



トラブルシューティング

この章は、次の項で構成されています。

- [イベントログの表示 \(P.11-2\)](#)
- [トラブルシューティングの一般的なガイドライン \(P.11-3\)](#)
- [Cisco Unified MeetingPlace Video Integration の設定と開始に関する問題 \(P.11-4\)](#)
- [ビデオ会議のスケジュールリングに関する問題 \(P.11-6\)](#)
- [ビデオ会議への参加に関する問題 \(P.11-6\)](#)
- [ビデオ会議中の問題 \(P.11-9\)](#)
- [Video Administration for Cisco Unified MeetingPlace サーバに関する問題 \(P.11-11\)](#)

イベントログの表示

Cisco Unified MeetingPlace のロギングはすべて Gateway SIM イベントログに対して行われます。

イベントログを表示するには、システムトレイで Cisco Unified MeetingPlace アイコン（オレンジ色のドア）を右クリックし、[Eventlog] を選択します。

ログの詳細レベルを設定する

- ステップ 1** Windows の [Control Panel] で、[MeetingPlace Gateways] をダブルクリックします。
- ステップ 2** [Video] タブをクリックします。
- ステップ 3** [Tracing Level] フィールドで、次の表に示す値を入力します。すべてのエントリは大文字と小文字が区別されます。

詳細レベル	Tracing Level の設定値
Cisco Unified MeetingPlace Video Integration からのエラーおよびビデオ会議のステータスを含む最小限のログ情報	Retail これがデフォルトの値です。
設定値 Retail より詳細で、設定値 Detail の設定ほど詳細ではないログ	Mid
デバッグを目的とした詳細データ この設定ではログがすぐにいっぱいになるので、必要な場合にだけ、キーをこのレベルに設定します。	Detail

- ステップ 4** [OK] をクリックします。この設定を変更してから有効になるまで、最大 1 分かかります。

トラブルシューティングの一般的なガイドライン

この項の項目は、システムに問題が発生した場合の一般的な確認事項です。

Cisco Unified MeetingPlace Video Integration が機能するためには、Cisco Unified MeetingPlace システムおよび Cisco Unified Videoconferencing システムがそれぞれ正常に稼働している必要があります。問題が発生した場合は、最初に、両方のシステムがそれぞれ Video Integration から独立して、正しく動作していることを確認する必要があります。確認方法は次のとおりです。

- Cisco Unified MeetingPlace で、音声会議と Web 会議を作成し、その会議に参加します。
- Cisco Unified Videoconferencing MCU で、ビデオ会議を作成し、その会議に参加します。Cisco Unified MeetingPlace がリソースを制御できるように、すでに Cisco Unified Videoconferencing MCU を設定している場合は、Cisco Unified Videoconferencing MCU の [External Conference Authorization Policy] フィールドに設定された権限付与を無効にしない限り、独立したビデオ会議の機能はテストできません。

また、次の一般的なガイドラインを参考にしてください。

- [第 5 章「Cisco Unified MeetingPlace Video Integration のインストール」](#)の手順に従い、すべてのコンポーネントが Video Integration 用に正しく設定されていることを確認します。
- イベントログでエラーと警告を確認します。
- Cisco Unified MeetingPlace Audio Server で gwcprtrace CLI コマンドを使用して、Video Integration に関連する項目を検索します。この項目は、MPVidSvc によって識別されます。

Cisco Unified MeetingPlace Video Integration の設定と開始に関する問題

問題 Cisco Unified MeetingPlace Video Integration を初期化できない。

解決策 Video Integration は、次のうち少なくとも 1 つ以上の操作を実行できなかったため、正常に実行されるか、または Video Integration サービスが停止されるまで、初期化を試行し続けます。



(注) これらの考えられる問題の原因と解決策については、後で説明する固有のエラー メッセージを参照してください。

- Cisco Unified Videoconferencing MCU への接続
- Cisco Unified Videoconferencing MCU への管理者としての登録
- Cisco Unified Videoconferencing MCU の既存の会議のステータスと Cisco Unified MeetingPlace Audio Server との同期

エラー メッセージ `CMcuController::initialize(), ERROR: Failed to invoke MPCGICOM.\n");`

説明 Video Integration は、Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing との接続を確立できません。

推奨処置 もう一度接続し直してください。それでも接続できない場合は、Web Conferencing サービスを再起動します。

説明 Web Conferencing が稼働していません。

エラー メッセージ `CMcuController::initialize(), ERROR: XmlMsgHandler failed to initialize: %d\n", ret)`

