

# 統合のトラブルシューティング

- IM and Presence サービスのトレース, 1 ページ
- Microsoft サーバ SIP 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 サービスのトレース

IM and Presence サービス ノード上では、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。 したがって、これらのサービスは IM and Presence サービスと Lync/OCS/LCS 間の SIP パーティション イントラドメイン フェデレーション統合の中心となります。

XCP ルータは、IM and Presence サービスの中核サービスです。 要求の受信者が Microsoft サーバ か IM and Presence サービス ユーザであるかどうかで決まります。

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@implync.net SIP/2.0^M From:

<sip:fbear@implync.net>;tag=a4cdaec0-1138350a-13d8-45026-4d755b8a-2162aa7a-4d755b8a^M

To: <sip:ysam@implync.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<sup>M</sup>
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@implync.net' to='ysam@implync.net' type='probe'/>...
21:48:44.743 |SIPGWController.cpp:622: Skipping DNS lookup: <presence
from='fbear@implync.net' to='ysam@implync.net' type='probe'/>
21:48:44.743 |SIPGWController.cpp:704: Entering handleOutContinue:
<presence from='fbear@implync.net' to='ysam@implync.net' type='probe'/>
21:48:44.743 |SIPGWController.cpp:989: findSession (JID):
local(fbear@implync.net) remote(ysam@implync.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@implync.net remote=ysam@implync.net
21:48:44.743 |SIPGWController.cpp:1017: findSession: Made new session:
sess=0x09a5a090 local(fbear@implync.net) remote(ysam@implync.net)
21:48:44.743 |SIPGWSession.cpp:990: sess=0x09a5a090 Entering handleOut:
<presence from='fbear@implync.net' to='ysam@implync.net' type='probe'/>
21:48:44.743 |SIPGWSession.cpp:1090: createOutgoingSubs
local=fbear@implync.net, remote=ysam@implync.net
48:44.744 |SIPSubs.cpp:1037: from=<sip:fbear@implync.net>
to=<sip:ysam@implync.net> local contact=sip:10.53.56.17:5080;transport=TCP
remote contact=sip:ysam@implync.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@implync.net'</pre>

from='bbird@implync.net'><status>Already Subscribed</status></presence> 12:29:24.762 |debug ConnectionPool.cpp:166 connection pool checkout: ccm2/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: ccm2/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 サービス 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 サービス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。

```
Æ
```

#### 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 サービス ノードを選択し、[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

Microsoft サーバ SIP トレース,  $(4 \, \sim - \, \checkmark)$ 

# Microsoft サーバ SIP トレース

Lync/OCS/LCS 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行います。 ルー ティングの問題をデバッグするには、Microsoft サーバに固有のメソッドを使用して Microsoft サー バのデバッグ トレース (Standard Edition または Enterprise Edition) をイネーブルにできます。

#### Lync での SIP トレースの有効化

次の手順は、Lync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)]>[すべてのプログラム (All Programs)]>[Microsoft Lync Server 2010]>[Lync Server ログ ツール (Lync Server Logging Tool)]を選択します。
- ステップ2 [コンポーネント (Components)]領域で、SIPStack を確認します。
- **ステップ3** [ロギング レベル (Logging Level)]を[すべて (All)]に設定し、[ログの開始 (Start Logging)] を選択します。
- ステップ4 トレース停止の準備が整ったら、[ログの停止(Stop Logging)]を選択します。
- ステップ5 [ログファイルの解析(Analyze Log Files)]を選択し、ログを表示します。
- **ステップ6** 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。

