



Cisco Unity Connection 10.x におけるクラスタ設定のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 10.x のあるサーバが機能せず、残りのサーバが通話を処理しない」 (P.13-1)
- 「Cisco Unity Connection 10.x で両方のサーバのステータスがプライマリ サーバになっている」 (P.13-3)
- 「Cisco Unity Connection 10.x クラスタが正しく機能していない」 (P.13-3)
- 「サーバを Cisco Unity Connection 10.x クラスタに追加できない」 (P.13-5)
- 「Cisco Unity Connection 10.x でパブリッシャ サーバが機能していないときにアラート ログにアクセスできない」 (P.13-5)



(注)

Cisco Unity Connection クラスタ機能は、Cisco Unified Communications Manager Business Edition との使用ではサポートされていません。Unity Connection クラスタ機能に関する要件は、『*System Requirements for Cisco Unity Connection*』（リリース 10.x）の「[Requirements for a Cisco Unity Connection Cluster](#)」の項で確認できます。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/10x/requirements/10xcucsysreqs.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 10.x のあるサーバが機能せず、残りのサーバが通話を処理しない

Unity Connection クラスタ内の 1 台の Cisco Unity Connection サーバが機能しておらず（サブスクリバ サーバがメンテナンス中であるなど）、残りのサーバが通話に応答しないか MWI 要求を送信しない場合は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。

1 台のサーバが機能せず、残りのサーバが通話を処理しない場合にトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. Cisco Unity Connection Serviceability でボイス メッセージング ポートのステータスを確認します。「[Cisco Unity Connection Serviceability でのボイス メッセージング ポートのステータスの確認](#)」 (P.13-2) を参照してください。
2. 電話システム統合用の音声メッセージング ポートの割り当てを確認します。「[電話システム連動用の音声メッセージング ポート割り当ての確認](#)」 (P.13-2) を参照してください。

3. SCCP 連動の場合は、ボイス メッセージング ポートが Cisco Unified CM サーバに登録されていることを確認します。「ボイス メッセージ ポートが登録されていることの確認 (SCCP 連動のみ) (P.13-3)」を参照してください。
4. Cisco Unity Connection Serviceability で、SRM マイクロ トレース (全レベル) を有効にします。マイクロ トレースを有効にして、トレース ログを表示する方法の詳細については、「Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング」(P.2-10) を参照してください。

Cisco Unity Connection Serviceability でのボイス メッセージング ポートのステータスの確認

次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection Serviceability でボイス メッセージング ポートのステータスを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [クラスタ管理 (Cluster Management)] を選択します。
 - ステップ 2** [クラスタ管理 (Cluster Management)] ページの [ポート マネージャ (Port Manager)] で、通話を処理する必要のあるサーバについて次の点を確認します。
 - [ポートの合計 (Total Ports)] カラムにリストされているポートの数が正しいこと。
 - [ポート ステータスの変更 (Change Port Status)] カラムに、[コールの取得の停止 (Stop Taking Calls)] ボタンが表示されること。[コールを取得する (Take Calls)] ボタンが表示された場合は、[コールを取得する (Take Calls)] を選択します。
-

電話システム連動用の音声メッセージング ポート割り当ての確認

次の手順を実行します。

電話システム連動用の音声メッセージング ポートの割り当てを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開してから、[電話システム (Phone System)] を選択します。
 - ステップ 2** [関連リンク (Related Links)] リストで [テレフォニー統合の確認 (Check Telephony Integration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に、1 つ以上のメッセージとトラブルシューティングの手順が表示されます。
 - ステップ 3** 手順に従って、問題を修正してください。
 - ステップ 4** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に問題が表示されなくなるまで、[ステップ 2](#) から [ステップ 3](#) を繰り返します。
-

ボイス メッセージ ポートが登録されていることの確認 (SCCP 連動のみ)

Cisco Unified CM SCCP 連動の場合は、次の手順に従ってください。

ボイス メッセージ ポートが登録されていることを確認する方法 (SCCP 連動のみ)

