



# CHAPTER 7

## Click to Call のトラブルシューティング

- 「設定ファイル」 (P.7-1)
- 「ログ ファイル」 (P.7-2)
- 「問題レポートの作成」 (P.7-2)
- 「エラー メッセージ」 (P.7-3)
- 「セキュリティの警告と証明書の警告」 (P.7-5)
- 「既知の問題」 (P.7-6)
- 「Citrix の問題のトラブルシューティング」 (P.7-7)

### 設定ファイル

Click to Call の設定ファイルとログ ファイルは、次のフォルダ内にあります。

- Windows XP : < ドライブ>:\Documents and Settings\*Windows ユーザのアカウント名*\Application Data\Cisco\Click to Call
- Windows Vista and Windows 7 : < ドライブ>:\Users\*Windows ユーザのアカウント名*\AppData\Roaming\Cisco\Click to Call

表 7-1 では、Click to Call 設定ファイルについて説明します。

表 7-1 Click to Call 設定ファイルの説明

設定ファイルとフォルダ	説明
\Data\Outbound フォルダ	ユーザの発信コール ログ
\Log フォルダ	アプリケーション ログ ファイル
clicktocall.xml ファイル	ユーザのアプリケーション設定
ClickToCallPhones.xml ファイル	サポートされない電話機モデルのリスト
..\Cisco Unified Communications フォルダ	暗号化された資格情報ファイル

#### 関連トピック

- 「ログ ファイル」 (P.7-2)

## ログファイル

次の表に、Click to Call ログフォルダに格納されているログファイルを示します。

ファイル名	ログの内容
CiscoCallApplication.log	電話機の機能
ClickToCallMain.log	タスクバーのクイック起動領域と設定ダイアログボックス
CommunicatorProcess.log	SharePoint Communicator プロセス
EXCEL.exe.log OUTLOOK.exe.log POWERPOINT.exe.log WORD.exe.log InternetExplorer.exe.log	右クリックして Click to Call を使用する場合に使用可能になる機能 および、Outlook と Internet Explorer のスマート タグ

次のログファイルも使用可能になります。

- %TEMP%\ClickToCallInstall.log : インストール アプリケーション ログ ファイルが格納されています。
- %C2CInstallDir%\logging\Fusion : Microsoft アセンブリ バインディング ログが格納されています。

各ログファイルは、最大ファイルサイズに達するとロールオーバーします。たとえば、clicktocall.log.1、clicktocall.log.2 のようになります。ログファイルの最大数は 10 です。各ログファイルには、記録されたデータが 100 KB まで格納されます。

Click to Call インストーラ ログファイルの名前は **install.log** で、**C:\Program Files\Cisco Systems\Click to Call** フォルダにあります。

### 関連トピック

- 「設定ファイル」(P.7-1)

## 問題レポートの作成

Click to Call の問題が発生した場合、ユーザは問題レポートを作成できます。ユーザは問題の説明を入力できます。これは自動生成レポートに含まれます。レポートには、ログの他に、問題の分析に役立つデータが含まれます。

Click to Call をローカルにインストールしている場合、レポートはユーザのデスクトップに保存されます。ユーザはこのファイルをシステム管理者に送付できます。

Click to Call が仮想化環境で使用可能になっている場合、レポートは Citrix サーバ上のユーザのデスクトップフォルダに保存されます。システム管理者は、この場所からレポートを取得する必要があります。

エラー レポート ツールを実行するには、次のいずれかを実行します。

- Windows XP ユーザ : [スタート (Start)] > [プログラム (Programs)] > [Cisco Click to Call] > [Problem Reporting Tool] を選択します。
- その他の Windows ユーザ : [スタート (Start)] > [すべてのプログラム (All Programs)] > [Cisco Click to Call] > [Problem Reporting Tool] を選択します。
- Citrix ユーザ : Citrix XenApp にログインして、[Problem Reporting Tool] を選択します。ユーザが使用可能なエラー レポート ツールを所有していない場合は、ユーザにツールを公開する必要があります。

## 関連トピック

- 「Click to Call の実行可能ファイル」 (P.1-2)
- 「Citrix XenApp での Click to Call の公開」 (P.6-2)

