



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

---

- [ビデオの問題の解決方法 \(P.4-2\)](#)
- [通話中に音声聞こえない問題 \(P.4-6\)](#)
- [ブーティング中の Microsoft Windows のハング問題 \(P.4-6\)](#)
- [接続問題のトラブルシューティング方法 \(P.4-7\)](#)
- [システム管理者用の情報の入手方法 \(P.4-8\)](#)



(注)

---

ご使用のコンピュータが、Cisco Unified Video Advantage とビデオカメラをネットワークで使用するための最小システム要件を満たしていることをシステム管理者に確認してください。

---

## ビデオの問題の解決方法

- ビデオ ウィンドウにビデオが表示されず、空白の画面にビデオ無効アイコンが表示される (P.4-2)
- リモート ビデオ ウィンドウの画像が二重になっている、またはゆがんでいる (P.4-3)
- Cisco Unified IP Phone の LCD 画面に「ビデオ帯域幅が使用できません」というメッセージが表示される (P.4-4)
- システム トレイにビデオ問題のアイコンが表示される (P.4-4)
- ビデオ ウィンドウに低信号強度が示される (P.4-5)

### ビデオ ウィンドウにビデオが表示されず、空白の画面にビデオ無効アイコンが表示される

**問題** PC で、ビデオ ウィンドウにビデオが表示されず、空白の画面にビデオ無効アイコンが表示される

**解決策** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified Video Advantage コンソールを開き、次のことを実行します。
  - ローカル ビデオ ウィンドウのステータスバーのメッセージを確認します。このメッセージには、カメラの接続がはずれていること、カメラが低輝度状態であること、カメラを有効にする必要があることが示されます。
  - ビデオの確認機能（[Settings] > [Video Confirmation]）を有効にしていること、PC のスクリーンセーバがアクティブでないこと、PC がロックされていないこと、通話中に PC をロックしていないことを確認します。
  - [Video] > [Video Check] のオン/オフを切り替えて、ビデオチェックを実行します。正常であれば、ローカル ビデオ ウィンドウとリモート ビデオ ウィンドウが表示され、カメラに緑のランプが点灯します（上面のカメラ レンズの上）。終了後は、[Video] > [Video Check] のオン/オフを再び切り替えます。
  - ビデオがミュートになっていないことを確認します。
  - 電話とカメラの接続状態とビデオ信号品質を確認します。

- 通話がアクティブである場合は、Cisco Unified IP Phone を保留にしてくださいから、通話を再開します。
- カメラの USB ケーブルが PC の USB ポートに正しく接続されていることを確認します。
- カメラが USB ハブに接続されている場合、ハブに電力が供給されていることを確認します。
- Cisco IP Communicator を使用している場合は、Release 2.0 以降が PC にインストールされ実行されていることを確認します。
- PC が、Cisco Unified IP Phone の背面にある PC ポートに直接接続されていることを確認します。
- Cisco Unified IP Phone がビデオに対応しているかどうかを確認します。電話スクリーンでビデオ アイコンを探します。
- コンピュータのビデオ カード ドライバが、オペレーティング システムに対応した最新のものであることを確認します。必要に応じて、システム管理者に問い合せてください。
- Cisco IP Communicator を使用しており、ブロードバンド接続経由で通話している場合は、Cisco Unified Video Advantage で **[Settings]** > **[Video Quality]** を選択します。**[Automatic]** をオフにして、ビデオ画質が改善するまでスライダを **[Lower Network Use]** の方に移動します。

#### 関連項目

- [接続問題のトラブルシューティング方法 \(P.4-7\)](#)

## リモート ビデオ ウィンドウの画像が二重になっている、またはゆがんでいる

**問題** リモート ビデオ ウィンドウの画像が二重になっている、またはゆがんでいる


**解決策** これは、ブロードバンド接続でのパケット損失が原因です。**[Settings]** > **[Video Quality]** を選択します。**[Video Quality]** ウィンドウで、**[Automatic]** を選択解除して **[OK]** をクリックします。帯域幅が自動的に 125kbps にリセットされます。ほとんどの通話は、この帯域幅で十分です。通話を再試行します。

## Cisco Unified IP Phone の LCD 画面に「ビデオ帯域幅が使用できません」というメッセージが表示される

**問題** Cisco Unified IP Phone の LCD 画面に「ビデオ帯域幅が使用できません」というメッセージが表示される

**解決策** ビデオコール用としては帯域幅が不十分です。システム管理者に問い合わせてください。

## システムトレイにビデオ問題のアイコンが表示される

**問題** PC のシステムトレイにビデオ問題のアイコン  が表示される

**解決策** ビデオ接続に問題のある可能性があります。

- サポートされているカメラ用のカメラ ドライバがインストールされていることを確認します。
- カメラがコンピュータの USB 2.0 ポートに正しく接続されていることを確認します。

### 関連項目

- [ビデオカメラの組み立てとドライバのインストール \(P.2-2\)](#) (トラブルシューティングのヒント)
- [接続問題のトラブルシューティング方法 \(P.4-7\)](#)

## ビデオ ウィンドウに低信号強度が示される

**問題** インジケータが低信号強度を示している



**解決策** ローカルビデオウィンドウまたはリモートビデオウィンドウを開きます。ビデオ信号品質インジケータは、各ウィンドウの下部にあります（このビデオ信号品質インジケータは、携帯電話の信号強度インジケータと同じようなものと見なすことができます）。

