



## **Cisco Unified Mobility Advantage のトラブルシューティング Troubleshooting Cisco Unified Mobility Advantage**

初版: 2009 年 09 月 24 日

最終変更: 2010 年 04 月 26 日

Text Part Number: N/A

**【注意】** シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（[www.cisco.com/jp/go/safety\\_warning/](http://www.cisco.com/jp/go/safety_warning/)）をご確認ください。本書は、米国シスコシステムズ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco Explorer, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, the Cisco logo, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco SensorBase, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco TrustSec, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco:Financed (Stylized), Cisco Store, Flip Gift Card, and One Million Acts of Green are service marks; and Access Registrar, Aironet, AllTouch, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Follow Me Browsing, GainMaker, iLYNX, IOS, iPhone, IronPort, the IronPort logo, Laser Link, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1002R)



## 目次

### Cisco Unified Mobility Advantage のトラブルシューティング 1

トラブルシューティングの開始方法 2

アップグレード時の通信切断に関する警告 3

Cisco Unified Mobility Advantage (Managed Server サービス) が開始されない 3

接続の問題の解決方法 3

初期テストで接続されない 3

「Invalid Certificate」エラー 5

初期テストで一部のクライアントが接続できない 5

頻繁に切断される 6

有効化、ダウンロード、プロビジョニングの問題の解決方法 6

ユーザの有効化の失敗 6

Active Directory の資格情報が使用できることを確認する 7

有効にするユーザが見つからない 7

[User Activation/Deactivation] ページから Active Directory を検索するとエラーになる 8

必要な電話の追加オプションが使用できない 8

バルク アクティベーションの問題 8

すべてのユーザがクライアント ソフトウェアをダウンロードできない 9

一部のユーザがクライアント ソフトウェアをダウンロードできない 9

プロビジョンクライアントでエラーが発生する 9

BlackBerry または iPhone のプロビジョニングやアラートのメッセージが受信されない 10

プロビジョニングEメールメッセージが正しく処理されるようにMicrosoft Outlook を設定する 10

Admin Portal のパスワードを変更する 11

Admin Portal からのパスワードの変更 11

現在の Admin Portal パスワードを使用せずにパスワードを変更する 11

クライアントまたは User Portal へのログインの問題の解決方法	12
ユーザがサインインできない	12
User Portal にアクセスするとセキュリティ警告が表示される	12
コール履歴の問題の解決方法	12
すべてまたは多くのユーザのコール履歴が使用できない	12
1名のユーザのコール履歴がない	13
ネイティブ コール履歴に Dial via Office コールが着信と表示される	13
Cisco Mobile が実行されていないと iPhone ユーザが新規非受信着呼の通知を受信しない	13
コールがコール履歴から欠落している	14
コール履歴のコール時刻が間違っている	14
コール履歴にエラー ステータスが表示される	15
コール履歴の名前が認識されない	15
モバイル デバイスから履歴リストのコールに直接ダイアルできない	16
Dial Via Office の問題の解決方法	16
Dial Via Office がすべてのユーザまたは多くのユーザに対して動作しない	16
Dial Via Office が 1名または数名のユーザに対して動作していない	18
Dial Via Office - Forward がすべてのユーザに対して動作しない	19
Dial Via Office - Forward が 1名または複数のユーザに対して実行できない	19
ボイスメールの問題の解決方法	20
ユーザがボイスメールにアクセスできない	20
ユーザがサインインしていると新しいボイス メッセージを受信できない	21
Cisco Mobile が実行されていない場合に iPhone ユーザがボイスメール通知を受信しない	21
DTMF を使用してボイスメールにアクセスできない	21
ボイスメールへのアクセス時のエラー	22
ボイス メッセージが欠落している	22
一部のユーザがボイス メッセージを受信していない	22
デスク フォン番号へのコールが社内ボイスメールの代わりにモバイルボイスメールに転送される	23
ユーザがセキュア ボイス メッセージを受信できない	23
ボイス メッセージの到着が遅延する	23

発信者名がボイスメールメッセージに表示されない	24
連絡先の問題の解決方法	25
検索で既存の連絡先を見つけられない	25
検索結果の最大数の変更	25
個人連絡先を使用できない	25
会議機能の問題の解決方法	26
会議に参加するリンクが使用できない	26
会議リストに会議が表示されない (iPhone クライアントのみ)	26
会議通知にダイアルイン番号が表示されない	27
一部の会議通知が到着しない (Release 7.0 および 3.x クライアントのみ)	27
会議通知が到着しないか、または到着が遅れる (Release 7.0 および 3.x クライアントのみ)	27
会議通知のポーリングを変更する	28
ユーザにエラー「Unable to Join Meeting: Timed Out (-33)」が表示される	29
BlackBerry ユーザが通知を受信していない	29
プロビジョニング E メールメッセージが正しく処理されるように Microsoft Outlook を設定する	29
アベイラビリティ ステータス (プレゼンス) の問題の解決方法	30
アベイラビリティ ステータスが正しくない	30
会議スケジュールに基づいたアベイラビリティ ステータスのポーリングを変更する (Release 7.0 クライアントのみ)	31
Cisco Unified Presence で Cisco Unified Mobile Communicator ユーザのサインイン ステータスを表示する	32
ユーザがステータスを [Idle] から [Available] に変更できない	33
モバイル デバイスの紛失または盗難	33
BlackBerry クライアントが予期せず終了する	33
エラーおよび警告ログの表示方法	33
サーバ ログ オプションを指定する	33
サーバ ログ ファイルの表示	34
iPhone クライアントからログ ファイルを収集する	36
iPhone からネイティブ ログ ファイルを収集する	37
サーバの障害の復旧方法	37

サーバの障害の復旧方法 - 最初にお試しください 37

サーバの障害の復旧方法 - 最後の手段 38

トラブルシューティングのその他の資料 39

Cisco TAC 担当者用リモート アカウント アクセスの有効化 39



# 第 1 章

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

---

- [トラブルシューティングの開始方法, 2 ページ](#)
- [アップグレード時の通信切断に関する警告, 3 ページ](#)
- [Cisco Unified Mobility Advantage \(Managed Server サービス\) が開始されない, 3 ページ](#)
- [接続の問題の解決方法, 3 ページ](#)
- [有効化、ダウンロード、プロビジョニングの問題の解決方法, 6 ページ](#)
- [Admin Portal のパスワードを変更する, 11 ページ](#)
- [クライアントまたは User Portal へのログインの問題の解決方法, 12 ページ](#)
- [コール履歴の問題の解決方法, 12 ページ](#)
- [Dial Via Office の問題の解決方法, 16 ページ](#)
- [ボイスメールの問題の解決方法, 20 ページ](#)
- [連絡先の問題の解決方法, 25 ページ](#)
- [会議機能の問題の解決方法, 26 ページ](#)
- [BlackBerry ユーザが通知を受信していない, 29 ページ](#)
- [アベイラビリティ ステータス \(プレゼンス\) の問題の解決方法, 30 ページ](#)
- [モバイル デバイスの紛失または盗難, 33 ページ](#)
- [BlackBerry クライアントが予期せず終了する, 33 ページ](#)
- [エラーおよび警告ログの表示方法, 33 ページ](#)
- [サーバの障害の復旧方法, 37 ページ](#)
- [トラブルシューティングのその他の資料, 39 ページ](#)
- [Cisco TAC 担当者用リモートアカウントアクセスの有効化, 39 ページ](#)

# トラブルシューティングの開始方法

## すべての問題

**解決法** 次の項目を実行して試みます。これらは、多くの問題をトラブルシューティングする際に適用できます。

- クライアントのデバイスが機能していて、ネットワークに適切に接続されていることを確認します。すべての問題に関して、他の操作を行う前に [http://www.cisco.com/en/US/products/ps7271/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7271/products_user_guide_list.html) にある、該当するデバイスのユーザ向けクライアント マニュアルのトラブルシューティングまたは FAQ の項で、確認のための簡単な方法のリストを参照してください（該当する場合）。
- 該当するデバイスのクライアントマニュアルにあるトラブルシューティング手順をご自身またはユーザに依頼して試行してください。
- Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal で、該当するアダプタの各ページにある [Test Config] ボタンを選択して、設定エラーがないかチェックします。
- Cisco Unified Mobility Advantage と該当するエンタープライズサーバの間でセキュア接続を使用している場合は、一時的に Cisco Unified Mobility Advantage に接続するそのサーバおよび該当するエンタープライズサーバの Enterprise Adapter の接続タイプを TCP、Plain または ノンセキュアに変更して試みます。次に、Cisco Unified Mobility Advantage を停止し、再起動します。問題が解決したら、必要に応じてすべてのサーバ上の、すべての設定をセキュア接続に戻します。
- 動作しない機能の提供元のエンタープライズサーバに関連付けられているセキュリティ コンテキストで、[Trust Policy] を [All Certificates] に変更するか、または該当する各サーバから Cisco Unified Mobility Advantage のトラストストアに証明書をアップロードします。次に、([Server Controls] ページで) サーバを停止してから起動します（Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスに関連付けられたセキュリティ コンテキストは [Trust All Certificates] に設定できません）。
- Cisco Unified Mobility Advantage に接続されている、該当するエンタープライズサーバのセキュリティ ポリシーをチェックし、Cisco Unified Mobility Advantage から必要な証明書が導入されていることを確認します。
- Admin Portal で問題の機能を無効にしてから、再度有効にします。[Enterprise Configuration] > [Manage Adapter Services] を選択し、その機能を提供するエンタープライズサーバのタブを選択します。機能を無効にして、[Submit] を選択します。ポータル ページの下部を見て、変更内容を有効にするためにサーバを停止して起動する必要があるかどうかを確認します。次に、機能を有効にして、[Submit] を選択します。必要に応じて、再度サーバを停止してから起動します。
- Cisco Unified Mobility Advantage のログ ファイルにエラーがないかチェックします。ログ内で該当する情報を見つけるには、現在の問題に関連すると思われるキーワードを使用して、「例外」が見つかるまで検索します。たとえば、プレゼンスに関する問題の場合は、CUP (Cisco Unified Presence) を使用して例外を検索します。



