



## CHAPTER 28

# Cisco Unity Connection の HTML 通知に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection では、エンド ユーザに対する新しいボイス メッセージに、SMTP ベースの HTML 通知を送信できます。これらの通知は、HTML 形式で電子メールに埋め込み、SMTP 経由で送信できます。カスタマイズされたアイコン、ヘッダ、およびフッタに加え、Cisco Unity Connection Mini Web Inbox にアクセスするためのリンクを含む HTML 通知を受信できるという柔軟性があります。Connection Mini Web Inbox は、コンピュータやモバイル デバイスでボイス メッセージを再生できるプレーヤーです。

HTML テンプレートを作成中は、すべての要件とチェックリストを満たしていることを確認してください。テンプレートを作成中、およびレンダリング中のチェックリストに関する詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection 9.x*』の「[Adding, Modifying, or Deleting a Notification Template in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「Checklist for Creating and Rendering a Template - Must haves」の項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/9x/user\\_mac/guide/9xcucmacx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html) から入手可能です。

Cisco Unity Connection Mini Web Inbox の「必需品」に関する詳細については、『*Quick Start Guide for the Cisco Unity Connection Mini Web Inbox*』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/9x/quick\\_start/guide/9xcucqsgminiinbox.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/quick_start/guide/9xcucqsgminiinbox.html) から入手可能です。



(注)

特定の URL パラメータが必要なため、Connection Mini Web Inbox は常に通知メールから開くことを推奨します。

### HTML 通知および Connection Mini 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

HTML 通知または Connection Mini Web Inbox が正常に動作しない場合は、次の方法を実行して問題を解決してください。

- ユーザが HTML 通知を受け取っていない場合は、「[ユーザが HTML 通知を受信しない](#)」(P.28-113) の項を確認してください。
- Microsoft Outlook で、電子メール通知の画像が表示されない場合は、「[Microsoft Outlook で画像が表示されない](#)」(P.28-113) の項を確認してください。
- Internet Explorer 8 で、電子メール通知の画像が表示されない場合は、「[Internet Explorer 8 で画像が表示されない](#)」(P.28-114) の項を確認してください。
- IBM Lotus Notes で、電子メール通知の画像が表示されない場合は、「[IBM Lotus Notes で画像が表示されない](#)」(P.28-115) の項を確認してください。

- 電子メール通知のハイパーリンクが表示されない場合は、「電子メール通知にハイパーリンクが表示されない」(P.28-115) の項を確認してください。
- Connection Mini Web Inbox を起動できない場合は、「Connection Mini Web Inbox を起動できない」(P.28-115) の項を参照してください。
- Internet Explorer で、更新された Connection Mini Web Inbox を表示できない場合は、「Internet Explorer で、更新された Cisco Unity Connection Mini Web Inbox インターフェイスを表示できない」(P.28-115) の項を参照してください。
- Connection Mini Web Inbox を使用し、コンピュータでメッセージを再生および録音できない場合は、「Cisco Unity Connection Mini Web Inbox を使用し、ボイス メッセージの再生と録音を行えない」(P.28-116) の項を参照してください。

## ユーザが HTML 通知を受信しない

ユーザが HTML 通知を受信しない場合は、次の手順を実行します。

- スマート ホストのホスト名が Cisco Unity Connection の管理 から設定されていることを確認します。詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Setting Up HTML, SMTP, and SMS \(SMPP\) Message Notifications in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Setting Up HTML or SMTP Message Notifications in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項を参照してください。このガイドは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html) から入手可能です。
- Connection サーバから、スマート ホストに ping を送信します。ping に失敗した場合、ネットワーク接続が動作していない可能性があるため、ネットワーク接続を回復する必要があります。
- 「Connection Notifier」サービスが正常に動作していることを確認します。
- HTML 通知デバイスが使用可能になっていることを確認します。HTML 通知デバイスの設定方法の詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Notification Devices in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項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/9x/user\\_mac/guide/9xcucmacx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html) から入手可能です。
- ユーザ向けの HTML 通知を設定する際、有効な電子メール アドレスが指定されていることを確認してください。HTML 通知デバイスの設定方法の詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Notification Devices in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項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/9x/user\\_mac/guide/9xcucmacx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html) から入手可能です。

