



CHAPTER 7

Cisco Unified Communications Manager の設定に関する問題のトラブルシューティング

この章では、Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) が Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) と通信する際に発生し得る問題の解決に役立つトピックを取り上げます。

- 「[Emergency Responder](#) で使用するために設定したルート ポイントと CTI ポートが登録されない」 (P.7-1)
- 「[Emergency Responder](#) から [Cisco Unified CM](#) が削除されない」 (P.7-2)
- 「[デバイス追加後の Cisco Emergency Responder](#) の更新」 (P.7-2)

緊急コールの失敗に伴うその他の問題と現象については、「[緊急コールに関する問題のトラブルシューティング](#)」 (P.2-1) を参照してください。

Emergency Responder で使用するために設定したルート ポイントと CTI ポートが登録されない

Emergency Responder の操作で、次のような問題が発生することがあります。

症状 使用するために設定したルート ポイントと CTI ポートが Emergency Responder に登録されません。

推奨処置 ルート ポイントと CTI ポートに Cisco Unified CM/Cisco Emergency Responder ユーザが関連付けられていることを確認します (『*Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide*』の「Creating a Cisco Emergency Responder Cisco Unified CallManager User」を参照)。Cisco Unified CM サーバで CTI Manager (または Windows ベースの Cisco Unified CM サーバで DC Directory) が正しく実行されていることを確認します。

Emergency Responder から Cisco Unified CM が削除されない

Emergency Responder 設定から Cisco Unified CM を削除する際、次のような問題が発生することがあります。

症状 Cisco Emergency Responder 設定から Cisco Unified CM を削除しようとしても削除できず、Emergency Responder に「Phone tracking in progress」というメッセージが表示されます。

推奨処置 電話機のトラッキングプロセスの進行中は、Emergency Responder 設定から Cisco Unified CM サーバを削除できません。削除プロセスが終了してからもう一度やり直してください。

デバイス追加後の Cisco Emergency Responder の更新

Emergency Responder が Emergency Responder クラスタを使用してプロバイダーを作成する前に、Emergency Responder で使用する Cisco Unified CM ユーザを作成する必要があります。また、CTI ポートおよびルート ポイントを作成し、そのユーザに割り当てる必要があります。Emergency Responder には、プロバイダーの作成時にユーザに関連付けられている CTI ポートとルート ポイントのみが登録されます。したがって、Emergency Responder の起動後に追加したユーザは Emergency Responder に登録されません。

Cisco Unified CM で Emergency Responder ユーザにデバイスを追加する場合、次のいずれかの方法を使用して、Emergency Responder でプロバイダーを強制的に再作成することができます。

- Emergency Responder サーバを再起動します。
- Emergency Responder 設定から Cisco Unified CM サーバを削除し、再入力します。
- Emergency Responder 設定で Cisco Unified CM サーバのバックアップ CTI Manager 設定を変更し、[Update] をクリックします。この操作によって Emergency Responder はプロバイダーから強制的にログオフされ、プロバイダーが再作成されます。
- Cisco Unified CM でユーザ名を変更するか、新しいユーザを作成して、すべてのデバイスをそのユーザに関連付けます。その後、新しいユーザが使用されるように、Emergency Responder 設定を更新します。