- すべてのサーバおよびモバイル デバイスで日付と時刻が同期していることを確認します。Cisco Unified Mobility Advantage のインストール時にネットワーク タイム プロトコル サーバを指定しなかった場合は、ここで指定します。[Unified Communications Operating System Administration] ページで、[Settings] > [NTP servers] を選択します。詳細については、[Unified Communications Operating System Administration] ページのオンラインヘルプを参照してください。
- 該当するエンタープライズ サーバと Cisco Unified Mobility Advantage の設定を再確認して、設定値を再入力します。次に、Cisco Unified Mobility Advantage を停止し、再起動します。入力エラーや入力のミスマッチは機能が動作しない原因となる場合があります。各機能の設定要件は、機能設定に関するモジュールに一覧表示されています。

## アップグレード時の通信切断に関する警告

アップグレード時に次のような警告が表示されます。「The application has lost communication with the system. Check the status using CLI.」

**解決法** 警告を無視します。アップグレードは続行されます。この警告は L2 アップグレードが 90 分以上実行されると表示されます。アップグレードのステータスを表示するには、[OS Admin] ページに再度サインインして制御権を取得します。

## Cisco Unified Mobility Advantage (Managed Server サービス) が開始されない

Cisco Unified Mobility Advantage (Managed Server サービス) が開始されません。

**解決法** 次の操作を実行してみます。

- Admin Portal の [System Management] > [Network Properties] に入力したプロキシ ホスト名を DNS サーバが解決できることを確認します。  
これが原因であるかを確認するには、コマンドライン インターフェイスからコマンド「file get cuma cuma.log」を入力して、cuma.log ファイルを SFTP サーバに転送します。通常、起動時のエラーはカスケード Java 例外ブロックのようにみえます。
- 各アダプタ ページの [Test Config] ボタンをクリックして、エラーがある場合は修正します。

## 接続の問題の解決方法

### 初期テストで接続されない

初期設定をテストしていますが、接続されません。

**解決法** 次のチェックを行います。

- クライアントのデバイスが機能していて、モバイル サービス プロバイダーのデータ ネットワークに適切に接続されていることを確認します。すべての問題に関して、他の操作を行う前に、該当するデバイスのクライアント マニュアルのトラブルシューティングの項または FAQ で、確認のための簡単な方法のリストを参照してください。
- モバイル デバイスが常に強い信号を受信していることを確認してください。
- Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal で次を確認します。
  - [Enforce Device ID Check] が [False] になっている。
  - (Release 7.x クライアントの各ユーザ) [Allow Any Device] が [True] になっているか、または IMEI/ESN または UDID 番号が入力されている。
  - (Release 3.x クライアントの各ユーザ) [Allow Any Device] が [True] になっている。
- Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスにサポートされる証明書がインストールされていることを確認します。 [http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products\\_device\\_support\\_tables\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products_device_support_tables_list.html) にある『Compatibility Matrix』の「Certificate Requirements」の項を参照してください。
- 次の設定を確認します。 Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスの設定エラーが接続の問題の原因である可能性があります。 接続問題の原因は Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスと Cisco Unified Mobility Advantage サーバの間、およびクライアントと Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスの間に存在する可能性があります。
  - Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスから、Cisco Unified Mobility Advantage サーバのプライベート IP アドレスに ping を実行します。  
ping に失敗したら、コマンド `traceroute <private IP address of the Cisco Unified Mobility Advantage server> source inside` を入力して、最初のホップがデフォルトのルータであることを確認します。  
最初のホップがデフォルトのルータでない場合は、次を実行します。
    - inside インターフェイスの設定を確認する
    - アクセス リストで inside インターフェイスを介したトラフィックが許可されていることを確認する
  - Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスからインターネット上の IP アドレスの接続を確認します。 Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスはクライアントに返信できる必要があります。  
失敗した場合、outside インターフェイスの設定を確認します。
  - Cisco Unified Mobility Advantage server から Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスに対して ping を実行して、問題を修正します。
- BlackBerry Enterprise Server を確認します。

- Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスのライセンスが正しいことを確認します。正しくない場合は、代理店へお問い合わせください。

## 「Invalid Certificate」エラー

新しい設定に初めてアクセスすると、クライアントで「Invalid Certificate」エラーが発生します。

**解決法** 次の操作を実行してみます。

- マニュアルに従って、インターフェイスを含む Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスの設定をすべて確認します。
- Cisco 適応型セキュリティ アプライアンス - クライアント証明書を確認します。
- Cisco 適応型セキュリティ アプライアンス - Cisco Unified Mobility Advantage 証明書に加えて、[Network Properties] ページで割り当てた Cisco Unified Mobility Advantage の [Security Context] を確認します。
- 署名された OU は [Network Properties] ページで設定した [Security Context] の [Department] 値に一致している必要があります。
- Cisco Unified Mobility Advantage 展開のアップストリームにあるファイアウォール、ルーティング、およびその他のネットワークング問題を確認します。

## 初期テストで一部のクライアントが接続できない

一部のクライアントが接続できません。

**解決法** 次の操作を実行してみます。

- Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal で次を確認します。
  - [Enforce Device ID Check] が [False] になっている。
  - (Release 7.x クライアントの各ユーザ) [Allow Any Device] が [True] になっているか、または IMEI/ESN または UDID 番号が入力されている。
  - (Release 3.x クライアントの各ユーザ) [Allow Any Device] が [True] になっている。変更した場合は、デバイスを再プロビジョニングします。
- Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスにクライアント接続をサポートできる数のライセンスがあることを確認します。ライセンスは、Cisco Unified Mobility Advantage の購入時に取得しています。
- Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスのコマンドラインインターフェイスを使用して次を確認してください。

目的	Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスでこのコマンドを使用する
tls-proxy セッションセットの最大数をチェックする	sh tls-proxy
新しい最大接続数を設定する	tls-proxy maximum-sessions <数値>

## 頻繁に切断される

クライアントがサーバへの接続を維持できません。

解決法 新しい .oar ファイルがあるかを確認します。

# 有効化、ダウンロード、プロビジョニングの問題の解決方法

## ユーザの有効化の失敗

ユーザの有効化/無効化が機能しません。

解決法 次の操作を実行してみます。

- 管理者として、LDAP (Active Directory) への接続に問題がないかどうか `cuma.log` ファイルをチェックします。
- Admin ユーザの DN およびパスワードが正しいことを確認します。
- Active Directory アダプタを参照に従うように設定した場合、カスケードされたすべての Active Directory サーバの DNS ホスト名が解決可能であることを確認してください。
- Active Directory の Enterprise Adapter にある [Advanced Settings] ページで、[Key] フィールドなどの他の設定をチェックします。

Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal で Active Directory アダプタの設定をチェックする場合は、必ず各ページの [Test Config] ボタンを選択します。

- フリーウェアの LDAP ブラウザ (たとえば次のトピックで説明するもの) を使用して、自分の資格情報で LDAP にアクセスできるかどうかを確認します。

## Active Directory の資格情報が使用できることを確認する

ここでは、1つのフリーウェア LDAP ブラウザを使用して Active Directory の資格情報を取得および使用できることを確認する方法を説明します。必要に応じて、他のツールを使用することもできます。

### 手順

**ステップ 1** ブラウザを <http://www-unix.mcs.anl.gov/~gawor/ldap/> から入手します。

**ステップ 2** LDAP ブラウザに次の情報を入力します。

タブ	パラメータ	値
[Name]	[Name]	任意の値。
[Connection]	[Host]	Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal の Active Directory 設定で入力した Active Directory サーバの IP アドレスまたはドメイン名。
	[Anonymous Bind]	このオプションをオフにします。
	[Append Base DN]	このオプションをオンにします。
	[User DN]	Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal の Active Directory 設定で入力した Admin ユーザの DN。
	[Password]	Admin ユーザのパスワード。

**ステップ 3** [Fetch DN] を選択します。

**ステップ 4** [Save] を選択します

Active Directory 構造への接続および表示ができない場合は、アクセス資格情報に問題があります。

## 有効にするユーザが見つからない

ユーザを有効にする際に、一部のユーザが予期せず Active Directory または検索結果の一覧から欠落しています。

**解決法** 次の操作を実行して見ます。

- 名または姓のみで最初に検索してみます。たとえば、名に名前が2つあるユーザを検索する場合、次の手順を実行してください。
- Active Directory 設定の [Advanced Settings] に Filter Criteria と Search Base が正しく入力されていることを確認します。
- Active Directory 内の設定で必要な情報が欠落しているユーザは、Cisco Unified Mobility Advantage に表示されません。Active Directory のユーザ情報に、名、姓、ユーザ ID、E メールアドレス、認定者名のアトリビュート（または Cisco Unified Mobility Advantage の Active Directory アダプタ設定で指定されたその同等）が含まれていることを確認してください。
- Active Directory から読み込めるユーザ ID の数は 1000 のみです。

## [User Activation/Deactivation] ページから Active Directory を検索するとエラーになる

[User Activation/Deactivation] ページから Active Directory を検索すると検索状態が終了せず、ログにソケット タイムアウト例外と表示されます。

**解決法** トップレベルドメインで `nslookup` を実行し、検索されたリスト上のすべてのサーバがポート 389 でリスニングしていることを確認します。ポート 389 でこのトップレベルドメインに telnet 接続しても失敗します。DNS リストから問題のサーバを削除し、Cisco Unified Mobility Advantage を停止してから再起動します。