推奨処置 シスコ テクニカル サポート担当者にお問い合わせください。

エラー メッセージ `CMcuController::initialize(), ERROR: XmlSocket failed to initialize: %d\n", ret)`

説明 Video Integration は、Cisco Unified Videoconferencing MCU との接続を確立できません。

推奨処置 Cisco Unified VideoconferencingMCU に ping して接続を確認します。

エラー メッセージ `CMcuController::initialize(), ERROR: CmdHandler failed to initialize.\n")`

推奨処置 シスコ テクニカル サポート担当者にお問い合わせください。

エラー メッセージ `CMcuController::initialize(), ERROR: Repeatedly failed to send resource info to MP Server. \n")`

説明 Web Conferencing がまだ起動中か、または稼働していません。Video Integration は、Web Conferencing への接続を 15 秒間隔で 3 回試行します。

推奨処置 Web Conferencing が初期化されるまで待機します。

エラー メッセージ CMcuController::initialize(), ERROR: Failed to register MPVideo as authorizer.\n")

説明 Video Integration は、自身を管理者として Cisco Unified Videoconferencing MCU に登録できません。

推奨処置 Cisco Unified Videoconferencing MCU で権限の設定を確認します。P.5-5 の「Cisco Unified MeetingPlace のサポートに必要な Cisco Unified Videoconferencing MCU パラメータの設定」を参照してください。

推奨処置 以前に、別のアプリケーションがそれ自身を Cisco Unified Videoconferencing MCU で管理者として宣言していないかどうかを確認します。必要に応じて、Cisco Unified Videoconferencing MCU をリブートし、アプリケーションとの接続をすべて解除します。

エラー メッセージ CMcuController::initialize(), ERROR: Failed to register MPVideo for Notifications.\n")

推奨処置 Video Integration で再初期化が再試行されるまで、数分間待ちます。

推奨処置 このエラーが引き続き発生する場合は、シスコ テクニカル サポート 担当者にお問い合わせください。

問題 Video Integration のインストール後、イベントログに「Conference Technology Provider Initialization Failed, MCU Controller initialization failed.」というエラー メッセージが表示される。

説明 Video Integration および Web Conferencing はまだ接続を確立する準備ができていません。

推奨処置 Video Integration で接続の確立が再試行されるまで、数分間待ちます。

問題 Video Integration が稼働していないように見える。

推奨処置 イベントログを確認します。「Status: Cisco Unified MeetingPlace Video Integration ready to receive requests from MPAgent」というメッセージが表示されます。

推奨処置 Cisco Unified MeetingPlace のコマンドライン インターフェイス (CLI) で、**gwstatus** と入力します。Video Integration が正しく稼働している場合、そのステータスは OK になります。

問題 Video Integration の開始時のソケットエラーがイベントログに記録され、Video Integration が Cisco Unified Videoconferencing MCU と通信できない。

説明 Video Integration が Cisco Unified Videoconferencing MCU と異なるネットワーク ドメインに存在している可能性があります。また、両者間の IP ポートが開いていません。

推奨処置 ポート 3336 を開きます。

説明 Cisco Unified Videoconferencing MCU が停止しています。

ビデオ会議のスケジュールリングに関する問題

問題 ユーザがビデオ会議をスケジュールしようとしたが、会議をスケジュールできなかった。

説明 考えられる原因は次のいずれかです。

- － 指定した時間に使用できるビデオ ポートが不足しています。この問題が頻繁に発生する場合は、追加の MCU の導入を検討してください。
- － 会議ごとに最低限必要なビデオ ポートが使用できない場合、会議をスケジュールできません。会議あたりの最小ビデオ ポート数を減らす、または追加の MCU を導入することを検討します。

ビデオ会議への参加に関する問題

問題 Cisco Unified MeetingPlace が、Cisco Unified Videoconferencing MCU のビデオ会議の音声チャネルと Cisco Unified MeetingPlace の音声会議を接続するリンクを開始できない。

推奨処置 すべての MCU で [External Conference Authorization Policy] パラメータが [None] に設定されていることを確認します。詳細については、P.5-5 の「Cisco Unified MeetingPlace のサポートに必要な Cisco Unified Videoconferencing MCU パラメータの設定」を参照してください。

