



Web Conferencing インストールの トラブルシューティング

この章では、Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing のインストール時に発生する可能性の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。

この章は、次の項で構成されています。

- [インストールに関する問題 \(P.5-2\)](#)
- [サーバ接続に関する問題 \(P.5-4\)](#)
- [会議室への接続に関する問題 \(P.5-4\)](#)

インストールに関する問題

この項では、次の情報について説明します。

- [最初の作業 \(P.5-2\)](#)
- [Cisco MCS のオペレーティング システム バージョンが要件を満たすことの確認 \(P.5-3\)](#)
- [追加のサポートを受ける方法 \(P.5-3\)](#)

最初の作業

Web サーバが正常に動作しない場合は、次のトラブルシューティング作業を試します。

1. Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing サービスを再起動します。
 - a. Windows の [Start] メニューで、[Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Services] を選択します。
 - b. [Cisco MeetingPlace Web Conferencing] を右クリックして、[Start] を選択します。
 - c. 他のゲートウェイ サービスを停止していた場合は、それらのサービスを右クリックし、[Start] を選択して再起動します。
 - d. [Services] コントロールパネルを閉じます。
2. それでもサーバが正常に動作しない場合は、デバッグ ログを調べて、時間帯または夏時間の設定に問題がないかどうかを確認します。[P.5-2 の「時間帯と夏時間の矛盾がないかどうかを確認する」](#)を実行します。
3. それでもサーバが正常に動作しない場合は、サーバをリブートします。
4. それでもサーバが正常に動作しない場合は、Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing のインストーラを修復モードで再び実行します。
5. それでもサーバが正常に動作しない場合は、次のインストール ログを収集し、シスコのサポート担当者に問い合わせます。
 - mpwebstp.log
 - mpwebstp-sql.log
 - mpwebstp-sql2ksp4.log

Web Conferencing のインストール ログは C:\Winnt ディレクトリにあります。

時間帯と夏時間の矛盾がないかどうかを確認する

- ステップ 1 Windows Explorer で、<drive>:\Program Files\Cisco Systems\MPWeb\WebConflogs\support ディレクトリに移動します。
- ステップ 2 debug.log ファイルを開きます。
- ステップ 3 次のようなメッセージのペアを探します。

```
brze (d) <status code="invalid"><invalid field="time-zone-id" type="id"
subcode="missing"/></status>
brze (d) com.macromedia.airspeed.StatusException$Invalid$Missing: <status
code="invalid"><invalid field="time-zone-id" type="id" subcode="missing"/></status>
```

- ステップ 4** このようなメッセージがある場合は、Windows メニューバーに表示されるシステムの時刻をダブルクリックして、[Date and Time Properties] ウィンドウを開きます。時間帯のすべての地域が定期的に夏時間を適用している場合、[Automatically Adjust Clock for Daylight Saving Changes] チェックボックスをオンにする必要があります。
- ステップ 5** 日付と時刻のプロパティを変更した場合は、Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing サービスを再起動します。
- Windows の [Start] メニューで、[Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Services] を選択します。
 - [Cisco MeetingPlace Web Conferencing] を右クリックして、[Start] を選択します。
 - 他のゲートウェイ サービスを停止していた場合は、それらのサービスを右クリックし、[Start] を選択して再起動します。
 - [Services] コントロールパネルを閉じます。

Cisco MCS のオペレーティング システム バージョンが要件を満たすことの確認

Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing をインストールするには、必要なバージョンのオペレーティング システムが Cisco MCS にインストールされている必要があります。次の URL の『Cisco Unified MeetingPlace Release 6.0 システム要件』を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/prod_installation_guides_list.html

Cisco MCS のオペレーティング システムのバージョンが要件を満たすことを確認する

- ステップ 1** Windows の [Start] メニューで、[Cisco OS Version] をクリックします。[MCS Version Utility] が開きます。
- ステップ 2** [OS Image] フィールドで、オペレーティング システムのバージョンを確認します。
- ステップ 3** [OK] をクリックして、[MCS Version Utility] を閉じます。

追加のサポートを受ける方法

Windows サービスに問題がある場合、または Web サーバが接続を失った場合は、できる限り速やかに `drive:\Program Files\Cisco Systems\MPWeb\datasvc` ディレクトリに移動して `Dcdiags.bat` を実行し、サーバ ログを生成します。診断情報はすべて、`Cisco Systems\MPWeb\Diagnostics` ディレクトリに格納されます。

このファイルを圧縮し、シスコのサポート担当者に送信して、サポートを受けてください。

サーバ接続に関する問題

Web サーバは、[Web Server] 管理ページに設定されているホスト名を使用して、自分自体に接続できる必要があります。このホスト名は、エンドユーザがこの Web サーバに接続するときにも使用されます。

接続の問題は、多くの場合、ファイアウォール関連の設定が原因で発生します。

次の手順では、例として *hostname.domain.com* を使用します。*hostname.domain.com* は、使用する Web サーバの実際の FQDN に置き換えてください。

HTTP 接続に関する問題を解決する

-
- ステップ 1** Web サーバから、Web ブラウザを使用して *http://hostname.domain.com* に接続します。
- ステップ 2** エラーメッセージが表示される場合は、C:\WINNT\System32\drivers\etc\hosts ファイルに次の行を追加します。
- 127.0.0.1 hostname.domain.com
- ステップ 3** *http://hostname.domain.com* に再び接続します。
-

会議室への接続に関する問題

Audio Server を以前のバージョンからアップグレードした後にユーザがフル機能の会議室にアクセスできなくなった場合は、Audio Server の [Full Web Conferencing Ports] 設定が正しくない可能性があります。次の手順を実行して、[Full Web Conferencing Ports] の値を、ご使用の Audio Server で使用可能な Web Conferencing ライセンスに適合するように設定します。

[Full Web Conferencing Ports] の値を設定する

-
- ステップ 1** MeetingTime を起動し、Cisco Unified MeetingPlace Audio Server にログインします。
- ステップ 2** [Administration] > [Configure] をクリックします。
- ステップ 3** [Server Configuration] をクリックし、次に [Query] をクリックします。
- ステップ 4** [Full Web Conferencing Ports] の値をクリックし、購入した Web Conferencing ライセンスの数を入力します。
- ステップ 5** [OK] をクリックします。
- ステップ 6** [Save Changes] をクリックします。
-