



# 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。

- [ボイス メッセージ](#)
- [Unity の問題](#)

## ボイスメッセージ

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/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_unity/unity31/tsg/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_unity/unity31/tsg/index.htm)

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/univercd/cc/td/doc/product/voice/index.htm>

Cisco Unity の日本語版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/japanese/warp/public/3/jp/service/manual\\_j/index\\_uc\\_cu.shtml](http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/index_uc_cu.shtml)

## 30 秒経過するとボイスメッセージが停止する

### 症状

Cisco CallManager と連動して Cisco Unity 3.x 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 CallManager トレースを有効にします。

Cisco Unity 3.x 以降で Skinny トレースを設定する方法の詳細については、次の URL で『Configuring Unity Traces with MaestroTools.exe』を参照してください。

[http://www.cisco.com/warp/public/788/AVVID/unity\\_trace\\_maestrotools.html](http://www.cisco.com/warp/public/788/AVVID/unity_trace_maestrotools.html)

Cisco Unity 3.1 以降は、MaestroTools に代わって Cisco Unity Diagnostic Tool が採用されています。このツールの使用方法の詳細については、次の URL で「Cisco Unity Diagnostic Tool」を参照してください。

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_unity/unity31/tsg/tsg31/tsg\\_0900.htm#xtocid13](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_unity/unity31/tsg/tsg31/tsg_0900.htm#xtocid13)

---

## Unity の問題

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- Unity がロールオーバーせずにビジー音が聞こえる
- ボイスメッセージに転送されたコールが Unity に対する直接コールとして処理される
- 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
- Cisco Unity 3.1.2 または 3.1.3 の録音メッセージにノイズがある

## Unity がロールオーバーせずにビジー音が聞こえる

### 症状

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

Messaging Interface が 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 が設定されていないことを確認します。

## ボイスメッセージに転送されたコールが Unity に対する直接コールとして処理される

### 症状

Unity のバージョンは 2.4.5.135、TSP は 6.0(1)、Cisco CallManager は 3.1(31)spD です。

ある IP Phone から別の IP Phone へのコールがボイスメッセージに転送されると、そのコールは発信側の電話機から Unity への直接コールとして処理されません。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、Redial ソフトキーが押された場合には正しく機能します (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 CallManager を使用するフェールオーバー Unity システムのための動作です。

### 推奨処置

1. Cisco CallManager サーバで、Cisco Voice Mail ポートの Display 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エラーが表示されます。

### 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:\commsrver\grantunityaccess.exe` にあります。



(注) GrantUnityAccess ユーティリティの詳細については、次の URL で、「Granting Administrative Rights to Other Cisco Unity Servers」を参照してください。  
[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_unity/unity31/sag/sag312/sag\\_0255.htm#xtocid8](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_unity/unity31/sag/sag312/sag_0255.htm#xtocid8)

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。

## Cisco Unity 3.1.2 または 3.1.3 の録音メッセージにノイズがある

### 症状

この問題が発生するのは、Automatic Gain Control (AGC) のレジストリ設定値が誤っている場合だけです。一般に、誤った値には次のものがあります。

- AGCsamplesize が 16 進数 4e20 (10 進数 20000) になっている。16 進数 1f40 (10 進数 8000) にする必要があります。
- AGCgainthreshold が 16 進数 28 (10 進数 40) になっている。16 進数 5 (10 進数 5) にする必要があります。

### 考えられる原因

Cisco Unity 3.1.2 サーバの場合、AGC レジストリ設定が誤った値に設定されていることがあります。また、Cisco Unity 3.1.3 にアップグレードされたサーバの場合も、その可能性があります。これらの誤った設定が原因で、大きなホワイトノイズが次の位置で発生する可能性があります。

- メッセージの冒頭
- メッセージの途中 (メッセージの録音中にユーザが話すのを中断したとき)
- メッセージの末尾

### 推奨処置 対応策

レジストリ設定を正しい値に変更することで問題は解消します。詳細については、次の URL で Cisco Unity 製品のマニュアルを参照してください。

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_unity/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_unity/index.htm)

■ Unityの問題