## 必要な電話の追加オプションが使用できない

電話を追加する場合に使用者またはユーザが選択したいオプションが使用できません。

**解決法** 必要なオプションを [Handset Platform Management] > [Provisioning Management] で選択していることを確認します。

## バルク アクティベーションの問題

バルク アクティベーションで問題が発生した場合は、次を確認します。

### 解決法

- 必要なマクロがテンプレートで有効になっているかを確認します。[Allow Any Device]、[Country Name]、[Provider Name]、および [Phone Model] カラムのセルをそれぞれクリックすると、ドロップダウンリストが表示されます。

マクロをすべて有効化するには、Excel ですべてのマクロを使用できるようにする必要があります。テンプレートスプレッドシートのマクロを有効にただけでは、すべてのマクロは有効化されない場合があります。マクロを有効化する情報に関しては、お使いの

バージョンの Excel のマニュアルを参照してください。テンプレートでの作業が終了したら、必ずマクロのセキュリティを安全なオプションに戻してください。

- 問題が発生したユーザおよびデバイスを個別に追加できることを確認します。

## すべてのユーザがクライアントソフトウェアをダウンロードできない

Nokia Symbian および Windows Mobile フォンのユーザすべてがモバイル デバイスにクライアントソフトウェアをダウンロードできません。

### 解決法

- Admin Portal で [System Management] > [Network Properties] を選択して、サーバのアドレスとポートを確認します。このアドレスとポートは、Cisco 適応型セキュリティ アプライアンスで設定されている IP アドレスとポートに一致する必要があります。
- ファイアウォールの問題かどうかを確認します。プロビジョニングメッセージに表示されているホストとポートに telnet 接続できることを確認します。PC ベースのブラウザではなく、Telnet を使用します。

## 一部のユーザがクライアントソフトウェアをダウンロードできない

一部のユーザが、クライアントソフトウェアをモバイル デバイスにダウンロードできません。

### 解決法

- ユーザ向けマニュアルのインストールの問題に関するトラブルシューティングのヒントを試すようユーザに指示します。
- Admin Portal の [End Users] > [Search Maintenance] で、ユーザの設定をチェックします。また、そのページの [Info] ボタンを選択して、電話機情報が正しいことを確認します。

## プロビジョンクライアントでエラーが発生する

クライアントのプロビジョニング中に接続エラーが発生します。ダウンロードは正常に行われました。

### 解決法

- 該当するデバイスのユーザマニュアルのトラブルシューティングの項で説明されている解決方法を試すようユーザに指示します（該当する場合）。たとえば、モバイル サービス プロバイダーのデータ ネットワークに強力に安定して接続していることを確認します。
- (Release 7.x クライアントの各ユーザ) ユーザの [Device Identity Maintenance] タブに IMEI/ESN または UDID 番号が正しく入力されていることを確認するか、または [Allow Any Device] を [True] に設定して、再プロビジョニングを行ってみます。

- (Release 3.x クライアントの各ユーザ) [Allow Any Device] を [True] に設定し、再プロビジョニングを行ってみます。
- この問題は、Windows Mobile Standard Edition デバイスの「Mobile2Market」の他に署名要件があるモバイルデバイス サービス プロバイダーで発生することがあります。これらのプロバイダーには、Orange、South Korea Telecom など（これらに限定されない）があります。ユーザの [Device Identity Maintenance] タブで、[Allow Any Device] を [True] に設定します。

## BlackBerry または iPhone のプロビジョニングやアラートのメッセージが受信されない

BlackBerry または iPhone ユーザがプロビジョニングやアラートのメッセージを受信していません。

**解決法** これらのメッセージは、E メールで送信されます。ユーザは、Microsoft Outlook を設定して、Cisco Unified Mobility Advantage のアラートが Outlook の迷惑メールフォルダではなく、iPhone または BlackBerry デバイスに送信されるようにします。

ユーザに次の情報を通知します。

- [System Management] > [SMTP Server Configuration] にある管理者の E メールアドレス
- プロビジョニング メッセージが迷惑メールとして扱われないように Outlook を設定する手順。次の手順を参照してください。

## プロビジョニング E メール メッセージが正しく処理されるように Microsoft Outlook を設定する

Outlook でプロビジョニング メッセージが迷惑メールとして扱われていないことを確認します。

### 手順

- 
- ステップ 1 コンピュータで Microsoft Outlook にサインインします。
  - ステップ 2 [Tools] > [Options] を選択します。
  - ステップ 3 [Preferences] を選択します。
  - ステップ 4 [Junk e-mail] を選択します。
  - ステップ 5 [Safe Senders] を選択します。
  - ステップ 6 [Add] を選択します。
  - ステップ 7 管理者に渡された E メールアドレスを入力します。
  - ステップ 8 [OK] を選択します。
  - ステップ 9 もう一度 [OK] を選択します。
  - ステップ 10 引き続き迷惑メールボックスをチェックし、必要に応じて、プロビジョニング中は迷惑メール防止機能を無効にします。
-



# Admin Portal のパスワードを変更する

**問題** Admin Portal のパスワードを変更する必要があります。

**解決法** 状況に応じて、次の関連トピックのいずれかを参照してください。

## Admin Portal からのパスワードの変更

Admin Portal にサインインできる場合は、Admin Portal からパスワードを変更できます。

### 手順

- 
- ステップ 1** Admin Portal にサインインします。
  - ステップ 2** [System Management] の横の [+] を選択します。
  - ステップ 3** [System Properties] を選択します。
  - ステップ 4** [Admin Password] フィールドと [Confirm Admin Password] フィールドに、新しいパスワードを入力します。
  - ステップ 5** [Submit] を選択します。
  - ステップ 6** Cisco Unified Mobility Advantage を再起動します。
- 

## 現在の Admin Portal パスワードを使用せずにパスワードを変更する

Admin Portal パスワードを忘れた場合にプラットフォーム管理者の資格情報がわかる場合は、コマンドラインインターフェイスから Admin Portal パスワードを変更できます。

### 手順

- 
- ステップ 1** SSH を使用して、プラットフォーム管理者の資格情報で Cisco Unified Mobility Advantage サーバにアクセスします。
  - ステップ 2** 次のコマンドを入力してパスワードをリセットします。  
`set password cuma`
  - ステップ 3** 次のコマンドを入力して Cisco Unified Mobility Advantage を再起動し、新しいパスワードを有効にします。  
`utils service restart CUMA Admin`
-

# クライアントまたは User Portal へのログインの問題の解決方法

## ユーザがサインインできない

ユーザの資格情報が無効です。

**解決法** Organizational Unit の変更に合わせて必ず Cisco Unified Mobility Advantage を更新します。

## User Portal にアクセスするとセキュリティ警告が表示される

ユーザが User Portal にアクセスすると、セキュリティ証明書に問題があるというセキュリティの警告が表示されます。ただし、ポータルに入ることはできます。

**解決法** Cisco Unified Mobility Advantage サーバの署名付き証明書を手入して、導入します。このリリースのセキュリティ マニュアル モジュールを参照してください。

## コール履歴の問題の解決方法

### すべてまたは多くのユーザのコール履歴が使用できない

コール ログのモニタリングがまったく動作しないか、多くのユーザが使用できません。

**解決法**



(注) Cisco Unified Communications Manager または Cisco Unified Mobility Advantage で設定の変更を行った後、モバイル デバイスで各変更をテストする前に、次の手順を実行します。

- Cisco Unified Mobility Advantage を再起動します。
  - Cisco Unified Mobile Communicator からサインアウトして、再ログインするようにユーザに指示します。
- 
- [Manage Adapter Services] > [Call Control Service] ページで、[Enable Corporate PBX integration] が [Yes] に設定されていることを確認します。
  - Cisco Unified Communications Manager で CTI ユーザ ID とパスワードを変更した場合、Cisco Unified Mobility Advantage の Cisco Unified Communications Manager の Enterprise Adapter に対

応する CTI ユーザ ID とパスワードを変更する必要があります。この変更を行う前に、Cisco Unified Mobility Advantage を停止します。停止しなければ、変更が保存されません。

Cisco Unified Communications Manager 設定を変更した場合、Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal で必ずページの下部にある [Test Config] ボタンをクリックして、変更が正しく入力されていることを確認するため Cisco Unified Communications Manager のアダプタの設定をチェックします。

- Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal のアダプタ ページの下部にある [Test Config] ボタンをクリックして、Cisco Unified Communications Manager アダプタの設定を確認します。
- コール履歴モニタリングの設定機能マニュアルを再度しっかりと確認します。設定をもう一度順に行って、エラーがないか確認します。手順の「Before You Begin」または「What To Do Next」の項を見落としていないか確認します。

## 1名のユーザのコール履歴がない

1名または数名のユーザのコールログが表示されません。

### 解決法

CTI を有効にした Cisco Unified Communications Manager アカウントのいずれか 1 名の [Controlled Devices] リストにデスクフォンが追加されていることを確認します。次に、Cisco Unified Mobility Advantage でこのユーザを無効にして、再度有効にします。

ユーザに共有回線が設定されている場合（物理デスクフォンと、設定および稼動している Cisco IP Communicator ソフトフォンがインストールされているなど）に、電話番号が同じ場合、両方のフォンが Cisco Unified Communications Manager に登録されていればコール履歴を使用できます。