推奨処置 Cisco Unified MeetingPlace H.323/SIP Gateway が正しく設定されていることを確認します。これをテストするには、Cisco Unified MeetingPlace の音声会議を作成して、IP Phone にアウトダイヤルします。IP Phone が音声会議に正常に接続され、H.323/SIP Gateway が正しく設定されている場合は、Cisco Unified CallManager と MCU ゲートキーパーの設定を確認します。IP Phone が音声会議に正常に接続されない場合は、『Cisco Unified MeetingPlace H.323/SIP Gateway アドミニストレータ ガイド Release 5.2.1』を参照してください。これには、次の URL からアクセスできます。http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/prod_maintenance_guides_list.html

推奨処置 Cisco Unified Videoconferencing MCU への接続を確認します。ルーティングが正しく行われていることをテストするには、Cisco Unified MeetingPlace の会議から対応する Cisco Unified Videoconferencing MCU のビデオ会議にアウトダイヤルします。

推奨処置 Cisco Unified MeetingPlace Audio Server を確認して、アウトダイヤルが実際に行われたことを確認します。

推奨処置 リンクに使用できるビデオ ポートがない可能性があります。ただし、そのような事態はほとんど発生しません。

推奨処置 MeetingTime を確認して、ビデオのライセンスが有効であることを確認します。

問題 ユーザがビデオ会議を開始または接続できない。

推奨処置 Video Integration が稼働していることを確認します。

推奨処置 参加者がアドホック ベースで参加しようとしている場合、ビデオ リソースは保証されないため、使用できない可能性があります。

推奨処置 すべての接続が正しく設定され、すべてのコールが目的の宛先にルーティングされ、目的のエンドポイントが到達可能かどうかを確認します。

推奨処置 イベントログを確認します。

推奨処置 この項で、アウトダイヤルとダイヤルインに関連する他の問題 / 解決策の項目も参照してください。

問題 ビデオ エンドポイントから会議にダイヤルインできない。

説明 一時的な問題である可能性があります。

推奨処置 もう一度やり直してください。

説明 ビデオ エンドポイントから Video Administration for Cisco Unified MeetingPlace にダイヤルインするだけでは、アドホック会議を作成できません。Cisco Unified MeetingPlace で会議が進行中か、スケジュールされている必要があります。

推奨処置 Cisco Unified MeetingPlace でアドホック会議を開始するには、P.8-9 の「アドホックビデオ会議への参加」を参照してください。Cisco Unified MeetingPlace の会議がセッション中になったら、ビデオ会議を開始します。

説明 会議にパスワードが必要な場合や、プロファイル ユーザまたは招待されたユーザに会議が制限されている場合、ユーザは Web Conferencing または Cisco Unified MeetingPlace for Outlook の通知からアウトダイヤルすることによって会議に参加する必要があります。

説明 コールが目的の宛先に正常に到達していない可能性があります。

推奨処置 ルーティング パターンを確認してください。たとえば、Cisco Unified MeetingPlace の会議のサービス プレフィクスがすべて Cisco Unified Videoconferencing MCU で一意であること、およびゲートキーパーと Cisco Unified CallManager にこれらのコードと同一かこれらのコードで始まる初期文字列がないことを確認します。たとえば、サービス プレフィクスが 87 の場合、8* で始まるすべてのコールを意図しない宛先にルーティングするようなルーティング指示が、ゲートキーパーと Cisco Unified CallManager にないことを確認します。

説明 一部のエンドポイントで、ダイヤル文字列の最大文字数がダイヤルイン番号より少ない可能性があります。

問題 SCCP エンドポイントに正常にアウトダイヤルできない。

推奨処置 Cisco Unified CallManager でテクノロジー プレフィクスが正しく設定されていることを確認します。

問題 ユーザがビデオ会議に参加しようとアウトダイヤルしたが、何も起こらないか、アウトダイヤルのエラーメッセージが表示される。

説明 ユーザがビデオ会議への参加を試行する前に、ビデオ エンドポイントが稼働している必要があります。

説明 Video Integration に不正な E.164 番号が設定されている可能性があります。

説明 システムで使用可能なポートがもう存在していない可能性があります。

説明 アウトダイヤルされた回線がすでに使用中である、接続されていない、存在しない、正しく入力されていない、正しく設定されていないなどの原因が考えられます。

問題 (ロード バランシングの設定の場合のみ) 音声会議と Web 会議は起動し稼働中であるが、ビデオ会議を使用できない。

説明 Video Integration がインストールされている Web Conferencing サーバが、会議の開始時に停止していたか、使用できなかった可能性があります。この問題が発生した場合、会議は Video Integration がインストールされていないサーバにロールされ、この会議でビデオ会議を開催できなくなります。P.5-19 の「ビデオ会議のロード バランシングの設定」を参照してください。