バー全体が緑色の場合は、信号品質が最も高いことを示しています。バー全体が灰色の場合は、信号品質が最も低いことを示しています。ビデオ信号品質は、ネットワークの状態と PC の状態の両方の影響を受け、時間の経過によって変動します。インジケータの大部分が緑色で表示されている場合は、比較的高い品質のビデオが表示されます。インジケータの大部分が灰色で表示されている場合、ビデオの品質は低くなります。

## 通話中に音声がかえれない問題

**問題** 通話中に音声がかえれない

**解決策** Cisco Unified IP Phone で音声がか消音されていないことを確認します。

ブロードバンド接続の場合は、ビデオ画質の設定を下げます。[Settings]>[Video Quality] を選択します。[Video Quality] ウィンドウで、[Automatic] を選択解除して [OK] をクリックします。帯域幅が自動的に 125kbps にリセットされます。ほとんどの通話は、この帯域幅で十分です。通話を再実行します。

Cisco VPN クライアント ソフトウェアを通じて接続しているモバイル ユーザの場合は、ステートフル ファイアウォールの設定がオフ（無効）になっていることを確認します。

## ブーティング中の Microsoft Windows のハング問題

**問題** コンピュータのブーティング中に、Microsoft Windows がハングする

**解決策** 使用している USB ハブに電源が入っており、複数のデバイスが接続されていることを確認します。確認したら、USB ハブの接続をはずし、PC をリブートし、PC のブート後に再びハブに接続します。

## 接続問題のトラブルシューティング方法

- [コンソール ウィンドウの接続線が破線になっている \(P.4-7\)](#)
- [Cisco Unified Video Advantage が Cisco IP Communicator に接続できない \(P.4-7\)](#)

### コンソール ウィンドウの接続線が破線になっている

**問題** Cisco VT Camera アイコンと Cisco IP Communicator アイコンの間、または Cisco Unified IP Phone アイコン間の接続線が破線で表示されている

**解決策** Cisco Unified IP Phone や Cisco VT Camera への接続が確立していません。

- 選択した電話デバイスで通話を発信していることを確認します。
- 物理的な電話機を使用している場合は、PC のイーサネット ケーブルが、電話機の背面にある PC ポートに直接接続されていることを確認します。
- Cisco Unified IP Phone でビデオが有効になっていることを確認します。詳細については、「関連項目」を参照してください。

#### 関連項目

- [Cisco Unified IP Phone のビデオ コール用設定の確認 \(P.2-21\)](#)

### Cisco Unified Video Advantage が Cisco IP Communicator に接続できない

**問題** Cisco Unified Video Advantage が Cisco IP Communicator に接続できない

**解決策** 次の解決策を試してください。

- Cisco IP Communicator でビデオが有効になっていることを確認します。Cisco IP Communicator でビデオが有効になっていない場合は、システム管理者に問い合わせてください。システム管理者に問い合わせて、Cisco IP Communicator がコール制御プロトコルとして SIP を使用していないことを確認してもらいます。これは、SIP が Cisco Unified Video Advantage と相互運用できないためです。
- 適切な Cisco VPN クライアント ソフトウェアを使用していることを確認します。システム管理者に問い合わせてください。

## システム管理者用の情報の入手方法

Cisco Unified Video Advantage で問題が発生した場合、システム管理者から次の作業のいずれか、または両方を指示されることがあります。

- ログファイルのキャプチャ (P.4-8)
- 詳細ログを有効にする (P.4-9)

### ログファイルのキャプチャ

#### 手順

**ステップ 1** デスクトップで、CUVA で始まりその後に英数字の文字列が続く名前の .zip ファイルを探します。

このファイルが自動生成されていない場合は、次の手順で作成します。

- a. 詳細ログを有効にします。[Settings] > [Enable Detailed Logs] を選択します。
- b. 次のいずれかの操作を行います。
  - [Help] > [Create Problem Report] を選択します。
  - [スタート] > [すべてのプログラム] > [Cisco Unified Video Advantage] > [Cisco Unified Problem Reporting Tool] を選択します。
- c. 表示される指示に従います。[Finish] をクリックする前に、デスクトップに作成されたファイルの名前を確認します。

**ステップ 2** 次の情報を含んだ E メールを作成します (特にシステムで問題レポートが自動生成された場合)。

- 問題の説明
- 問題が発生したときに行っていた作業の説明
- 状況に影響した可能性のある、その他の詳細情報



**ステップ 3** 生成されたファイルと関連情報をシステム管理者に E メールで送信します。

さらにログ ファイルが必要な場合は、システム管理者からログ ファイルの場所が伝えられます。

---

#### 関連項目

- [詳細ログを有効にする \(P.4-9\)](#)

## 詳細ログを有効にする

Cisco Unified Video Advantage の使用中に問題が発生し、システム管理者から指示された場合は、詳細ログを有効にします。

#### 手順

---

**ステップ 1** Cisco Unified Video Advantage コンソールを開きます。

**ステップ 2** [Settings] > [Enable Detailed Logs] を選択します。

再起動しても、変更するまでこの設定は保持されます。

---



**(注)**

詳細ログによってパフォーマンスが低下する可能性があるため、詳細ログが不要になり次第、無効にします。詳細ログを無効にするには、有効にするときと同じ手順を実行します。

---

■ システム管理者用の情報の入手方法