



CHAPTER 27

Cisco Unity Connection における Web Inbox のトラブルシューティング

Web Inbox アプリケーションは、Cisco Unity Connection サーバに保存されたボイス メッセージと確認メッセージへのアクセスを提供します。Web Inbox を使用すると、Web ブラウザを使用して Connection ボイス メッセージを再生、作成、返信または転送、および管理できます。Web Inbox は、インストール時に Connection サーバにインストールされます。

Web Inbox の問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト

Web Inbox アプリケーションが正しく動作しない場合は、次の情報を使用して問題を解決してください。

- 問題に関連するエラー メッセージがある場合は、「[Web Inbox のエラー メッセージ \(Cisco Unity Connection における\)](#)」(P.27-105) を参照してください。
- 「[ユーザが Cisco Unity Connection の Web Inbox にアクセスできない](#)」(P.27-107) を参照して、ユーザが Web Inbox にアクセスできない一般的な理由を確認します。誤った URL を使用した、ブラウザの設定が正しくない、またはサポートされていないソフトウェアがワークステーションにインストールされているなどの理由があります。
- Web Inbox にサインインするときに、余分なブラウザ ウィンドウが表示される場合は、「[Web Inbox にサインイン後、Internet Explorer 7 に余分なブラウザ ウィンドウが表示される](#)」(P.27-108) を参照してください。
- ブラウザの左下に警告イメージが表示される場合は、「[Internet Explorer 7 で Web Inbox にサインイン後、ブラウザ ウィンドウの左下に警告の画像が表示される](#)」(P.27-108) を参照してください。
- [Adobe Flash Player 設定 (Adobe Flash Player Settings)] ダイアログボックスは表示されるが、ダイアログ内のオプションを選択できない場合は、「[\[Adobe Flash Player 設定 \(Adobe Flash Player Settings\)\] ボックスが応答しない \(Firefox を搭載した Mac OS X のみ\)](#)」(P.27-109) を参照してください。
- Web Inbox にメッセージが表示されない場合は、「[Web Inbox でメッセージが表示されない](#)」(P.27-109) を参照してください。
- [送信済み (Sent)] フォルダに送信済みアイテムがなにも表示されない場合は、「[Web Inbox で送信済みメッセージが表示されない](#)」(P.27-110) を参照してください。
- Tomcat サービスが実行されていることを確認します。「[Cisco Unity Connection で Tomcat サービスが実行されていることの確認](#)」(P.27-110) を参照してください。
- 64 ビット版の Windows 7 の Internet Explorer 9 で Web Inbox が開かない場合は、「[64 ビット版の Windows 7 の Internet Explorer 9 で Web Inbox が動作しない](#)」(P.27-111) を参照してください。

問題を解決できず、Cisco TAC に問題を連絡する場合は、使用中のシステムおよび問題の詳細をお知らせください。

Web Inbox のエラー メッセージ (Cisco Unity Connection における)

ユーザには、ブラウザのエラー メッセージ (「ファイルが見つかりません」や「不正なアクセス」など) 以外に、Web Inbox 固有のエラー メッセージ、Flash プラグインのエラー メッセージ、Quicktime プラグインのエラー メッセージ、および Tomcat のエラー メッセージが表示されることがあります。これらは、Web Inbox にサインインするとき、使用するときに表示されます。

ユーザに表示される可能性がある 4 種類のエラー メッセージを、次の表に示します。

| | |
|----------------------------------|--|
| ブラウザのエラー メッセージ | ブラウザのエラー メッセージは、Web Inbox のインストールが失敗した場合、ユーザが Cisco Unity Connection サーバに対するネットワーク アクセス権限を持たない場合、ブラウザが正しく設定されていない場合、あるいはユーザが必要なセキュリティ証明書をインストールしていない場合 (Web Inbox が SSL 接続を使用する場合) に表示されます。 |
| Web Inbox 固有のエラー メッセージ | Web Inbox 固有のエラー メッセージは、サインイン ページなどの Web Inbox ページで表示され、一般にはユーザ クレデンシャルまたは Web Inbox での操作に問題があることを示します。 |
| Quicktime プラグインのエラー メッセージ | Quicktime プラグイン固有のエラー メッセージまたは警告メッセージは、Quicktime プラグインの録音および再生のコントロールをロードするページで発生する、ポップアップ警告です。一般的にこのメッセージは、コントロールが含まれるページに移動して最初に Quicktime プラグインがロードされるときに表示されます。 |
| Tomcat のエラー メッセージ | Tomcat のエラーは、Cisco Unity Connection サーバにファイルの破損やメモリ不足などのシステム エラーがある場合に発生します。通常、Tomcat のエラー メッセージでは、一連のアプリケーション エラーがリストされます。各例外の後には、エラー発生時に Tomcat サービスが実行しようとしていた処理の説明が表示されます。また、例外によっては、エラーに関する説明メッセージも表示されます。エラー メッセージの「例外 (Exception)」セクションと「根本原因 (Root Cause)」セクションには、問題に関する追加情報が表示される場合があります。 |

