



統合のトラブルシューティング

- [IM and Presence のトレース, 1 ページ](#)
- [LCS/OCS SIP のトレース, 4 ページ](#)
- [統合の一般的な問題, 6 ページ](#)
- [ユーザ移行のトラブルシューティング, 14 ページ](#)

IM and Presence のトレース

IM and Presence サーバ上では、SIP Proxy が SIP 要求のルーティングを担当し、XCP SIP Federation Connection Manager は、Microsoft SIP とネイティブ XMPP 間の SIP プロトコル変換を担当します。そのため、これらのサービスは、IM and Presence と Microsoft Live Communications Server (LCS) または Microsoft Office Communications Server (OCS) との間の SIP のパーティション化されたイントラドメインフェデレーション統合の中核を成します。

XCP ルータは、IM and Presence の中核サービスです。これは、要求の受信者が LCS/OCS ユーザまたは IM and Presence ユーザのいずれであるかを決定します。

ログファイルの場所は次のとおりです。

- XCP SIP Federation Connection Manager のログ : /var/log/active/epas/trace/xcp/log/sip-cm-3_000*.log
- SIP Proxy のログ : /var/log/active/epas/trace/esp/sdi/esp000*.log
- XCP Router のログ : var/log/active/epas/trace/xcp/log/rtr-jsm-1_000*.log

SIP Proxy のログの例

```
2:26:18.719 |PID(25333) sip_protocol.c(5964) Received 536 bytes TCP packet
from 10.53.56.17:34282SUBSCRIBE sip:ysam@cuplcs.net SIP/2.0^M From:
<sip:fbear@cuplcs.net>;tag=a4cdaec0-1138350a-13d8-45026-4d755b8a-2162aa7a-4d755b8a^M
To: <sip:ysam@cuplcs.net>^M Call-ID:
a30386f0-1138350a-13d8-45026-4d755b8a-2c25871c-4d755b8a^M CSeq: 1
SUBSCRIBE^M Via: SIP/2.0/TCP
10.53.56.17:5080;branch=z9hG4bK-4d755b8a-926d95b4-3c330144^M Expires:
```

```

7446^M Accept: application/pidf+xml, application/cpim-pidf+xml^M
User-Agent: Cisco-Systems-Partitioned 8.0^M Max-Forwards: 70^M Event:
presence^M Contact: <sip:10.53.56.17:5080;transport=TCP>^M Content-Length:
0^M ... 22:26:18.719 |ID(25333) sip_sm.c(4977) SIPGW Partitioned Fed UA
Header found in this request 22:26:18.719 |ID(25333) sip_sm.c(5010) This
is a partitioned federation request, skip User Location DB lookup
22:26:18.719 |ID(25333) sip_sm.c(5200) This is an outbound Partitioned
federation request. 22:26:18.719 |Mon Mar 07 22:26:18 2011] PID(25333)
mod_sip_routing.c(1435) Routing: dipping for cuplcs.net 22:26:18.719 |Mon
Mar 07 22:26:18 2011] PID(25333) mod_sip_routing.c(1473) Routing: Found
domain route for cuplcs.net:10.53.56.18:5061;TLS pwf 1:1:5 22:26:18.719
|ID(25333) sip_dns.c(811) "A" Query for 10.53.56.18 successful, Got 1
IP addresses 22:26:18.719 |ID(25333) sip_dns.c(139) A Record : 10.53.56.18

```

SIP Federation Connection Manager のログの例

次の例は、発信要求ログから抽出したものです。

```

21:48:44.277 |SIPGWDir.cpp:463: [FROM XMPP] <presence
from='fbear@cuplcs.net' to='ysam@cuplcs.net' type='probe'/>... ...
21:48:44.743 |SIPGWController.cpp:622: Skipping DNS lookup: <presence
from='fbear@cuplcs.net' to='ysam@cuplcs.net' type='probe'/> 21:48:44.743
|SIPGWController.cpp:704: Entering handleOutContinue: <presence
from='fbear@cuplcs.net' to='ysam@cuplcs.net' type='probe'/> 21:48:44.743
|SIPGWController.cpp:989: _findSession (JID): local(fbear@cuplcs.net)
remote(ysam@cuplcs.net) 21:48:44.743 |SIPGWController.cpp:999:
_findSession: Session not found 21:48:44.743 |SIPHostInfo.cpp:82:
hostinfo(0x09a10ce8) refInc: 3 cuplcs.net:cuplcs.net 21:48:44.743
|SIPGWSession.cpp:58: Creating SIPGWSession sess=0x09a5a090
local=fbear@cuplcs.net remote=ysam@cuplcs.net 21:48:44.743
|SIPGWController.cpp:1017: _findSession: Made new session: sess=0x09a5a090
local(fbear@cuplcs.net) remote(ysam@cuplcs.net) 21:48:44.743
|SIPGWSession.cpp:990: sess=0x09a5a090 Entering handleOut: <presence
from='fbear@cuplcs.net' to='ysam@cuplcs.net' type='probe'/> 21:48:44.743
|SIPGWSession.cpp:1090: _createOutgoingSubs local=fbear@cuplcs.net,
remote=ysam@cuplcs.net 48:44.744 |SIPSubs.cpp:1037:
from=<sip:fbear@cuplcs.net> to=<sip:ysam@cuplcs.net>
local_contact=sip:10.53.56.17:5080;transport=TCP
remote_contact=sip:ysam@cuplcs.net

```

XCP Router のログの例

```

12:29:24.762 |debug sdns_plugin-1.gwydlvm453 sdns_plugin handling:<presence
type='subscribed' to='ysam@cuplcs.net'
from='bbird@cuplcs.net'><status>Already Subscribed</status></presence>
12:29:24.762 |debug ConnectionPool.cpp:166 connection pool checkout:
cmm2/dbuser (success) 12:29:24.762 |debug IdsODBC.cpp:648 Performing SQL
operation select userid, jsmid from enduser, enterprisenode where
my_lower(xep106userid) = my_lower(?) and primarynodeid=id 12:29:24.763
|debug ODBCConnection.cpp:315 (elapsed 0.002407) select userid, jsmid
from enduser, enterprisenode where my_lower(xep106userid) = my_lower(?)
and primarynodeid=id 12:29:24.763 |debug CUPDatabaseAlgorithm.cpp:311
This is probably a Partitioned OCS user ... redirecting to
cm-3-sip-fed-s2s.gwydlvm453 component 12:29:24.763 |debug IdsODBC.cpp:229
(elapsed 0.000137) rollback 12:29:24.763 |debug ConnectionPool.cpp:207
connection pool checkin: cmm2/dbuser (success) 12:29:24.763 |debug

```

```
sdns_plugin-1.gwydlvm453 sdns_plugin redirecting to:  
cm-3-sip-fed-s2s.gwydlvm453
```

[Cisco Unified IM and Presence のサービスアビリティ (Cisco Unified IM and Presence Serviceability)] GUI 上では、SIP Proxy、XCP SIP Federation Connection Manager、および XCP Router のデバッグ トレースを有効にできます。

IM and Presence でのトレースの設定

次の手順では、[Cisco Unified IM and Presence のサービスアビリティ (Cisco Unified IM and Presence Serviceability)] GUI 上で、SIP Proxy、XCP SIP Federation Connection Manager、および XCP Router のデバッグ トレースを設定する方法について説明します。トレース用に設定するサービスごとに、この手順を繰り返します。



注意

デバッグ レベル トレースは、システム パフォーマンスに影響を与えることがあります。必要 となしにのみデバッグ トレース レベルを有効にし、システム調査が完了した後、ログの設定 をデフォルトにリセットします。

