



CHAPTER

6

CTMS システムのトラブルシューティング

Revised: May 5, 2008, OL-12586-02-J

目次

- [概要 \(P.6-2\)](#)
- [CTMS アラームおよびシステム エラー メッセージの表示 \(P.6-3\)](#)
- [システム エラー メッセージの重大度レベルの設定 \(P.6-5\)](#)
- [Log File テーブル リストのフィルタリング \(P.6-6\)](#)
- [ログ ファイルのダウンロード \(P.6-7\)](#)
- [特定の問題のトラブルシューティング \(P.6-8\)](#)

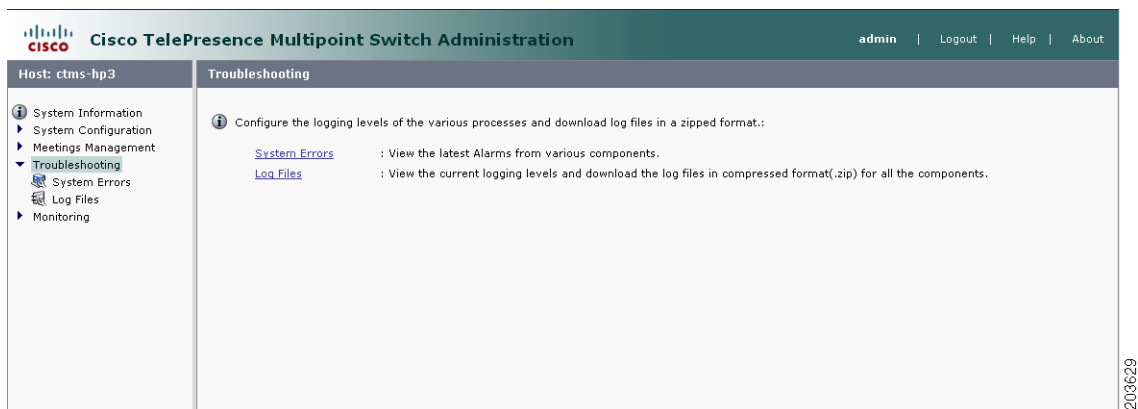
概要

Troubleshooting フォルダには、次のことを実行できるツールが含まれています。

- 最新の CTMS アラームとシステム エラー メッセージの表示
- 特定のプロセス領域のシステム レベル エラー メッセージとアラームの重大度レベルの設定
- Log File テーブル リストのフィルタ

図 6-1 に、メインの Troubleshooting ウィンドウを示します。

図 6-1 Troubleshooting ウィンドウ

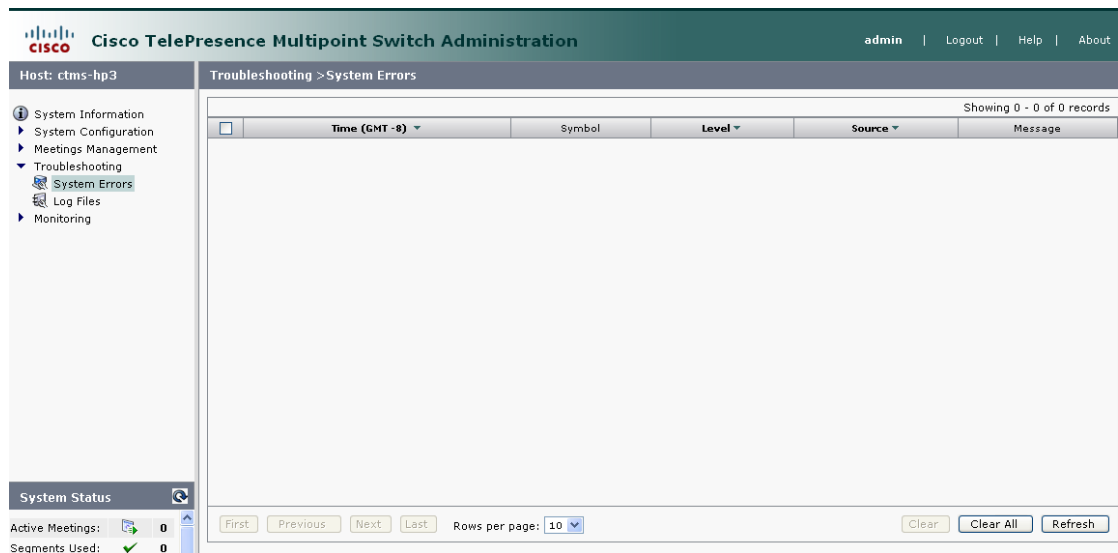


CTMS アラームおよびシステム エラー メッセージの表示

CTMS アラームとシステム エラー メッセージを表示するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** ナビゲーション ペインの **Troubleshooting** フォルダで **System Errors** をクリックします。図 6-2 に、System Errors 画面を示します。

