



CHAPTER 4

トラブルシューティングおよびプログラム メッセージ

この章では、IPICS Mobile Client を使用しているときに発生する可能性のあるいくつかの一般的な問題のトラブルシューティングに関するヒントと、考えられる解決方法について説明します。また、IPICS Mobile Client で表示される可能性のあるプログラム メッセージについても説明します。

この章の内容は、次のとおりです。

- 「トラブルシューティングのヒント」(P.4-1)
- 「プログラム メッセージ」(P.4-3)

トラブルシューティングのヒント

症状 Cisco IPICS Server にログインできない。

考えられる原因

- Cisco IPICS Server で、使用するユーザ名およびパスワードが設定されていません。
- iPhone が、WiFi または VPN 経由 3G に接続していません。
- Cisco IPICS Server がダウンしているか、または到達不可能です。

- Cisco IPICS Server で高可用性の設定が行われており、フェールオーバーが発生してセカンダリ サーバがアクティブ サーバになっていますが、プライマリ サーバにログインしていなかったか、またはセカンダリ サーバに関する情報が iPhone にまだ届いていません。

推奨処置

- Cisco IPICS 管理者またはオペレータに、自分が Cisco IPICS ユーザとして設定されていることを確認してください。
- iPhone がネットワークに接続していることを確認してください。
- システム管理者に連絡し、Cisco IPICS Server が稼動していて到達可能であることを確認してください。
- プライマリ Cisco IPICS Server にログインせず、フェールオーバーによってセカンダリ サーバがアクティブ サーバになっている場合は、セカンダリ サーバにログインしてください。

症状 iPhone で音声を送受信できず、PTT パネルに信号損失のアイコンが表示されている。



考えられる原因

- iPhone が、ワイヤレス ネットワーク上で使われていません。
- iPhone が、Cisco IPICS RMS または UMS コンポーネントと同じワイヤレス ネットワーク上にありません。
- RMS または UMS コンポーネントがダウンしているか、または到達不可能です。
- インシデント内に、アクティブなトーク グループがありません。

推奨処置 接続を再確立するには、[Reconnect] アイコン



をタッチ


します。IPICS Mobile Client は、切断された接続の再確立の試行を自動では行いません。この操作を実行しても問題が解決されない場合は、以下を行ってください。

- Wi-Fi 接続を使用しており、iPhone が接続範囲内にあることを確認してください。

- iPhone が、Cisco IPICS RMS または UMS コンポーネントと同じワイヤレス ネットワーク上にあることを確認してください。
- システム管理者に連絡し、RMS または UMS コンポーネントが稼動していて到達可能であることを確認してください。
- Cisco IPICS ディスパッチャに連絡し、アクティブなトーク グループがあるか確認してください。

プログラム メッセージ

この項では、IPICS Mobile Client で表示される可能性のある、プログラム メッセージの一覧を示します。メッセージはアルファベット順に記載されており、各メッセージの考えられる原因の説明と、推奨する問題の解決方法も示します。

考えられる原因  (クエスチョン マーク) は、サポートしていないインシデント画像やライブ ビデオを表示しようとしたときに表示されます。

考えられる原因 アクセスしようとしている画像またはライブ ビデオは、iPhone がサポートしていないタイプです。

推奨処置

- IDC 経由でアップロードしたリソースの場合は、IDC が iPhone に対応していることを確認してください。詳細については、『*Cisco IPICS Compatibility Matrix*』を参照してください。
- 他のユーザがアップロードしたリソースの場合は、システム管理者に問い合わせてください。

エラー メッセージ Error in Connection: no internet connection

説明 このメッセージは、3G 信号または WiFi 信号がない場所で iPhone を使用している場合、または iPhone で機内モード（このモードでは、インターネット接続がブロックされます）が有効になっている場合に、ログイン画面で表示されます。

推奨処置

- 3G 信号または WiFi 信号が強い場所へ移動してください。
- WiFi ネットワークに接続してください。
- [Settings] > [General] > [Network] > [Enable 3G] > [On] をタッチし、3G が有効になっていることを確認してください。
- [Settings] > [Airplane Mode] > [Off] をタッチし、機内モードをオフにしてください。

エラー メッセージ Error in Connection: untrusted certificate

説明 このメッセージは、ログインしようとしている Cisco IPICS Server 用の有効な SSL 証明書が iPhone がない場合に、ログイン画面で表示されます。

推奨処置 [Settings] > [General] > [Profiles] をタッチし、iPhone にある証明書の一覧を表示します。Cisco IPICS Server の SSL 証明書の名前は、そのサーバのホスト名と同じです。サーバの証明書がない場合は、証明書をダウンロードしてください。証明書がある場合はそれを削除し、新しい証明書をダウンロードしてください。

証明書のダウンロードと削除の詳細については、「[SSL 証明書の入手方法 \(P.1-4\)](#)」を参照してください。

エラー メッセージ Error: connection with invalid version. You may not be able to see incidents.

