



CHAPTER 4

Cisco Unified Video Advantage のトラブルシューティング

- 「ビデオの問題の解決方法」 (P.4-1)
- 「Cisco Unified Communications Manager の診断ツールの使用方法」 (P.4-5)
- 「Cisco Unified Video Advantage の診断情報とログ情報の収集方法」 (P.4-7)

ビデオの問題の解決方法

- 「複数の参加者による会議でビデオが表示されない」 (P.4-1)
- 「音声とビデオリップ同期の不良」 (P.4-2)
- 「ビデオ ウィンドウにビデオが表示されない、ビデオ無効アイコンが表示される」 (P.4-2)
- 「Cisco Unified IP Phone の LCD 画面に「ビデオ帯域幅が使用できません」というメッセージが表示される」 (P.4-3)
- 「システム トレイにビデオ問題のアイコンが表示される」 (P.4-3)
- 「電話スクリーンにビデオ アイコンが表示されず、Cisco Unified Video Advantage が Cisco Unified IP Phone に関連付けられない」 (P.4-3)
- 「モバイル機器を使用している従業員または在宅勤務社員の帯域幅問題」 (P.4-4)
- 「H.323 エンドポイントでのコールの切断」 (P.4-4)
- 「PC の CPU 使用率が 100 %」 (P.4-5)

複数の参加者による会議でビデオが表示されない

問題 複数の参加者による会議でビデオが表示されない

解決方法 Cisco Unified Communications Manager (旧称 Cisco Unified CallManager) で、Media Resource Group と Media Resource Group List に MCU が含まれていることを確認します。

音声会議ブリッジではなく、ビデオ会議ブリッジが割り当てられていることを確認します。

関連トピック

- 『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の「Media Resource Group List, Configuration Settings」の項
- 『Cisco Unified Communications Manager System Guide』の「Media Resources」の項

音声とビデオ リップ同期の不良

問題 音声とビデオ リップ同期の不良

解決方法 この問題は、次のような原因が考えられます。

- QOS の問題。Quality Of Service がネットワーク全体で正しく設定されていることを確認します。
- PC での CPU 使用率が高い。ビデオ コール中は、いくつかのアプリケーションを閉じるようにユーザに指示します。
- ネットワークの輻輳。

関連トピック

- Quality Of Service のデザイン ガイド：
<http://www.cisco.com/warp/public/779/largeent/it/ese/srnd.html>
- 「PC の CPU 使用率が 100 %」 (P.4-5)

ビデオ ウィンドウにビデオが表示されない、ビデオ無効アイコンが表示される

問題 ビデオ ウィンドウにビデオが表示されない、ビデオ無効アイコンが表示される

解決方法 次の解決方法を試します。

- ビデオが表示されない問題をトラブルシューティングするには、『*Cisco Unified Video Advantage User Guide*』を参照してください。
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/products_user_guide_list.html
- ビデオに対してリージョンが正しく設定されていることを確認します。「関連トピック」を参照してください。
- ロケーションに十分なビデオ帯域幅が割り当てられていることを確認します。「関連トピック」を参照してください。
- ビデオ機能をサポートしていないメディア ターミネーション ポイント (MTP) またはトランスコーダが、ビデオ コールに割り当てられていないことを確認します。
- Cisco Unified Video Advantage は、デフォルトで、ポート 21000 をビデオ用に使用し、ポート 21002 をミュート ビデオ映像を送信するために使用します。これは、任意のポート範囲を使用するように設定できます。ファイアウォールによってアプリケーションが使用するポートがブロックされる場合、ユーザはビデオを受信しません。ファイアウォールは、展開でビデオに使用されるポートへのアクセスを許可するように設定する必要があります。
- Cisco VPN Client 5.0(x) にアップグレードします。以前のバージョンの Cisco VPN Client は、ビデオをサポートしていません。

関連トピック

- 「Cisco Unified Communications Manager の設定」 (P.1-3)
- 「複数の参加者による会議でビデオが表示されない」 (P.4-1)
- 「システム トレイにビデオ問題のアイコンが表示される」 (P.4-3)

Cisco Unified IP Phone の LCD 画面に「ビデオ帯域幅が使用できません」というメッセージが表示される

問題 Cisco Unified IP Phone の LCD 画面に「ビデオ帯域幅が使用できません」というメッセージが表示される

解決方法 ビデオ コールを行うための帯域幅が不十分です。この状況では、Cisco Unified IP Phone は音声だけのコールを行います。

関連トピック

- 「[Cisco Unified Communications Manager の設定](#)」(P.1-3)
- 『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』の「Location Configuration」の項

