



## トラブルシューティング

- [問題レポートの作成, 1 ページ](#)
- [コンフィギュレーションユーティリティでのログの有効化, 2 ページ](#)
- [Live Text ウィンドウでの追加の IBM コール オプションの無効化, 2 ページ](#)
- [電話の利用状況に関する問題のトラブルシューティング, 3 ページ](#)

## 問題レポートの作成

予測できない問題や解決できない問題が生じた場合、ユーザは詳細な設定内容やログ情報が記載されたレポートを生成できます。これらのレポートは、TACによるトラブルシューティングの手掛かりになるものです。



(注) [詳細ログの有効化 (Enable detailed logging)] は、実稼働環境への導入の場合はコンフィギュレーションユーティリティでオンにしないでください。詳細ログは、必要に応じてクライアント上でのみ有効にする必要があります、そうすることで、ユーザは問題を記録するログを生成でき、ログの収集が終わったらログの有効化をオフにできます。

構成設定などの重要な情報が起動時にログファイルに記録されるため、詳細ログを有効化したら、IBM Sametime または IBM Lotus Notes を再起動するようにユーザに指示します。

プラグインに関するトラブルシューティングを行う場合は、次のログファイルでエラーや警告の詳細な内容を調べることができます。

- IBM Sametime : trace-log-0.xml および error-log-0.xml
- IBM Lotus Notes : trace-log-0.xml および error-log-0.xml

ログの場所を表示するには、[ファイル (File)] > [プリファレンス (Preferences)] を選択し、[Cisco] > [一般 (General)] を選択します。

レポートを取得するには、次の手順を実行します。

## 手順

- 
- ステップ1 詳細ログを有効にします。
- ステップ2 問題を再現します。
- ステップ3 問題のレポートを作成するには、[問題レポートの作成 (Create Problem Report)] を [ヘルプ (Help)] メニューから選択します。
- 

# コンフィギュレーションユーティリティでのロギングの有効化

シスコのサポートに問題を報告する場合、ロギングを有効にし、サポートエンジニアが問題を診断するために有益なデータを提供する必要があります。コンフィギュレーションユーティリティですべてのユーザに対してロギングを有効にできます。詳細ログ機能を使用すると、次のようにボイスメール用または Phone Control and Presence 用のログを個別に記録できます。

- ボイスメールのロギングの場合、[ボイスメール (Voicemail)] タブをクリックし、[詳細ログの有効化 (Enable Detailed Logging)] チェックボックスをオンにします。
- Phone Control and Presence のロギングの場合、[Phone Control and Presence] タブをクリックし、[詳細ログの有効化 (Enable Detailed Logging)] チェックボックスをオンにします。



- 
- (注) ロギングを有効にすると、ログファイルには記録が累積される点に注意してください。ログが不要になったら、必ず [詳細ログの有効化 (Enable Detailed Logging)] チェックボックスをオフにします。
- 

# Live Text ウィンドウでの追加の IBM コールオプションの無効化

Live Text 機能を使用すると、Live Text オブジェクトをクリックしたときに、コールメニューを開くことができます。ユーザは右クリックしてウィンドウを開く、または Live Text の横のドロップダウン矢印を左クリックしてメニューを開くことができます。組織内で使用する IBM Sametime の設定によっては、ウィンドウまたはメニューで追加のコールオプションを表示できます。

追加のコールオプションを無効にするには、次の手順を実行します。

## 手順

- ステップ 1** IBM に連絡し、ホット フィックス バイナリ MEWE-8UEB9U を入手します。ホット フィックス をインストールします。
- ステップ 2** 次の管理設定を設定し、Boolean 型フラグを作成します。次のようにフラグを true に設定すると、LiveText コール アクションが強制的に無効になります。
- 設定 : disableLiveTextCallAction
  - 設定グループ名 : com.ibm.collaboration.realtime.telephony.ui
  - 設定の型 : Boolean

(注) 追加の電話アイコンが Sametime ボタン バーに表示されたら、TCSCPI または SUT を無効にします。

IBM Sametime バージョン 8.5.2 以降では、追加の電話アイコンの問題を解決する必要があります。

詳細については、IBM のマニュアルを参照してください。

## 電話の利用状況に関する問題のトラブルシューティング

電話の利用状況に関する問題は、次のいずれかの方法で予防します。

- site.xml ファイルの格納場所であるアップデート サイトのルート ディレクトリに、managed-settings.xml というファイルを作成します。Integration の導入に自動プッシュを使用しない場合は、ルート ディレクトリに managed-settings.xml ファイルを作成する以外に必要な操作はありません。

次に、managed-settings.xml ファイルの例を示します。ここでは電話ステータスが有効になるよう設定されています。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<ManagedSettings>
  <settingGroup name="com.ibm.collaboration.realtime">
    <setting name="enableSUT" value="false"/>
    <setting name="enableTelephonyStatus" value="false"/>
    <setting name="enableExtendedStatus" value="true"/>
  </settingGroup>
</ManagedSettings>
```



- (注) enableExtendedStatus の値を true に設定し、Phone Control and Presence での電話ステータスの表示を有効にする必要があります。

- Lotus Notes ファイル C:\Program Files (x86)\IBM\Lotus\Notes\framework\rcp\plugin\_customization.ini に、次の行が含まれていることを確認します。

```
com.ibm.notes.branding/enable.update.ui=true
```

```
com.ibm.collaboration.realtime/enableExtendedStatus=true
```

- IM and Presence Service の資格情報が正しいことを確認します。また、次のエラーがあるかどうかを詳細ログ (trace-log-0、trace-log-1、trace-log-2 など) で確認します。

In PhoneStatusManager: Entering OnLoginError...

このエラーには、次のいずれかのコンポーネントが含まれることがあります。

エラー コンポーネント	意味
ERR_CUP_UNREACHABLE	IM and Presence Service が到達不能です。
ERR_CUP_AUTH	IM and Presence Service の資格情報が正しくありません。
ERR_JABBER_UNREACHABLE	IM and Presence Service は到達可能ですが、CUP サーバ上で実行されている Jabber サービスに接続できません。

- Cisco UC Integration for IBM Sametime Administration Utility の Domain Name パラメータに対し、ドメイン (CUP サーバ上で提供されているドメインと同じ) の値を割り当てます。
- 使用する LDAP 属性にかかわらず、IM and Presence Service のユーザ ID に対して固有の値を割り当てます。