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified IM and Presence のサービスアビリティ (Cisco Unified IM and Presence Serviceability)] > [追跡 (Trace)] > [設定 (Configuration)] を選択します。
- ステップ 2 IM and Presence サーバを選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 3 [サービス グループ (Service Group)] ドロップダウン リストから [IM and Presence サービス (IM and Presence Services)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 4 [サービス (Service)] ドロップダウン リストから次のオプションのいずれかを選択し、[移動 (Go)] を選択します。
 - a) SIP Proxy
 - b) XCP SIP Federation Connection Manager
 - c) XCP Router
- ステップ 5 [トレース開始 (Trace On)] を選択します。
- ステップ 6 [トレース フィルタ設定 (Trace Filter Settings)] の中で、[デバッグ トレース レベル (Debug Trace Level)] を選択します。トレースに対してデバッグ レベル トレースを有効にしたい場合は、[デバッグ (Debug)] を選択します。
- ステップ 7 SIP Proxy 向けにトレースを有効にする場合、[トレース フィルタ設定 (Trace Filter Settings)] にさまざまなトレース オプションがあります。次のトレースを選択します。
 - a) SIP TCP のトレースのイネーブル化 (Enable SIP TCP Trace)
 - b) SIP TLS のトレースのイネーブル化 (Enable SIP TLS Trace)
 - c) Server のトレースのイネーブル化 (Enable Server Trace)
 - d) SIP メッセージとステート マシンのトレースのイネーブル化 (Enable SIP Message and State Machine Trace)

- e) Method/Event ルーティングのトレースのイネーブル化 (Enable Method/Event Routing Trace)
- f) Routing のトレースのイネーブル化 (Enable Routing Trace)

ステップ 8 [保存 (Save)] を選択します。
これらのサービスごとにデバッグ トレースを開始するための詳細については、Cisco Unified IM and Presence のサービスアビリティ オンライン ヘルプを参照してください。

関連トピック

[LCS/OCS SIP のトレース, \(4 ページ\)](#)

LCS/OCS SIP のトレース

LCS/OCS SIP Proxy コンポーネントは、すべての SIP 要求のルーティングを担当します。ルーティングに関する問題をデバッグするには、LCS/OCS サーバ (Standard Edition または Enterprise Edition) でデバッグ トレースを有効にできます。デバッグ トレースを開始する手順は、LCS と OCS との間で異なります。

LCS 上での SIP トレースの有効化

次の手順は、LCS 上で SIP トレースを有効にする方法について説明します。

手順

- ステップ 1 [スタート (Start)]>[プログラム (Programs)]>[管理ツール (Administrative Tools)]>[Live Communications Server 2005] を選択します。
- ステップ 2 LCS サーバの FQDN を右クリックし、[プロパティ (Properties)] を選択します。
- ステップ 3 [ロギング (Logging)] タブを選択し、[ロギングを有効にする (Enable Logging)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4 [ロギング レベル (Logging Level)] を 4 (デバッグ) に設定します。
- ステップ 5 ログ ファイルを保存する場所を選択します。
- ステップ 6 その他のすべてのデフォルトを受け入れ、[OK] を選択し、[プロパティ (Properties)] ウィンドウを閉じてロギングを有効にします。
- ステップ 7 ロギングを停止する準備が整った場合は、LCS サーバの FQDN を選択し、再度 [プロパティ (Properties)] を選択します。
- ステップ 8 [ロギング (Logging)] タブを選択し、[ロールオーバーをすぐに強制する (Force Rollover Now)] を選択します。
- ステップ 9 [ロギングを有効にする (Enable Logging)] チェックボックスをオフにして [OK] を選択し、[プロパティ (Properties)] ウィンドウを閉じます。
- ステップ 10 選択した場所に最新のログ ファイルを開きます。
- ステップ 11 ログのより構造化された分析を行うには、Snooper ツールをダウンロードし、それを使ってログ ファイルを表示します。

OCS 上での SIP トレースの有効化

次の手順は、OCS 上で SIP トレースを有効にする方法について説明します。

手順

- ステップ 1 [スタート (Start)]>[プログラム (Programs)]>[管理ツール (Administrative Tools)]>[Office Communications Server 2007 R2] を選択します。
- ステップ 2 エディションに応じて、次のいずれかを実行します。
 - a) Standard Edition をご使用の場合は、OCS サーバ名を右クリックし、[ログ ツール (Logging Tool)]>[新しいデバッグセッション (New Debug Session)] を選択します。

- b) Enterprise Edition をご使用の場合は、OCS プール名を右クリックし、[ログ ツール (Logging Tool)] > [新しいデバッグセッション (New Debug Session)] を選択します。

- ステップ 3** [コンポーネント (Components)] 領域で [SIPStack] チェックボックスをオンにし、[レベル (Level)] 領域で [すべて (All)] を選択します。
- ステップ 4** ログを開始する準備が整ったら、[ログの開始 (Start Logging)] を選択します。
- ステップ 5** ログを停止する準備が整ったら、[ログの停止 (Stop Logging)] を選択します。
- ステップ 6** OCS SIP Proxy ログ分析を表示するには、[ログ ファイルの解析 (Analyze Log Files)] を選択します。

関連トピック

[IM and Presence のトレース, \(1 ページ\)](#)
[Snooper ツール](#)

統合の一般的な問題

次のリストは、統合の一般的な問題のリストです。

- [IM and Presence ユーザが連絡先リストにユーザを追加すると、Microsoft Office Communicator ユーザがポップアップを受信しない, \(7 ページ\)](#)
- [IM and Presence ユーザが連絡先リストにユーザを追加したけれども、Microsoft Office Communicator ユーザの承認時に表示されない場合、Microsoft Office Communicator ユーザがポップアップを受信する, \(8 ページ\)](#)
- [Microsoft Office Communicator ユーザが連絡先リストにユーザを追加しても IM and Presence ユーザがポップアップを受信しない, \(8 ページ\)](#)
- [IM and Presence ユーザから送信された IM を Microsoft Office Communicator ユーザが受信しない, \(9 ページ\)](#)
- [Microsoft Office Communicator ユーザによって送信された IM を IM and Presence ユーザが受信しない, \(10 ページ\)](#)
- [Microsoft Office Communicator ユーザのアップデートおよび IM の表示に最大 40 秒かかる, \(11 ページ\)](#)
- [拡張ルーティングが有効な場合、IM and Presence と LCS/OCS との間でプレゼンスが交換されない, \(12 ページ\)](#)
- [IM and Presence ユーザが Microsoft Office Communicator のアドレス帳に表示されない, \(12 ページ\)](#)
- [IM and Presence がドメイン間フェデレーション要求を LCS/OCS の配置経路でルーティングできない, \(13 ページ\)](#)
- [IM and Presence と LCS/OCS との間での TLS ハンドシェイク エラー, \(13 ページ\)](#)

IM and Presence ユーザが連絡先リストにユーザを追加すると、Microsoft Office Communicator ユーザがポップアップを受信しない

