



ボイス メッセージの問題

この章では、ボイス メッセージに関連する、次のような一般的な問題の解決方法について説明します。

- 30 秒経過するとボイス メッセージが停止する (P.7-2)
- Cisco Unity がロール オーバーせずにビジー音が聞こえる (P.7-2)
- ボイス メッセージ システムに転送されたコールが Cisco Unity に対する直接コールとして処理される (P.7-3)
- 管理者アカウントが Cisco Unity サブスクライバに関連付けられていない (P.7-4)

Cisco Unity ボイス メッセージに関する広範なトラブルシューティング情報については、次の URL で『Cisco Unity トラブルシューティングガイド』を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_troubleshooting_guides_list.html

Cisco Unity に関連するすべてのマニュアルについては、次の URL を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/tsd_products_support_series_home.html

30 秒経過するとボイスメッセージが停止する

症状

Cisco Unified Communications Manager と連動して Cisco Unity を実行している場合に、ボイスメールメッセージを残すための時間が発信者に 30 秒しか与えられていません。

考えられる原因

この問題は、発信者がボイスメッセージを残そうとしているときに発生し、メッセージ開始から 30 秒でコールが強制終了されます。有効な内線番号または電話番号をダイヤルし、30 秒より長いボイスメッセージを残そうとすることで、これは簡単に再現できます。

推奨処置

1. この問題を解決するには、Media Gateway Control Protocol (MGCP; メディア ゲートウェイ コントロール プロトコル) が音声ゲートウェイで使用されていることを確認します。
2. MGCP が使用されている場合は、`no mgcp timer receive-rtcp` コマンドを追加します。
3. MGCP が音声ゲートウェイで使用されていない場合は、Cisco Unity サーバに対する Skinny トレースと Cisco Communications Manager トレースを有効にします。

Cisco Unity 診断トレースの設定については、次の URL で、該当する『Cisco Unity トラブルシューティングガイド』の「診断トレースユーティリティとログ」の項を参照してください。
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_troubleshooting_guides_list.html#3

Cisco Unity がロールオーバーせずにビジー音が聞こえる

症状

Cisco Unity が最初の回線を通過せず、2 番目のポートにロールオーバーしません。

例

```
Call 5000 from 1001
Get Unity
Place the call on Hold
Press New Call
Dial 5000
Get Busy tone
Press End Call
Press Resume Call
Press End Call
```

考えられる原因

Cisco Messaging Interface (CMI) サービスが Cisco Unity と同じ番号 (5000) で設定されており、代行受信を登録中であるため、コールが CMI にヒットしています。

推奨処置

CMI サービスのパラメータを調べて、`voicemaildn` パラメータが設定されていないことを確認します。

ボイスメッセージシステムに転送されたコールが Cisco Unity に対する直接コールとして処理される

症状

ある Cisco Unified IP Phone から別の IP Phone へのコールがボイスメッセージシステムに転送されると、そのコールは発信側の電話機から Cisco Unity への直接コールとして処理されます。ただし、これは番号がダイヤルされた場合に発生しますが、[リダイヤル] ソフトキーが押された場合には正しく機能しません（着信側電話機のグリーティングを受信します）。

考えられる原因

TSP のロジックでは、転送されたコールの場合、originalCalledPartyName が「Voicemail」のときは、そのコールは直接コールと見なされます。これは、Cisco Unified Communications Manager を使用しているフェールオーバー Cisco Unity システムのための動作です。

推奨処置

1. Cisco Unified Communications Manager サーバで、Cisco Voice Mail ポートの表示に関するフィールドの名前を「VoiceMail」以外のものに変更します。
2. Unity サーバで、HKLM\Software\ActiveVoice\AvSkinny\voiceMail display Name= *anything other than VoiceMail* という新しい Registry 文字列値を追加します。

管理者アカウントが Cisco Unity サブスクリバに関連付けられていない

症状

System Administrator (SA) ページにアクセスしようとしているとき、管理者アカウントが Unity サブスクリバに関連付けられていないというメッセージが表示されます。

考えられる原因

ユーザにアクセス権が設定されていません。

推奨処置

1. SA ページに対する適切なアクセス権を取得するには、GrantUnityAccess ユーティリティを実行する必要があります。このツールは `C:\commsserver\grantunityaccess.exe` にあります。



(注) GrantUnityAccess ユーティリティの詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_troubleshooting_guides_list.html で、該当する『Cisco Unity システム アドミニストレーションガイド』にある「Cisco Unity システム管理のアカウントの管理」の章の「別の Cisco Unity サーバに対する管理者権限の付与」の項を参照してください。

2. オプションを選択せずにこのユーティリティを実行すると、使用説明が表示されます。このツールを通常の使用方法で実行すると、SA に対するアクセス権が付与されるアカウントのドメインまたはエイリアスが表示され、次に、それらのアクセス権のコピー元となるアカウントに関する情報が表示されます。

たとえば、管理者アクセス権を付与する対象のユーザのエイリアスが TempAdministrator で、自分のドメイン名が MyDOMAIN の場合、DOS プロンプトで次のコマンドを使用します。

GrantUnityAccess -u MyDOMAIN\TempAdministrator -s Installer -f

インストール担当者のアカウントには、常に管理者アクセス権を持つ特別なアカウントが指定されます。ただし、そのアカウントはディレクトリ自体には作成されず、SQL データベース専用のローカルなアカウントになります。