図 6-2 System Errors 画面



- ステップ 2** System Errors 画面に、次の情報を示すテーブルが表示されます。

表 6-1 System Error テーブルのフィールドの説明

フィールド	説明
Time (GMT-8)	このエラーが発生した時刻が表示されます。矢印をクリックすると、エラーが表示される順序が変わります（時刻に基づき降順または昇順）。
Symbol	エラー メッセージまたはアラームのテキスト文字列（名前）。
Level	エラー メッセージまたはアラームの重大度レベルを示します。次の 8 つの重大度レベルがあります。 <ul style="list-style-type: none"> • OFF • CRIT • ERROR • WARN • INFO • DEBUG • DEBUG2 • DEBUG3 矢印をクリックすると、エラーが表示される順序が変わります（レベルに基づき降順または昇順）。

表 6-1 System Error テーブルのフィールドの説明 (続き)

フィールド	説明
Source	このアラームまたはエラー メッセージに関連付けられている CTMS システム プロセスを示します。矢印をクリックすると、エラーが表示される順序が変わります (ソースに基づき降順または昇順)。
Message	エラーまたはアラームを説明するメッセージ。

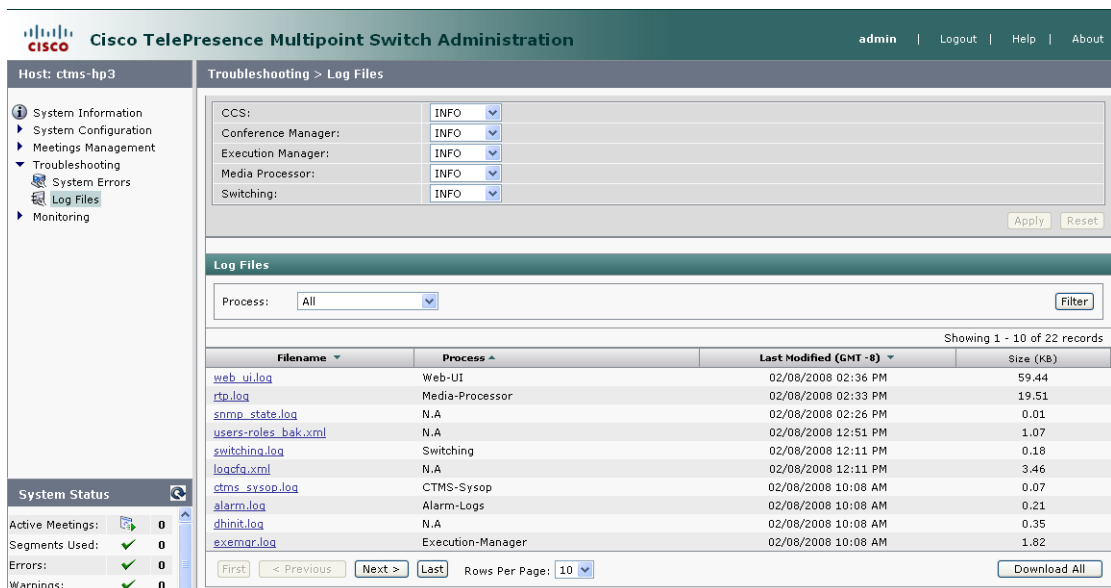
- 定義されているテーブルの行数を表示するには、**Rows Per Page** の横にある下向き矢印をクリックします。事前に定められた数をクリックして、強調表示し選択します。
- ログ ファイルのリストが複数ページに渡る場合は、**First**、**Previous**、**Next**、または **Last** の各ボタンをクリックして、目的のページに移動します。
- エラー メッセージのいずれかを削除するには、テーブル エントリの左にあるオプション ボタンをクリックしてから **Clear** をクリックします。
- 表示されているすべてのエラー メッセージを削除するには、**Clear All** をクリックします。

システム エラー メッセージの重大度レベルの設定

特定のプロセス領域のシステム レベル エラー メッセージとアラームの重大度レベルを設定するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** ナビゲーション ペインの **Troubleshooting** フォルダで **Log Files** をクリックして **Log Files** ウィンドウを開きます。図 6-3 に、Log File 画面を示します。

図 6-3 Log Files 画面



- ステップ 2** Log Files 画面の上部に、次の CTMS システム プロセスをリストしたテーブルが表示されます。

- CCS
- Conference Manager
- Execution Manager
- Media Processor
- Switching

各プロセスの左側に、次の重大度レベルをリストしたドロップダウン リストがあります。

- OFF
- CRIT
- ERROR
- WARN
- INFO
- DEBUG
- DEBUG2
- DEBUG3

下向き矢印をクリックすると、定義済みの重大度レベルのドロップダウン リストが表示されます。特定の CTMS システム プロセスに関連付けられているすべてのエラー メッセージおよびアラームについて、特定の重大度レベルをクリックし、強調表示して選択します。