トラブルシューティングの手順

- 1 連絡先に関して、有効な利用可能状態が表示されている場合は、Microsoft Office Communicator ユーザが IM and Presence クライアント ユーザから以前にサブスクリプションを受け入れたかどうか確認します。
LCS/OCS サブスクリプションの許可は永続的です。つまり、IM and Presence クライアント ユーザが Microsoft Office Communicator ユーザを削除して再度追加した場合、2 回目のポップアップは表示されません。
- 2 連絡先に「確認の待機中 (Waiting for Confirmation)」状態が表示される場合は、必要に応じて残りのトラブルシューティング手順を実行します。
- 3 連絡先の MOC SIP URI が有効なことを確認します。
- 4 Cisco SIP Proxy および Cisco SIP Federation Connection Manager サービスが各 IM and Presence サーバで実行中であることを確認します。
- 5 パーティション化されたイントラドメイン フェデレーションが IM and Presence クラスタごとに有効であることを確認します。
- 6 パーティション化されたフェデレーションのルーティングモードが選択した配置に適用されるか確認します。
拡張ルーティングは、シングルクラスタの IM and Presence 配置でのみサポートされています。
- 7 IM and Presence のスタティック ルートが LCS/OCS に要求をルーティングするように正しく設定されているか確認します。これを行うには、IM and Presence ユーザのホーム ノードにある SIP Proxy ログを確認し、SIP Proxy が LCS/OCS に対する SIP NOTIFY 要求の SIP 408 要求タイムアウトエラーを返すかどうか確認します。
- 8 TLS 暗号化が設定されている場合、Wireshark または同等の監視ツールを使用して、TLS ハンドシェイクが成功したことを確認します。
- 9 TLS 暗号化が設定されているけれども、TLS ハンドシェイクが失敗する場合は、FIPS が LCS/OCS サーバで有効になっているか確認します。
- 10 それでも TLS ハンドシェイクが失敗する場合、さらなる TLS トラブルシューティング手順について [IM and Presence と LCS/OCS との間の TLS ハンドシェイク エラー](#)、(13 ページ) をご覧ください。
- 11 SIP NOTIFY を送信している IM and Presence サーバ向けに LCS/OCS ホスト認証のエントリが存在することを確認します。
- 12 少なくとも IM and Presence サーバごとに IP アドレス エントリが存在する必要があります。
- 13 TLS 暗号化を設定すると、IM and Presence サーバ向けに 2 つ目の FQDN エントリも必要になります。

IM and Presence ユーザが連絡先リストにユーザを追加したけれども、Microsoft Office Communicator ユーザの承認時に表示されない場合、Microsoft Office Communicator ユーザがポップアップを受信する

IM and Presence ユーザが連絡先リストにユーザを追加したけれども、Microsoft Office Communicator ユーザの承認時に表示されない場合、Microsoft Office Communicator ユーザがポップアップを受信する

トラブルシューティングのヒント

IM and Presence のアクセス コントロール リスト (ACL) がすべての LCS/OCS サーバ/プールからの要求を許可することを確認します。ACL の問題がある場合、IM and Presence サーバのルーティングの SIP Proxy ログの中に「ACL - upstream not trusted - need to authenticate」というエントリが表示されます。

Microsoft Office Communicator ユーザが連絡先リストにユーザを追加しても IM and Presence ユーザがポップアップを受信しない

トラブルシューティングの手順

- 1 有効な利用可能状態が表示されている場合は、ローカルのプレゼンスドメイン内のユーザからのサブスクリプション要求を自動的に承認するように IM and Presence が設定されているか確認します。この機能が有効な場合、IM and Presence は IM and Presence ユーザにポップアップを表示することなく、自動的に要求を承認します。
- 2 そうでない場合、「ステータスが不明 (StatusUnknown)」または「プレゼンスが不明 (PresenceUnknown)」と表示される場合は、必要に応じて残りのトラブルシューティング手順を実行します。
- 3 Cisco SIP Proxy および Cisco SIP Federation Connection Manager サービスが各 IM and Presence サーバで実行中であることを確認します。
- 4 パーティション化されたイントラドメイン フェデレーションが IM and Presence クラスタごとに有効であることを確認します。
- 5 パーティション化されたフェデレーションのルーティングモードが選択した配置に適用されるか確認します。
拡張ルーティングは、シングルクラスタの IM and Presence 配置でのみサポートされています。
- 6 TLS 暗号化が設定されている場合、Wireshark または同等の監視ツールを使用して、TLS ハンドシェイクが成功したことを確認します。
- 7 TLS 暗号化が設定されているけれども、TLS ハンドシェイクが失敗する場合は、FIPS が LCS/OCS サーバで有効になっているか確認します。
- 8 それでも TLS ハンドシェイクが失敗する場合、さらなる TLS トラブルシューティング手順について [IM and Presence と LCS/OCS との間の TLS ハンドシェイク エラー](#)、(13 ページ) をご覧ください。

- 9 ルーティング IM and Presence サーバをポイントするスタティック ルートが LCS/OCS Standard Edition サーバまたは Enterprise Edition プールごとに設定されていることを確認します。
- 10 各 IM and Presence サーバが LCS/OCS の配置からドメイン ネーム サービス (DNS) から解決可能であることを確認します。
- 11 SIP NOTIFY メッセージを送信している IM and Presence サーバ向けに LCS/OCS ホスト認証のエントリが存在することを確認します。
 - a 少なくとも IM and Presence サーバごとに IP アドレス エントリが存在する必要があります。
 - b TLS 暗号化を設定すると、IM and Presence サーバ向けに 2 つ目の FQDN エントリも必要になります。
- 12 IM and Presence のアクセス コントロール リスト (ACL) がすべての LCS/OCS サーバ/プールからの要求を許可することを確認します。ACL の問題がある場合、IM and Presence サーバのルーティングの SIP Proxy ログの中に「ACL - upstream not trusted - need to authenticate」というエントリが表示されます。
- 13 これがマルチクラスタ IM and Presence の配置である場合は、クラスタ間ピアリングが正しく設定されていることを確認します。
 - a 指定されたルーティング IM and Presence ノードを含むクラスタのパブリッシャ ノード上で [Cisco Unified CM IM and Presence の管理 (Cisco Unified CM IM and Presence Administration)] > [プレゼンス (Presence)] > [クラスタ間設定 (Inter-Clustering)] を選択します。
 - b クラスタ間ピアのリストに IM and Presence ユーザがプロビジョニングされているクラスタ向けのピアが含まれていること、およびそのユーザの関連付けられたユーザの数が 0 より大きいことを確認します。
 - c クラスタ間ピアのステータスを検証するために、クラスタ間ピアを選択します。
 - d 強調表示されたエラーが存在しないことを確認してください。

IM and Presence ユーザから送信された IM を Microsoft Office Communicator ユーザが受信しない

トラブルシューティングの手順

- 1 Cisco SIP Proxy および Cisco SIP Federation Connection Manager サービスが各 IM and Presence サーバで実行中であることを確認します。
- 2 パーティション化されたイントラドメイン フェデレーションが IM and Presence クラスタごとに有効であることを確認します。
- 3 パーティション化されたフェデレーションのルーティングモードが選択した配置に適用されるか確認します。

拡張ルーティングは、シングルクラスタの IM and Presence 配置でのみサポートされています。
- 4 IM and Presence のスタティック ルートが LCS/OCS に要求をルーティングするように正しく設定されているか確認します。これを行うには、IM and Presence ユーザのホーム ノードにある