## エラーメッセージ

表 7-2 に、Click to Call アプリケーションで表示される可能性のあるエラーメッセージと、各エラーメッセージの推奨処置を説明します。

表 7-2 Click to Call のエラーメッセージと推奨処置

表示されるエラー	推奨処置
ディレクトリ エラーが発生しました。電話管理者にお問い合わせください (A directory error occurred.Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Unified Communications Manager ディレクトリ サービスがダウンしている可能性があります。</li> <li>• 少し待って、接続を再試行してください。エラーが再度発生する場合は、Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。</li> </ul>
サービス エラーが発生しました。電話をかけ直してください。もし問題が引き続き発生する場合は、電話管理者にお問い合わせください (A service error occurred.Retry the call.If the problem persists, please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WebDialer アプリケーションで内部エラーが発生しました。</li> <li>• Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。</li> </ul>
Click to Call で Cisco IP Communicator が見つかりません。Cisco IP Communicator が実行されているか確認してください。または他の電話を選択してください (Click to Call cannot find Cisco IP Communicator.Please ensure it is running or select another phone)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ユーザに、Cisco IP Communicator ソフト電話機が正常に実行中であることを確認するか、Click to Call アプリケーションで使用する電話機を選択するよう依頼してください。</li> </ul>
Click to Call 用の Cisco IP Phone の設定が不完全です (Click to Call is not fully configured)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [ログイン (Login) ] 画面で 1 つ以上の必須フィールドがブランクのままになっていました。</li> <li>• [ログイン (Login) ] 画面で欠落している情報を入力するようユーザに依頼して、ログインを再試行してください。</li> </ul>
着信先に到達できません (Destination cannot be reached)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ユーザが誤った番号にダイヤルしたか、正しいダイヤル規則が適用されていません。</li> <li>• Cisco Unified Communications Manager でアプリケーション ダイヤル規則を使用するよう Cisco WebDialer サービスが設定されていることを確認してください。</li> </ul>
ログインに失敗しました。ユーザ名とパスワードが正しいことを確認してください (Login failed.Please make sure your user name and password are correct)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Unified Communications Manager サーバの正しいユーザ名とパスワードをユーザに提供します。</li> <li>• [ログイン (Login) ] 画面でこのユーザ名とパスワードを入力するようユーザに依頼して、ログインを再試行してください。</li> </ul>
使用できる電話がありません。電話管理者にお問い合わせください (No phone is available.Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Click to Call の設定 (Click to Call Preferences) ] の [電話 (Phones) ] 画面で電話機設定を確認してリフレッシュするようユーザに依頼してください。</li> </ul>

表 7-2 Click to Call のエラーメッセージと推奨処置 (続き)