具体的なエラー メッセージについては、次の各項を参照してください。

- エラー メッセージ: 「サインイン ステータス - アカウントはロックされました (Sign-In Status - Account Has Been Locked)」
- エラー メッセージ: 「Apache Tomcat/<Version> - HTTP Status 500 - Internal Server Error.」
- エラー メッセージ: 「サイトを利用できません (Site Is Unavailable)」
- エラー メッセージ: 「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Web Inbox にサインインできません。Web Inbox の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Web Inbox. To Use the Web Inbox, You Must Have an Account with a Mailbox)」

エラーメッセージ: 「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-In Status – Account Has Been Locked)」

エラーメッセージ「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-in status – account has been locked)」が表示された場合は、ユーザのサインイン失敗回数が許可された上限を超えた可能性があります (この上限は、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [認証規則 (Authentication Rules)] ページで設定します)。ユーザが自分の資格情報を忘れた可能性や、認証されていないユーザがアクセスを試みた可能性もあります。

次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。

1. アカウントがロックされていることを確認するには、Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] > 各ユーザの [パスワードの設定の編集 (Edit Password Settings)] ページに移動し、[パスワードの選択 (Choose Password)] メニューから [Web アプリケーション (Web Application)] を選択します。[Web アプリケーション パスワードの設定 (Web Applications Password Settings)] で、ユーザ クレデンシャルのステータスを確認し、パスワードが管理者によってロックされていないか、サインインに失敗していないか、またはサインインの失敗回数が許容値を超えたためにパスワードがロックされていないかを確認できます。
2. ユーザ アカウントのロックを解除するには、Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] > 各ユーザの [パスワードの設定の編集 (Edit Password Settings)] ページに移動し、[パスワードの選択 (Choose Password)] メニューから [Web アプリケーション (Web Application)] を選択します。[Web アプリケーション パスワードの設定 (Web Applications Password Settings)] で、[パスワードのロック解除 (Unlock Password)] を選択します。

エラーメッセージ: 「Apache Tomcat/<Version> – HTTP Status 500 – Internal Server Error.」

インストール時にファイルが破損したり、Tomcat のメモリが破損すると、ユーザにエラーメッセージ「Apache Tomcat/<version> – HTTP status 500 – internal server error.」が表示される場合があります。これが問題の原因であることを確認するには、Tomcat のエラー ページで例外の根本原因が示されていないかチェックします。次のような例外メッセージが示されている場合は、ファイルまたはメモリが破損しています。

```
java.lang.ClassFormatError: <classpath>/<classname> (Illegal constant pool index)
```

Cisco TAC にお問い合わせください。

エラーメッセージ: 「サイトを利用できません (Site Is Unavailable)」

ユーザにエラーメッセージ「Site Is Unavailable」が表示された場合は、Apache Tomcat サービスが実行されていることを確認します。「Cisco Unity Connection で Tomcat サービスが実行されていること の確認」(P.27-110) を参照してください。

エラー メッセージ「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Web Inbox にサインインできません。Web Inbox の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Web Inbox. To Use the Web Inbox, You Must Have an Account with a Mailbox)」

有効なクレデンシャルはあるが、関連する Cisco Unity Connection メールボックスのないユーザが Web Inbox にサインインしようとする、エラー「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Web Inbox にサインインできません。Web Inbox の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Web Inbox. To Use the Web Inbox, You Must Have an Account with a Mailbox)」

この問題を解決するには、そのユーザ用にメールボックス付きのアカウントを作成します。Cisco Unity Connection 管理者は、自分の Cisco Unity Connection アカウントを管理するために Web Inbox にサインインする際に使用するユーザ アカウントを、Cisco Unity Connection の管理へのサインインに使用しないことを推奨します。