システムトレイにビデオ問題のアイコンが表示される

問題 PC のシステムトレイにビデオ問題のアイコンが表示される

解決方法 Cisco Unified Video Advantage を Cisco Unified IP Phone または Cisco IP Communicator に関連付けられません。Cisco Unified Video Advantage が CDP を正しく送信していない可能性があります。次の解決方法を試します。

- Cisco Unified IP Phone の場合は、クライアント コンピュータが電話機の背面にある PC ポートに接続されていることを確認します。
- イーサネット ケーブルに欠陥がある可能性があります。ケーブルを交換します。
- Cisco IP Communicator の場合は、Cisco IP Communicator Release 2.0 以降を実行していることを確認します。

関連トピック

- 「[Cisco Unified IP Phone の LCD 画面に「ビデオ帯域幅が使用できません」というメッセージが表示される](#)」(P.4-3)

電話スクリーンにビデオアイコンが表示されず、Cisco Unified Video Advantage が Cisco Unified IP Phone に関連付けられない

問題 Cisco Unified IP Phone の LCD 画面にビデオアイコンが表示されない。Cisco Unified Video Advantage が Cisco Unified IP Phone に関連付けられない。

解決方法 次の解決方法を試します。

- Cisco Unified IP Phone ファームウェアのバージョンを確認します。ビデオをサポートしたファームウェアバージョンになっている必要があります。
- Cisco Unified IP Phone モデルがサポートされていることを確認します。
- Cisco Unified Communications Manager で、Cisco Unified IP Phone 用に次のパラメータが正しく設定されていることを確認します。
 - ビデオ機能が有効になっている。
 - PC ポートが有効になっている。

- PC と Cisco Unified IP Phone の間で ping を実行できることを確認します。

関連トピック

- 「Cisco Unified IP Phone の設定」 (P.1-5)

モバイル機器を使用している従業員または在宅勤務社員の帯域幅問題

問題 LAN を通じて作業を行う場合、通常は帯域幅の設定を変更する必要はありません。モバイル機器を使用している従業員または在宅勤務社員がいる場合は、それぞれの帯域幅設定の制限を最大レートにする必要が生じることがあります。

解決方法 次の解決方法を試します。

- Cisco Unified Video Advantage コンソールからビデオ画質の設定を調整するようユーザに指示します ([Settings] > [Video Quality])。[Automatic] を選択解除し、スライダを移動して帯域幅の設定を調整するよう指示します。ポップアップ ツールチップに帯域幅レートが表示されます。
- インターネット サービス プロバイダーに問い合わせるか、上級ユーザの場合は、DSL Reports インターネット サイト (<http://www.dslreports.com/stest>) を参照し、説明に従ってアップロード速度およびダウンロード速度を確認します。一般に、帯域幅はアップリンク速度に基づいて選択します。これは、通常 50 Kbps ~ 1000 Kbps の範囲です。

アップリンク速度を確認したうえで、選択する帯域幅設定とチャンネル容量の間に余裕をいくらか残します (Cisco Unified Communications Manager でのロケーションとリージョンの設定)。



(注) 50 Kbps などの低いレートに制限されている場合、ビデオ会議に参加できないことがあります。

関連トピック

- 「Cisco Unified Communications Manager の設定」 (P.1-3)

H.323 エンドポイントでのコールの切断

問題 コールが H.323 エンドポイントで切断される

解決方法 Cisco IP Communicator が H.323 エンドポイントを保留にした場合、Cisco Unified Communications Manager は Empty Capabilities Set (ECS) と呼ばれる手順を使用します。この手順は、Null Capabilities Set または TCS=0 と呼ばれることもあります。H.323 エンドポイントが保留になった場合の応答を正しく機能させるためには、ECS のサポートが必要です。ECS がサポートされていない場合、H.323 エンドポイントは Cisco Unified Communications Manager の ECS メッセージを認識しないため、そのエンドポイントが保留になったときにコールが切断されます。

そのため、転送、会議、パークといった暗黙的な保留処理が行われる操作でも、コールが切断されます (たとえばコールを転送する場合、Cisco Unified Communications Manager は、転送を完了する前に一度そのコールを保留にします)。