表示されるエラー	推奨処置
Click to Call で使用する電話が選択されていません。電話を選択してください (No phone has been selected for use with Click to Call. Please select a phone)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ユーザが、Click to Call アプリケーションで使用する電話機を選択していません。</li> <li>• アプリケーションで使用する電話機を Click to Call から選択するようユーザに依頼してください。</li> </ul>
プロキシ認証権限が見つかりません。電話管理者にお問い合わせください (Proxy authentication rights could not be found. Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• これは、Cisco WebDialer サービスから送信されるエラーです。Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。</li> </ul>
サービスは一時的に使用できません。電話をかけ直してください。もし問題が引き続き発生する場合は、電話管理者にお問い合わせください (Service is temporarily unavailable. Retry the call. If the problem persists, please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Unified Communications Manager サービスは、2つの並行セッションのスロットリング制限に達したため、過負荷状態になっています。</li> <li>• 少し待って、接続を再試行してください。エラーが再度発生する場合は、Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。</li> </ul>
サービスの負荷が高くなっています。電話をかけ直してください。もし問題が引き続き発生する場合は、電話管理者にお問い合わせください (The service is overloaded. Retry the call. If the problem persists, please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Unified Communications Manager サービスは、2つの並行セッションのスロットリング制限に達したため、過負荷状態になっています。</li> <li>• 少し待って、接続を再試行してください。エラーが再度発生する場合は、Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。</li> </ul>
要求した URL は利用できません。電話管理者にお問い合わせください (The URL you requested is not available. Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 正しい Cisco Web Dialer やデバイスクエリー サービスの IP アドレスをユーザに提供します。</li> <li>• [ログイン (Login)] 画面でこの情報を入力するようユーザに依頼して、ログインを再試行してください。</li> </ul>
XML コマンドは要求で使用できません。電話管理者にお問い合わせください (The XML command is not available in the request. Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• これは、Cisco WebDialer サービスから送信されるエラーです。Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。</li> </ul>
<番号> は有効な電話番号に変換できません (<Number> cannot be converted to a valid phone number)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ユーザが入力した電話番号は無効です。</li> <li>• 電話番号を編集するようユーザに依頼して、電話をかけてみてください。</li> </ul>
電話番号の長さは最大で 32 桁までです (The maximum phone number length is 32 digits)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ユーザが入力した電話番号は長すぎます。</li> <li>• 電話番号を編集するようユーザに依頼して、電話をかけてみてください。</li> </ul>
無効な XML コマンドです。電話管理者にお問い合わせください (Invalid XML command. Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• これは、Cisco WebDialer サービスから送信されるエラーです。Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。</li> </ul>
Cisco WebDialer サービスが見つかりません。入力したアドレスが正しいことを確認してください (Cisco WebDialer service cannot be found. Please ensure you entered the correct address)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 正しい Webdialer サーバアドレスをユーザに提供します。</li> <li>• [ログイン (Login)] 画面でこのサーバアドレスを入力するようユーザに依頼して、ログインを再試行してください。</li> </ul>

表 7-2 Click to Call のエラー メッセージと推奨処置 (続き)

表示されるエラー	推奨処置
コールが失敗しました。エクステンション モビリティのデバイスにログインしているか確認してください。もし問題が引き続き発生する場合は、電話管理者に問い合わせてください (The call failed. Please ensure you are logged into your Extension Mobility device. If the problem persists contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話デバイスですでに進行中の通話要求があるか、Cisco WebDialer サービスが CTI から電話デバイスに関する情報を取得できませんでした。</li> <li>少し待って、接続を再試行してください。エラーが再度発生する場合は、Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。</li> </ul>
利用可能な構成がありません。次の構成ウィンドウで詳細を入力してください (There is no configuration available, please enter your details in the next configuration window)	<ul style="list-style-type: none"> <li>[OK] を選択してエラー メッセージを閉じるようユーザに依頼してください。[Click to Call の設定 (Click to Call Preferences) ] ダイアログボックスが自動的に表示されます。このダイアログボックスに電話の適切な詳細設定を入力するようユーザに依頼してください。</li> </ul>

## セキュリティの警告と証明書の警告

**問題** Click to Call を実行しているすべてのクライアント コンピュータの Trusted Root Certification Authorities フォルダに、Cisco Unified Communications Manager 証明書をインストールする必要があります。Trusted Root Certification Authorities フォルダに証明書をインストールしていないと、ユーザが Click to Call を使用しようとするたびに、[Security Alert] ウィンドウが表示されます。[Security Alert] ウィンドウには次のメッセージが表示されます。

This page requires a secure connection which includes server authentication.

The Certificate Issuer for this site is untrusted or unknown. Do you wish to proceed?

**ソリューション** セキュリティ証明書をインストールするには、次の手順を実行します。

- [Security Alert] ウィンドウで [View Certificate] を選択します。
- [Certificate] ウィンドウで [Install Certificate] を選択します。
- [Next] を選択します。
- [Place all certificates in the following store] を選択し、[Browse] を選択します。
- [Trusted Root Certification Authorities] を選択し、[OK] を選択します。
- [Next] を選択し、残りのデフォルトを受け入れて [Certificate Import Wizard] を完了します。

### 関連トピック

- 「[Cisco Unified Communications Manager 証明書のインストール](#)」 (P.5-4)