## ネイティブコール履歴に Dial via Office コールが着信と表示される

モバイルデバイスのネイティブコール履歴に Dial via Office - Reverse Callback コールが着信コールとして表示されます。

**解決法** これは、この機能の動作方法に固有の問題です。Cisco Unified Communications Manager は、モバイルデバイスおよびダイヤルされた番号にコールを発信し、2つのコールを接続します。

## Cisco Mobile が実行されていないと iPhone ユーザが新規非受信着呼の通知を受信しない

Cisco Mobile が実行されていない場合に、iPhone ユーザが新規非受信着呼およびボイスメッセージの通知を受信できません。

### 解決法

- クライアントの設定を確認するよう、ユーザに指示します。詳細については、[http://cisco.com/en/US/products/ps7271/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://cisco.com/en/US/products/ps7271/products_user_guide_list.html) から Cisco Mobile のユーザ マニュアルを参照してください。
- **apns\_production** セキュリティ コンテキストを削除または変更していないことを確認します。このセキュリティ コンテキストを再度作成する必要がある場合は、TAC に問い合わせてください。
- [End Users]>[Search/Maintenance] でユーザ アカウントを確認して、電話が iPhone として追加されていることを確認します。
- [http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products_installation_and_configuration_guides_list.html) で、このリリースの『*Deploying Clients*』ドキュメント モジュールの「Providing Missed Call and Voicemail Notifications for iPhone Clients」トピックで前提条件および必要な設定を確認してください。

## コールがコール履歴から欠落している

Cisco Unified Mobile Communicator のコール履歴から欠落しているコールがあります。

**解決法** 次のチェックを行います。

- Cisco Unified Mobility Advantage を再起動した場合、再起動後すぐにすべてのユーザがクライアントにログインするようにして、コール履歴が中断されないようにしてください。
- ユーザが使用しているデバイスの Cisco Unified Mobile Communicator のマニュアルにあるトラブルシューティング セクションを確認するようユーザに指示します。
- Cisco Unified Communications Manager Release 4.x を使用している場合は、Active Directory アダプタ設定の [Advanced Settings] タブにある勤務先の電話番号 (Work Phone) の Active Directory アトリビュートが正しいことを確認します。この値は、Active Directory で設定されている各ユーザに固有である必要があります。
- 欠落しているメッセージに [Manage Adapter Services]>[Call Control Service] の失効時刻が影響しているかどうかを確認します。

## コール履歴のコール時刻が間違っている

コール履歴のコール時刻が正しく表示されません。

**解決法** Cisco Unified Mobility Advantage サーバ、およびお使いの Microsoft Exchange サーバが同期されていることを確認します。Network Time Protocol (NTP; ネットワーク タイム プロトコル) サーバを使用することを強く推奨します。[http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products_installation_and_configuration_guides_list.html) で『*Cisco Unified Communications Operating System Administration Guide For Cisco Unified Mobility Advantage*』を参照してください。

## コール履歴にエラー ステータスが表示される

コール履歴にエラー ステータスが表示されます。

### 解決法

このユーザのプライマリ DN を Cisco Unified Communications Manager で内部および外部コールに接続、登録、およびダイヤルと受信できるように設定する必要があります。

この要件を満たすため、変更した場合は、クライアントからサインアウトして再度サインインするようにユーザに指示してください。

## コール履歴の名前が認識されない

コール履歴に発信者名（または呼び出された人の名前）が表示されず、番号のみが表示されます。コールは名前が表示される必要があります。

### 解決法

- 一般的に次の設定漏れが考えられます。
  - コール履歴に名前が表示されるためには、ディレクトリ ルックアップ ルールの名前が、着信コールの場合 `indir_` または発信コールの場合 `outdir_` から始まる必要があります。
  - 番号が最初に別のルールに一致するため、ルールが適用されないことがないようにディレクトリ ルール リストの優先順位を変更します。最も厳しいルールを最初に配置し、最も厳しくないルールを最後に配置します。
  - ディレクトリ ルックアップ ルールへの変更は Cisco Unified Mobility Advantage が再起動されるまで有効になりません。

- 表示されない番号が新しく追加した連絡先の場合：

Cisco Unified Mobility Advantage サーバ、およびお使いの Microsoft Exchange サーバが同期されていることを確認します。Network Time Protocol (NTP; ネットワーク タイム プロトコル) サーバを使用することを強く推奨します。[http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products_installation_and_configuration_guides_list.html) で『Cisco Unified Communications Operating System Administration Guide For Cisco Unified Mobility Advantage』を参照してください。

- Cisco Unified Mobility Advantage によって検索される電話番号の形式が、検索されるディレクトリの形式と一致していることを確認します。この目的のために、いくつかの場所で変換を指定できます。

- ディレクトリ ルックアップ 設定で設定する `indir_` および `outdir_` ルール。

Cisco Unified Communications Manager のリリースが Release 4.x より上の場合、Cisco Unified Communications Manager でルールを指定します。

Cisco Unified Communications Manager Release 4.x の場合、このルールは、Cisco Unified Mobility Advantage の Cisco Unified Communications Manager アダプタの [Directory Lookup] タブで設定します。

- Active Directory アダプタの [Phone Number Format] に入力したパターン。

Active Directory にある自宅の電話、携帯電話、および会社の電話の番号で一致する番号を検索する場合に Cisco Unified Mobility Advantage では、このパターンを使用して変換します。[Phone Number Format] を変更した場合、[Server Controls] > [Cisco] > [Control Server] を選択して Cisco Unified Mobility Advantage を再起動します。

- 表示されない番号がゲートウェイ番号かを確認します。企業によっては、緊急応答のために発信者 ID がブロックされた場合に発信者 ID の代わりに、ゲートウェイを通るようにゲートウェイが設定されています。

## モバイル デバイスから履歴リストのコールに直接ダイアルできない

**問題** [Call History] にリストされたコールには、モバイル デバイスから直接ダイアルできるはずですが、ダイアルできません。

### 解決法

ディレクトリ ルックアップ ルールを確認します。一般的に次の設定漏れが考えられます。

- コール履歴に名前が表示されるためには、ディレクトリ ルックアップ ルールの名前が、着信コールの場合 indir\_ または発信コールの場合 outdir\_ から始まる必要があります。
- 番号が最初に別のルールに一致するため、ルールが適用されないことがないようにディレクトリ ルール リストの優先順位を変更します。最も厳しいルールを最初に配置し、最も厳しくないルールを最後に配置します。
- ディレクトリ ルックアップ ルールへの変更は Cisco Unified Mobility Advantage が再起動されるまで有効になりません。

コール履歴に関する他のトラブルシューティング トピックも参照してください。

## Dial Via Office の問題の解決方法

### Dial Via Office がすべてのユーザまたは多くのユーザに対して動作しない

Dial Via Office (Reverse Callback および Forward タイプ) がすべてのユーザまたは多くのユーザに対して動作しません。

**解決法** 次の操作を実行してみます。



- (注) Cisco Unified Communications Manager または Cisco Unified Mobility Advantage で設定の変更を行った後、各変更をテストする前に、次の手順を実行します。
- Cisco Unified Mobility Advantage を再起動します。
  - ユーザをクライアントからログアウトさせて、再ログインさせます。
- 
- Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal のアダプタ ページの下部にある [Test Config] ボタンをクリックして、Cisco Unified Communications Manager アダプタの設定を確認します。
  - MobileConnect 機能が Cisco Unified Mobility Advantage から独立して正常に動作していることを確認します。これにより、Cisco Unified Communications Manager が、設定されたモビリティ ID 番号およびデバイス設定ページの [Reroute Calling Search Space] に基づいてデバイスに確実に到達できます。
  - システムの [Calling Search Space]、[Reroute Calling Search Space]、および [Device Pool] を正しく設定して、ハンドオフ番号およびエンタープライズ機能アクセス電話番号パーティション設定、および各 Cisco Unified Mobile Communicator デバイス (iPhone を含む) に正しい値を割り当てていることを確認します。
  - 各サーバの転送タイプを一時的にノンセキュアタイプに設定して、Cisco Unified Communications Manager と Cisco Unified Mobility Advantage の間のセキュア接続を無効にしてみます。問題が解決したら、サーバのセキュリティ設定を再確認します。
  - この機能の設定に必要なすべての情報および手順を再確認します。設定をもう一度順に行って、エラーがないか確認します。手順の「Before You Begin」または「What To Do Next」の項を見落としていないか確認します。
  - エンタープライズ機能アクセス電話番号へのコールが正しくルーティングされていることを確認します。
  - Cisco Unified Communications Manager のクラスタセキュリティ モードを混合モードに変更した場合、Cisco Unified Communications Manager を再起動して Dial Via Office 機能を再度有効にする必要があります。
  - デスクフォンを使用して問題の番号に発信および着信して、コールがルーティングできるかを確認します。
  - Active Directory と Cisco Unified Communications Manager のユーザ名およびパスワードが同じである必要があります。
  - Cisco Unified Communications Manager の [モビリティ ID] に入力した電話番号が桁数、プレフィックスなどを含めて Cisco Unified Mobility Advantage に入力した電話番号と厳密に一致する必要があります。

## Dial Via Office が 1 名または数名のユーザに対して動作していない

Dial Via Office 機能が 1 名のユーザ、特定の場所のユーザ、または特定の携帯電話サービス プロバイダーを利用しているユーザに対して動作していません。

### 解決法

- モバイル デバイスが強い信号を受信していることを確認してください。
- ネットワークの問題により、その地域の GSM モバイル データ接続がタイムアウトになっている可能性があります (Reverse Callback タイプのみ)。
- [Callback To] 番号を含むクライアントの Dial via Office 設定を確認するようユーザに指示します。
- ユーザをクライアントからログアウトさせて、再ログインさせます。
- プライマリ DN (通常はデスク フォン) が接続され正しく稼動している必要があります。
- ユーザが回線 (Cisco Unified Mobile Communicator デバイス) に関連付けられていることを確認します。
- Mobile Connect が動作するように、Cisco Unified Mobile Communicator デバイスが正しい コーリングサーチ スペースに存在するように設定されていることを確認します。 Mobile Connect が動作しないと、Dial Via Office は動作しません。
- Cisco Unified Mobile Communicator デバイスはすべて Cisco Unified Communications Manager サーバと同じデバイス プールに存在している必要があります。
- デバイスに正しいコーリングサーチ スペースおよびルート コーリングサーチ スペースが割り当てられていることを確認します。
- Cisco Unified Communications Manager に入力したモビリティ ID 番号が次に従っていることを確認します。
  - Cisco Unified Mobility Advantage に入力した電話番号と同じである (桁数、プレフィックスを含む)。
  - システム内で一意である。この番号がリモート接続先に割り当てられている場合は、リモート接続先を削除します。
- Dial Via Office を使用して、内線で社内の番号にダイヤルしてみます。
- Dial Via Office を使用して、外線にダイヤルしてみます (7 桁および 10 桁)。
- 何も動作しない場合は、Cisco Unified Communications Manager User Options Web ページの Cisco Unified Mobile Communicator をリセットします。 [User Options] > [Device] を選択し、[Device Name] でお使いのモバイルデバイスを選択します。 [Reset] を選択します (これにより Cisco Unified Mobile Communicator のデータが削除されることはありません)。