- SIP Proxy ログを確認し、SIP Proxy が LCS/OCS に対する SIP INVITE 要求の SIP 408 要求タイムアウト エラーを返すかどうか確認します。
- 5 TLS 暗号化が設定されている場合、Wireshark または同等の監視ツールを使用して、TLS ハンドシェイクが成功したことを確認します。
 - 6 TLS暗号化が設定されているけれども、TLSハンドシェイクが失敗する場合は、FIPSがLCS/OCSサーバで有効になっているか確認します。
 - 7 それでも TLS ハンドシェイクが失敗する場合、さらなる TLS トラブルシューティング手順について [IM and Presence と LCS/OCS との間の TLS ハンドシェイク エラー](#)、(13 ページ) をご覧ください。
 - 8 SIP INVITE 要求を送信している IM and Presence サーバ向けに LCS/OCS ホスト認証のエントリが存在することを確認します。
 - a 少なくとも IM and Presence サーバごとに IP アドレス エントリが存在する必要があります。
 - b TLS 暗号化を設定すると、IM and Presence サーバ向けに 2 つ目の FQDN エントリも必要になります。

Microsoft Office Communicator ユーザによって送信された IM を IM and Presence ユーザが受信しない

トラブルシューティングの手順

- 1 Cisco SIP Proxy および Cisco SIP Federation Connection Manager サービスが各 IM and Presence サーバで実行中であることを確認します。
- 2 パーティション化されたイントラドメイン フェデレーションが IM and Presence クラスタごとに有効であることを確認します。
- 3 パーティション化されたフェデレーションのルーティングモードが選択した配置に適用されるか確認します。

拡張ルーティングは、シングルクラスタの IM and Presence 配置でのみサポートされています。
- 4 TLS 暗号化が設定されている場合、Wireshark または同等の監視ツールを使用して、TLS ハンドシェイクが成功したことを確認します。
- 5 TLS暗号化が設定されているけれども、TLSハンドシェイクが失敗する場合は、FIPSがLCS/OCSサーバで有効になっているか確認します。
- 6 それでも TLS ハンドシェイクが失敗する場合、さらなる TLS トラブルシューティング手順について [IM and Presence と LCS/OCS との間の TLS ハンドシェイク エラー](#)、(13 ページ) をご覧ください。
- 7 ルーティング IM and Presence サーバをポイントするスタティック ルートが LCS/OCS Standard Edition サーバまたは Enterprise Edition プールごとに設定されていることを確認します。
- 8 各 IM and Presence サーバが LCS/OCS の配置から DNS から解決可能であることを確認します。

- 9 SIP INVITE を送信している IM and Presence サーバ向けに LCS/OCS ホスト認証のエントリが存在することを確認します。
 - a 少なくとも IM and Presence サーバごとに IP アドレス エントリが存在する必要があります。
 - b TLS 暗号化を設定すると、IM and Presence サーバ向けに 2 つ目の FQDN エントリも必要になります。
- 10 IM and Presence のアクセス コントロール リスト (ACL) がすべての LCS/OCS サーバ/プールからの要求を許可することを確認します。ACL の問題がある場合、IM and Presence サーバのルーティングの SIP Proxy ログの中に「ACL - upstream not trusted - need to authenticate」というエントリが表示されます。
- 11 これがマルチクラスタ IM and Presence の配置である場合は、クラスタ間ピアリングが正しく設定されていることを確認します。
 - a 指定されたルーティング IM and Presence ノードを含むクラスタのパブリッシャ ノード上で [Cisco Unified CM IM and Presence の管理 (Cisco Unified CM IM and Presence Administration)] > [プレゼンス (Presence)] > [クラスタ間設定 (Inter-Clustering)] を選択します。
 - b クラスタ間ピアのリストに IM and Presence ユーザがプロビジョニングされているクラスタ向けのピアが含まれていること、およびそのユーザの関連付けられたユーザの数が 0 より大きいことを確認します。
 - c クラスタ間ピアのステータスを検証するために、クラスタ間ピアを選択します。
 - d 強調表示されたエラーが存在しないことを確認してください。

Microsoft Office Communicator ユーザのアップデートおよび IM の表示に最大 40 秒かかる

トラブルシューティングの手順

このような遅延の最も一般的な理由は、配置内の DNS の設定が不足していることです。IM and Presence は、着信 SIP 要求の送り側となる LCS/OCS の IP アドレスの DNS 逆検索を実行します。IP アドレスがホスト名に解決されない場合、逆検索は約 20 秒後にタイムアウトします。これが発生すると、SIP Proxy ログに「incoming ACL check took over 2 seconds – check DNS」というログが表示されます。

この問題を解決するには、DNS ポインタ (PTR) レコードが LCS/OCS サーバの IP アドレスごとに存在することを確認してください。

拡張ルーティングが有効な場合、IM and Presence と LCS/OCS との間でプレゼンスが交換されない

トラブルシューティングの手順

- 1 Cisco Unified Communications Manager がすべての LCS/OCS ユーザ向けに Active Directory からユーザ データを同期していることを確認します。
拡張ルーティングは、Active Directory から Cisco Unified Communications Manager に同期されている LCS/OCS SIP URI に依存します。
- 2 これがシングルクラスタの IM and Presence 配置の場合のみ、拡張ルーティングが有効であることを確認します。

IM and Presence ユーザが Microsoft Office Communicator のアドレス帳に表示されない

トラブルシューティングの手順

- 1 IM and Presence ユーザが OCS から移行されて以来、LCS/OCS アドレス帳サービスによる完全同期が実施されていることを確認します。この同期は、デフォルトで毎夜実施されます。
- 2 Microsoft Office Communicator ユーザに、新しいアドレス帳のダウンロードをトリガするために、サインアウトしてサインインするように要求します。デフォルトでは、Microsoft Office Communicator が LCS/OCS から新しいアドレス帳をダウンロードするのに 1 時間を超える可能性があります。
- 3 IM and Presence ユーザが以前は Microsoft Office Communicator ユーザだった場合は、IM and Presence ユーザの古い LCS/OCS SIP URI が Active Directory アクティブ ディレクトリに入力されていることを確認します (msRTCSIP-PrimaryUserAddress)。
- 4 IM and Presence ユーザが前は Microsoft Office Communicator ユーザでなかった場合、または古い LCS/OCS SIP URI が Active Directory から消去されている場合は、Active Directory の [msRTCSIP-PrimaryUserAddress] フィールドに手動で入力し、IM and Presence ユーザが Microsoft Office Communicator のアドレス帳に表示されることを確認します。
[msRTCSIP-PrimaryUserAddress] フィールドに sip:<user's uri> と入力する必要があります。

IM and Presence がドメイン間フェデレーション要求を LCS/OCS の配置経由でルーティングできない

トラブルシューティングの手順

- 1 LCS/OCS の配置がドメイン間フェデレーション用に正しく設定されていることを確認します。これを行うには、Microsoft Office Communicator ユーザがフェデレーションできることを確認します。
- 2 Cisco SIP Proxy および Cisco SIP Federation Connection Manager が各 IM and Presence サーバで実行中であることを確認します。
- 3 IM and Presence が外部ドメイン用にドメイン間フェデレーション用に設定されており、そのダイレクトフェデレーションが有効になっていることを確認します。
- 4 外部ドメイン用にスタティック ルートが IM and Presence に設定され、スタティック ルートが LCS/OCS をポイントしていることを確認します。
- 5 外部ドメインが IM and Presence のアクセス コントロール リスト (ACL) に含まれていることを確認します。