(注)

ログ レベルによって作成されるデータ量が異なります。たとえば、DEBUG は CRIT よりも多くのログ エントリを作成します。詳細ログはシステム パフォーマンスに影響することがあるため、問題を追跡する場合にだけ使用してください。

Log File テーブル リストのフィルタリング

Log File テーブルに表示されるログ ファイルをフィルタするには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** ナビゲーション ペインの **Troubleshooting** フォルダで **Log Files** をクリックして **Log Files** ウィンドウを開きます。
- ステップ 2** Log Files 画面の中央で **Processes** の右側にある下向き矢印をクリックして、CTMS プロセス領域のリストを表示します。次にログ ファイルをフィルタするための基準となる特定のプロセス領域をクリックして、強調表示し選択します。選択肢は次のとおりです。
- All
 - CCS
 - Conference Manager
 - Execution Manager
 - Media Processor
 - Switching
 - SIP
 - Web-UI
 - CDR Logs
 - Core
 - Alarm Logs
- ステップ 3** **Filter** ボタンをクリックして、Log Files テーブルで選択したプロセス領域に関連付けられているログ ファイルを表示します。

ログファイルのダウンロード

Log File テーブルからログ ファイルをダウンロードするには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** ナビゲーション ペインの **Troubleshooting** フォルダで **Log Files** をクリックして **Log Files** ウィンドウを開きます。
- ステップ 2** Log Files 画面の下部にある Log File テーブルに使用可能なログ ファイルがリストされます。テーブルは、次のフィールドで構成されています。

表 6-2 ログ テーブルのフィールドの説明

フィールド	説明
Filename	ログ ファイルのファイル名。矢印をクリックすると、ログ ファイルが表示される順序が変わります (ファイル名のアルファベット順に基づき降順または昇順)。
Process	CTMS システムのプロセス領域。矢印をクリックすると、ログ ファイルが表示される順序が変わります (プロセスのアルファベット順に基づき降順または昇順)。
Last Modified (GMT-8)	ログ ファイルが収集された時刻 (グリニッジ標準時、太平洋標準時刻)。矢印をクリックすると、ログ ファイルが表示される順序が変わります (時刻に基づき降順または昇順)。
Size	圧縮されたログ ファイルのサイズ (キロバイト)。

- ステップ 3** 定義されているテーブルの行数を表示するには、**Rows per Page** の横にある下向き矢印をクリックします。事前に定められた数をクリックして、強調表示し選択します。ログ ファイルのリストが複数ページに渡る場合は、**First**、**Previous**、**Next**、または **Last** の各ボタンをクリックして、目的のページに移動します。
- ステップ 4** ログ ファイルのファイル名をクリックすると、そのファイルがダウンロードされます。リストされているすべてのログ ファイルをダウンロードするには、**Download All** ボタンをクリックします。

特定の問題のトラブルシューティング

表 6-3 に、いくつかの特定の問題と可能な解決策を示します。

表 6-3 特定の問題と可能な解決策

問題	可能な解決策
定例会議に接続できない、またはアドホック会議を開始できない	<ol style="list-style-type: none"> 1. ネットワークの接続性を確認します。 2. Unified CM SIP トランクに設定されている CTMS の IP アドレスを確認します。
定例会議に接続できないがアドホック会議には接続できる	<ol style="list-style-type: none"> 1. ダイアルしている定例会議用の固定番号が有効な番号かどうかを確認します。 2. SIP トランク セキュリティプロファイルの Outbound transport type が UDP に設定されていることを確認します。 3. Unified CM Settings ですべての Unified CM サーバが入力されていることを確認します。
アドホック会議に接続できないが定例会議には接続できる	<ol style="list-style-type: none"> 1. CTS エンドポイント番号が正しく入力されていることを確認します。 2. 会議室が使用可能かどうかを確認します。
スケジュール会議に接続できない	<ol style="list-style-type: none"> 1. CTM ページで CTMS の登録ステータスを調べます。 2. スケジュール会議が CTMS (Scheduled Meeting の下) にリストされていることを確認します。
Cisco TelePresence Interoperability : CTMS が CUVC へのコールを確立しようとする、Unified CM が CTMS に「Service not available」というエラーメッセージを送信する	<ol style="list-style-type: none"> 1. 十分な数のポートが使用可能かどうかを確認します。CTMS が CUVC にコールしたときに、使用可能なポートの数が不足している場合、Unified CM は「Service not available」というメッセージを送信します。 2. CUVC 接続のためのダイヤル番号が、SIP トランクとして Unified CM に定義され、正しく設定されていることを確認します。