



Cisco Unity Connection 10.x における Phone View に関するトラブルシューティン グ

Phone View 機能は、Cisco Unified Communications Manager の電話システム連動だけでサポートされています。

ファイアウォール外部または VPN ルータ経由では、Phone View 機能が正しく動作しない場合があります。

Phone View の要件については、『*System Requirements for Cisco Unity Connection*』（リリース 10.x）の「[Requirements for Cisco Unity Connection Phone View](#)」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。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 10.x における Phone View に関する問題」 (P.33-1)
- 「トレースを使用した、Cisco Unity Connection 10.x における Phone View の問題に関するトラブルシューティング」 (P.33-4)

Cisco Unity Connection 10.x における Phone View に関する問題

ユーザが Phone View を使用しようとしたときにエラーメッセージが表示される場合は、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。次の原因が考えられます。

- アプリケーションユーザが正しく設定されていない。「[アプリケーションユーザが正しく設定されていない](#)」 (P.33-2) を参照してください。
- ユーザの電話機の設定が正しくない。「[ユーザの電話機の設定が正しくない](#)」 (P.33-2) を参照してください。
- 電話システム連動が正しく設定されていない。「[電話システム連動が正しく設定されていない](#)」 (P.33-3) を参照してください。

アプリケーション ユーザが正しく設定されていない。

この問題は、Cisco Unified Communications Manager サーバでのアプリケーション ユーザの設定が正しくないことが原因になっている可能性があります。

次の手順に従い、アプリケーション ユーザの設定を確認してください。

アプリケーション ユーザの設定を確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration の [ユーザ管理 (User Management)] メニューで、[アプリケーション ユーザ (Application User)] を選択します。
- ステップ 2** [アプリケーション ユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users)] ページで [検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** Phone View で使用されるアプリケーション ユーザのユーザ ID を選択します。
- ステップ 4** [アプリケーション ユーザの設定 (Application User Configuration)] ページで、[アプリケーション ユーザ情報 (Application User Information)] の [クレデンシャルの編集 (Edit Credential)] を選択します。
- ステップ 5** [クレデンシャル設定 (Credential Configuration)] ページで、次のチェックボックスがオンになっていることを確認します。
- ユーザは次回ログイン時に変更する必要あり (User Must Change at Next Login)
 - 期限切れなし (Does Not Expire)
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 7** [関連リンク (Related Links)] ボックスで [ユーザの設定に戻る (Back to User)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 8** [アプリケーション ユーザの設定 (Application User Configuration)] ページで、[アプリケーション ユーザ情報 (Application User Information)] の [パスワード (Password)] フィールドにパスワードを再入力します。
- ステップ 9** [パスワードの確認 (Confirm Password)] フィールドにパスワードを再入力します。
- ステップ 10** [デバイス情報 (Device Information)] の [制御するデバイス (Controlled Devices)] フィールドで、アプリケーション ユーザ アカウントに関連付けられているデバイスが正しいことを確認します。
- ステップ 11** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 12** [システム (System)] メニューで、[エンタープライズ パラメータ (Enterprise Parameters)] を選択します。
- ステップ 13** [エンタープライズ パラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration)] ページの [電話の URL パラメータ (Phone URL Parameters)] で、[URL 認証 (URL Authentication)] フィールドの URL が正しいことを確認します。
- ステップ 14** 何らかの変更を行った場合は、[保存 (Save)] を選択します。
-

ユーザの電話機の設定が正しくない

原因の 1 つとして、ユーザ電話機の設定が最新でないことが考えられます。電話機をリポートして、Cisco Unified CM サーバから電話機に設定をリロードしてください。

もう 1 つの原因として、ユーザ電話機がサポートされていないことが考えられます。『*System Requirements for Cisco Unity Connection*』(リリース 10.x) の「[Requirements for Cisco Unity Connection Phone View](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/10x/requirements/10xcucsysreqs.html)」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。

電話システム連動が正しく設定されていない

この問題は、Cisco Unity Connection の管理 の Cisco Unified CM 電話システム連動の設定が正しくないことが原因になっている可能性があります。

次の手順を実行します。

Cisco Unified Communications Manager 電話システム連動の設定を確認する方法

- 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** [電話システムの検索 (Search Phone Systems)] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 3** [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページで、[Phone View の設定 (Phone View Settings)] の [Phone View を有効にする (Enable Phone View)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- ステップ 4** [CTI 電話アクセス ユーザ名 (CTI Phone Access User Name)] フィールドで、Cisco Unified CM Administration のアプリケーション ユーザ名が正しいことを確認します。
アプリケーション ユーザの名前は、大文字と小文字が区別されます。
- ステップ 5** [CTI 電話アクセス ユーザ名 (CTI Phone Access User Name)] フィールドで、Cisco Unified CM Administration のアプリケーション ユーザのパスワードを再入力します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。

ユーザの設定を確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザの名前を選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。

- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [電話メニュー (Phone Menu)] を選択します。
- ステップ 4** [電話メニュー (Phone Menu)] ページで、[メッセージ ロケータでメッセージを検索 (Finding Messages with Message Locator)] の [有効にする (Enable)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- ステップ 5** [Phone View を有効にする (Enable Phone View)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

ステップ 6 [保存 (Save)] を選択します。

トレースを使用した、Cisco Unity Connection 10.x における Phone View の問題に関するトラブルシューティング

トレースを使用すると、Phone View の問題をトラブルシューティングできます。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 の診断トレース](#)」を参照してください。