IM and Presence と LCS/OCS との間の TLS ハンドシェイク エラー

トラブルシューティングの手順

- 1 FIPS が各 LCS/OCS サーバ上で有効になっていることを確認します。
- 2 LCS/OCS がポート 5061 でお互いの TLS 接続をリッスンするように設定されていることを確認します。
- 3 プレゼンスのピア認証ポートが 5061 に設定されているように IM and Presence のアプリケーション リスナーが設定されていることを確認します。
- 4 IM and Presence 証明書が LCS/OCS サーバと同じ認証局によって署名されていることを確認します。
- 5 LCS/OCS または IM and Presence の証明書のいずれも有効期限切れでないことを確認します。
- 6 LCS/OCS 証明書がサーバ認証とクライアント認証の両方に対して設定されていることを確認します。
 - そのような証明書には、“1.3.6.1.5.5.7.3.1,1.3.6.1.5.5.7.3.2” という OID 値が含まれています。
 - 証明書がサーバ認証用にのみ設定されている場合、“1.3.6.1.5.5.7.3.1” という OID 値が含まれています。

Microsoft Office Communicator ユーザが Cisco Unified Personal Communicator の連絡先リストに追加されると、不正な SIP URI がそのユーザに指定される

- 7 IM and Presence TLS ピア サブジェクト リストに、LCS/OCS が TLS ハンドシェイク時に提供する証明書で使用される件名共通名 (CN) が含まれることを確認します。
- 8 IM and Presence TLS ピア認証 TLS コンテキストが正しく設定されており、すべての TLS ピア サブジェクトが選択されていることを確認します。

Microsoft Office Communicator ユーザが Cisco Unified Personal Communicator の連絡先リストに追加されると、不正な SIP URI がそのユーザに指定される

トラブルシューティングの手順

Cisco Unified Personal Communicator レジストリの設定が正しいこと、特に LDAP_AttributeName_uri and LDAP_UriSchemeName サブキーが正しいことを確認します。詳細については、『*Deployment Guide for IM and Presence Service on Cisco Unified Communications Manager*』の「Configuring Active Directory for Cisco Unified Personal Communicator」の章を参照してください。

Microsoft Office Communicator の連絡先の表示名が Cisco Unified Personal Communicator に表示されない

トラブルシューティングの手順

Cisco Unified Personal Communicator レジストリの設定が正しいこと、特に LDAP_AttributeName_uri and LDAP_UriSchemeName サブキーが正しいことを確認します。詳細については、『*Deployment Guide for IM and Presence Service on Cisco Unified Communications Manager*』の「Configuring Active Directory for Cisco Unified Personal Communicator」の章を参照してください。

ユーザ移行のトラブルシューティング

- [ユーザ移行のトレース](#), (14 ページ)
- [ユーザ移行の一般的な問題](#), (20 ページ)

ユーザ移行のトレース

- [連絡先リスト エクスポート ツール](#), (15 ページ)
- [アカウント無効化ツール](#), (16 ページ)
- [アカウント削除ツール](#), (17 ページ)
- [IM and Presence BAT による連絡先リストのインポート](#), (18 ページ)

連絡先リスト エクスポート ツール

連絡先リスト エクスポート ツールを使用すると、管理者はユーザの移行用に LCS/OCS から連絡先リストを一括でエクスポートすることができます。 ツールを実行するたびに、ExportContactsLog<Timestamp>.txt と呼ばれるログファイルが生成されます。 ログファイルには、発生した障害やエラーに関する詳細が含まれています。 ログファイルは、ツール自体と同じ場所に保存されます。

エラーが発生する一般的な原因の一部は次のとおりです。

- 不正な入力ファイル名が指定された
- 入力ファイルの中にスペルミスがある
- 指定されたユーザがツールの実行対象の LCS/OCS サーバ/プールに関連付けられていない

連絡先リスト エクスポート ツールのログ ファイルの例は次のとおりです。

```
>>----- 18/05/2011 16:59:38 ----->>Version:
2.1 [DEBUG] Enter>> ExportContacts.LdapConnection.CreateLdapDirectoryEntry
[DEBUG] Enter>> ExportContacts.LdapConnection.CreateDirectoryEntry [DEBUG]
Enter>> ExportContacts.LdapConnection.checkLdapPrefix [DEBUG] Exit>>
ExportContacts.LdapConnection.checkLdapPrefix [DEBUG] Exit>>
ExportContacts.LdapConnection.CreateDirectoryEntry [DEBUG] Current line
item is: sip:ExampleUser@dtstfedcup2.com [DEBUG] Exit>>
ExportContacts.ExportContactsUtilities.getAllSipUriFromStandardFile [DEBUG]
Enter>> ExportContacts.ExportContactsUtilities.getAndPrintContactsForUsers
[DEBUG] Total number of users found is: 1 [DEBUG] Processing user number:
1 [INFO] Preparing to get contacts for User
[sip:ExampleUser@dtstfedcup2.com] [DEBUG] Enter>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.getContactsAndGroupsForUser [DEBUG] Enter>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.getUserInstanceID [DEBUG] Searching for
userInstanceID [SELECT * FROM MSFT_SIPESUserSetting WHERE PrimaryURI =
'sip:ExampleUser@dtstfedcup2.com'] [DEBUG] Enter>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.GetScope [DEBUG] Exit>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.GetScope [DEBUG] Search results returned
[DEBUG] Found user with PrimaryURI : sip:ExampleUser@dtstfedcup2.com,
InstanceId : {7D777FD5-A8F6-8243-B4D6-7F331008C58C} [DEBUG] Exit>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.getUserInstanceID [DEBUG] Enter>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.getContacts [DEBUG] Searching for contacts
[SELECT * FROM MSFT_SIPESUserContactData WHERE UserInstanceID =
'{7D777FD5-A8F6-8243-B4D6-7F331008C58C}'] [DEBUG] Enter>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.GetScope [DEBUG] Exit>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.GetScope [DEBUG] Search results returned
[DEBUG] Found contact: SIPURI : [SIP:lcsContact@dtstfedcup2.com] with
GroupId: [1] [DEBUG] Found contact: SIPURI :
[SIP:ExampleUser@dtstfedcup2.com] with GroupId: [1] [DEBUG] Exit>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.getContacts [DEBUG] Enter>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.getGroups [DEBUG] Searching for groups
[SELECT * FROM MSFT_SIPESUserContactGroupData WHERE UserInstanceID =
'{7D777FD5-A8F6-8243-B4D6-7F331008C58C}'] [DEBUG] Enter>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.GetScope [DEBUG] Exit>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.GetScope [DEBUG] Search results returned
[DEBUG] Found group: groupName : [General] with GroupId: [1] [DEBUG]
Exit>> ExportContacts.OcsWmiConnection.getGroups [INFO] User Processed
```

```
Successfully [DEBUG] Exit>>
ExportContacts.OcsWmiConnection.getContactsAndGroupsForUser [DEBUG] Enter>>
ExportContacts.ExportContactsUtilities.PrintContactsForUser [DEBUG]
Exit>> ExportContacts.ExportContactsUtilities.PrintContactsForUser [DEBUG]
Exit>> ExportContacts.ExportContactsUtilities.getAndPrintContactsForUsers
[INFO] Summary: [INFO] 1 users successfully processed [INFO] 0 users not
found [INFO] 0 users could not be processed due to errors
<<----- 18/05/2011 16:59:41 -----<<
```

関連トピック

[IM and Presence BAT による連絡先リストのインポート、 \(18 ページ\)](#)

アカウント無効化ツール

アカウント無効化ツールは、Active Directory (AD) に接続し、ユーザの LCS/OCS 属性を更新して LCS/OCS アカウントを無効にします。 ツールを実行するたびに、DisableAccountLog<Timestamp>.txt と呼ばれるログファイルが生成されます。 ログファイルには、発生した障害やエラーに関する詳細が含まれています。 ログファイルは、ツール自体と同じ場所に保存されます。