## Dial Via Office - Forward がすべてのユーザに対して動作しない

ユーザが Dial Via Office を使用してコールできない。

### 解決法

- Admin Portal にある Cisco Unified Communications Manager アダプタの [Test Config] ボタンを使用します。
- Cisco Unified Communications Manager のバージョンがアダプタで 7.1 以上に設定されていることを確認します。
- Cisco Unified Communications Manager で次のシステムレベルの設定を確認します。
  - Cisco Unified Mobile Communicator クライアントからの受信コールの発信者 ID が各ユーザに対して設定されたモビリティ ID と一致するように Cisco Unified Communications Manager で [Number of Digits for Caller ID Partial Match] が正しく設定されていることを確認します。
  - 「タイポ」（データ入力ミス）がないかを Dial via Office Service Access Number または Enterprise Feature Access Directory Number で確認します。
  - Dial via Office Service Access Number コールを Enterprise Feature Access Directory Number に正しくルーティングできるようにゲートウェイが設定されていることを確認します。
  - クライアントからボイスゲートウェイ DID 番号を検証します。ユーザがモバイルボイスアクセスできるようになっている必要があります。
  - Dial Via Office - Reverse Callback のトラブルシューティングのヒントを確認します。Dial Via Office - Forward では、この機能の設定も必要です。
- Dial Via Office の設定用マニュアル モジュールで説明されている情報および設定にしっかりと従います。特に、トピック内の手順の前後にある情報、手順の表にある説明、およびトピック内の手順が含まれない詳細に注意を払ってください。
- 変更したら、ユーザをクライアントからログアウトさせて、再ログインさせます。

## Dial Via Office - Forward が 1 名または複数のユーザに対して実行できない

1 名または複数のユーザが Dial Via Office を使用してコールできませんが、一部のユーザは Dial Via Office でコールできます。

### 解決法

- クライアントでステータスを確認するようにユーザに指示します（[Settings] > [General] > [Connection Status]）。
- 電話のデータ接続がアクティブであることを確認します。

- ユーザがクライアントで必要な設定を行い、ユーザマニュアルのトラブルシューティングを実行したことを確認します。詳細については、ユーザマニュアルを参照してください。
- ユーザが発信コールの発信者 ID をブロックしていないことを確認します。システムで呼び出した番号を識別する必要があります。
- Dial Via Office - Reverse のトラブルシューティングのヒントを確認します。この機能にも設定が必要です。
- Cisco Unified Communications Manager で次を実行します。
  - Cisco Unified Mobile Communicator デバイスに関連付けられたデバイス プールに正しい日時グループが関連付けられていることを確認します。
  - Cisco Unified Communications Manager でユーザに設定されたモビリティ ID とユーザがデスクフォンに発信すると表示される発信者 ID が完全に一致することを確認します。値が完全に一致しない場合は、部分一致が受け入れられるように Cisco Unified Communications Manager を設定します。詳細については、Dial Via Office 機能を設定するためのマニュアル モジュールを参照します。
  - Dial Via Office 機能を設定するためのマニュアル モジュールで、ユーザごとおよびデバイスごとの要件、制限、および設定を詳しく確認します。特に、手順のないトピック、手順の前後にある情報、および手順の表にある説明に注意を払ってください。
- 変更したら、ユーザをクライアントからログアウトさせて、再ログインさせます。

## ボイスメールの問題の解決方法

### ユーザがボイスメールにアクセスできない

ユーザがボイスメールにアクセスできません。

#### 解決法

- ボイスメールのユーザ資格情報がクライアントへのサインイン資格情報と異なる場合、ユーザが必ずボイスメールの資格情報を User Portal に入力するようにしてください。
- Microsoft Exchange (Cisco Unity 用) または Cisco Unity Connection のユーザに対して IMAP が有効になっていることを確認します。
- Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal の [Basic Settings] ページの下部にある [Test Config] ボタンをクリックして、ボイスメールアダプタの設定を確認します。  
問題がある場合は、このリリースのボイスメール機能設定に関するマニュアルを参照してください。
- サポートされるトランスコーディングプロトコルがシステムで使用されていることを確認します。 [http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products\\_device\\_support\\_tables\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products_device_support_tables_list.html) にある『Compatibility Matrix』を参照してください。

- 変更を行った後に、ユーザを Cisco Unified Mobile Communicator からサインアウトさせ、再サインインさせます。

## ユーザがサインインしていると新しいボイスメッセージを受信できない

ユーザは iPhone クライアントおよび Cisco Unified Mobile Communicator へのサインイン時にのみ新しいボイスメッセージを取得できます。クライアントの実行中にサインインした後は、ボイスメッセージを取得できません。

**解決法** Cisco Unified Mobility Advantage サーバ、およびお使いの Microsoft Exchange サーバが同期されていることを確認します。Network Time Protocol (NTP; ネットワーク タイム プロトコル) サーバを使用することを強く推奨します。 [http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products_installation_and_configuration_guides_list.html) で『Cisco Unified Communications Operating System Administration Guide For Cisco Unified Mobility Advantage』を参照してください。

## Cisco Mobile が実行されていない場合に iPhone ユーザがボイスメール通知を受信しない

Cisco Mobile が実行されていない場合に、iPhone ユーザが新規非受信着呼およびボイスメッセージの通知を受信できません。

### 解決法

- クライアントの設定を確認するよう、ユーザに指示します。詳細については、[http://cisco.com/en/US/products/ps7271/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://cisco.com/en/US/products/ps7271/products_user_guide_list.html) から Cisco Mobile のユーザマニュアルを参照してください。
- **apns\_production** セキュリティ コンテキストを削除または変更していないことを確認します。このセキュリティ コンテキストを再度作成する必要がある場合は、TAC に問い合わせてください。
- [End Users]>[Search/Maintenance] でユーザアカウントを確認して、電話が iPhone として追加されていることを確認します。
- [http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products_installation_and_configuration_guides_list.html) で、このリリースの『Deploying Clients』ドキュメントモジュールの「Providing Missed Call and Voicemail Notifications for iPhone Clients」トピックで前提条件および必要な設定を確認してください。

## DTMF を使用してボイスメールにアクセスできない

DTMF コードを入力してボイスメールにアクセスしてもコールが適切にルーティングされない

**解決法** Cisco Unified Communications Manager 内ですべての DTMF アクセス コードが固有であることを確認します。

## ボイスメールへのアクセス時のエラー

ボイスメールにアクセスするとエラー「Unauthorized」が表示されます。

### 解決法

- Cisco Unity または Cisco Unity Connection をチェックして、サインインを何度も間違った結果、アカウントがロックされていないかどうかを確認します。
- ボイスメールの資格情報が Active Directory の資格情報と異なる場合、ユーザが User Portal とクライアント設定にユーザ名およびパスワードを正しく入力していることを確認します。

## ボイスメッセージが欠落している

Outlook に Cisco Unified Mobile Communicator に表示されないボイスメッセージがあります。

### 解決法

- メッセージが、Cisco Unified Mobility Advantage の Manage Adapter Services でボイスメールアダプタに対して設定されている有効期限より古い可能性があります。
- デスクフォン番号へのコールがモバイルデバイスのネイティブボイスメールに送信されているかを確認します。送信されている場合は[デスクフォン番号へのコールが社内ボイスメールの代わりにモバイルボイスメールに転送される](#)を参照してください。

## 一部のユーザがボイスメッセージを受信していない

ボイスメッセージを受信しているユーザと受信していないユーザがいます。

### 解決法

- ユーザが Cisco Unified Mobile Communicator にサインイン済みであることを確認します。
- 複数のボイスメールサーバまたは Exchange サーバがある場合、それぞれについてエンタープライズアダプタを作成する必要があります。
- クライアントの資格情報がボイスメールの資格情報と異なる場合は、ユーザがクライアントの設定または User Portal にボイスメールの資格情報を入力したことを確認します。

## デスクフォン番号へのコールが社内ボイスメールの代わりにモバイルボイスメールに転送される

デスク フォン番号へのコールが、デスク フォン番号の社内ボイス メールボックスの代わりにモバイル デバイスのネイティブ ボイス メールボックスに転送されます。

### 解決法

Cisco Unified Communications Manager で [Device] > [Phone] を選択して、ユーザの Cisco Unified Mobile Communicator デバイスを特定し、[Associated Mobility Identity] セクションにあるいずれかのリンクを選択して、[Answer Too Soon Timer] 値を増やします。