ユーザが Cisco Unity Connection の Web Inbox にアクセスできない

ユーザが Web Inbox ページにアクセスできない場合は、次の原因が考えられます。

- URL が大文字と小文字を区別する：ユーザは、<http://<Cisco Unity Connection server>/inbox> で Web Inbox にアクセスできます。ただし、URL で大文字と小文字が区別されることに注意してください。
- ブラウザまたはクライアントの設定が正しくない：ユーザがどの Web Inbox ページにもアクセスできない場合は、ユーザのブラウザまたはクライアント ワークステーションが正しく設定されていない可能性があります。『User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x』のとおり、ブラウザとクライアント ワークステーションが設定されていることを確認してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_setup/guide/9xcucuwsx.html から入手可能です。
- サポートされていないソフトウェアがクライアント ワークステーションにインストールされている：サポートされていない組み合わせのソフトウェア、またはサポートされていないサードパーティ製アプリケーションが、ユーザのワークステーションにインストールされていないことを確認します。『Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection and the Software on User Workstations』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/compatibility/matrix/cucclientmtx.html から入手可能です。

Web Inbox にサインイン後、Internet Explorer 7 に余分なブラウザ ウィンドウが表示される

Internet Explorer 7 で Web Inbox にサインイン後、余分なウィンドウが表示された場合（Web Inbox ウィンドウの複製。ただし、メッセージ領域の上に Web Inbox コントロールは表示されない）、次の手順を実行して余分なウィンドウを表示しないようにします。

Internet Explorer 7 で余分な Web Inbox ブラウザ ウィンドウを表示しないように設定する方法

- ステップ 1** Internet Explorer 7 で、[ツール (Tools)] > [インターネット オプション (Internet Options)] を選択します。
- ステップ 2** [インターネット オプション (Internet Options)] ウィンドウで、[セキュリティ (Security)] タブをクリックします。
- ステップ 3** [インターネット (Internet)] ゾーンを選択します。
- ステップ 4** [このゾーンのセキュリティのレベル (Security Level for this Zone)] で [レベルのカスタマイズ (Custom Level)] を選択します。
- ステップ 5** [その他 (Miscellaneous)] セクションで [異なるドメイン間のサブフレームの移動 (Navigate Sub-Frames Across Different Domains)] を探し、[有効 (Enable)] を選択します。
- ステップ 6** [OK] を選択して [セキュリティ設定 (Security Settings)] ウィンドウを閉じます。
- ステップ 7** [インターネット オプション (Internet Options)] ウィンドウで [ローカル インターネット (Local Internet)] ゾーンを選択します。
- ステップ 8** [このゾーンのセキュリティのレベル (Security Level for this Zone)] で [レベルのカスタマイズ (Custom Level)] を選択します。
- ステップ 9** [その他 (Miscellaneous)] セクションで [異なるドメイン間のサブフレームの移動 (Navigate Sub-Frames Across Different Domains)] を探し、[有効 (Enable)] を選択します。
- ステップ 10** [OK] を選択して [セキュリティ設定 (Security Settings)] ウィンドウを閉じます。
- ステップ 11** [OK] をクリックして、[インターネット オプション (Internet Options)] ウィンドウを閉じます。

Internet Explorer 7 で Web Inbox にサインイン後、ブラウザ ウィンドウの左下に警告の画像が表示される

Internet Explorer 7 を使用して Web Inbox にログイン中に、ブラウザの左下に警告の画像が表示された場合は、このブラウザではポップアップブロックのオプションを有効にする必要があります。

ポップアップ ブロックのオプションを有効にする方法

- ステップ 1** Internet Explorer 7 で、[ツール (Tools)] > [インターネット オプション (Internet Options)] を選択します。
- ステップ 2** [インターネット オプション (Internet Options)] ウィンドウで、[プライバシー (Security)] タブをクリックします。

- ステップ 3** [ポップアップ ブロック (Pop-up Blocker)] セクションで [ポップアップ ブロックを有効にする (Turn On Pop-up Blocker)] オプションを選択します。
- ステップ 4** [OK] をクリックして、[インターネット オプション (Internet Options)] ウィンドウを閉じます。

[Adobe Flash Player 設定 (Adobe Flash Player Settings)] ボックスが応答しない (Firefox を搭載した Mac OS X のみ)