このツールでエラーが発生する一般的な原因の一部は次のとおりです。

- 不正な入力ファイル名が指定された
- 入力ファイルの中にスペルミスがある
- ユーザが LCS/OCS データベースに存在しない
- ツールを実行している管理者が AD に対する読み取り/書き込み権限を持っていない
- このツールによって AD に変更内容が適用され、LCS/OCS データベースまで伝播するのに必要な時間を管理者が十分に設けていない。 変更が LCS/OCS データベースに反映されていることを検証せずに、管理者が次の移行ステップに進んだ場合、移行が失敗することがある。

アカウント無効化ツールのログ ファイルの例は次のとおりです。

```
>>----- 18/05/2011 17:02:07 ----->>Version:
2.0 [DEBUG] Enter>> DisableAccount.LdapConnection.CreateLdapDirectoryEntry
[DEBUG] Enter>> DisableAccount.LdapConnection.CreateDirectoryEntry [DEBUG]
Enter>> DisableAccount.LdapConnection.checkLdapPrefix [DEBUG] Exit>>
DisableAccount.LdapConnection.checkLdapPrefix [DEBUG] Exit>>
DisableAccount.LdapConnection.CreateDirectoryEntry [DEBUG] Enter>>
DisableAccount.AccountDisable.DisableUsersInFile [DEBUG] Enter>>
DisableAccount.AccountDisable.GetSipUriFromLine [DEBUG] Exit>>
DisableAccount.AccountDisable.GetSipUriFromLine [INFO] Preparing to Disable
Communications Server Account for User [sip:ExampleUser@dtstfedcup2.com]
[DEBUG] Enter>> DisableAccount.LdapConnection.DisableAccount [INFO]
Searching for user [sip:ExampleUser@dtstfedcup2.com] [INFO] Search results
returned [DEBUG] Enter>>
DisableAccount.LdapConnection.CreateLdapDirectoryEntry [DEBUG] Enter>>
DisableAccount.LdapConnection.CreateDirectoryEntry [DEBUG] Enter>>
DisableAccount.LdapConnection.checkLdapPrefix [DEBUG] Exit>>
DisableAccount.LdapConnection.checkLdapPrefix [DEBUG] Exit>>
DisableAccount.LdapConnection.CreateDirectoryEntry [INFO] Found user with
```



```

PrimaryURI : sip:ExampleUser@dtstfedcup2.com, DisplayName : Example User,
Enabled : True [DEBUG] Committed changes to the AD [INFO] User Account
Disabled [DEBUG] Exit>> DisableAccount.LdapConnection.DisableAccount
[DEBUG] Enter>> DisableAccount.AccountDisable.GetSipUriFromLine [DEBUG]
Exit>> DisableAccount.AccountDisable.DisableUsersInFile [INFO] Summary:
[INFO] 1 users successfully processed [INFO] 0 users not found [INFO] 0
users could not be processed due to errors <<----- 18/05/2011
17:02:08 -----<<

```

関連トピック

[アカウント削除ツール, \(17 ページ\)](#)

アカウント削除ツール

アカウント削除ツールを使用すると、移行するユーザを削除することで、それらのユーザへのプレゼンス要求が後から IM and Presence にルーティングされるようにします。その一方で、削除されたユーザは、LCS/OCSに残っているユーザの連絡先リストからは削除されません。アカウント削除ツールを実行すると、DeleteAccountLog<Timestamp>.txt と呼ばれるログファイルがツールと同じディレクトリに生成されます。ログファイルには、発生した障害やエラーに関する詳細が含まれています。

このツールでエラーが発生する一般的な原因の一部は次のとおりです。

- 不正な入力ファイル名が指定された
- 不正なデータベース インスタンス名が指定された
- 入力ファイルの中にスペルミスがある
- ユーザが LCS/OCS データベースに存在しない

アカウント削除ツールのログ ファイルの例は次のとおりです。

```

>>----- 18/05/2011 17:03:26 ----->>Version:
2.0 [DEBUG] Enter>> DeleteAccount.DbConnectionFactory.GetCommSvrDbCon
[DEBUG] Enter>> DeleteAccount.DbConnectionFactory.GetConnection [DEBUG]
Attempting to Open connection with String :
Server=10.53.46.132\lcsdatabase;Database=rtc;Trusted_Connection=yes;
[DEBUG] Connection Opened Ok [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.DbConnectionFactory.GetConnection [DEBUG] Enter>>
DeleteAccount.DbConnectionFactory.tableExists [DEBUG] SQL is [SELECT id
FROM sysobjects WHERE name = 'Resource'] [DEBUG] Found id [517576882]
[DEBUG] Exit>> DeleteAccount.DbConnectionFactory.tableExists [INFO] Found
the Resource Table, appears to be a valid Communications Server Database
[DEBUG] Enter>> DeleteAccount.DbConnectionFactory.tableExists [DEBUG]
SQL is [SELECT id FROM sysobjects WHERE name = 'Endpoint'] [DEBUG] Found
id [2098106515] [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.DbConnectionFactory.tableExists [INFO] Found the Endpoint
table, Creating LCS Database Connection [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.DbConnectionFactory.GetCommSvrDbCon [DEBUG] Enter>>
DeleteAccount.CommSvrDbConnection.CheckConnection [DEBUG] Enter>>
DeleteAccount.CommSvrDbConnection.GetConnection [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.CommSvrDbConnection.GetConnection [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.CommSvrDbConnection.CheckConnection [DEBUG] Enter>>

```

```

DeleteAccount.DeleteUserData.DisableUsersInFile [DEBUG] Enter>>
DeleteAccount.DeleteUserData.GetUserAtHostFromLine [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.DeleteUserData.GetUserAtHostFromLine [INFO] Preparing to
Delete Communications Server Data for User [ExampleUser@dtstfedcup2.com]
[DEBUG] Enter>> DeleteAccount.DeleteUserData.DeleteOcsUserData [DEBUG]
Enter>> DeleteAccount.CommSvrDbConnection.GetResourceIdForUser [DEBUG]
Enter>> DeleteAccount.CommSvrDbConnection.GetConnection [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.CommSvrDbConnection.GetConnection [DEBUG] Enter>>
DeleteAccount.CommSvrDbConnection.SqlEscape [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.CommSvrDbConnection.SqlEscape [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.CommSvrDbConnection.GetResourceIdForUser [INFO] Found user
[ExampleUser@dtstfedcup2.com] with ResourceId [402], proceeding to delete
data [DEBUG] Enter>> DeleteAccount.LcsDbConnection.DeleteResourceDirectory
[DEBUG] Enter>> DeleteAccount.CommSvrDbConnection.GetConnection [DEBUG]
Exit>> DeleteAccount.CommSvrDbConnection.GetConnection [DEBUG] Deleted
SubscriptionStatic for resource [402] [DEBUG] Deleted SubscriptionDynamic
for resource [402] [DEBUG] Deleted BatchSubChild for resource [402]
[DEBUG] Deleted HomedResourceRegisterTime for resource [402] [DEBUG]
Deleted HomedResourcePermission for resource [402] [DEBUG] Deleted
BatchSubParent for resource [402] [DEBUG] Deleted Endpoint for resource
[402] [DEBUG] Deleted ContactGroupAssoc for resource [402] [DEBUG] Deleted
ContactGroup for resource [402] [DEBUG] Deleted Contact for resource
[402] [DEBUG] Deleted HomedResource for resource [402] [DEBUG] Deleted
ResourceDirectory for resource [402] [DEBUG] Committing transaction for
resource [402] [INFO] Completed Updates for resource [402] [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.LcsDbConnection.DeleteResourceDirectory [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.DeleteUserData.DeleteOcsUserData [DEBUG] Enter>>
DeleteAccount.DeleteUserData.GetUserAtHostFromLine [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.DeleteUserData.GetUserAtHostFromLine [DEBUG] Exit>>
DeleteAccount.DeleteUserData.DisableUsersInFile [INFO] Summary: [INFO] 1
users successfully processed [INFO] 0 users not found [INFO] 0 users
could not be processed due to errors <<----- 18/05/2011
17:03:27 -----<<

