



## CHAPTER 7

# 音声メッセージングの問題

ここでは、次の一般的な音声メッセージングの問題の解決方法について説明します。

- 「音声メッセージングが 30 秒後に停止する」 (P.7-1)
- 「Cisco Unity システムがロールオーバーされない：ビジー トーンが聞こえる」 (P.7-2)
- 「音声メッセージング システムに転送されるコールが Cisco Unity システムへの直接コールとして扱われる」 (P.7-2)
- 「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」 (P.7-3)

Cisco Unity 音声メッセージングの広範なトラブルシューティング情報については、次の URL の『*Cisco Unity Troubleshooting Guide*』を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod\\_troubleshooting\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_troubleshooting_guides_list.html)

Cisco Unity システム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](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/tsd_products_support_series_home.html)

## 音声メッセージングが 30 秒後に停止する

### 症状

Cisco Unity システムが Cisco Unified Communications Manager とともに実行されている場合、発信者がボイスメール メッセージを残すことができるのは 30 秒だけです。

### 考えられる原因

この問題は、発信者が音声メッセージを残しているときに発生し、コールはメッセージの開始から 30 秒で終了します。これは、有効な内線/番号をダイヤルし、30 秒を超える音声メッセージを残そうとすることで簡単に再現されます。

### 推奨処置

1. この問題を解決するには、メディア ゲートウェイ コントロール プロトコル (MGCP) 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にない場合は、Cisco Unity サーバの Skinny トレースおよび Cisco Communications Manager トレースをイネーブルにします。

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 Troubleshooting Guide』の「Diagnostic Trace Utilities and Logs」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](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_troubleshooting_guides_list.html#3)

## Cisco Unity システムがロールオーバーされない：ビジー トーンが聞こえる

### 症状

Cisco Unity システムが最初の回線を通過せず、2 番めのポートにロールオーバーされません。

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、代行受信を登録しているため、コールは CMI に到達しています。

### 推奨処置

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

## 音声メッセージング システムに転送されるコールが Cisco Unity システムへの直接コールとして扱われる

### 症状

1 つの Cisco Unified IP Phone から別の Cisco Unified IP Phone へのコールが音声メッセージング システムに転送されると、コールを発信する電話機から Cisco Unity システムへの直接コールとして扱われます。ただし、これは番号がダイヤルされた場合にだけ発生し、[リダイヤル (Redial)] ソフトキーが押された場合は正常に機能します (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、転送されたコールで originalCalledPartyName が「Voicemail」の場合、コールは直接コールとしてマークされます。これは、Cisco Unified Communications Manager を使用しているフェールオーバー Cisco Unity システムのために行われました。

### 推奨処置

1. Cisco Unified Communications Manager サーバで、Cisco Voice Mail ポートの Display フィールドの名前を「VoiceMail」以外に変更します。

2. Cisco Unity サーバで、HKLM\Software\ActiveVoice\AvSkinny\voiceMail display Name=VoiceMail 以外の名前という新しい 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

システム管理者 (SA) ページにアクセスしようとしたときに、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

ユーザに対してアクセス権が設定されていません。

### 推奨処置

1. SA ページにアクセスできる適切な権限を取得するには、GrantUnityAccess ユーティリティを実行する必要があります。このツールがある場所は、**C:\commserver\grantunityaccess.exe** です。



(注) GrantUnityAccess ユーティリティの詳細については、次の URL で該当する『Cisco Unity System Administration Guide』の「Accessing the Cisco Unity Administrator」の章の「Granting Administrative Rights to Other Cisco Unity」を参照してください。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod\\_troubleshooting\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_troubleshooting_guides_list.html)



(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/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/unity/3x/administration/guide/312/SAG\\_0255.html#wp1060485](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/unity/3x/administration/guide/312/SAG_0255.html#wp1060485)

2. オプションを指定しないでこのユーティリティを実行した場合、指示が表示されます。このツールの通常の使用では、SA へのアクセス権を付与するアカウントのドメイン/エイリアスを指定し、次にそれらの権限のコピー元アカウントに関する情報を指定します。

たとえば、管理権限を付与するユーザのエイリアスが TempAdministrator であり、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.**

インストーラ アカウントは常に管理権限を保持する特別なアカウントですが、ディレクトリ自体には作成されません。SQL データベースだけのローカルなアカウントです。

■ 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