



トラブルシューティング

この章では、Cisco Unified MeetingPlace for Outlook の使用時に発生する可能性がある一般的な問題のトラブルシューティング方法について説明します。一部の解決策はユーザでも実行できますが、その他はシステム管理者の操作を必要とします。

シスコのテクニカル サポート担当者にお問い合わせの前に、この章を参照してください。テクニカルサポートについては、『*Guide to Cisco Conferencing Documentation and Support*』を参照してください。

この章は、次の項で構成されています。

- [ログ ファイル \(P.5-2\)](#)
- [Cisco Unified MeetingPlace for Outlook のインストールに関する問題 \(P.5-3\)](#)
- [\[MeetingPlace\] タブに関する問題 \(P.5-4\)](#)
- [Cisco Unified MeetingPlace for Outlook クライアントのアップグレードに関する問題 \(P.5-5\)](#)
- [会議のスケジューリングに関する問題 \(P.5-6\)](#)
- [会議への参加に関する問題 \(P.5-7\)](#)
- [Cisco Unified MeetingPlace Directory Service に関する問題 \(P.5-8\)](#)

ログ ファイル

Cisco Unified MeetingPlace for Outlook は、Cisco Unified MeetingPlace Gateway SIM イベント ログにログを記録します。

ログ ファイルの表示

このログ ファイルにアクセスするには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** システム トレイにあるオレンジ色のドアのアイコンを右クリックし、[Eventlog] を選択します。GWSIM リアルタイム ログ ファイルが表示されます。
- ステップ 2** Cisco Unified MeetingPlace for Outlook コンポーネントがその割り当てられたタスクを実行している状況を、このログで監視できます。障害を特定するために、このログ ファイルをシスコのテクニカル サポート担当者に送信するよう要求される場合があります。
-

テキスト形式でのログ ファイルの生成

ログ ファイルを含む .txt ファイルを生成するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** DOS コマンドウィンドウを開き、<ドライブ>\Cisco Systems\Cisco Unified MeetingPlace Gateway SIM に移動します。
- ステップ 2** <ドライブ>\Cisco Systems\Cisco Unified MeetingPlace Gateway SIM プロンプトで、次のように入力します。
- ```
Eventlog >> Output.txt
```
- 結果は、<ドライブ>\Cisco Systems\Cisco Unified MeetingPlace Gateway SIM ディレクトリに *Output.txt* という名前のテキスト ファイルで生成されます。
- ステップ 3** このファイルの送信を要求された場合は、シスコのテクニカル サポート担当者にお問い合わせください。『*Guide to Cisco Conferencing Documentation and Support*』を参照してください。
-

## Cisco Unified MeetingPlace for Outlook のインストールに関する問題

**問題** Cisco Unified MeetingPlace for Outlook は、ドメイン上の Exchange サーバにログインする必要があります。また、Outlook にその権限を付与する必要があります。Windows 2000 Advanced Server でのテストによると、インストール中に指定されたゲートウェイ アカウントがローカル管理者グループに配置されない限り、Cisco Unified MeetingPlace for Outlook サービスは Exchange サーバにログインしない。この場合、次のいずれかのエラー メッセージが表示される。

- Could not start the Cisco Unified MeetingPlace for Outlook service on local computer. The service did not return an error. This could be an internal Windows error or an internal service error. If the problem persists, contact your system administrator.
- MAPI\_E\_NOT\_FOUND.
- There are currently no log in servers available to service the log in request.

**解決策** 現在、この要求への対処法はありません。ただし、次の操作を実行できます。

- [Run] メニューから regserver または regsvr32 スイッチを使用して、Cisco Unified MeetingPlace for Outlook アプリケーションをサービス コントロール マネージャから登録解除できます。サービスの登録方法および登録解除方法の詳細については、Windows のマニュアルを参照してください。
- サービスとしてアプリケーションを登録解除した後、インストールしたフォルダ（通常は <ドライブ >:\Cisco Systems\MPOutlook）にあるアイコンをダブルクリックして、Cisco Unified MeetingPlace for Outlook アプリケーションを手動で実行できます。

**問題** 次の Windows イベント ログのエラー メッセージが表示される。

```
Cisco Meeting place didn't start due to a login failure
Message: 0x80070569
Login Failure, the user has not been granted the requested login type at this
computer.
```

**解決策** Cisco Unified MeetingPlace for Outlook サービスが「ローカルシステム アカウント」としてログインするように設定されていることを確認します。これは、[Control Panel] の [Administrative Tools] の [Services] で [Cisco Unified MeetingPlace for Outlook Services] を右クリックし、次に [Logon] タブ、[Local System account] オプション ボタンの順にクリックします。

