



ボイス メッセージングの問題

ここでは、一般的なボイス メッセージングの問題の解決方法について説明します。

Cisco Unity ボイス メッセージング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 にある『*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

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

- ボイス メッセージングが 30 秒後に停止する, 1 ページ
- 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, 2 ページ
- ボイス 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, 3 ページ
- 管理者アカウントが Cisco Unity サブスクリイバに関連付けられていない, 3 ページ

ボイス 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

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 1001Get 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。

ボイス 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 へのコールがボイス 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 [表示 (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 サブスクライ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 サブスクライ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



(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

- 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。