

プレゼンスステータス/プレゼンスバブルが表示されない場合のCisco Jabberと統合されたMicrosoft Outlookのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Jabberと統合されたMicrosoft Outlookでプレゼンスステータスまたはプレゼンスバブルがない場合に発生する問題について説明し、この問題のトラブルシューティング手順を提案します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Jabber for Windows
- Microsoft Outlookの統合

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)バージョン10.5
- Cisco Instant Messaging(IM)およびPresence(IM and P)バージョン10.5
- Cisco Jabber for Windowsバージョン10.5
- Microsoft Outlook Professional Plus 2010

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

Cisco Jabber for Windowsは、Microsoft Outlookのプレゼンスステータスをサポートしています。プレゼンスの統合が成功すると、ユーザはMicrosoft Outlookでプレゼンス情報を共有できます。Microsoft Outlookでは、アプリケーション間の切り替えを行わずにユーザの在席情報（プレゼンス）を表示し、パーソナルやグループの音声、ビデオ、チャットセッションなどの通信を開始できるため、アプリケーション内から直接Microsoft連絡先カードのクリックツーコミュニケーションアイコンを使用できます。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

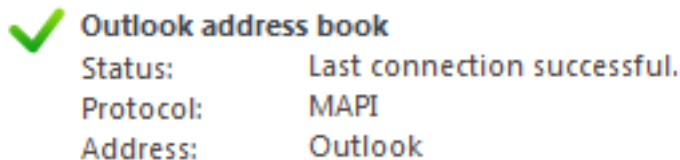
問題

Jabberクライアントは、Microsoft OutlookとMessaging Application Program Interface(MAPI)プロトコルを統合して、ユーザがMicrosoft Outlookで可用性を共有できるようにします。Microsoft Outlookの統合は成功しますが、Microsoft Outlookでユーザのプレゼンスステータス/プレゼンスバブルが表示されないことがあります。