-
- | | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ステップ 1 | Cisco Unified CM Administration で、[ボイスメール (Voice Mail)] メニューの [ボイスメール ポート (Voice Mail Port)] を選択します。 |
| ステップ 2 | [ボイスメール ポートの検索と一覧表示 (Find and List Voice Mail Ports)] ページで、[検索 (Find)] を選択します。 |
| ステップ 3 | [ステータス (Status)] カラムで、すべてのポートが「<server name> での登録 (Registered with <server name>)」ステータスになっていることを確認します。 |
-

Cisco Unity Connection 10.x で両方のサーバのステータスがプライマリサーバになっている

Cisco Unity Connection クラスタの両方のサーバのステータスがプライマリサーバになっている場合は、「Split brain」状態、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の原因が考えられます。

- ネットワークが機能していないか、パブリッシャサーバとサブスクライバサーバが相互通信できていない。
ネットワーク Unity Connection を復元して、パブリッシャサーバとサブスクライバサーバが通信できるようにしてください。
- サブスクライバサーバのホスト名が変更されたが、[システム設定 (System Settings)] > パブリッシャサーバの [クラスタ (Cluster)] ページに正しく入力されていない。
[システム設定 (System Settings)] > パブリッシャサーバの [クラスタ (Cluster)] ページに、サブスクライバサーバの正しいホスト名を入力してください。

Cisco Unity Connection 10.x クラスタが正しく機能していない

Cisco Unity Connection クラスタが正しく機能していない (サーバのステータスが、予想されたタイミングで変化しないなど) 場合は、次のタスクリストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

正しく機能しない Cisco Unity Connection クラスタをトラブルシューティングするためのタスクリスト

- ステータスがプライマリサーバとなっているサーバ上で、該当するサービスが実行されていることを確認します。「ステータスがプライマリサーバとなっているサーバ上で、該当するサービスが実行されていることの確認」(P.13-4) を参照してください。
- 該当するサービスが、両方のサーバ上で実行されていることを確認します。「該当するサービスが、両方のサーバ上で実行されていることの確認」(P.13-4) を参照してください。

3. トレースを使用して、Unity Connection クラスタをトラブルシューティングします。該当するトレースを有効にして、トレース ログを表示する方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 10.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース](#)」(P.2-1) を参照してください。

ステータスがプライマリ サーバとなっているサーバ上で、該当するサービスが実行されていることの確認

次の手順を実行します。

ステータスがプライマリ サーバとなっているサーバ上で、該当するサービスが実行されていることを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [サービス管理 (Service Management)] を選択します。
 - ステップ 2** [コントロール センター - 機能サービス (Control Center - Feature Services)] ページの [重要なサービス (Critical Services)] で、次のサービスが [開始済み (Started)] サービス ステータスになっていることを確認します。
 - Unity Connection メッセージ転送エージェント
 - Unity Connection Notifier
 - ステップ 3** サービスが [停止中 (Stopped)] ステータスの場合は、[開始 (Start)] を選択します。
-

該当するサービスが、両方のサーバ上で実行されていることの確認

次の手順を実行します。

該当するサービスが、両方のサーバ上で実行されていることを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [サービス管理 (Service Management)] を選択します。
 - ステップ 2** [コントロール センター - 機能サービス (Control Center - Feature Services)] ページの [ステータス サービスのみ (Status Only Services)] で、Unity Connection サーバロール マネージャ サービスが [開始済み (Started)] サービス ステータスになっていることを確認します。
[ステータス サービスのみ (Status Only Services)] セクションのサービスは、Cisco Unity Connection Serviceability で開始できません。こうしたサービスの起動や停止を行うには、コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用する必要があります。CLI の詳細については、『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions Release 9.0(1)*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
 - ステップ 3** [重要なサービス (Critical Services)] で、次のサービスのステータスを確認します。
 - Unity Connection Conversation Manager
 - Unity Connection Mixer

