HA 環境で反応が遅い

症状 Cisco Unified CCX サーバがハイ アベイラビリティ (HA) 環境で反応が非常に遅い。応答に時間がかかるため Cisco Unified CCX システムが使用に堪えない。コールがまったくエージェントに届かない。

エラー メッセージ LDAP error 51 in MADM logs.SDL and SQL errors on the Subscriber.

考えられる原因 パブリッシャとサブスクリバのデータベースの同期が取れていません。

推奨処置 パブリッシャとサブスクリバのデータベースの同期を取ってください。

CPU 使用率が高いと複数のフェールオーバーが発生する

症状 ハイ アベイラビリティ環境において両サーバの CPU 使用率が高くなると複数のフェールオーバーが発生する。Cisco Unified CCX サーバを起動すると、プライマリ サーバの CPU 使用率が上がり、その結果使用できなくなってセカンダリ サーバにフェールオーバーする。セカンダリ サーバにも同じことが起こり、その結果 プライマリ サーバにフェールオーバーする。

エラー メッセージ None.

考えられる原因 この問題はカスタマー Java ステップが原因で発生している可能性があります。

推奨処置 スクリプトの中のカスタマー Java ステップを探して削除してください。

VoIP Monitor の問題

このセクションでは次の VoIP Monitor 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「VoIP Monitor が正しく機能しない」 (P.8-103)
- 「Cisco Unified CCX が起動に失敗する」 (P.8-103)
- 「CDA の [VoIP Monitor] タブでエラーが発生する」 (P.8-104)

VoIP Monitor が正しく機能しない

症状 VoIP Monitor が正しく機能しない。

エラー メッセージ None

考えられる原因 VoIP Monitor がエージェント電話機のボイス LAN 上にありません。

推奨処置 Cisco CAD Installation Guide at Cisco Unified CCX に VoIP Monitor がインストールされている場合は、『Cisco CAD Installation Guide』 ([Cisco Unified Contact Center Express Install and Upgrade Guides web site](#)) の「Appendix」で VoIP 用に複数の NIC を使用する場合の記述を参照してください。CRS 5.0 はコンピュータ上にインストールされた VoIP Monitor だけをサポートします。

Cisco Unified CCX が起動に失敗する

症状 Cisco Unified CCX ノード マネージャが起動に失敗する。

エラー メッセージ None

考えられる原因 Cisco Unified CCX サーバ上に 2 つの NIC があります。2 番目の NIC が Voice Monitor に使用されています。

状況を把握するために、次の手順に従ってください。

-
- ステップ 1** Windows 2003 で [Start] > [Settings] > [Network Connection] の順に選択します。
 - ステップ 2** [Advanced] ドロップダウンメニューをクリックします。
 - ステップ 3** [Advanced Settings] > [Adapters and Bindings] の順に選択します。
 - ステップ 4** [Connections] ウィンドウで、VoIP Monitor 用の NIC が上位の順番になっていることを確認します。
-

推奨処置 VoIP Monitor の NIC を、Cisco Unified CCX の通信に使用されている NIC より下のプライオリティに設定してください。

CDA の [VoIP Monitor] タブでエラーが発生する

症状 CCM と CME の両方の展開で、これらが正しく設定されていないと CDA の [VoIP Monitor] タブでエラーメッセージが表示される。

エラーメッセージ Error Reading from Directory services

推奨処置 CCM 展開では、電話機を Cisco Unified CM の RmCm アプリケーション ユーザに対応付けてください。

CME 展開では CME ルータで次のコマンドを実行して、CDA の VoIP タブ に設定されている電話機を確認してください。

```
Cisco2800(config)#ixi transport http
Cisco2800(conf-xml-trans)#response size 64
Cisco2800(conf-xml-trans)#no shutdown
Cisco2800(conf-xml-trans)#exit
```

VoIP Monitor の電話機リストに表示されない電話機がある

症状 Cisco Communications Manager Express (CME) 展開の Web ベースの **Cisco Desktop Administrator** で [VOIP Monitoring Device] タブをクリックすると次のエラーメッセージが表示される。

エラーメッセージ CDAUI2000 An error has occurred.Contact technical support

回避策：

-
- ステップ 1** Cisco CME router にログインして (ハイパー ターミナルまたは telnet で)、ユーザ名とパスワードを入力します。
 - ステップ 2** **enable** と入力して、**Privilege** コマンドを有効にします。
 - ステップ 3** **Return** キーを押します。
 - ステップ 4** パスワード入力を求めるメッセージが表示されるので、パスワードとして **enable** と入力します。
 - ステップ 5** **Return** キーを押します。
 - ステップ 6** **Configure t** と入力します。
 - ステップ 7** **Return** キーを押します (ここから設定モードに移行し、端末から CME ルータの設定を変更をできるようになります)。
 - ステップ 8** 次のコマンドを実行してバッファ サイズを 4K から 64K に増やします。
 - ixi transport http
 - response size 64
 - no shutdown
 - request outstanding 1

- ステップ 9** CME ルータで **write** コマンドを実行します。これにより現在の設定情報がメモリ、ネットワーク、または端末に書き込まれます。
- ステップ 10** Web ベースの **Cisco Desktop Administrator** を起動します。
- ステップ 11** [Services Configuration] > [Silent Monitoring and Recording] > [VOIP Monitor Device] の順に選択します。
- 以上の変更により電話機が [VOIP Monitor Device] に表示されるようになります。

CDP の問題

このセクションでは次のトラブルシューティングのヒントを提供します。

[「Device Manager に CDP Protocol Driver が無い」 \(P.8-105\)](#)

Device Manager に CDP Protocol Driver が無い

症状 ノードで修復作業を行うと CDP Protocol Driver が Device Manager から無くなる。

回避策：

-
- ステップ 1** cdp.sys が C:\winNT\system32\drivers に有ることを確認します。
- ステップ 2** レジストリの HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services を開きます。
- ステップ 3** 次の手順で CDP を見つけます。
- **Device Manager** を開きます。[My Computer] を右クリックして、[Properties] > [Hardware] タブへと進み、[Device Manager] をクリックします。
 - [View] メニューをクリックして [show hidden devices] アイテムを確認します。
 - [View] メニューで [Devices by connection] オプションを選択します。
 - ノードをいずれか右クリックして [Scan for Hardware Changes] オプションを選択します。
- [CDP Driver Protocol] が有るか確認します。もし有れば CDP ドライバがインストールされています。