## Microsoft Outlook で画像が表示されない

Microsoft Outlook クライアントを使用して電子メール通知を確認しているが、通知の中の画像が表示されない場合は、次の手順を実行します。

- 画像が表示されない場合は、画像を右クリックし、[ 画像の表示 (Show Images) ] オプションを選択します。

- Microsoft Outlook に画像を表示するための、最小要件が満たされていることを確認します。Microsoft Outlook の設定を確認するには、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「Configuring an Email Account to Access Cisco Unity Connection 9.x Voice Messages」の章の「[Configuring Microsoft Outlook to Display Images in an HTML Message Notification](#)」の項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/9x/user\\_setup/guide/9xcucuwsx.html](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。
- 認証モードが選択されている場合は、正しいクレデンシャルが入力されていることを確認します。
- 誤ったパスワードを連続で 3 回入力すると、Connection は二度とプロンプトを表示しなくなるため、Outlook を再起動する必要があります。クレデンシャルを入力し、通知の画像を表示するには、Outlook を再起動する必要があります。
- 初回インスタンスでクレデンシャルを求められたときに、[ キャンセル (Cancel) ] ボタンをクリックして Connection のクレデンシャルを入力しなかった場合、電子メール通知には画像は表示されません。Connection のクレデンシャルを入力し、画像を表示するには、Outlook を再起動する必要があります。
- 必要な修正プログラムをインストールし、Outlook を再起動しても、電子メール通知に画像が表示されない場合は、次の手順を実行します。
  1. Windows マシンの `C:\Program Files\Common Files\Microsoft Shared\MSORUN` で、MSO.DLL のバージョンを確認します。MSO のバージョンに、修正が含まれていることを確認します。バージョンについては、[Outlook 2007](#) および [Outlook 2010](#) 修正プログラムの詳細を参照してください。
  2. Outlook を再起動後、タスク マネージャのウィンドウで Outlook.exe の実行中のプロセスをすべて終了し、Outlook が実行されていないことを確認します。MSO.DLL への変更は、Outlook を正常にシャットダウンし、再起動してからのみ反映されます。
- AllowImageProxyAuth のレジストリ エントリは、DWORD に対してのみ行われていることを確認します。
- すべての推奨設定を実行しても画像がまったく表示されない場合は、Connection サーバと Internet Explorer とのネットワーク接続を確認します。これを行うには、画像のリンクをコピーし、ブラウザで手動で開いてみます。
  - Wireshark キャプチャを使用し、通信においてポート 443 または 8443 を流れる SSL パケットをフィルタリングすることにより、接続を確認できます。

## Internet Explorer 8 で画像が表示されない

Microsoft Internet Explorer 8 を使用して電子メール通知を確認しているが、画像が表示されない場合は、次の手順を実行します。

- 画像を表示するオプションが有効になっていることを確認します。詳細については、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring an Email Account to Access Cisco Unity Connection 9.x Voice Messages](#)」の章の「[Images Are Not Displayed on Internet Explorer 8](#)」の項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/9x/user\\_setup/guide/9xcucuwsx.html](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。
- 認証モードが選択されている場合は、正しいクレデンシャルが入力されていることを確認します。認証モードの選択方法については、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring an Email Account to Access Cisco Unity Connection 9.x Voice Messages](#)」の章の「[Configuring the Authentication Mode](#)」の項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/9x/user\\_setup/guide/9xcucuwsx.html](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。

## IBM Lotus Notes で画像が表示されない

IBM Lotus Notes を使用して電子メール通知を確認しているが、画像が表示されない場合は、次の手順を実行します。

- 画像が表示されない場合は、画像を右クリックし、[ 画像の表示 (Show Images) ] オプションを選択します。
- 認証モードが選択されている場合は、正しいクレデンシャルが入力されていることを確認します。認証モードの選択方法については、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring an Email Account to Access Cisco Unity Connection 9.x Voice Messages](#)」の章の「[Configuring the Authentication Mode](#)」の項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/9x/user\\_setup/guide/9xcucuwsx.html](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。

## 電子メール通知にハイパーリンクが表示されない

通知テンプレートのハイパーリンクが、通知内に表示されない場合は、Cisco Unity Connection の管理の HTML 通知テンプレートが有効な HTML タグを使用しており、すべてのアイテム（静的、アクション、およびステータス アイテム）が正しく指定されていることを確認する必要があります。

タグとアイテムを定義する方法については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Adding, Modifying, or Deleting a Notification Template in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章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/9x/user\\_mac/guide/9xcucmacx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html)  
 から入手できます。

## Connection Mini Web Inbox を起動できない

Connection Mini Web Inbox を起動できない場合は、次の設定が正しく行われているか確認します。

- ユーザに割り当てられた COS で、Web Inbox が有効になっていることを確認します。
- Connection Mini Web Inbox を開こうとしているメッセージが削除されていないことを確認します。
- 有効なユーザ名を使用し、ログインしていることを確認します。

## Internet Explorer で、更新された Cisco Unity Connection Mini Web Inbox インターフェイスを表示できない

更新された Connection Mini Web Inbox のインターフェイスを表示する方法

**ステップ 1** Internet Explorer を開き、[ ツール (Tools) ] を開きます。

- ステップ 2** [インターネット オプション (Internet Options)] の [閲覧の履歴 (Browsing History)] セクションで、[設定 (Settings)] をクリックします。
- ステップ 3** [インターネット一時ファイルと履歴の設定 (Temporary Internet Files and History Settings)] ウィンドウで、[保存しているページの新しいバージョンがあるかどうかの確認 (Check the newer version of stored pages)] オプションの [Web サイトを表示するたびに確認する (Every time I visit the webpage)] を選択します。
- ステップ 4** [OK] をクリックします。
- 

## Cisco Unity Connection Mini Web Inbox を使用し、ボイス メッセージの再生と録音を行えない

Connection Mini Web Inbox を使用し、コンピュータでボイス メッセージの再生と録音を行えない場合は、次の手順を確認します。

- 外線番号が設定されているかどうかを確認します。HTML 通知デバイスの外線番号およびその他のフィールドの設定方法については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「Notification Devices in Cisco Unity Connection 9.x」の項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/9x/user\\_mac/guide/9xcucmacx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html) から入手可能です。
- コールバック番号が設定されているかどうかを確認します。
- エンド ユーザが電話に応答することを確認します。