```

関連トピック

[アカウント無効化ツール](#)

IM and Presence BAT による連絡先リストのインポート

IM and Presence BAT ツールは、連絡先リストのインポートジョブの結果をログファイルに書き込みます。ログファイルには、次の情報が含まれています。

- 正常にインポートされた連絡先の数。
- 連絡先をインポートしようとした際に発生した内部サーバエラーの数。
- インポートされなかった（無視された）連絡先の数。ログファイルには、無視されたそれぞれの連絡先の理由がログファイルの末尾に記載されます。
- BAT ジョブを早期に終了させたエラーが原因で処理されなかった CSV ファイル内の連絡先の数。このエラーは滅多に起こりません。

このログファイルにアクセスするには、次の手順を実行します。

- 1 [Cisco Unified CM IM and Presence の管理 (Cisco Unified CM IM and Presence Administration)] > [一括管理 (Bulk Administration)] > [ジョブ スケジューラ (Job Scheduler)] を選択します。
- 2 [検索 (Find)] を選択し、連絡先リストのインポート ジョブのジョブ ID を選択します。
- 3 [ログ ファイル名 (Log File Name)] リンクを選択し、ログを開きます。

任意の BAT ジョブの詳細が必要な場合は、一括プロビジョニング サービスのデバッグ ログを参照してください。これらのログには、/var/log/active/cm/trace/bps/log4j/bps000*.txt からアクセスできます。

一括プロビジョニング サービスのデバッグ ロギングは、[Cisco Unified IM and Presence のサービス アビリティ (Cisco Unified IM and Presence Serviceability)] GUI から有効にできます。

IM and Presence での BAT プロビジョニング サービスでのロギングの設定

次の手順では、IM and Presence で BAT プロビジョニング サービスでロギングを設定する方法について説明します。



注意

デバッグ レベル トレースは、システム パフォーマンスに影響を与えることがあります。必要などきのみデバッグ トレース レベルを有効にし、システム調査が完了した後、ログの設定をデフォルトにリセットします。

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified IM and Presence のサービスアビリティ (Cisco Unified IM and Presence Serviceability)] > [トレース (Trace)] > [設定 (Configuration)] を選択します。
- ステップ 2 IM and Presence サーバを選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 3 [サービスグループ (Service Group)] ドロップダウンリストから[データベースおよび管理者サービス (Database and Admin Services)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 4 [サービス (Service)] ドロップダウンリストから[一括プロビジョニングサービス (Bulk Provisioning Service)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 5 [トレース開始 (Trace On)] を選択します。
- ステップ 6 [トレース フィルタ設定 (Trace Filter Settings)] の中で、[デバッグ トレース レベル (Debug Trace Level)] を選択します。トレースに対してデバッグ レベルを有効にしたい場合は、[デバッグ (Debug)] を選択します。
- ステップ 7 [保存 (Save)] を選択します。

関連トピック

[連絡先リスト エクスポート ツール, \(15 ページ\)](#)

ユーザ移行の一般的な問題

- アプリケーションが正しく初期化できない - ユーザ移行ツールのいずれかを実行しているときにエラーが発生する, (20 ページ)
- 連絡先リストエクスポート ツール - ログの概要にいくつかのユーザが見つからないと表示される, (21 ページ)
- 連絡先リストエクスポート ツール - 通常モードで実行すると、ツールは経過表示バーを表示せず、エクスポートされた連絡先の出力ファイルを生成しない, (21 ページ)
- アカウント無効化ツール - ログには、IP/FQDN/ホスト名を使用して LDAP に接続できないことが記載されている, (22 ページ)
- アカウント削除ツール - LCS/OCS データベースまたは SQL サーバインスタンスが見つからない, (22 ページ)
- アカウント削除ツール - SQL Server への接続中にログにエラーが表示される, (22 ページ)
- BAT 連絡先リストの更新 - アップロードされた連絡先リストファイルがドロップダウン リストに表示されない, (23 ページ)
- BAT 連絡先リストの更新 - BAT ジョブの後にログ ファイルが結果ページ上に存在しない, (23 ページ)
- BAT 連絡先リストの更新 - ユーザの連絡先が BAT ジョブ中にインポートされない, (23 ページ)
- BAT 連絡先リストの更新 - ユーザの連絡先が BAT ジョブ中に部分的にインポートされる, (24 ページ)
- BAT 連絡先リストの更新 - 連絡先が BAT ジョブ中にインポートされない, (24 ページ)
- 移行処理中に、ユーザの移行が [ステータスが不明 (Status Unknown)] または [プレゼンスが不明 (Presence Unknown)] の状態で Microsoft Office Communicator ユーザに表示される, (24 ページ)

アプリケーションが正しく初期化できない - ユーザ移行ツールのいずれかを実行しているときにエラーが発生する

トラブルシューティングの手順

シスコが提供する各ユーザ移行ツールを使用するには、.NET Framework の少なくともバージョン 1.1 が、そのツールを実行している場所からサーバにインストールされている必要があります。.NET 1.1 以降が自分のコンピュータにインストールされていることを確認します。

連絡先リストエクスポート ツール - ログの概要にいくつかのユーザが見つからないと表示される

トラブルシューティングの手順

- 1 IM and Presence のエクスポート済みファイルを入力として使用する場合は、正しいドメインが `-d/` パラメータで使用され、ファイル内に入力ミスがないことを確認してください。
- 2 SIP URI ファイルを入力ファイルとして使用している場合は、ユーザが有効 (Active Directory [AD] および LCS/OCS に存在する) で、入力ファイルに「sip:」プレフィックス付きで正しく入力されていることを確認します。
- 3 IM and Presence のエクスポートされたファイルあるいは SIP URI ファイルを入力に使用している場合、または OU 入力ファイルを使用している場合、ユーザアカウントが AD の中で無効になっている可能性が高いです。ユーザアカウントを再度有効にし、このツールを再度実行してください。

連絡先リストエクスポート ツール - 通常モードで実行すると、ツールは経過表示バーを表示せず、エクスポートされた連絡先の出カファイルを生成しない

トラブルシューティングの手順

- 1 連絡先リストエクスポートのログに次のエラーがないか確認します。「次の IP/FQDN/ホスト名を使用して LDAP に接続することができません : [some_ip_or_hostname] (Unable to connect to LDAP using IP/FQDN/Hostname: [some_ip_or_hostname]) 」
 - a エラーが存在する場合は、Active Directory (AD) サーバ用に指定されたアドレスが正しいか確認します。
 - b 指定したアドレスが有効な場合は、AD サーバと LCS/OCS サーバ間のネットワークが接続されていることを確認するために AD サーバに ping を実行します。
 - c 接続が確立されている場合、AD サーバにアクセスするのに必要な権限をユーザが持っていることを確認します。
- 2 連絡先リストエクスポートのログに次のエラーがないか確認します。「ファイルを開くことに失敗しました... (Failed to open file...) 」
 - 1 エラーが存在する場合は、`-f/` パラメータに使用されるファイル名のスペルが間違っているか無効です。
 - 2 入力ファイルのファイル名にスペースや特殊文字が含まれていないことも確認してください。