考えられる原因 このメッセージは、IPICS Mobile Client バージョンと Cisco IPICS Server バージョンの互換性がない場合に、ログイン後、表示されます。

推奨処置

- 互換性があるバージョンの IPICS Mobile Client を使用していることを確認してください。
- システム管理者に連絡し、Cisco IPICS Server のバージョンに互換性があることを確認してください。

エラー メッセージ Error: mobile license exceeded

考えられる原因 このメッセージは、Cisco IPICS のモバイルエンドポイント ライセンスの使用可能数が不足していてログインできない場合に、ログイン画面で表示されます。

推奨処置 他の IPICS Mobile Client ユーザがログアウトするのを待つか、またはシステム管理者に、サーバの追加モバイル エンドポイント ライセンスの取得について問い合わせてください。

エラー メッセージ Error: parsing server response

考えられる原因 このメッセージは、Cisco IPICS Server が初期化している場合、シャットダウンしている場合、または問題が発生している場合に、ログイン画面で表示されます。

推奨処置

- 数分間待つてから、もう一度ログインを試してください。
- システム管理者へ連絡し、Cisco IPICS サーバで問題が発生していないか確認してください。

エラー メッセージ Error: service unavailable

考えられる原因 このメッセージは、IPICS Mobile Client が Cisco IPICS Server にアクセスできない場合に、ログイン画面で表示されます。サーバが初期化しているか、シャットダウンしているか、または問題が発生している可能性があります。

推奨処置

- 数分間待つてから、もう一度ログインを試してください。
- システムで高可用性の設定が行われている場合は、セカンダリ Cisco IPICS Server へのログインを試してください。
- システム管理者へ連絡し、Cisco IPICS サーバで問題が発生していないか確認してください。

エラー メッセージ File Server is Down

考えられる原因 このメッセージは、ジャーナル、画像、ビデオをアップロードしようとしたときに、Cisco IPICS Server が利用できなくなっている場合、またはディスクがいっぱいになっている場合に表示されます。

推奨処置

- 数分間待つてから、もう一度試してください。
- システム管理者へ連絡し、Cisco IPICS サーバで問題が発生していないか確認してください。

エラー メッセージ Internal server error

考えられる原因 Cisco IPICS Server で問題が発生しているため、ジャーナル、画像、ビデオのアップロード要求を処理できません。

推奨処置

- 数分間待つてから、もう一度試してください。
- システム管理者へ連絡し、Cisco IPICS サーバで問題が発生していないか確認してください。

エラー メッセージ Server Connection Lost: Problem with your connection or the server <host_name>

考えられる原因 IPICS Mobile Client で、メッセージに示されたホスト名の Cisco IPICS Server への接続が切断されています。

推奨処置

- インターネット接続を確認し、もう一度ログインを試してください。
- 高可用性の設定が行われていてフェールオーバーが発生した場合は、もう一度プライマリ サーバへのログインを試してください。これにより、自動的にセカンダリ サーバへリダイレクトされます。プライマリ サーバにログインできない場合は、セカンダリ サーバへのログインを試してください。
- システム管理者へ連絡し、Cisco IPICS Server に問題がないか確認してください。

エラー メッセージ Server IO failure

考えられる原因 アップロードされたジャーナル、画像、またはビデオの処理中に、Cisco IPICS Server で問題が発生しました。

推奨処置

- 数分間待つてから、もう一度試してください。
- システム管理者へ連絡し、Cisco IPICS サーバで問題が発生していないか確認してください。

エラー メッセージ Server module failure

考えられる原因 Cisco IPICS Server で問題が発生しているため、ジャーナル、画像、ビデオのアップロード要求を処理できません。

推奨処置

- 数分間待つてから、もう一度試してください。
- システム管理者へ連絡し、Cisco IPICS サーバで問題が発生していないか確認してください。

エラー メッセージ This movie format is not supported.

考えられる原因 IPICS Mobile Client がサポートしていないフォーマットのビデオクリップを表示しようとしています。

推奨処置 サポートされているフォーマットについては、『*Cisco IPICS Compatibility Matrix*』を参照してください。

エラー メッセージ Unsupported file format

考えられる原因 アップロードしようとしている画像またはビデオのフォーマットが、サーバでサポートされていません。

推奨処置 有効なフォーマットのリソースをアップロードしていることを確認してください。サポートされているフォーマットについては、『*Cisco IPICS Compatibility Matrix*』を参照してください。

エラー メッセージ User Deactivated: either the password was changed or the account was deactivated

考えられる原因 Cisco IPICS 管理者またはオペレータが Cisco IPICS ユーザアカウントを削除または非アクティブ化したか、Cisco IPICS パスワードを変更しました。

推奨処置 Cisco IPICS システム管理者またはオペレータに連絡し、新しいログイン資格情報を入手してください。