問題 ビデオエンドポイントにアウトダイヤルすると、「Error:[513] A video call is already in progress. Please wait for the call to complete.」というエラーメッセージが表示される。

説明 ユーザが [Connect] ダイアログボックスで指定した E.164 番号が、すでにビデオ会議に参加しているか、現在呼び出し中のエンドポイントに関連付けられています。

問題 ユーザが会議にダイヤルインしようとしたが、コールが拒否されたというメッセージがアナウンスされる。

説明 ビデオ会議がセッション中でないか、またはリソースが参加者に対応できません。

問題 ビデオ会議に参加するオプションを Web 会議から使用できない。

説明 DMZ またはロード バランシングの設定では、Video Integration がインストールされていないサーバで会議が開催された場合、その会議についてはビデオ会議を使用できません。

問題 ビデオ会議に使用できるポートがないが、ポートを使用できるはずである。

説明 SCCP と H.323 は、Cisco Unified Videoconferencing MCU のリソースを共有します。

推奨処置 Cisco Unified MeetingPlace で使用できるはずのポートが SCCP サービスで使用されていないことを確認します。

問題 [Outdial All Video Term. at Mgt Start] オプションを使用している場合、招待されたビデオ端末はアウトダイヤルされ、相互の音声は聞こえるが、会議ビデオを見ることはできない。各自をローカルにしか表示できない。

推奨処置 Video Administration で、ビデオ端末帯域幅の設定が [Ausio] に設定されていないことを確認します。

問題 [Outdial All Video Term. at Mgt Start] オプションを使用している場合、招待されたビデオ端末は会議開始時刻よりも前にアウトダイヤルされる。

説明 Video Administration は、会議期間の一部として会議開始のガードタイムを含めます。

推奨処置 [Mtg Start Guard Time (Min)] パラメータを 0 に設定します。

ビデオ会議中の問題

問題 ビデオ参加者には音声参加者の声が聞こえるが、音声参加者にはビデオ参加者の声が聞こえない。

推奨処置 Cisco Unified Videoconferencing MCU の音声コーデックの優先順位の設定が、Cisco Unified MeetingPlace Audio Server の設定と一致していることを確認します。

問題 ビデオ映像は送信されるが、音声は送信されない。

推奨処置 ビデオエンドポイントがエンドポイントでミュートされていないことを確認します。

問題 ビデオエンドポイントから音声チャンネルは送信されるが、ビデオ映像は送信されない。

説明 会議がエンドポイントでサポートされていない帯域幅に設定されている可能性があります。

説明 使用されているビデオ形式（コーデック）が、エンドポイントでサポートされていない可能性があります。

問題 Cisco Unified Video Advantage を使用してビデオ会議に参加したが、ビデオが機能しない。

推奨処置 ビデオコーデックが Cisco Unified Videoconferencing MCU と Cisco Unified CallManager で一致していることを確認します。

問題 [View Active Speaker] だけが使用可能で、ユーザは [View Multiple People] に切り替えることができない。

説明 Cisco Unified Videoconferencing MCU に MP カードだけが装着されていて、EMP カードが装着されていない場合、SCCP エンドポイントから会議に参加できるように MCU が設定されていると、参加者に対して現在の発言者しか表示されません。

推奨処置 Cisco Unified Videoconferencing MCU に EMP カードが装着されている場合は、[Continuous Presence] ビューが正しく設定されていることを確認します。[P.5-11 の手順「Cisco Unified Videoconferencing MCU Release 4.x の会議ビューのパラメータを設定する」](#)を参照してください。

問題 ビデオエンドポイントからの音質が低くなったり、雑音やエコーが聞こえてくる。

説明 この問題は Cisco Unified MeetingPlace に関連したものではありません。

推奨処置 静かな場所で、できるだけ指向性の強いマイクを使用することによって、背後の雑音を抑えます。

推奨処置 マイク付きのビデオエンドポイントと電話機の両方、または複数の音声デバイス（種類は問わず）を介して接続されている場合は、1 つを残して他のデバイスをすべて切断するかミュートにします。

推奨処置 ネットワークで Cisco Unified CallManager を使用している場合は、Cisco Unified CallManager の無音圧縮（コンフォートノイズ）をオフにします。

推奨処置 すべてのエンドポイントで音質を最適化するように設定します。手順については、エンドポイントに付属のマニュアルを参照してください。シスコシステムズでは、サードパーティ製のエンドポイントに対してテクニカルサポートを提供できません。