## 既知の問題

### アプリケーションが起動しない

**問題** ユーザが Click to Call をインストールした後で、アプリケーションの起動に失敗し、エラーが表示されます。

**ソリューション** 適切な次の回避策をユーザに提供してください。

**ステップ 1** 次のいずれかを実行します。

**Windows XP :** [ スタート (Start) ] メニューから、[ コントロール パネル (Control Panel) ] の [ 地域と言語のオプション (Regional and Language Options) ] を選択します。

**Windows Vista :** [ スタート (Start) ] メニューから、[ コントロール パネル (Control Panel) ] の [ 地域と言語のオプション (Regional and Language Options) ] を選択し、次に [ 書式 (Formats) ] タブを選択します。

**Windows 7 :** [ スタート (Start) ] メニューから、[ コントロール パネル (Control Panel) ] の [ 時計 (Clock) ]、[ 言語 (Language) ]、[ 地域 (Region) ] の順に選択し、[ 地域と言語 (Regional and Language) ] を選択して [ 書式 (Formats) ] タブを選択します。

**ステップ 2** [Current Format] メニューで、ロケールを別のロケールに変更します。たとえば、ロケールが [English (United States)] の場合は、[English (United Kingdom)] などの別のロケールに変更します。

**ステップ 3** [OK] を選択します。

**ステップ 4** ロケールを変更して、元（この例の場合は [English (United States)]）に戻します。

**ステップ 5** [OK] を選択します。

### アンインストールしても、Click to Call のメニュー項目が Internet Explorer から削除されない

**問題** Click to Call をアンインストールしても、Click to Call のメニュー項目が Internet Explorer から削除されません。

**ソリューション**

この問題を解決するには、次のレジストリ キーを削除します。

HKEY\_CURRENT\_USER¥Software¥Microsoft¥Internet Explorer¥MenuExt¥Ca&ll

HKEY\_CURRENT\_USER¥Software¥Microsoft¥Internet Explorer¥MenuExt¥Call with E&dit

システムに複数ユーザが存在する場合は、HKEY\_USERS に配置されているすべてのユーザの上記のレジストリ キーも削除する必要があります。

## Microsoft アプリケーションに Microsoft Persona のメニューが表示されない

**問題** [Persona] メニューが Microsoft Outlook アプリケーションと SharePoint アプリケーションに表示されず、そのため [Additional Actions] メニューが表示されません。

**ソリューション** Microsoft Office 2003 と 2007 のインストールでこの問題を解決するには、ユーザー プロファイルの次のレジストリ キーを 1 に設定します。

**Microsoft Office 2003 インストール** : Software\Policies\Microsoft\Office\11.0\Outlook\IM\Enabled

**Microsoft Office 2007 インストール** : Software\Policies\Microsoft\Office\12.0\Outlook\IM\Enabled

レジストリ キーは Group Policy Object (GPO) を使用してユーザに配布できます。

Microsoft Office 2010 を使用している場合、Outlook または SharePoint の連絡先の横にあるオンラインステータスインジケータをクリックすると、[Persona] メニューの代わりに連絡先カードが表示されます。[Persona] メニューから使用できるのは [Additional Actions] メニューのみです。これは予想される動作です。

### 関連トピック

- [「Microsoft Active Directory のグループ ポリシー機能を使用したサーバアドレスの配布」 \(P.3-6\)](#)

## Citrix の問題のトラブルシューティング

Citrix 環境で Click to Call に関する問題が発生した場合、次の基本的なトラブルシューティング タスクを実行します。

1. Click to Call のレジストリ キーが適切に設定されていることを確認します。
2. 問題が発生したサーバに Click to Call のプラグインが存在することを確認します。
3. 問題が Microsoft Office 関連の場合は、次のことを確認します。
  - マクロセキュリティが適切に設定されている。
  - COM アドインが有効になっている。
4. 環境に 32 ビットサーバと 64 ビットサーバが混在しているかどうかを確認します。混在している場合、ユーザが 64 ビットサーバから Click to Call の設定を起動して、32 ビットサーバから Internet Explorer にアクセスすると、ユーザ プロファイルのパスに競合が生じます。この場合は、Click to Call を別のサーバに再インストールして、実行可能ファイルのインストールパスをすべてのサーバで同じにする必要があります。

### 関連トピック

- [「問題レポートの作成」 \(P.7-2\)](#)

