



## トラブルシューティング

- [IM and Presence ページを、Microsoft Lync クライアントのデフォルトの Web ブラウザから開くことができない](#), 1 ページ
- [E.164 形式の番号使用時の Lync のエラー](#), 2 ページ
- [Cisco Unified Communications Manager へのユーザの同期](#), 2 ページ
- [ユーザ ID での IM and Presence の有効化](#), 3 ページ
- [Lync クライアントでのユーザの通話コントロールが有効であることを確認する](#), 3 ページ
- [Microsoft Lync クライアントのステータス バーの、赤い X のついた電話のアイコン](#), 4 ページ

### IM and Presence ページを、Microsoft Lync クライアントのデフォルトの Web ブラウザから開くことができない

**問題** Microsoft Lync クライアント ユーザが IM and Presence メニュー アイテムにアクセスする際、デフォルトの Web ブラウザが IM and Presence サーバに接続できず、IM and Presence の Web ページを開くことができません。

**解決法** Microsoft Lync クライアント ユーザが IM and Presence メニュー アイテムにアクセスする際、通常は IM and Presence の Web ページがユーザのデフォルトの Web ブラウザで開きます。しかし、Web ブラウザから IM and Presence サーバに接続できない場合、次の項目を確認します。

- 1 ブラウザの設定で JavaScript が有効になっていることを確認します。
- 2 Web ブラウザで次のアドレスを入力し、ブラウザから IM and Presence サーバに接続できることを確認します。 <https://cupserveraddress:8443/ccmuser/showHomeMini.do?mini=true>。
- 3 IM and Presence サーバの IP アドレス、または FQDN の指定が間違っている場合、プラグインのインストール手順を再実行し、IM and Presence サーバのアドレスを修正します。
- 4 接続に関して他に問題がある場合、次の作業が必要な場合があります。

- IM and Presence サーバの Web アドレスを、Microsoft Lync クライアント コンピュータのブラウザの、信頼済み Web アドレスの一覧に追加します。Microsoft Explorer で、[インターネット オプション (Internet Options)] > [セキュリティ (Security)] > [信頼済みサイト (Trusted Sites)] を選択し、信頼済みの Web アドレスの一覧に次のエントリを追加します。

`https://<IM and Presenceのサーバ名>`

- ドメインの HTTPS Web アドレスを IM and Presence サーバのセキュリティ ゾーンに追加します。Microsoft Explorer で、[Microsoft Internet Explorer] > [インターネット オプション (Internet Options)] > [セキュリティ (Security)] > [イントラネット (Local Internet)] > [サイト (Sites)] > [詳細設定 (Advanced)] を選択し、セキュリティ ゾーンの Web アドレスの一覧に次のエントリを追加します。 `https://*.<使用しているドメイン>`
- 5 ユーザにこの機能を使用する権限がないとのエラー メッセージが表示された場合、IM and Presence でユーザを Microsoft Lync で有効にしなればなりません。 [リモート通話コントロールの設定](#)を参照してください。
  - 6 信頼されていないセキュリティ証明書に関するエラーメッセージ、または同様の警告が表示される場合、[続行 (Continue)] を選択します。多くのブラウザでは、Web サイトのセキュリティ証明書をダウンロードし、信頼済みに設定することができます。

## E.164 形式の番号使用時の Lync のエラー

**解決法** [Lync Server のコントロールパネルでユーザを有効にする](#)で示すように、[回線 URI (Line URI)] フィールドに tel: 値を追加する際、E.164 形式の番号を使用している場合は `phone-context=dialstring` を追加しないでください。例をあげると、[回線 URI (Line URI)] フィールドは `"tel:+19728131000"` と設定する必要があります。

`"tel:+19728131000;phone-context=dialstring"` とは設定しないでください。

`phone-context=dialstring` が追加された場合、Lync クライアントではエラーが発生し、サインイン処理を開始するための最初の INVITE を Lync サーバに送信しません。

## Cisco Unified Communications Manager へのユーザの同期

ユーザが AD でプロビジョニングされているのに Cisco Unified Communications Manager で表示されない場合、次の手順を実行し、ユーザを Cisco Unified Communications Manager に同期します。

## 手順

- 
- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration) ] > [システム (System) ] > [LDAP] > [LDAP ディレクトリ (LDAP Directory) ] を選択します (AD に一致する LDAP 設定名を選択します)。
  - ステップ 2 設定が正しいことを確認します。
  - ステップ 3 [完全同期を今すぐ実行する (Perform Full Sync Now) ] を選択し、プロンプトが表示されたら [OK] を選択します。
  - ステップ 4 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration) ] > [ユーザ管理 (User Management) ] > [エンド ユーザ (End User) ] を選択します。  
ユーザはユーザ リストには表示されません。
- 

## ユーザ ID での IM and Presence の有効化

Cisco Unified Communications Manager でユーザが設定されているものの、IM and Presence で表示されない場合は、次の手順を実行します。

## 手順

- 
- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration) ] > [ユーザ管理 (User Management) ] > [エンド ユーザ (End User) ] を選択します。
  - ステップ 2 ユーザを検索します。
  - ステップ 3 ユーザを選択します。
  - ステップ 4 [Unified CM IM and Presence でのユーザの有効化 (Enable User for Unified CM IM and Presence) ] チェックボックスをオンにします。
  - ステップ 5 [保存 (Save) ] を選択します。
- 

## Lync クライアントでのユーザの通話コントロールが有効であることを確認する

ユーザには Lync クライアントでの通話コントロールがない場合、次の手順を実行する必要があります。

## 手順

- ステップ 1 Lync クライアントにサインインします。
- ステップ 2 ウィンドウの右上のドロップダウン矢印をクリックします。
- ステップ 3 [ツール (Tools) ] > [オプション (Options) ] > [電話 (Phones) ] を選択します。
- ステップ 4 [電話の統合 (Phone Integration) ] 領域で、[電話システムとの統合を有効にする (Enable integration with your phone system) ] オプションを選択します。
- ステップ 5 [詳細設定 (Advanced) ] を選択します。
- ステップ 6 [自動設定 (Automatic Configuration) ] オプションが選択されていることを確認します。このオプションを使用し、クライアントは Lync サーバデータベースからの正しい情報にアクセスできます。
- ステップ 7 [OK] を選択します。  
問題が解決しない場合は、ユーザが Cisco Unified Communications Manager と同期しており、IM and Presence サーバでユーザに対して RCC が有効になっていることを確認します。

## 関連トピック

[ユーザの機能の割り当て](#)

# Microsoft Lync クライアントのステータスバーの、赤い X のついた電話のアイコン

**解決法** ユーザが Microsoft Lync クライアントにサインインし、ウィンドウ下部のステータスバーに「通話転送設定済み (Call forwarding is on) 」または「通話転送未設定 (Call forwarding is off) 」というテキストが表示される場合、統合設定は正常に行われています。ステータスバーに赤い X のついた電話のアイコンが表示される場合、統合が失敗しています。サインインの問題を解決するには、Lync サーバのトレースを開始して、IM and Presence サーバと Microsoft Lync サーバとの間の INVITE/INFO SIP メッセージ交換シーケンスの問題を特定します。Microsoft Lync のサーバのログと Microsoft Lync クライアントのログの詳細については、Microsoft Lync のドキュメントを参照してください。

## 関連トピック

[詳細情報](#)