## [MeetingPlace] タブに関する問題

発生する可能性のある問題の解決策を次に示します。

**問題** Outlook クライアントから [MeetingPlace] タブが消える。

**解決策** 次の原因が考えられます。

- ユーザのコンピュータまたは Outlook が正常にシャットダウンされなかった、または複数の Outlook クライアントが開いていた可能性があります。Microsoft Outlook クライアントをすべて終了し、タスク マネージャで Microsoft Outlook がシャットダウンしたことを確認してから、Microsoft Outlook クライアントを再度開きます。Outlook で、[ファイル] > [新規作成] > [予定] を選択します。[MeetingPlace] タブが表示されることを確認します。
- Outlook で、[ツール] > [オプション] を選択し、[MeetingPlace] タブをクリックします。[MeetingPlace] タブを使用できない場合は、このトラブルシューティングをスキップします。[MeetingPlace の会議スケジュールフォームを新しいすべての会議のデフォルトのスケジュールリングフォームにします] チェックボックスをオンにします。
- 必須コンポーネントが無効になっている可能性があります。Outlook で、[ヘルプ] > [バージョン情報] > [使用できないアイテム] を選択します。mp4olxxx.dll が無効の場合 (xxx は数字を表す) は、それを選択して [有効にする] をクリックします。次に Outlook を再起動します。
- (システム管理者用) Cisco Unified MeetingPlace が、デフォルトのフォームとして設定されていない可能性があります。ConfigClient ユーティリティで、[Client Options] タブをクリックします。[Make MeetingPlace form as the default appointment form] をオンにします。[Save] をクリックし、[Close] をクリックします。次の手順については、P.3-13 の「Cisco Unified MeetingPlaceGateway Configuration ユーティリティ」を参照してください。

**問題** [MeetingPlace] タブが空白である。または、エラー メッセージが表示される。

**解決策** 次の原因が考えられます。

- Cisco Unified MeetingPlace for Outlook コンピュータがダウンしている可能性があります。
- 考えられる原因と解決策が一覧表示されたエラー ページをユーザが受信した場合は、このページに記載されている手順を実行します。

**問題** Outlook 2003 ユーザが会議通知にある [MeetingPlace] タブをクリックすると、次の Microsoft Forms エラーが送信される。「To prevent malicious code from running, one or more objects in this form were not loaded. For more information, contact your administrator.」

**解決策** Cisco Unified MeetingPlace for Outlook クライアントをそのユーザのコンピュータにインストールします。

**問題** Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing または MeetingTime でスケジュールされた会議から、[MeetingPlace] タブを使用できない。

**解決策** (システム管理者用) このタブを表示させるには、ConfigClient ユーティリティで [Client Options] タブをクリックし、[Make MeetingPlace tab under “Tools | Options” unavailable to clients] をオフにします。[Save] をクリックし、[Close] をクリックします。次の手順については、P.3-13 の「Cisco Unified MeetingPlaceGateway Configuration ユーティリティ」を参照してください。

**問題** ユーザが [MeetingPlace] タブをクリックするたびにログインしなければならない。

**解決策** [MeetingPlace] タブへの無制限アクセスを許可するには、次の手順を実行します。

- ユーザが最新バージョンの Cisco Unified MeetingPlace for Outlook クライアントを持っていることを確認します。Outlook で、[ファイル] > [新規] > [予定] を選択します。[MeetingPlace] タブをクリックし、[バージョン情報] をクリックします。必要に応じて、現在のクライアントにアップグレードします。
- Outlook クライアントで、[ツール] > [オプション] を選択します。[MeetingPlace] タブをクリックし、[ユーザ ID とパスワードを記憶する] をオンにします。
- (システム管理者用) ConfigClient ユーティリティで、[Logins] タブをクリックし、[Do not persist login information] 以外のログイン オプションを選択します。
- (システム管理者用) Cisco Unified MeetingPlace Directory Services または統合 Windows 認証が正しく設定されていない可能性があります。詳細については、P.3-5 の「[Logins] タブ」を参照してください。

## Cisco Unified MeetingPlace for Outlook クライアントのアップグレードに関する問題

**問題** クライアントのアップグレードを試行したが、インストーラが実行されない。

**解決策**

- ユーザは、[ファイルのダウンロード] ウィンドウで [開く] ではなく、[保存] をクリックする必要があります。次に、ハード ドライブから upgrade.exe ファイルを実行すると、アップグレードを実行できます。
- .exe ファイルに対して IIS の HTTP 圧縮をオフにすることができます。手順については、IIS のマニュアルまたは Microsoft Knowledge Base を参照してください。