たとえば、1500 の代わりに 3000 と入力します。

## ユーザがセキュア ボイス メッセージを受信できない

ユーザがセキュア メッセージを受信できません。

### 解決法

- この機能は、Cisco Unity Release 7.0 および Cisco Unity Connection Release 7.0 に限りサポートされています。
- Cisco Unity の場合は、アダプタ設定をチェックし、SOAP 情報およびユーザ ID とパスワードが正しく入力されていることを確認します。  
設定をチェックするには、[Basic Settings] ページの下部にある [Test Config] ボタンを選択します。
- 該当する場合は、Cisco Unity で Cisco Unified Mobility Advantage から Release 7.x クライアントにセキュアなボイス メッセージが提供できるように設定します。 [http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cupa/visual\\_voicemail/7.0/english/install/guide/install.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cupa/visual_voicemail/7.0/english/install/guide/install.html) にある『*Installation and Configuration Guide for Visual Voicemail for Release 7.0*』の「How to Install and Configure Voicemail Web Services」を参照してください。 Voicemail Web Services は個別のインストーラで、Cisco Unity Release 7.0(2) ES21 で追加されました。

## ボイス メッセージの到着が遅延する

ボイス メッセージが発信してから大幅に遅れて到着します。

### 解決法

- この問題が Cisco Unified Mobility Advantage およびそのクライアント固有であるかを確認します。他の状況でも発生する場合は、ボイスメール システムのマニュアルでトラブルシューティングのヒントを参照します。
- 新しいボイス メッセージがあるかをより頻繁にシステムで確認するようにします。Admin Portal で、[Enterprise Configuration] の隣にある [+] を選択し、[Enterprise Adapter] を選択しま

す。鉛筆の画像を選択して、ボイスメールアダプタを編集します。[Basic Settings] を選択し、[Polling Period (sec)] の値を減らして、[Submit] を選択します。デフォルトは 600 秒（10 分）です。この値が小さすぎると、パフォーマンスに影響する可能性があります。お使いの展開に最適な値を見つけるには、いろいろと試す必要がある場合があります。

## 発信者名がボイスメールメッセージに表示されない

発信者名がボイスメール エントリに表示されません。

### 解決法

- コールが転送された場合は、発信者名は表示されない場合があります。
- Cisco Unified Mobility Advantage サーバ、およびお使いの Microsoft Exchange サーバが同期されていることを確認します。Network Time Protocol (NTP; ネットワーク タイム プロトコル) サーバを使用することを強く推奨します。[http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products_installation_and_configuration_guides_list.html) で『Cisco Unified Communications Operating System Administration Guide For Cisco Unified Mobility Advantage』を参照してください。
- コール履歴にも発信者名が表示されない場合は、Cisco Unified Mobility Advantage の Active Directory アダプタでディレクトリ ルックアップ設定または [Phone Number Format] フィールドを変更します。同じルールがボイス メッセージおよびコール履歴のコールを識別するのに使用されます。

ボイスメッセージを残した人物を識別するため、システムは社内インフラストラクチャ内の他の場所にある一致する情報を確認して、利用できる場合は対応する名前を提供します。システムによって次の場所で一致する情報を記載されている順番に確認します。

- Cisco Unified Mobility Advantage にある発信者の E メール アドレス
- Exchange にある発信者の E メール アドレス
- Active Directory にある発信者の E メール アドレス
- Cisco Unified Mobility Advantage にある発信者の携帯電話番号
- Exchange にある発信者の電話番号 ([Business]、[Business2]、[Home]、[Home2]、[Car]、[Mobile] フィールド)
- Active Directory にある発信者の電話番号 (telephoneNumber、homePhone、mobile アトリビュート)
- IMAP にある発信者の電話番号

一致するために発信者の電話番号を変換する方法の詳細については、ディレクトリ ルックアップの項および Cisco Unified Mobility Advantage の Active Directory アダプタにある [Phone Number Format] フィールドの説明を参照してください。コール履歴に関するトラブルシューティング情報も参照してください。

- ブロックされた発信者 ID の代わりにゲートウェイ番号を通過するようにシステムが設定されている場合があります。これは、緊急時に発信者を特定するために一部の会社で実行されています。

## 連絡先の問題の解決方法

### 検索で既存の連絡先を見つけられない

ユーザが Active Directory に存在する連絡先を検索しても、連絡先を見つけられません。

#### 解決法

- 名または姓のみで最初に検索してみます。たとえば、名に名前が2つあるユーザを検索する場合、次の手順を実行してください。
- 連絡先が Active Directory アダプタで指定した [Active Directory Search Base] または、ユーザの個人連絡先に含まれている必要があります。
- 必要なアトリビュートすべてがユーザの Active Directory に設定されていることを確認してください。これは、Active Directory アダプタで [Distinguished Name]、[First Name]、[Last Name]、[User ID]、および [Email] に対して設定したアトリビュートです。
- 一致した結果の一部が表示されない場合があります。表示される検索結果の最大数を変更することを検討してください。手順は次のトピックで説明します。

### 検索結果の最大数の変更

ユーザが電話帳を検索したときに、クライアントに表示される連絡先のデフォルトの最大数を変更できます。

#### 手順

- 
- ステップ 1 [System Management] の横の [+] を選択します。
  - ステップ 2 [System Properties] を選択します。
  - ステップ 3 [Max Search Results] に表示される検索結果の数を入力します。
  - ステップ 4 Cisco Unified Mobility Advantage を再起動します。
- 

### 個人連絡先を使用できない

Exchange の個人連絡先がすべてのユーザで表示されません。

**解決法** Microsoft Exchange で Outlook Web Access が有効になっており、Exchange アダプタで指定した [Transport Type] が Exchange に設定されている接続セキュリティ モードと一致していることを確認してください。

## 会議機能の問題の解決方法

### 会議に参加するリンクが使用できない

[Call Me] リンクが使用できません。

#### 解決法

- デバイスのサーバ ステータスを確認するようユーザに指示してください。
- Cisco Unified MeetingPlace でユーザ プロファイルの電話番号を確認するか、Cisco Unified Communications Manager で Cisco Unified Mobile Communicator Mobile Identity の Mobile Connect が有効であることを確認します。
- ユーザの Cisco Unified MeetingPlace プロファイルで [Can dial out from meetings] が [Yes] に設定されている必要があります。
- コンピュータから会議に参加した際、同じ番号をコールバック番号として入力した場合、クライアントの [Settings] にコールバック番号が入力されていることを確認します。  
コンピュータから参加する場合に同じ番号を使用できない場合、Cisco Unified MeetingPlace コールバック用に Cisco Unified Communications Manager で設定されたコーリング サーチ スペースおよびルートパターンが携帯電話番号などの外部番号に対応できるように設定されていることを確認します。
- 電話が Cisco Unified MeetingPlace サーバと同期されていないと、[Call Me] リンクが一時的に使用できない場合があります。たとえば、電話の時刻が 11:55 と表示されていると会議に参加できるように見えますが、Cisco Unified MeetingPlace の時刻がまだ 11:50 で、会議に参加できない場合、リンクは使用できません。

### 会議リストに会議が表示されない (iPhone クライアントのみ)

予定されている会議がユーザの会議リストに表示されません。

#### 解決法

- iPhone クライアントの [Server Status] を確認するよう、ユーザに指示します。
- ユーザの Exchange 予定表に会議が表示されていることを確認します。Exchange に表示されない会議は、クライアントに表示されません。
- 通知テンプレートを変更する前に予定された会議には、会議がリストに表示されるために必要な `cump:// link` がありません。ユーザが更新された会議通知を受信できるよう、会議を予



定したユーザに該当する会議（繰り替えされる会議を含む）を再スケジュールするように依頼してください。

## 会議通知にダイヤルイン番号が表示されない

クライアントの会議通知または会議の詳細にダイヤルイン番号が表示されないが、Eメール通知には表示されます。

### 解決法

- ダイヤルイン電話番号の形式が Cisco Unified MeetingPlace のダイヤルイン番号に必要な形式のいずれかに一致していることを確認します。Cisco Unified Mobility Advantage での会議機能の設定に関するマニュアルを参照してください。
- ダイヤルイン番号の形式が必要なパターンのいずれかに一致していない場合は、番号の前にプラス記号を追加してみます。

## 一部の会議通知が到着しない（Release 7.0 および 3.x クライアントのみ）

一部の会議通知がまったく到着しません。

### 解決法

- 通知テンプレートを変更する前に予定された会議には、Cisco Unified Mobile Communicator クライアントで会議の通知に必要な `cump:// link` がありません。ユーザが更新された会議通知を受信できるよう、会議を予定したユーザに該当する会議（繰り替えされる会議を含む）を再スケジュールするように依頼してください。
- Cisco Unified Mobility Advantage サーバ、およびお使いの Microsoft Exchange サーバが同期されていることを確認します。Network Time Protocol (NTP; ネットワーク タイム プロトコル) サーバを使用することを強く推奨します。[http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products_installation_and_configuration_guides_list.html) で『Cisco Unified Communications Operating System Administration Guide For Cisco Unified Mobility Advantage』を参照してください。

## 会議通知が到着しないか、または到着が遅れる（Release 7.0 および 3.x クライアントのみ）

会議通知が到着しないか、または到着が遅れます。

**解決法** ポーリング パラメータを修正します。Release 7.0 クライアントでは、この手順によってユーザの会議スケジュールに基づいたアベイラビリティ ステータスのアップデートも制御されるので注意してください。

## 会議通知のポーリングを変更する

Release 7.0 クライアントおよび Release 3.x クライアントのユーザが会議通知を受信できないか、あるいは通知を遅れて受信する場合は、Cisco Unified Mobility Advantage の新しい会議通知のポーリング方法およびタイミングを制御するポーリングパラメータを変更します。



(注) このソリューションの一部として Cisco Unified Presence を展開した場合は、この手順によって会議スケジュールに基づいた Release 7.0 クライアントのアベイラビリティステータス設定も影響されます。

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal にサインインします。
- ステップ 2 [Enterprise Configuration] の横の [+] を選択します。
- ステップ 3 [Manage Adapter Services] を選択します。
- ステップ 4 [Meeting Service] を選択します。
- ステップ 5 次の設定を変更します。

