



Cisco Visual Voicemail のトラブルシューティング

- 「電話ログの収集」 (P.8-1)
- 「Visual Voicemail の問題の解決方法」 (P.8-2)

電話ログの収集

電話機のログにアクセスするには、最初に電話機への Web アクセスを有効にし、電話機の IP アドレスを入手します。電話機の Web アクセスを有効にするには、Cisco Unified Communications Manager の次のウィンドウを使用します。

- [デバイス設定 (Device Configuration)] ウィンドウ
- [共通の電話プロファイル (Common Phone Profile)] ウィンドウ
- [エンタープライズ電話の設定 (Enterprise Phone Configuration)] ウィンドウ

各ウィンドウの詳細については、次の URL にある『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html

Web アクセスの詳細については、同じ URL にある『Cisco Unified Communications Manager Security Guide』を参照してください。

電話機の Web アクセスを有効にしたら、次の手順に従って電話ログを収集します。

手順

- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration)] で [デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] を選択します。
- ステップ 2** [電話の検索と一覧表示 (Find and List Phones)] ウィンドウで電話機を検索します。
検索で見つかった電話機の IP アドレスが [IP アドレス (IP Address)] 列に表示されます。
- ステップ 3** IP アドレスをコピーして、Web ブラウザのアドレス バー (ロケーションバー) に貼り付けます。
- ステップ 4** ブラウザに表示されたページの左側にある [デバイス ログ (Device Logs)] から [コンソール ログ (Console Logs)] を選択します。

ページ上に電話ログ ファイルへのリンクが表示されます。必要なログ ファイルをダウンロードするには、リンクを右クリックし、ファイルをテキスト ファイルとして保存します。

ステップ 5 ブラウザに表示されたページの左側にある [デバイス ログ (Device Logs)] から [コア ダンプ (Core Dumps)] を選択します。

ページ上にコア ファイルへのリンクが表示されます。必要なコア ファイルをダウンロードするには、リンクを右クリックし、ファイルをテキスト ファイルとして保存します。

Visual Voicemail の問題の解決方法

- 「「管理者にお問い合わせください (contact administrator)」というエラー メッセージが表示される」 (P.8-2)
- 「電話機がルータの背後にあると、「管理者にお問い合わせください (contact administrator)」というエラー メッセージが表示される」 (P.8-2)
- 「電話機が ASA の背後にあると、「管理者にお問い合わせください (contact administrator)」というエラー メッセージが表示される」 (P.8-3)
- 「Visual Voicemail で使用する回線が数秒後に切断される」 (P.8-3)
- 「メッセージを再生しても聞こえない」 (P.8-3)
- 「ボイスメール サーバが使用できない」 (P.8-3)

「管理者にお問い合わせください (contact administrator)」というエラー メッセージが表示される

問題 ユーザが電話機のメッセージ ボタンを押すと、次のエラーが表示されます。

エラー。管理者にお問い合わせください (Error, contact administrator)

ソリューション このエラー メッセージは、Visual Voicemail サービスのインストール中にユーザがメッセージ ボタンを押すと表示されます。この問題を解決するには、Visual Voicemail アプリケーションのダウンロードが完了するまで 1 分程度待ってから、メッセージ ボタンを押し直すようにユーザに求めます。Visual Voicemail が開始されれば、問題は解決します。

電話機がルータの背後にあると、「管理者にお問い合わせください (contact administrator)」というエラー メッセージが表示される

問題 ユーザが Cisco Virtual Office ルータの背後にある電話機のメッセージ ボタンを押すと、次のエラーが表示されることがあります。

エラー。管理者にお問い合わせください (Error, contact administrator)

ソリューション 電話機が Cisco Virtual Office ルータまたはその他のハードウェア VPN デバイスの背後にある場合は、Cisco Unity または Cisco Unity Connection サーバのアドレスをブロックしてはいけません。場合によっては、特定のトラフィックが音声 VLAN で送受信されなくなる可能性があります。管理者とともに、Cisco Unity または Cisco Unity Connection サーバのアドレスをブロックするアクセス コントロール リストやファイアウォール デバイスがないかどうかを確認します。

電話機が ASA の背後にあると、「管理者にお問い合わせください (contact administrator)」というエラー メッセージが表示される

問題 ユーザが Cisco Adaptive Security Appliance (ASA; 適応型セキュリティ アプライアンス) の背後にある電話機のメッセージ ボタンを押すと、次のエラーが表示されることがあります。

エラー。管理者にお問い合わせください (Error, contact administrator)

ソリューション 電話機が ASA の背後にある場合は、Cisco Unity または Cisco Unity Connection サーバのアドレスをブロックしてはいけません。場合によっては、特定のトラフィックが音声 Virtual Local Area Network (VLAN; 仮想ローカル エリア ネットワーク) で送受信されなくなる可能性があります。管理者とともに、Cisco Unity または Cisco Unity Connection サーバのアドレスをブロックするアクセス コントロール リストがないかどうかを確認します。

Visual Voicemail で使用する回線が数秒後に切断される

問題 一部のユーザが SIP 電話機で Visual Voicemail サービスを開始すると、回線が開きますが、何も聞こえず、10 秒以内に回線が切断されます。ユーザの電話機が遠隔地にある場合は、ローカル ユーザよりも高い頻度でこの問題が発生する可能性があります。

問題 ユーザが SIP 電話機でメッセージを再生または録音しようとする、次のメッセージが頻繁に表示されます。

接続の再試行中... (Retrying connection...)

問題 ユーザが SIP 電話機から初めてボイス メッセージ サービスに登録すると、Visual Voicemail で使用する回線が数秒後に切断されます。

ソリューション この問題が発生した電話機のみ、Visual Voicemail サービスの `call_connect_delay` パラメータの値を変更します。このパラメータのデフォルト値は 1000 ミリ秒です。上記の問題を解決するには、値を 1500 に変更します。それでも問題が解決しない場合は、値を 2000 に変更します。

メッセージを再生しても聞こえない

問題 ハンドセットを取り上げ、Visual Voicemail を開いてメッセージを再生しても、ボイス メッセージが聞こえないという報告をユーザから受けました。

ソリューション Visual Voicemail は、ユーザがこのアプリケーションを開始した場合を除き、メッセージを再生または録音するときしか回線を開きません。ユーザはメッセージのリストを表示し、メッセージの再生を選択できますが、Visual Voicemail はこの時点で回線を開きます。したがって、ユーザは Visual Voicemail を開始する前にハンドセットを取り上げるなどの方法で回線を開く必要はありません。ユーザに『*Quick Start Guide for Visual Voicemail*』を参照するように促します。

ボイスメール サーバが使用できない

問題 Visual Voicemail を開始しても、Cisco Unity または Cisco Unity Connection ボイスメール サーバが使用できません。

ソリューション 電話機の設定で有効な DNS サーバが定義されていることを確認します。電話機で、[設定 (Settings)] > [ネットワークの設定 (Network Configuration)] > [IPv4 設定 (IPv4 Configuration)] > [DNS サーバ 1 (DNS Server 1)] を選択します。

ソリューション 電話機の設定で有効なドメイン名が定義されていることを確認します。電話機で、[設定 (Settings)] > [ネットワークの設定 (Network Configuration)] > [ドメイン名 (Domain Name)] を選択します。

ボイスメール サーバが電話機のドメインに含まれていない場合は、`voicemail_server` サービス パラメータに完全修飾ドメイン名を指定する必要があります。このパラメータの詳細については、「[Visual Voicemail のサービス パラメータ](#)」(P.4-10) を参照してください。