サービスが [開始済み (Started)] ステータスの場合は、[ステップ 4](#) までスキップします。サービスが [停止中 (Stopped)] ステータスの場合は、[開始 (Start)] を選択します。

ステップ 4 [基本サービス (Base Services)] で、Unity Connection DB Event Publisher サービスのステータスを確認します。

サービスが [開始済み (Started)] ステータスの場合は、**ステップ 5** までスキップします。サービスが [停止中 (Stopped)] ステータスの場合は、[開始 (Start)] を選択します。

ステップ 5 [オプション サービス (Optional Services)] で、次のサービスのステータスを確認します。

- Unity Connection File Syncer
- Unity Connection IMAP サーバ
- Unity Connection SMTP サーバ

サービスが [停止中 (Stopped)] ステータスの場合は、[開始 (Start)] を選択します。

サーバを Cisco Unity Connection 10.x クラスタに追加できない

[新規追加 (Add New)] ボタンが [システム設定 (System Settings)] > [クラスタ (Cluster)] ページで使用できなくなっているため、サーバを Cisco Unity Connection クラスタに追加できない場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。Unity Connection クラスタ機能が利用できない理由として考えられるものは、次のとおりです。

- Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager Business Edition (CMBE) としてインストールされているが、これは Unity Connection クラスタ機能をサポートしていない。『*System Requirements for Cisco Unity Connection*』(リリース 10.x) の「[Requirements for a Cisco Unity Connection Cluster](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/10x/requirements/10xcucsysreqs.html から入手可能です。
- パブリッシャ サーバ上のハードディスクのサイズが、Unity Connection クラスタ機能をサポートするには不十分である。Unity Connection クラスタ内の両方のサーバが、『*Cisco Unity Connection Supported Platforms List*』(http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_data_sheets_list.html) に含まれる仕様を満たしている必要があります。
- Unity Connection クラスタ内のサーバ数が、サポートされる最大サーバ数に達している。これ以上のサーバを Unity Connection クラスタに追加できません。Unity Connection クラスタ内の Unity Connection サーバの置換の詳細については、『*Reconfiguration and Upgrade Guide for Cisco Unity Connection*』(リリース 10.x) の「[Replacing Cisco Unity Connection 10.x Servers](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/10x/upgrade/guide/10xcucrux.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 10.x でパブリッシャ サーバが機能していないときにアラート ログにアクセスできない

パブリッシャ サーバが機能しておらず、サブスクリバ サーバからアラート ログにアクセスできない場合は、サブスクリバ サーバをフェールオーバー コレクターとして指定する必要があります。次の手順を実行します。

パブリッシャ サーバが機能していないときに、サブスクリバ サーバがアラート ログにアクセスできるようにする方法

-
- ステップ 1** パブリッシャ サーバ上の Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開して [サービス パラメータ (Service Parameters)] を選択します。
- ステップ 2** [サービス パラメータ (Service Parameters)] ページの [サーバ (Server)] フィールドでパブリッシャ サーバを選択します。
- ステップ 3** [サービス (Service)] フィールドで、[Cisco AMC サービス (Cisco AMC Service)] を選択します。
- ステップ 4** [フェールオーバー コレクター (Failover Collector)] フィールドで、サブスクリバ サーバを選択します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 6** ナビゲーション リストで、[Cisco Unified サービスアビリティ (Cisco Unified Serviceability)] を選択して [移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 7** Cisco Unified Serviceability の [ツール (Tools)] メニューで [コントロール センター - ネットワーク サービス (Control Center - Network Services)] を選択します。
- ステップ 8** [サーバ (Server)] フィールドで、サブスクリバ サーバを選択して [移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 9** [パフォーマンスおよびモニタリング (Performance and Monitoring)] で、[Cisco AMC サービス (Cisco AMC Service)] を選択して [再起動 (Restart)] を選択します。
- ステップ 10** サービス再開の確認メッセージが表示されたら、[OK] を選択します。
-