アカウント無効化ツール - ログには、IP/FQDN/ホスト名を使用して LDAP に接続できないことが記載されている

トラブルシューティングの手順

- 1 Active Directory (AD) サーバ用に指定されたアドレスが正しいか確認します。
- 2 指定したアドレスが有効な場合は、AD サーバと LCS/OCS サーバ間のネットワークが接続されていることを確認するために AD サーバに ping を実行します。
- 3 接続が確立されている場合、AD サーバにアクセスするのに必要な権限をユーザが持っていることを確認します。

アカウント削除ツール - LCS/OCS データベースまたは SQL サーバインスタンスが見つからない

トラブルシューティングの手順

- 1 アカウントが正しく削除されていることを確認するには、各データベースインスタンス (OCS) と SQL サーバインスタンス (LCS) に対してアカウント削除ツールを実行する必要があります。
- 2 OCS の場合、次の手順に従って各サーバ/プールのデータベース インスタンスを見つけます。
 - a OCS 管理コンソールで、[Enterprise プール (Enterprise Pools)] からプール名を選択するか (Enterprise Edition)、[Standard Edition サーバ (Standard Edition Servers)] からサーバ名を選択します (Standard Edition)。
 - b 右側のペインで [データベース (Database)] タブを選択します。
 - c データベースのインスタンス名は、[全般設定 (General Settings)] の最初の項目です。
- 3 LCS の場合、次の手順に従って各サーバ/プールの SQL サーバインスタンスを見つけます。
 - a [フォレスト (Forest)] > [ドメイン (Domains)] > [<domain name>] > [Live Communications のサーバおよびプール (Live Communications servers and pools)] > [<pool name>] からプール名を選択します。
 - b 右側のペインで [ステータス (Status)] タブを選択します。
 - c 最初の項目は、SQL サーバインスタンスです。

アカウント削除ツール - SQL Server への接続中にログにエラーが表示される

トラブルシューティングの手順

- 1 アカウント削除ツールのログをチェックし、このエラーのログを確認します。エラーが「このユーザは SQL Server の信頼関係接続と関連付けられていません。(The user is not associated with

a trusted SQL Server connection) 」である場合、ツールを実行しているユーザが、LCS/OCS データベースに書き込むために必要な権限を持っていません。

- 2 必要な権限を持つユーザ アカウントを使用してツールを再実行してください。

BAT 連絡先リストの更新 - アップロードされた連絡先リスト ファイルがドロップダウン リストに表示されない

トラブルシューティングの手順

- 1 [Cisco Unified CM IM and Presence の管理 (Cisco Unified CM IM and Presence Administration)] > [一括管理 (Bulk Administration)] > [ファイルのアップロード/ダウンロード (Upload/Download Files)] を選択し、[検索 (Find)] を選択します。
- 2 ファイルが存在し、その機能タイプが[ユーザの連絡先のインポート-カスタムファイル (Import Users' Contacts - Custom File)]であることを確認します。
- 3 不正な機能タイプのファイルが存在する場合、そのファイルを削除します。ファイルを削除したか、ファイルが存在しない場合は、もう一度ファイルをアップロードし、そのターゲットが[連絡先リスト (Contact Lists)]であり、そのトランザクションタイプが[ユーザの連絡先のインポート-カスタムファイル (Import Users' Contacts - Custom File)]であることを確認します。

BAT 連絡先リストの更新 - BAT ジョブの後にログ ファイルが結果ページ上に存在しない

トラブルシューティングの手順

BAT の連絡先インポート ジョブのログがジョブの結果ページから欠落している場合、BAT ジョブはサブスクリバ ノードから実行されました。ログは、パブリッシャ ノードからのみアクセス可能です。ログを表示するには、パブリッシャ ノード上の [Cisco Unified CM IM and Presence の管理 (Cisco Unified CM IM and Presence Administration)] にサインインします。

BAT 連絡先リストの更新 - ユーザの連絡先が BAT ジョブ中にインポートされない

トラブルシューティングの手順

- 1 具体的なエラーがないかジョブ結果のログ ファイルをチェックします。
- 2 IM and Presence に対して、ユーザにライセンスが付与されていることを確認します。
- 3 ユーザがこのクラスタ内のノードに割り当てられていることを確認します。
- 4 連絡先のドメインが有効であることを確認します。

BAT 連絡先リストの更新 - ユーザの連絡先が BAT ジョブ中に部分的にインポートされる

トラブルシューティングの手順

- 1 具体的なエラーがないかジョブ結果のログ ファイルをチェックします。
- 2 欠落している連絡先が、CSV ファイル内で有効な形式で入力されていることを確認します。
- 3 連絡先のユーザ数が、システムの [連絡先リストの最大サイズ (Maximum Contact List Size)] を超えていないか確認します。
- 4 ウォッチャのユーザ数が、システムの [ウォッチャの最大数 (Maximum Watchers)] を超えていないか確認します。

BAT 連絡先リストの更新 - 連絡先が BAT ジョブ中にインポートされない

トラブルシューティングの手順

- 1 具体的なエラーがないかジョブ結果のログ ファイルをチェックします。
- 2 インポート ファイルが、有効な形式で入力されていることを確認します。
- 3 IM and Presence に対して、すべてのユーザにライセンスが付与されていることを確認します。
- 4 すべてのユーザがローカル クラスタ上で割り当てられていることを確認します。
- 5 Cisco Presence Engine サービスがクラスタ内のすべてのノードで実行中であることを確認します。

移行処理中に、ユーザの移行が [ステータスが不明 (Status Unknown)] または [ライセンスが不明 (Presence Unknown)] の状態で Microsoft Office Communicator ユーザに表示される

トラブルシューティングの手順

- 1 このドキュメントで説明したように、連絡先が IM and Presence に完全に移行されていることを確認します。

マイグレーションプロセス中、連絡先の移行のプレゼンスを Microsoft Office Communicator ユーザが利用できない期間があります。シスコでは、そのような問題がなるべく発生しないようにするために、予定されたメンテナンスウィンドウの中でユーザ移行を実行することをお勧めします。

- 2 Microsoft Office Communicator ユーザにサインアウトして再度サインインするように依頼します。

移行された連絡先が IM and Presence にインポートされたら、Microsoft Office Communicator ユーザには、Microsoft Office Communicator クライアントからサインアウトしてサインインするまでそれらの連絡先のプレゼンスが表示されません。

- 3 問題が解決しない場合は、このドキュメントで説明したように移行手順が正しく実行されたことを確認します。
 - アカウント削除ツールを実行する前に、アカウント無効化ツールによって適用された更新が LCS/OCS に同期されたことを確認します。
 - すべての LCS/OCS Standard Edition サーバまたは Enterprise Edition プールでアカウント管理ツールが実行されたことを確認します。
 - これらの手順が正しく実行されなかった場合は、次の手順を繰り返してこの問題を解決します。
 - アカウント無効化ツールを実行する
 - アカウント無効化ツールによって実行された更新が LCS/OCS に同期されたことを確認する
 - アカウント削除ツールを実行する
- 4 それでも移行した連絡先が [プレゼンスが不明 (Presence Unknown)] と表示される場合は、IM and Presence と LCS/OCS との間の統合に問題がある可能性があります。統合の問題のトラブルシューティングに関するヘルプについては、[統合の一般的な問題](#)、(6 ページ) を参照してください。