#### 関連トピック

IM and Presence サービスのトレース,  $(1 \sim - i)$ Snooper ツール

### 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 を使用する場合は、OCS サーバ名を右クリックして、[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 を使用する場合は、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 ロギン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 ロギン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 サービスのトレース, (1 \sim - i)
Snooper ツール
```

### 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。

### 統合の一般的な問題

ここでは、統合の一般的な問題について説明します。

# Microsoft サーバのユーザを IM and Presence サービス連絡先リストに 追加すると、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

 連絡先について有効な利用可能状態が表示されている場合は、Microsoft Lync または Microsoft Office Communicator のユーザが以前に IM and Presence サービスのクライアントユーザからの 登録を受け入れているかどうかを確認します。

Microsoft サーバ登録の承認は永久なので、IM and Presence サービスのクライアント ユーザが Microsoft Lync または Microsoft Office Communicator のユーザを削除して、再度追加すると、2 番目のポップアップが表示されないことを意味します。

- 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 サービス ノードで実行中であることを確認します。
- 5 パーティションイントラドメインフェデレーションが IM and Presence サービス クラスタごと に有効であることを確認します。
- 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 サービス配置でのみサポートされ ています。
- 7 IM and Presence サービススタティックルートが Microsoft サーバへの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 サービスユー ザのホームノードにある SIP Proxy ログを確認し、SIP Proxy が Microsoft サーバに対する 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 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 および Microsoft サーバ間のTLSハンドシェイクエラー,(13ページ)をご覧ください。
- **10** Microsoft Server ホスト認証エントリが SIP NOTIFY を送信する IM and Presence サービスノードにあることを確認します。
- 11 少なくとも IM and Presence サービス ノードごとに IP アドレス エントリが存在する必要があります。
- **12** TLS 暗号化を設定すると、IM and Presence サービス ノード向けに 2 つ目の FQDN エントリも 必要になります。

# Microsoft サーバのユーザを IM and Presence サービスの連絡先リスト に追加すると、ポップアップを受信するが、承認後のアベイラビリ ティがない

#### トラブルシューティングのヒント

IM and Presence サービスのアクセス コントロール リスト (ACL) がすべての Lync/OCS/LCS 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 の問題がある場合は、IM and Presence Service ノードのルーティングの SIP Proxy ログの中に、「ACL-信頼されていないアップストリー ム - 認証が必要(ACL - upstream not trusted - need to authenticate)」というエントリが表示されま す。

# Microsoft Lync または Microsoft Office Communicator ユーザが連絡先リ ストにユーザを追加すると、IM and Presence サービスユーザがポップ 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 サービス 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 サービス は IM and Presence サービス 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(Status Unknown)」または「プレゼンスが不明(Presence Unknown)」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 ビスノードで実行中であることを確認します。
- 4 パーティションイントラドメインフェデレーションが IM and Presence サービス 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 サービス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 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 および Microsoft サーバ間の TLS ハンドシェイク エラー, (13 ページ) をご覧ください。
- 8 ルーティング IM and Presence サービス ノードをポイントするスタティック ルートが Lync/OCS/LCS 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。
- 9 各 IM and Presence サービス ノードが Microsoft サーバの配置からドメイン ネーム サービス (DNS) によって解決可能であることを確認します。
- **10** Microsoft サーバホスト認証のエントリが SIP NOTIFY メッセージを送信している IM and Presence サービス ノードに存在していることを確認します。
  - a 少なくとも IM and Presence サービス ノードごとに 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 サービスノード向けに2つ目の FQDN エントリ も必要になります。
- 11 IM and Presence サービスのアクセス コントロール リスト (ACL) がすべての Microsoft 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 の問題がある場合は、IM and Presence Service ノードのルーティングの SIP Proxy ログの中に、「ACL - 信頼されていないアップスト リーム - 認証が必要(ACL - upstream not trusted - need to authenticate)」というエントリが表示 されます。
- 12 これがマルチクラスタ IM and Presence サービス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 サービス ノードを含むクラスタのパブリッシャ ノード上で [Cisco IM and Presence の管理(Cisco Unified Communications Manager 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 サービス 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、およびそのピアに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 サービスのユーザが送信した IM を Microsoft サーバの 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 サービス ノードで実行中であることを確認します。

- パーティションイントラドメインフェデレーションが IM and Presence サービス クラスタごと に有効であることを確認します。
- 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 サービス配置でのみサポートされています。

- 4 IM and Presence サービス スタティック ルートが Lync/OCS/LCS 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 サービス ユーザのホーム ノードにある SIP Proxy ログを確認し、SIP Proxy が Microsoft サーバに対する 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 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 および Microsoft サーバ間のTLSハンドシェイクエラー,(13ページ)をご覧ください。
- 7 Microsoft サーバホストの認証エントリが SIP INVITE 要求を送信する IM and Presence サービス ノードにあることを確認します。
  - a 少なくとも IM and Presence サービス ノードごとに 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 サービスノード向けに2つ目の FQDN エントリ も必要になります。

# Microsoft サーバ 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

- Cisco SIP Proxy および Cisco SIP Federation Connection Manager サービスが各 IM and Presence サー バノードで実行中であることを確認します。