## 会議のスケジュールリングに関する問題

ユーザが会議をスケジュールしたときに発生する問題の解決策を次に示します。

**問題** 現在進行している一連の定例会議の 1 回目の開催を再スケジュールしようとする、次のエラーメッセージが表示される。「操作が許可されませんでした。会議が進行中です。」この開催を開くと、次のメッセージが表示される。「この定期的なアイテムの 1 回分に変更を加えたので、この回はもう存在しません。開いているアイテムをすべて閉じて、再度実行してください。」

**解決策** しばらく待機してから、項目を再度開きます。

**問題** エラーメッセージ「Microsoft Outlook は通常使用するメールクライアントとして選択されていません。」

**解決策** ユーザのコンピュータで、デフォルトの電子メールクライアントを指定します。[プログラム]の追加と削除]で Cisco Unified MeetingPlace for Outlook クライアントをアンインストールしてから、Internet Explorer で [ツール] > [インターネット オプション] > [プログラム] を選択します。[電子メール] で、[Microsoft Outlook] を選択します。[OK] をクリックします。Cisco Unified MeetingPlace for Outlook クライアントを再インストールします。

**問題** (Release 5.3.138 以前のバージョンのみ) 会議のスケジュールを試みると、次のエラーが発生する。「このページのスクリプトでエラーが発生しました。」

**解決策** Cisco Unified MeetingPlace for Outlook には VBScript が必要です。組織で Cisco Security Agent を使用している場合、予定表で項目またはタイムスロットをダブルクリックしたときにダイアログボックスが表示されることがあります。このダイアログボックスには次のメッセージが表示されます。「The process C:\Program Files\Microsoft Office\OFFICE11\OUTLOOK.EXE is attempting to access a script related object, VBScript.This may be dangerous.Do you wish to allow this?」

- [No] をクリックし、次に [Apply] をクリックした場合：このスケジュール要求を廃棄し、処理を再開します。Cisco Security Agent 要求が表示されたら、今度は [Yes] をクリックします。
- [No] をクリックし、次に [Don't ask me again] チェックボックスをオンにした場合：このスケジュール要求を廃棄し、次に Cisco Security Agent を開きます (システムトレイの赤い旗のアイコンをダブルクリックします)。[User Query Responses] をクリックします。応答のリストで Cisco Unified MeetingPlace for Outlook に関する応答を検索します。そのエントリを右クリックし、次に [Delete] を選択します。[OK] をクリックして Cisco Security Agent を閉じます。会議のスケジュールを再実行し、Cisco Security Agent 要求が表示されたら [Yes] をクリックします。

## 会議への参加に関する問題

ユーザが会議に参加する際に、次の問題が発生する場合があります。

**問題** ユーザがリンクをクリックして会議に参加する際に、電話番号が事前に入力されていない。

### 解決策

- デフォルトの Cisco Unified MeetingPlace Audio Server の名前が Outlook に正しく入力されていることを確認します。[ツール] > [オプション] を選択し、[MeetingPlace] をクリックします。
- 電話番号情報が、ユーザの Cisco Unified MeetingPlace プロファイルにない可能性があります。これを確認するには、MeetingTime を開き、[Register Book] をクリックします。[Configure] タブをクリックし、[User Profiles] をクリックします。ユーザのプロファイルを検索し、[Phone number] までスクロールします。
- (システム管理者用) Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing からのアウトダイヤル機能が無効になっている可能性があります。Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing Release 5.3 のマニュアルを参照してください。

**問題** 参加 (Click-to-Attend) リンクが不完全で機能しない。

### 解決策

- 一時的な解決策として、参加 (Click-to-Attend) リンク全体をコピーして、ブラウザのアドレスフィールドに貼り付けます。必要に応じて、最初にワードプロセッシングのアプリケーションにリンクを貼り付け、空白や改行を削除してから、ブラウザのアドレスフィールドにコピーします。
- ユーザの Outlook クライアントが、テキストを折り返すように設定されている可能性があります。
- (システム管理者用) Exchange サーバが、テキストを折り返すように設定されている可能性があります。詳細については、次の Microsoft Knowledge Base 記事を参照してください。
  - <http://support.microsoft.com/support/kb/articles/Q250/5/58.asp>
  - <http://support.microsoft.com/support/kb/articles/Q281/8/35.asp>

## Cisco Unified MeetingPlace Directory Service に関する問題

**問題** 配信リストのメンバーが会議の招待状を受信するが、会議に参加できない。

**解決策** Cisco Unified MeetingPlace for Outlook は、配信リストを展開しません。したがって、配信リストで招待した場合、配信リスト上の各ユーザは会議に追加されません。

対処法は次のとおりです。

- 招待状を送信する前に、配信リストを展開します。この操作により、配信リストの各個人は確実に招待状を受信します。
- 配信リストで招待するのではなく、ユーザを個別に招待します。