オプション	説明	デフォルト
[Polling Period (sec)]	Cisco Unified Mobility Advantage が各ユーザの Exchange の予定表を確認する頻度  ポーリング周期が長いほど、既存の会議を短時間で取得できますが、更新および新しい会議の取得に時間がかかる可能性があります。	600
[Max Threads]	アポイントメント情報を読み込む際に使用する最大同時スレッド数	25
[Polling Offset (min)]	サーバが会議を確認するのに使用する「scan ahead」時間の値。たとえば、10分のオフセットを設定した場合、5:30 から開始される会議の通知は 5:20 に送信されます。  ポーリングオフセットの値を増やすと、既存の会議の通知を早く送信できます。ただし、オフセット期間内に予定または移動された会議の通知は次回のポーリング周期まで送信されません。	10

- ステップ 6 [Submit] を選択します。
- ステップ 7 Cisco Unified Mobility Advantage を再起動します。

### 次の手順

この調整では、多少の試行錯誤が必要です。必要に応じて、アベイラビリティステータスおよび通知をモニタして、希望通りに機能が実行されていることを確認します。必要に応じて、問題が解決されるまで繰り返し値を変更します。

## ユーザにエラー「Unable to Join Meeting: Timed Out (-33)」が表示される

ユーザが会議 ID を使用して Cisco Unified MeetingPlace 会議に参加しようとする、このエラーが表示されます。

**解決法** ユーザの Cisco Unified MeetingPlace プロファイルで [Can dial out from meetings] が [Yes] に設定されている必要があります。

## BlackBerry ユーザが通知を受信していない

通知が、BlackBerry デバイスではなく、Microsoft Outlook の迷惑メール フォルダに送信されています。

**解決法** ユーザに次の事項を連絡します。

- Outlook で通知が迷惑メールとして処理されないようにする手順。
- 管理者の E メールアドレス。管理者の E メール アドレスは、[System Management] > [SMTP Server Configuration] で表示できます。

## プロビジョニング E メール メッセージが正しく処理されるように Microsoft Outlook を設定する

Outlook でプロビジョニング メッセージが迷惑メールとして扱われていないことを確認します。

## 手順

- ステップ 1 コンピュータで Microsoft Outlook にサインインします。
- ステップ 2 [Tools] > [Options] を選択します。
- ステップ 3 [Preferences] を選択します。
- ステップ 4 [Junk e-mail] を選択します。
- ステップ 5 [Safe Senders] を選択します。
- ステップ 6 [Add] を選択します。
- ステップ 7 管理者に渡された E メールアドレスを入力します。
- ステップ 8 [OK] を選択します。
- ステップ 9 もう一度 [OK] を選択します。
- ステップ 10 引き続き迷惑メールボックスをチェックし、必要に応じて、プロビジョニング中は迷惑メール防止機能を無効にします。

# アベイラビリティステータス（プレゼンス）の問題の解決方法

アベイラビリティステータスは、Release 7.0.x クライアントでのみサポートされています。

## アベイラビリティステータスが正しくない

アベイラビリティステータスが正しく表示されません。

### 解決法

- 初期テストでプレゼンスが使用できない場合は、Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal の各ページの下部にある [Test Config] ボタンをクリックして、Cisco Unified Presence アダプタの設定を確認します。
- 該当するデバイスのユーザマニュアルに説明されているトラブルシューティング手順を確認するようユーザに指示します（該当する場合）。
- アベイラビリティステータスが、Cisco Unified Personal Communicator などの他のデバイスでは正しく表示されていることを確認します。これは、Cisco Unified Mobility Advantage に固有の問題ではない可能性があります。
- ユーザが、アベイラビリティステータスが Cisco Unified Personal Communicator などの別のクライアントでは異なって表示されると報告した場合、ユーザをサインアウトさせた後、再度ログインさせて同期を強制的に実行します。ユーザの [Search Maintenance] ページで強制的

に Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal からサインアウトさせることもできます (選択するアイコンを確認するには、アイコン上にマウスを移動します)。

Cisco Unified Presence マニュアルの Cisco Unified Mobility Advantage との統合の項やトラブルシューティング情報など (これらに限定されない) を参照してください。 [http://cisco.com/en/US/products/ps6837/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://cisco.com/en/US/products/ps6837/tsd_products_support_series_home.html) を参照してください。

- (Release 7.0 クライアントのみ) 次の手順に従ってこの機能のポーリングパラメータを変更します。この手順によって Release 7.0 および Release 3.x クライアントで会議通知を受信するポーリング周期も制御されるので注意してください。

## 会議スケジュールに基づいたアベイラビリティ ステータスのポーリングを変更する (Release 7.0 クライアントのみ)

Cisco Unified Mobility Advantage では Release 7.0 クライアントのアベイラビリティ ステータスを会議スケジュールに基づいて更新できます。この情報の更新で問題が発生している場合は、このトピックで説明する設定を変更することを検討してください。



注意

この手順によってこのクライアントリリースで会議通知を受信するポーリング周期も変更されます。

### 操作を行う前に

Cisco Unified Presence で Outlook 統合を有効にしたことを確認します。『*Integration Note for Configuring Cisco Unified Presence Release 7.0 with Microsoft Exchange*』など、Cisco Unified Presence のマニュアルを参照してください ([http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cups/7\\_0/english/integration\\_notes/ExchInt.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cups/7_0/english/integration_notes/ExchInt.html))。

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unified Mobility Advantage Admin Portal にサインインします。
- ステップ 2 [Enterprise Configuration] の横の [+] を選択します。
- ステップ 3 [Manage Adapter Services] を選択します。
- ステップ 4 [Meeting Service] を選択します。
- ステップ 5 次の設定を変更します。

オプション	説明	デフォルト
[Polling Period (sec)]	Cisco Unified Mobility Advantage が各ユーザの Exchange の予定表を確認する頻度  ポーリング周期が長いほど、既存の会議を短時間で取得できますが、更新および新しい会議の取得に時間がかかる可能性があります。	600

会議スケジュールに基づいたアベイラビリティステータスのポーリングを変更する (Release 7.0 クライアントのみ)

オプション	説明	デフォルト
[Max Threads]	アポイントメント情報を読み込む際に使用する最大同時スレッド数	25
[Polling Offset (min)]	サーバが会議を確認するのに使用する「scan ahead」時間の値。たとえば、10分のオフセットを設定した場合、5:30から開始される会議の通知は5:20に送信されます。  ポーリングオフセットの値を増やすと、既存の会議の通知を早く送信できます。ただし、オフセット期間内に予定または移動された会議の通知は次回のポーリング周期まで送信されません。	10

ステップ 6 [Submit] を選択します。

ステップ 7 Cisco Unified Mobility Advantage を再起動します。

#### 次の手順

会議通知およびアベイラビリティステータスの変更による結果を確認してください。必要に応じて引き続きこのポーリング周期を調整します。この手順では、多少の試行錯誤が必要です。

## Cisco Unified Presence で Cisco Unified Mobile Communicator ユーザのサインインステータスを表示する

アベイラビリティステータスの問題をトラブルシューティングするため、モビリティユーザが Cisco Unified Presence にサインインしていると表示されるかどうかを確認できます。

#### 手順

ステップ 1 Cisco Unified Presence Administration にサインインします。

ステップ 2 [Diagnostics] > [Presence Viewer] を選択します。

ステップ 3 有効なユーザ ID を入力します。

ヒント ユーザの ID を検索するには、[Search] を選択します。

ステップ 4 [Submit] を選択します。

ステップ 5 ステータスの [Mobility Integration] セクションを確認します。

## ユーザがステータスを [Idle] から [Available] に変更できない

ユーザがアベイラビリティ ステータスを [Idle] から [Available] に変更できません。

**解決法** これは意図的なものです。[Idle] ステータスは、Cisco Unified Personal Communicator が実行されていて、ユーザがコンピュータを使用していない場合に発生します。Cisco Unified Personal Communicator と Cisco Unified Mobile Communicator の間でインスタント メッセージを送信できないため、この制限によりもう一方の Cisco Unified Personal Communicator ユーザが誤って Cisco Unified Personal Communicator でユーザがインスタント メッセージを受信できると勘違いすることがありません。

## モバイル デバイスの紛失または盗難

モバイル デバイスが紛失または盗まれました。

**解決法** このリリースのセキュリティ マニュアル モジュールを参照してください。

## BlackBerry クライアントが予期せず終了する

**問題** Cisco Mobile for BlackBerry が予期せず終了します。

**解決法** IT ポリシーを許可した後に、制限するとこの問題が発生する場合があります（たとえば、[Allow External Connections] を [True] から [False] に変更した場合）。この問題を解決するには、使用しているリリースの Cisco Unified Mobility Advantage 用の『*Enabling Support for Clients*』ドキュメント モジュールに従ってポリシー制限の値を緩め、修正した IT ポリシーをエンドユーザのデバイスに適用して、ユーザすべてにクライアント アプリケーションを再起動するよう伝えます。

## エラーおよび警告ログの表示方法

### サーバ ログ オプションを指定する

ログ ファイルとメッセージの収集方法および保存方法を指定できます。

手順

- ステップ 1 [System Management] の横の [+] を選択します。
- ステップ 2 [Log Configuration] を選択します。
- ステップ 3 情報を入力します。

項目	説明
[Log Level]	<p>ログファイルにキャプチャする情報のレベルを決定します。</p> <p>デフォルトは [Info] です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Debug] : 最大量の情報をログに記録します。</li> <li>• [Info] : 情報ログ、警告、エラー、および致命的なログを記録します。</li> <li>• [Warning] : 1名のユーザ、複数のユーザ、またはシステムに影響する問題がサーバで発生した場合に生成されるログを記録します。</li> <li>• [Error] : 複数のユーザまたはシステムに影響する問題がサーバで発生した場合に生成されるログを記録します。 [Error] を選択すると、実際のエラーだけがログに表示されます。</li> <li>• [Fatal] : Cisco Unified Mobility Advantage システムに影響する問題がサーバで発生した場合に生成されるログを記録します。</li> </ul>
[Log File Size (MB)]	<p>Admin Server と Managed Server によって生成される各ログファイルのサイズを決定します。</p> <p>このフィールドの値は、1 ~ 999 である必要があります。</p> <p>デフォルトは 20 です。</p>
[Number of Log Files]	<p>Admin Server と Managed Server によって保存される最大ログファイル数を決定します。</p> <p>このフィールドの値は、1 ~ 9,999 である必要があります。</p> <p>デフォルトは 100 です。</p>