- 2 パーティションイントラドメインフェデレーションが IM and Presence サービス クラスタごと に有効であることを確認します。
- 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 サービス配置でのみサポートされています。

4 Microsoft Lync の場合、TLS 暗号化が設定されていることを確認します。

- 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 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および Microsoft サーバ間の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 サービス ノードをポイントするスタティック ルートが Lync/OCS/LCS 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 サービス ノードが MIcrosoft サーバの配置から DNS によって解決可能であることを確認します。
- 9 Microsoft サーバホストの許可エントリが SIP INVITE を送信している IM and Presence サービス ノードに存在していることを確認します。
  - a 少なくとも IM and Presence サービス ノードごとに 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 サービスノード向けに2つ目の FQDN エントリ も必要になります。
- 10 IM and Presence サービスのアクセス コントロール リスト (ACL) がすべての Microsoft 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 の問題がある場合は、IM and Presence Service ノードのルーティングの SIP Proxy ログの中に、「ACL - 信頼されていないアップスト リーム - 認証が必要(ACL - upstream not trusted - need to authenticate)」というエントリが表示 されます。
- これがマルチクラスタ IM and Presence サービス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 サービス ノードを含むクラスタのパブリッシャ ノード上で [Cisco Unified Communications Manager IM and Presence の管理(Cisco Unified Communications Manager 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 サービス 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、およびそのピアに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 サーバの更新と 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 サービス は、着信 SIP 要求の送り側となる Lync/OCS/LCS の IP アドレスのリバース DNS

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 Microsoft 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。

# 高度なルーティングがイネーブルの場合にアベイラビリティが IM and Presence サービスと Microsoft サーバの間で交換されない

トラブルシューティングの手順

1 Cisco Unified Communications Manager がすべての Lync/OCS/LCS 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。

高度なルーティングは、Active Directory からCisco Unified Communications Manager に同期され ている Microsoft サーバ SIP URI に依存します。

2 これがシングルクラスタの IM and Presence サービス 配置の場合のみ、高度なルーティングが 有効であることを確認します。

# IM and Presence サービス ユーザが Microsoft サーバアドレス帳に表示 されない

- IM and Presence サービス ユーザが Microsoft サーバから移行されて以来、Lync/OCS/LCS 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 Lync または Microsoft Office Communicator の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サーバから新しいアドレス帳をダウンロードするのに1時間以上かかる場合があります。
- 3 IM and Presence サービス ユーザが前に Microsoft Lync または Microsoft Office Communicator の ユーザだった場合、IM and Presence サービス ユーザがまだ Active Directory (msRTCSIP-PrimaryUserAddress) に入力した古い Microsoft サーバ SIP URI を持っていること を確認します。
- 4 IM and Presence サービスユーザが前は Microsoft Lync または Microsoft Office Communicator ユー ザでなかった場合、または古い Microsoft サーバ 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 サービスユーザが Microsoft サーバ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。

# IMandPresenceサービスがドメイン間フェデレーション要求をMicrosoft サーバ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

- Lync/OCS/LCS 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サーバ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 サービス ノードで実行中であることを確認します。
- **3** IM and Presence サービス 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 サービス に設定され、スタティック ルートが Microsoft サーバ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 サービスのアクセス 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 および Microsoft サーバ間の TLS ハンドシェイク エラー

- 1 Lync/OCS/LCS 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。
- 2 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 サービスのアプ 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。
- **3** IM and Presence サービス証明書が Microsoft の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。
- 4 Microsoft サーバまたは IM and Presence サービス証明書が期限切れになっていないことを確認 します。
- 5 Microsoftのサーバ証明書がサーバ認証とクライアント認証の両方に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。
- 6 IM and Presence サービス TLS ピア サブジェクト リストに、TLS ハンドシェイク時に Microsoft サーバによって提供される証明に使用される件名共通名 (CN) が含まれることを確認します。

7 IM and Presence サービス 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。

# MicrosoftLyncユーザまたはMicrosoftOfficeCommunicator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。

# Cisco Unified Personal Communicator 上の Microsoft Lync または Microsoft Office Communicator の連絡先に表示名が表示されない

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Cisco Unified Personal Communicator の Active Directory の設定に関するトピック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

ここでは、ユーザ移行のトレースとユーザ移行の一般的な問題について説明します。

### ユーザ移行のトレース

ここでは、ユーザ移行のトレースに使用されるツールについて説明します。

#### 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 Lync/OCS/LCS 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 Microsoft 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:lyncContact@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 ------<<</pre>
```