トラブルシューティング

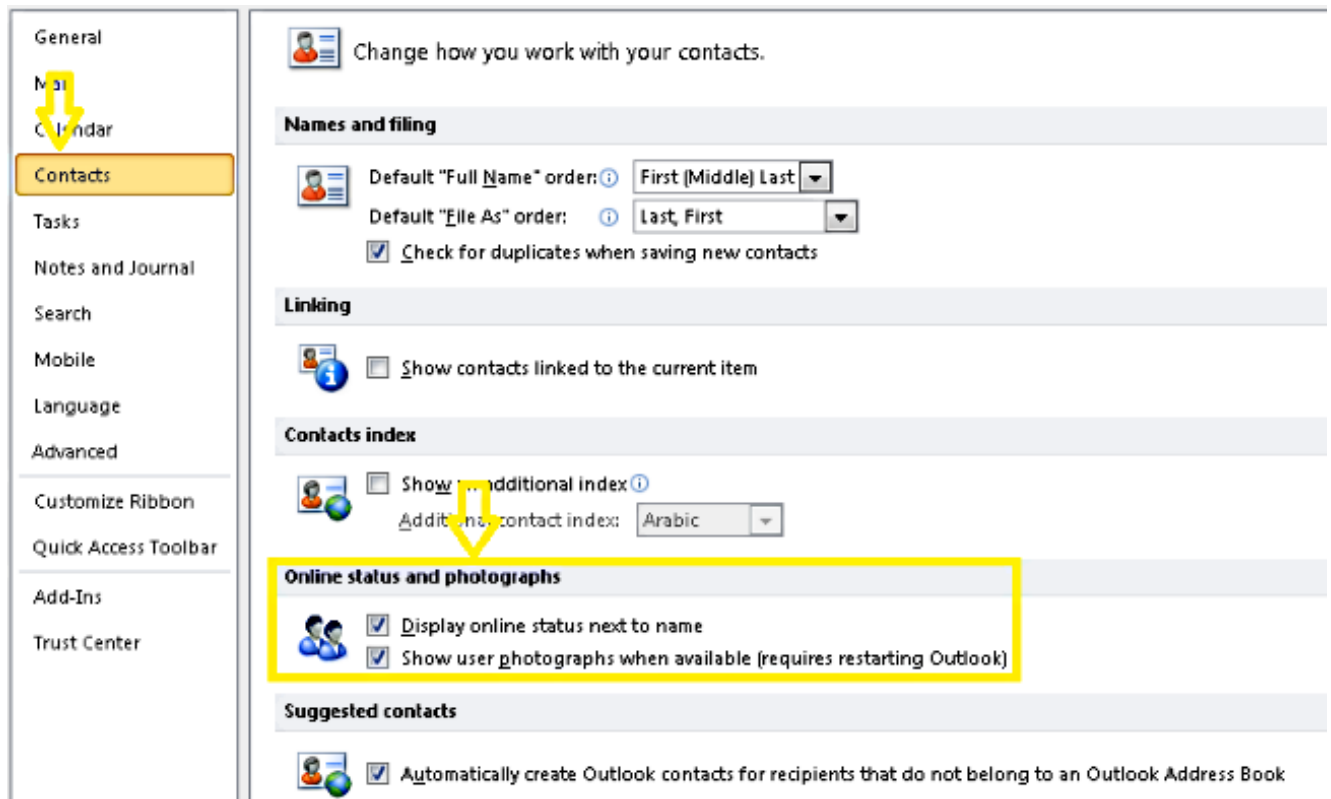
この問題をトラブルシューティングするには、次の点を確認します。

1. **Settings > Help > Show Connection status**の順に選択し、MAPI接続が成功したことを確認し



ます。

2. プレゼンス(Lync、Windows Live Messenger、Office Communicator、Windows Messenger、Windows Messenger、Cisco Unified Communication Integration with Microsoft Lync 2010(CUCILync)、Cisco Unified Communications Integration with Microsoft Lync 2010)を提供するExtensible Messaging and Presence Protocol(XMPP)/Session Initiation Protocol(SIP)アプリケーションがにに統合されていないことを確認します。 Microsoft Office Communicator(CUCIMOC)、Cisco Unified Personal Communicator(CUPC)、および WebEx Connectとのコミュニケーション統合。
3. Microsoft Outlookでオンラインステータスが有効になっていることを確認します。



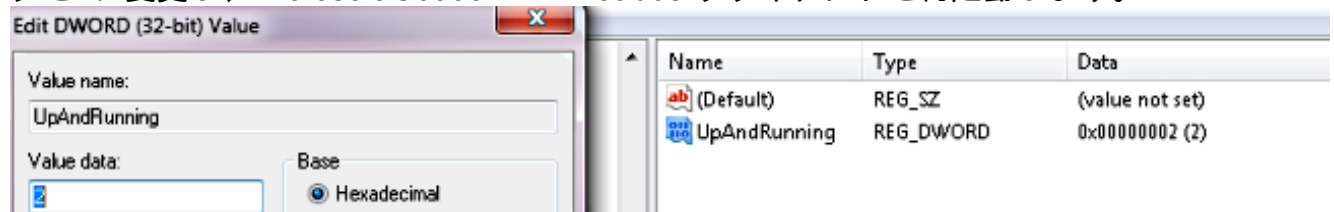
4. この場所のレジストリ設定を確認します（値は1である必要があります）。

HKEY_CURRENT_User\Software\Microsoft\Office\14.0\Common\PersonaMenu

5. 次の場所でUpAndRunningのレジストリキーを確認します。

HKEY_CURRENT_USER\Software\IM Providers\Cisco Jabber\UpAndRunning

Jabberが実行され、キーUpAndRunningが2に設定されていない場合は、UpAndRunningデータを2に変更し、Microsoft OutlookおよびJabberクライアントを再起動します。



6. Jabber IMアドレスとプロキシアドレスが同じことを確認します。異なる場合、Microsoft Active DirectoryのproxyAddresses属性の値としてSIP:user@cupdomainを指定します。Microsoft Outlookで可用性を共有する要件は、Session Initiation Protocol(SIP)プロキシとIMアドレスを同じにすることです。

注意： proxyaddressがIMアドレスと同じでない場合、MicrosoftとCiscoの両方で完全にサポートされていません。

7. Exchangeキャッシュモードを使用できない場合、プレゼンスの更新のみを行います。

8. Outlookレジストリキーを修正/修復します。

警告： 次の手順には、Regeditの動作を理解しているWindows管理者エンジニアが従う必要があります。このセクションの手順を注意深く実行してください。レジストリを誤って変更すると、重大な問題が発生する可能性があります。変更する前に、問題が発生した場合に備えて、レジストリをバックアップして復元します。

Outlookレジストリキーを削除し、結果を確認するためにOutlookを修復します。
ステップ1:[Start] をクリックし、[Run] をクリックします。

ステップ2：空白のボックスにregeditと入力し、Enterキーを押します。
ステップ3：レジストリエディタで、レジストリの次のサブキーを探します。
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Clients\Mail\Microsoft Outlook

ステップ4：サブキーを選択し、DELETEを押します。[Yes] をクリックします。
ステップ5：レジストリエディタを終了します。

ステップ6: Outlookを開始します。
ステップ6:[スタート]>[コントロールパネル]>[プログラムと機能]に移動します。
ステップ7:Microsoft Officeスイートを選択し、[変更]ボタンをクリックしてください。次に、
[Repair]をクリックし、[Continue]をクリックします。
ステップ8：画面の指示に従って修復を完了します。

ヒント：これらの手順で問題が解決しない場合は、Jabberクライアントから問題レポートを収集し、Cisco Technical Assistance Center(TAC)に連絡してください。

関連情報

- [Cisco Jabberリリース10.5導入およびインストールガイド](#)
- [Cisco Jabber 11.7の機能設定](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)