次の解決方法を試します。

- 使用している H.323 エンドポイントが ECS をサポートしていることを確認します。



(注) 一部の ECS の実装では、転送、会議、またはパーク操作の後で、音声コールをビデオ コールにすることができません。

- エンドポイントが ECS をサポートしていない場合：
 - メディア ターミネーション ポイント (MTP) を追加して補足的なサポートを提供し、コールが切断されることなく、保留、転送、会議、およびパークを利用できるようにします。この場合、コールでビデオはサポートされません。
 - 保留、転送、会議、およびパーク機能よりビデオを優先するには、MTP を要求するように H.323 を設定します。ただし、Media Resource Group List (MRGL) とデフォルトの MRGL に、MTP またはトランスコーダが含まれていないことを確認してください。この設定により、デバイスにコールするときに保留、転送、会議、およびパークは無効になり、Cisco Unified Communications Manager は H.323 エンドポイントがこれらの機能をサポートしていないことを認識します。

PC の CPU 使用率が 100 %

問題 PC の CPU 使用率が 100 %

解決方法 次の解決方法を試します。

- サポートされているリリースを使用していることを確認します。

Cisco Unified Communications Manager Release 4.3 は、Cisco Unified Video Advantage が Cisco IP Communicator または Cisco Unified IP Phone と連携して動作するために必要な最低限のリリースです。サポートされているリリースのリストについては、次の Cisco Unified Video Advantage リリース ノートを参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/prod_release_notes_list.html
 - PC の CPU リソースの一部を解放するには、ビデオ コール中に使用されていないアプリケーションを閉じます。
 - クライアント コンピュータが Cisco Unified Video Advantage のハードウェア要件を満たしていることを確認します。詳細については、次のリリース ノートを参照してください。
- http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/prod_release_notes_list.html

Cisco Unified Communications Manager の診断ツールの使用方法

- 「Serviceability Troubleshooting Trace の使用方法」(P.4-5)
- 「Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の使用方法」(P.4-6)
- 「CDR Analysis and Reporting (CAR) の使用方法」(P.4-7)

Serviceability Troubleshooting Trace の使用方法

作業前の準備

Serviceability ページへのナビゲーションは、使用している Cisco Unified Communications Manager のリリースによって異なることがあります。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager 管理ページにログインします。
- ステップ 2** 右上にある [Navigation] ドロップダウン リストから、[Serviceability] オプションを選択し、[Go] をクリックします。
- ステップ 3** [Trace] > [TroubleShooting Trace Setting] を選択します。
-

Cisco Unified Communications Manager Serviceability Trace の設定と使用方法の詳細については、次の URL で、Serviceability のシステム ガイド（「トレース」の項）または Serviceability のアドミニストレーション ガイド（「Troubleshooting Trace Setting Configuration」の項）を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html

関連トピック

- 「Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の使用方法」(P.4-6)
- 「CDR Analysis and Reporting (CAR) の使用方法」(P.4-7)

Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の使用方法

Cisco Unified Communications Manager Real-Time Monitoring Tool を使用すると、リアルタイム情報（アクティブなビデオ コール、完了したビデオ コールなど）をモニタできます。

作業前の準備

Serviceability ページへのナビゲーションは、使用している Cisco Unified Communications Manager のリリースによって異なることがあります。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager 管理ページにログインします。
- ステップ 2** 右上にある [Navigation] ドロップダウン リストから、[Serviceability] オプションを選択し、[Go] をクリックします。
-

このツールの設定および使用の詳細については、次のガイドを参照してください。

- Cisco Unified Communications Manager Release 7.x の場合 : 『Cisco Unified Communications Manager Real-Time Monitoring Tool Administration Guide』

これらのガイドは、次の URL でご利用いただけます。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html

関連トピック

- 「Serviceability Troubleshooting Trace の使用方法」(P.4-5)
- 「CDR Analysis and Reporting (CAR) の使用方法」(P.4-7)

CDR Analysis and Reporting (CAR) の使用方法

CAR を使用すると、コールの詳細レコードを表示し、ビデオ会議ブリッジ情報に関するレポートを生成できます。

作業前の準備

Serviceability ページへのナビゲーションは、使用している Cisco Unified Communications Manager のリリースによって異なることがあります。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager 管理ページにログインします。
- ステップ 2** 右上にある [Navigation] ドロップダウン リストから、[Serviceability] オプションを選択し、[Go] をクリックします。
-

このツールの設定および使用の詳細については、次のガイドを参照してください。

- Cisco Unified Communications Manager Release 7.x の場合 : 『*Cisco Unified Communications Manager CDR Analysis and Reporting Administration Guide*』

これらのガイドは、次の URL でご利用いただけます。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html

関連トピック

- 「Serviceability Troubleshooting Trace の使用方法」 (P.4-5)
- 「Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の使用方法」 (P.4-6)

Cisco Unified Video Advantage の診断情報とログ情報の収集方法

- 「診断情報の収集」 (P.4-7)
- 「他のアプリケーションの問題に関する詳細ログの取得」 (P.4-8)
- 「ログの自動キャプチャ (アプリケーションがクラッシュした場合)」 (P.4-9)