#### 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 Lync/OCS/LCS 属性を更 新して Microsoft サーバ 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
- ユーザは、Microsoft サーバ データベースに存在しません
- ・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、Microsoftサーバ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Microsoftサーバ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
```

Cisco Unified Communications Manager リリース 9.1(1)の IM and Presence サービスのパーティション

アカウント無効化ツールの使用方法の詳細については、移行するユーザのMicrosoftのサーバアカ ウントの無効化に関連するトピックを参照してください。

#### 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 サービス 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、Lync/OCS/LCS 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
- ユーザは、Microsoft サーバ データベースに存在しません

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 ------<<

アカウント削除ツールの使用方法の詳細については、移行するユーザのデータベースからユーザ データを削除することに関するトピックを参照してください。

#### IM and Presence BAT による連絡先リストのインポート

IM and Presence サービス 一括管理ツール (BAT) 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。

Cisco Unified Communications Manager リリース 9.1(1)の IM and Presence サービスのパーティション イントラドメイン フェデレーション

- •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。

- [Cisco Unified IM and Presence の管理(Cisco Unified 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。

ー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 サービスでの一括プロビジョニング サービス ロギングの設定

次の手順では、IM and Presence サービスで一括プロビジョニング 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 なとき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)] >[トレース (Trace)]>[設定 (Configuration)]を選択します。
- ステップ2 IM and Presence サービス ノードを選択し、[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1 [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, (14ページ)

#### ユーザ移行の一般的な問題

ここでは、共通のユーザ移行の問題について説明します。

# 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 ツールが Lync ユーザ用の出力ファイルを生成しない

#### トラブルシューティングの手順

Lyncサーバから連絡先リストをエクスポートするには、データベースインスタンスのパラメータ を含む必要があります。データベースインスタンスパラメータを省略するか、誤ったデータベー スパラメータを入力した場合、エラーが連絡先リストエクスポートのログに書き込まれます。 ログを確認し、データベースパラメータを省略したか、間違ったパラメータを入力したかを特定 します。 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。

- 1 プールのフロントエンドサーバの powershell ウィンドウを開きます。
- **2** 次の cmdlet を実行します。

Get-CsManagementConnection

データベース インスタンスの名前は返された出力のデータ ソース パラメータの値です。

#### 連絡先リスト エクスポート ツールのログに getAndPrintContactsForUsers エラーが表 示される

#### トラブルシューティングの手順

Lync ユーザのエクスポートツールを実行したときに「Error occurred in getAndPrintContactsForUsers (getAndPrintContactsForUsers でエラーが発生しました)」というエラーがログに表示された場合 は、連絡先リストエクスポートツールは、Lync データベースに接続できません。ツールを実行 しているユーザアカウントにLync データベースの適切な読み取り権限があることを確認します。 dbo 実行アカウント権限が RTC データベースに許可されていることを確認します。問題が解決し ない場合は、データベース インスタンスの名前に入力ミスがないことを確認します。

#### 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

- 1 IM and Presence サービス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/パラメータに使用され、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 Lync/OCS/LCS 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 サービスのエクスポート済みファイルあるいは SIP URI ファイルを入力として 使用していない場合、または OU 入力ファイルを使用している場合、ユーザ アカウントは 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力ファイルを生成しない

#### トラブルシューティングの手順

- 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Lync/OCS/LCS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...)」
  - a 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。
  - b 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。
- 3 OCS またはLCS のエクスポートの連絡先リスト ツールを実行する場合は、データベースイン スタンスパラメータを入力していないことを確認します。 データベース インスタンスのパラ メータは、Lync からのみ連絡先をエクスポートするために必要です。

# 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

- 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 Lync/OCS/LCS 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-Microsoft サーバデータベースまたは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

- 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 (Lync/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。
- 4 Lync 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 プールのフロントエンドサーバの powershell ウィンドウを開きます。
  - **b** 次の cmdlet を実行します。

Get-CsManagementConnection

データベース インスタンスの名前は返された出力のデータ ソース パラメータの値です。

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

- 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、Lync/OCS/LCS 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

- [Cisco Unified Communications Manager IM and Presence の管理(Cisco Unified Communications Manager 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 ブはサブスクライ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 Communications Manager IM and Presence の管理 (Cisco Unified Communications Manager 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

- 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 サービスに対して、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。

ユーザ ステータスの移行は、移行プロセス中に Microsoft サーバ ユーザ対して「ス テータスが不明(Status Unknown)」または「プレゼンスが不明(Presence Unknown)」と表示される

#### 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 サービス に完全に移行されて いることを確認します。

移行プロセス中、移行連絡先を Microsoft Lync または 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 Lync または Microsoft Office Communicator ユーザにログアウトしてから再度ログイン するよう要求します。 移行された連絡先が IM and Presence サービス にインポートされても、Microsoft サーバ ユーザ には、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は 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Lync/OCS/LCSに同期されたことを確認します。
  - すべての Standard Edition Microsoft サーバまたは Enterprise Edition プールの削除のアカウント ツールを実行し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します。
    - 。アカウント無効ツールによって実行された AD 更新が Microsoft サーバに同期したことを確認します。

。アカウント削除ツールを実行します。

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 サービス と Microsoft サーバ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。