推奨処置 以上の方法で問題が解決しない場合は、ビデオ エンドポイントの音声チャンネルをエンドポイントでミュートにしてから、電話機を介して会議に接続します。

推奨処置 デスクトップのビデオ エンドポイントの場合は、上記の推奨される方法に加えて次の方法を試してください。

- － 不要なノイズを発生させているエンドポイントの入力ゲイン（音量）を小さくします。
- － 音の小さいエンドポイントの出力音量を大きくします。
- － ほとんどのコンピュータに内蔵されているマイクの音質は一般的によくありません。代わりに外部マイクを使用することをお勧めします。
- － 1 人のユーザから複数のマイクが信号を発信している可能性があります。コンピュータのマイク、ビデオ カメラのマイク、およびオーディオカードにプラグインされた外部マイクを確認し、1 つを残してすべてオフにしてください。
- － 指向性マイクの付いたヘッドセットを使用します。
- － 1 つの会議に参加するのに同じシステムでデスクトップのビデオ エンドポイントとスマートフォン（Cisco Unified Video Advantage や Cisco IP Communicator など）を使用しないようにします。
- － 一般的に、ソフトウェアベースのエンドポイントの音質は、ハードウェアベースのエンドポイントに比べて低くなります。

問題 ビデオ映像が現在の発言者にアップデートされない。

説明 現在の発言者のビデオ機能が有効でない可能性があります。

推奨処置 Cisco Unified Videoconferencing MCU の設定を確認します。[Voice Activated] ビューが [All See One] に設定されている必要があります。

問題 複数の音声リンクが確立されている。

説明 Video Integration に不正な E.164 アドレスが指定されています。

推奨処置 エントリを変更するには、[P.6-3 の「Cisco Unified MeetingPlace Video Integration のインストール時に入力した値の変更」](#)を参照してください。

問題 最初のビデオ参加者が Web 会議に参加すると、「未確認 (mystery)」の参加者が参加者リストに追加表示される。

説明 この未確認の参加者は、会議に参加するためにビデオ参加者がダイヤルする番号の可能性があります。つまり、Cisco Unified MeetingPlace H.323/SIP Gateway に割り当てられた E.164 番号が正しく入力されなかったことを意味します。

推奨処置 エントリを変更するには、[P.6-3 の「Cisco Unified MeetingPlace Video Integration のインストール時に入力した値の変更」](#)を参照してください。

問題 正常なビデオ会議中、一定時間経過すると、ビデオ会議の音声部分は接続されたままであるが、ビデオ表示が終了する。

説明 これは Cisco Unified Videoconferencing EMP カードのデュプレックス設定の不一致が原因で発生することがあります。デュプレックス設定が不一致だと、それぞれ接続されたスイッチポートでポート エラーを引き起こし、最終的にポートがオフラインに設定されるか、またはポートエラーが作成されます。その結果、ビデオ会議のビデオ部分がドロップされます。

推奨処置 Cisco Unified Videoconferencing EMP カードとそれらに関連付けられたスイッチポートが [Auto] に設定されていることを確認します。

問題 正常なビデオ会議中、一定時間経過すると、ビデオ会議が終了する。

説明 これは Cisco Unified Videoconferencing MCU のデュプレックス設定の不一致が原因で発生することがあります。デュプレックス設定が不一致だと、それぞれ接続されたスイッチポートでポートエラーを引き起こし、最終的にポートがオフラインに設定されるか、またはポートエラーが作成されます。その結果、ビデオ会議がドロップされます。

推奨処置 Cisco Unified Videoconferencing MCU カードとそれらに関連付けられたスイッチポートが [100/Full] に設定されていることを確認します。

問題 電話機のキーパッドのコマンドが機能しない（ミュートの #5 など）。

説明 これは正しい動作です。ビデオエンドポイントは Cisco Unified Videoconferencing MCU に接続されており、Cisco Unified MeetingPlace Audio Server に直接接続されているわけではありません。このため、Cisco Unified MeetingPlace のキー コマンドは適用されません。

Video Administration for Cisco Unified MeetingPlace サーバに関する問題

問題 Video Administration サーバの再起動後、内部ゲートキーパーの権限付与を行う接続のステータスが「Disconnected」として表示される。

説明 [Authorization Connection] は、Video Administration の内部ゲートキーパーの権限付与リンクが確立されているかどうかを示します。この接続は、必要が生じた場合にしか確立されないため、場合によっては切断されているように見えることがありますが、エラーではありません。接続は、最初のエンドポイントが会議にダイヤルインしたときに確立されます。