診断情報の収集

診断ツールは、PC で実行中の Cisco Unified Video Advantage ソフトウェアの現在の状態に関する技術的な詳細情報を提供します。

- Cisco IP Communicator または Cisco Unified IP Phone に関する接続情報
- Cisco VT Camera のパフォーマンスに関する問題 (低メモリ状態によるビデオ遅延問題など)
- パケット合計数 (送信または受信)、パケット損失、パケット廃棄、平均ジッタと最大ジッタ、平均遅延と最大遅延など、各コールの終端におけるパケット統計情報

診断ウィンドウのすべての情報が、アプリケーション ログに記録されます。

シスコの Technical Assistance Center (TAC) に問い合わせる Cisco Unified Video Advantage の問題をトラブルシューティングする場合、TAC の担当者は、診断ウィンドウに表示される情報の提供を依頼することがあります。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Video Advantage を起動します。
- ステップ 2** コンソール上の任意の場所でマウスの右ボタンをダブルクリックして、診断ウィンドウを表示します。
- ステップ 3** 左側のナビゲーション ペインにあるオプションをクリックし、特定の診断情報を表示します。
-

関連トピック

- 「ログ ファイルの場所」 (P.2-6)
- 「他のアプリケーションの問題に関する詳細ログの取得」 (P.4-8)
- 「ログの自動キャプチャ (アプリケーションがクラッシュした場合)」 (P.4-9)

他のアプリケーションの問題に関する詳細ログの取得

Cisco Unified Video Advantage の問題のトラブルシューティングに、詳細ログ ファイルが必要になることがあります。詳細ログには次の特性があります。

- デフォルトでは詳細ロギングは無効になっており、ログは情報レベル (3) で収集されます。
- 詳細ログは、冗長レベル (5) で収集されます。
- 詳細ログは、ユーザが設定を変更するまで有効の状態が続きます。

ログ ファイルは、アプリケーション データ フォルダに格納されます。

制約事項



注意

詳細ロギングを有効化するようにユーザに求めるのは、特定の問題を解決しようとしている場合のみにしてください。詳細ログは、特にローエンド コンピュータでパフォーマンスを低下させます。トラブルシューティング アクティビティが完了したら、必ず詳細ロギングを無効化するようにユーザに指示してください。

手順

-
- ステップ 1** ユーザ ガイドの手順に従ってログ ファイルをキャプチャするように、ユーザに指示します。
- 詳細ログを有効にします (Cisco Unified Video Advantage コンソール ウィンドウの [Settings] > [Enable Detailed Logs])。
 - Cisco Unified Video Advantage を再起動してログをクリアし、アプリケーションを既知の状態にします (可能な場合)。問題が断続的に続いたり、予期しない場合に発生するときは、アプリケーションを再起動せずにログを取得します。
 - 問題を再現します (可能な場合)。
 - Problem Reporting Tool を手動で起動し、レポートを管理者に送信します。

ステップ 2 Cisco Technical Assistance Center (TAC) の担当者に Zip ファイルを送信します (要請があった場合)。

関連トピック

- 「ログ ファイルの場所」 (P.2-6)
- 「診断情報の収集」 (P.4-7)
- 「ログの自動キャプチャ (アプリケーションがクラッシュした場合)」 (P.4-9)

ログの自動キャプチャ (アプリケーションがクラッシュした場合)

Cisco Unified Video Advantage が突然クラッシュした場合、Problem Reporting Tool はインストール情報、アプリケーション情報、およびクライアント コンピュータ情報を自動的に収集し、クライアント コンピュータ上でトレース プロセスとクラッシュ ダンプ収集プロセスを自動的に実行します。

手順

ステップ 1 ユーザ ガイドの手順に従ってログ ファイルをキャプチャするように、ユーザに指示します。

- ユーザのデスクトップに自動的に生成された Zip ファイルを特定します。
- この Zip ファイルをユーザのデスクトップから管理者に電子メールで送信します。

アプリケーションのインストール時または展開時に E メール サポート エイリアスを設定した場合は、Zip ファイルは自動的にそこに送信されます。詳細については「関連トピック」を参照してください。

ステップ 2 TAC から依頼を受けた場合は、Zip ファイルを担当者に提供します。

関連トピック

- 「コマンドライン オプションによる展開のカスタマイズ」 (P.2-5)
- 「診断情報の収集」 (P.4-7)
- 「他のアプリケーションの問題に関する詳細ログの取得」 (P.4-8)