ステップ 4 [Submit] を選択します。

## サーバログファイルの表示

### 手順

- ステップ 1 PuTTY などのツールを使用して SSH を使用してサーバにリモートアクセスします。
- ステップ 2 インストール時に入力したサインイン情報を使用して、プラットフォーム管理者としてサインインします。
- ステップ 3 表示するログファイルのタイプを決定します。



問題	表示するログのタイプ
表示するログのタイプ	admin_init.log
Admin Portal の問題	admin.log
システムの稼働後の問題	cuma.log
その他のほとんどの問題	cuma.log

各ログタイプに複数のインスタンスが存在する場合があります。ログファイルが Admin Portal で指定した最大サイズに達すると、古い情報は別のファイルに分離され、分離された日時のタイムスタンプが付きます (**admin.log**<日付とタイムスタンプ>など)。

**ステップ 4** Command Line Interface (CLI; コマンドラインインターフェイス) を使用して、表示するログを検索します。

目的	対象サービス	使用するコマンド
表示可能なファイルの一覧表示	管理サービス このサービスは Admin Portal を実行します。	file list admin *
	管理サーバ	file list cuma *

**ステップ 5** ログファイルを表示します。

目的	対象サービス	使用するコマンド	
ログファイルのダウンロード (SFTPを使用する必要があります)	管理サービス	file get admin admin.log ここでは、admin.log は表示したリストのいずれか 1 つのファイルです。	
	管理サーバ	file get cuma cuma.log ここでは、cuma.log は表示したリストのいずれか 1 つのファイルです。	
ログファイルの末尾表示 (ログファイルの末尾数行をリアルタイムで表示)	管理サービス	file tail admin admin.log ここでは、admin.log は表示したリストのいずれか 1 つのファイルです。	

目的	対象サービス	使用するコマンド
管理サーバ		file tail cuma cuma.log ここでは、cuma.log は表示したリストのいずれか1つのファイルです。
末尾表示の終了 (末尾の表示を停止)		All Ctrl+C を押します。

- ステップ 6** 問題の原因を示すキーワードに関連する例外が見つかるまで、ログファイルで**例外**を検索します。たとえば、問題がプレゼンスに関連している場合は、Cisco Unified Presence サーバの例外を検索します。

## iPhone クライアントからログ ファイルを収集する

iPhone で問題が発生して、トラブルシューティングにログ ファイルが役立つと考えられる場合は、クライアントからログ ファイルを収集します。

この手順では、ログ ファイルを圧縮して、圧縮したファイルを任意の E メールアドレスに送信できる E メールに添付します。

### 手順

- ステップ 1** クライアントで [Settings] > [Troubleshooting] を選択します。
- ステップ 2** [Detailed Logging] を [ON] に設定します。
- ステップ 3** 問題が発生した手順を実行して、問題の詳細なログを取得します。
- ステップ 4** [Problem Reporting] を選択します。
- ステップ 5** 収集するファイルのタイプを選択します。  
標準ログ ファイルは常に含まれます。
- ステップ 6** [Email Problem Report] を選択します。
- ステップ 7** メッセージの本文に問題の詳細を入力します。  
エラーメッセージのテキスト、問題が発生するまでの手順、問題を再現するために必要な状況、問題が発生した時刻などの問題の症状を含めます。
- ステップ 8** ログの送信先 E メールアドレスを入力します。
- ステップ 9** メッセージを送信します。

## iPhone からネイティブ ログ ファイルを収集する

iPhone クライアントが予期せず終了され、問題を確認するためにログ ファイルをクライアントから直接取得できない場合は、iPhone からネイティブ ログ ファイルを取得する必要がある場合があります。

### 手順

**ステップ 1** 次のリンクからソフトウェアをダウンロードしてインストールします。

- MacOS : [http://support.apple.com/downloads/iPhone\\_Configuration\\_Utility\\_2\\_0\\_for\\_Mac\\_OS\\_X](http://support.apple.com/downloads/iPhone_Configuration_Utility_2_0_for_Mac_OS_X)
- Windows : [http://support.apple.com/downloads/iPhone\\_Configuration\\_Utility\\_2\\_0\\_for\\_Windows](http://support.apple.com/downloads/iPhone_Configuration_Utility_2_0_for_Windows)

**ステップ 2** PC に iPhone を接続します。

**ステップ 3** 左の [Devices] から [iPhone] を選択します。

**ステップ 4** [Console] を選択します。

**ステップ 5** 既存のログ情報をすべてクリアします。

**ステップ 6** 問題を再現します。

**ステップ 7** [Console] ウィンドウでログ情報を強調表示します。

**ステップ 8** [Save selection As] を選択してファイルを保存します。

## サーバの障害の復旧方法

### サーバの障害の復旧方法 - 最初にお試しください

最初に次の手順を実行してください。

目的	手順
障害回復ディスクの入手	Cisco.com の Software Downloads 領域にある次のアドレスにアクセスします。 <a href="http://tools.cisco.com/support/downloads/pub/Redirect.x?mdfid=281001413">http://tools.cisco.com/support/downloads/pub/Redirect.x?mdfid=281001413</a>
ディスクファイルシステムの問題のチェックと修正	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 障害回復ディスクを挿入してコンピュータを再起動すると、CD から起動されます。</li> <li>2 オプション [F][f] を入力し、プロセスが完了するまで待ちます。</li> <li>3 オプション [M][m] を入力し、プロセスが完了するまで待ちます。</li> </ol>

目的	手順
	<p>4 オプション [V][v] を入力し、プロセスが完了するまで待ちます。</p> <p>5 [Q][q] を入力し、このリカバリーディスクのプログラムを終了します。</p>

#### 次の手順

この手順で問題が解決しない場合は、[サーバの障害の復旧方法 - 最後の手段, 38 ページ](#)を参照してください。

## サーバの障害の復旧方法 - 最後の手段



#### 注意

このトピックで説明する手順は Cisco Unified Mobility Advantage サーバをまったく復旧できず、他の解決方法で問題を解決できない場合のみ実行してください。他の手段には、Disaster Recovery Disk を使用してディスク ファイル システムの問題を確認および自動的に解決する方法も含まれます。

目的	手順
ハード ドライブの再フォーマット	<p>この手順により、マスタブートレコードが消去され、BIOS 設定が工場出荷時のデフォルトに戻されます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Disaster Recovery ディスクを挿入してコンピュータを再起動すると、CD から起動されます。</li> <li>2 Windows のプリインストール設定の場合は <b>W</b> を入力します。</li> <li>3 <b>Yes</b> を入力して続行します。</li> <li>4 再フォーマットが完了するまで待ちます。</li> </ol>
Cisco Unified Mobility Advantage の再インストール	<p><b>重要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• インストールするバージョンは、サービスアップデートのリリース番号またはエンジニアリング スペシャルを含めて、バックアップを作成したバージョンと同じである必要があります。</li> <li>• 前回使用したのと同じ IP アドレスを使用します。</li> </ul> <p><a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/prod_installation_guides_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/prod_installation_guides_list.html</a> で『<i>Installing and Configuring Cisco Unified Mobility Advantage</i>』のインストールに関する章を参照してください。</p>

目的	手順
バックアップから Cisco Unified Mobility Advantage データを復元します。	<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/prod_maintenance_guides_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/prod_maintenance_guides_list.html</a> で『 <i>Installing and Configuring Cisco Unified Mobility Advantage</i> 』参照してください。

## トラブルシューティングのその他の資料

問題がこのマニュアルにない場合、または提供された解決策で問題を解決できない場合は、次のコミュニティ フォーラムを参照してください。

- Cisco Community Central  
<http://www.myciscocommunity.com>
- Cisco NetPro (Networking Professional Connection)  
<http://forums.cisco.com>

これらのフォーラムで、Unified Communications Applications フォーラムを参照してください。

## Cisco TAC 担当者用リモート アカウント アクセスの有効化

Cisco TAC に問い合わせサポートを受ける場合、Cisco TAC 担当者用のリモート アカウント アクセスを有効にするように指示されることがあります。TAC 担当者だけが、未解決の問題がある場合に限り、このアクセスを使用できます。このアクセスを有効にするときに、期間を指定します。

### 操作を行う前に

- インストール中に入力したプラットフォーム管理者サインイン資格情報が必要です。これらは Admin Portal のサインイン資格情報とは異なります。
- Admin Portal の [System Management] > [Configuration Summary] に要約されている情報も必要です。

## 手順

---

- ステップ 1** SSH を使用して Cisco Unified Mobility Advantage サーバにアクセスし、プラットフォーム管理者としてサインインします。
- ステップ 2** CLI コマンド **utils remote\_account enable** を実行します。
- ステップ 3** CLI コマンド **utils remote\_account create [account name] [life]** を実行します。account name は任意の値、life は、このアクセスの有効日数（1 ～ 30）です。  
例：utils remote\_account rootroot 30
- このコマンドは、名前 rootroot、有効期間 30 日間のリモート アカウントを作成し、そのパスワードを生成します。
- ステップ 4** TAC 担当者にアカウント名と表示されるパスワードを通知します。  
担当者は、この情報を使用してサーバにリモートアクセスします。TAC 担当者だけがパスワードを復号化し、サーバにアクセスできます。
-