Web Inbox で初めてメッセージを作成するために録音ボタンを押すと、[Adobe Flash Player 設定 (Adobe Flash Player Settings)] ダイアログボックスが表示され、Web Inbox がマイクにアクセスできるよう許可するかどうかを確認されます。場合によっては、このダイアログボックスが表示されても、このダイアログボックスのどのオプションも選択できず、メッセージの音声を録音できないことがあります。Flash Player のグローバル プライバシー設定を変更し、ダイアログボックスが表示されないようにするには、次の手順を実行します。



(注) この手順を実行するには、Adobe Macromedia Web サイトを開けるようインターネット アクセスが必要です。

Flash Player のグローバル プライバシー設定を変更し、Web Inbox がコンピュータのマイクにアクセスできるようにする方法

- ステップ 1** Web Inbox にアクセスするために使用する Web ブラウザで、Adobe Flash Player の設定マネージャの [Web サイトのプライバシー設定 (Website Privacy Settings)] パネルを開きます。URL は http://www.macromedia.com/support/documentation/en/flashplayer/help/settings_manager06.html です。
- ステップ 2** Adobe Flash Player の設定マネージャの [Web サイトのプライバシー設定 (Website Privacy Settings)] パネルの [訪問済み Web サイト (Visited Websites)] テーブルで、Web Inbox に対応する Web サイトを探して選択します。
- ステップ 3** Web Inbox サイトを選択中に、プライバシー設定として [常に許可 (Always Allow)] を選択します。この変更を行うと、Web Inbox はユーザに許可を得るよう指示することなく、コンピュータのマイクにアクセスできるようになります。

Web Inbox でメッセージが表示されない

表示中のフォルダにメッセージがあるにもかかわらず、Web Inbox にメッセージが表示されない場合は、ブラウザ キャッシュをクリアします (キャッシュをクリアする方法については、ブラウザのマニュアルを参照してください)。

Web Inbox で送信済みメッセージが表示されない

Web Inbox の [送信済み (Sent)] フォルダに送信済みメッセージを表示するには、[送信済みメッセージ (Sent Messages)] 機能を有効にする必要があります。デフォルトでは、この機能は無効になっています。この機能を有効にするには、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > Cisco Unity Connection の管理 の [メッセージング (Messaging)] ページの [送信済みメッセージ : 保持期間 (日) (Sent Messages: Retention Period (in Days))] 設定を、ゼロ以上の値に変更します。送信済みメッセージは、ユーザのメールボックスのクォータの対象となるため、この設定の値を高く設定すると、Web Inbox から定期的には送信済みメッセージを管理しなければ、ユーザのメールボックスが送信済みメッセージでいっぱいになることがあります。

Cisco Unity Connection で Tomcat サービスが実行されていることの確認

Tomcat サービスが実行されていることを確認し、必要に応じて Tomcat サービスを再起動するには、次のタスクを実行してください。

1. Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して、Tomcat サービスが実行されていることを確認します。次の、該当する手順に従ってください。
 - 「Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する方法」 (P.27-110)
 - 「コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する方法」 (P.27-111)
2. 必要に応じて、コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスを再起動します。「コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスを再起動する方法」 (P.27-111) の手順を参照してください。

Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する方法

ステップ 1 Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。



(注) RTMT の使用方法については、該当する『Cisco Unified Real Time Monitoring Tool Administration Guide』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

ステップ 2 [システム (System)] メニューで、[サーバ (Server)] > [重要なサービス (Critical Services)] を選択します。

ステップ 3 [システム (System)] タブで Cisco Tomcat を探し、そのステータスを表示します。ステータスはアイコンで示されます。

コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する方法

- ステップ 1** コマンドライン インターフェイス (CLI) のコマンド `utils service list` を使用して、すべてのサービスを表示します。



(注) CLI コマンドの使用方法については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

- ステップ 2** CLI 出力をスキャンして Cisco Tomcat サービスを探し、そのステータスが [開始済み (Started)] であることを確認します。

コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスを再起動する方法

- ステップ 1** Cisco Tomcat サービスを再起動するには、CLI コマンド `utils service restart Cisco Tomcat` を使用します。



(注) CLI コマンドの使用方法については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

64 ビット版の Windows 7 の Internet Explorer 9 で Web Inbox が動作しない

64 ビット版の Windows 7 の Internet Explorer 9 で Web Inbox が正常に動作しない場合は、システムにメディア機能パックがインストールされていることを確認してください。