



トラブルシューティング Cisco Unified MeetingPlace Express

改訂：2006年10月18日、OL-12185-01-J

この章には、Cisco Unified MeetingPlace Express 管理センターの使用中に問題が起きた場合に有用な情報が含まれます。

追加情報が使用できます。

- エンドユーザの問題のトラブルシューティングについては、『[Cisco Unified MeetingPlace Express ユーザガイド](#)』を参照してください。
- インストールの問題のトラブルシューティング、CLI またはコンソールの使用、または一般的なシステムのトラブルシューティングについては、『[Cisco Unified MeetingPlace Express トラブルシューティングガイド](#)』を参照してください。

この項の内容は、次のとおりです。

- [ユーザアクセスの問題のトラブルシューティング \(P. 16-2\)](#)
- [システム ログについての情報 \(P. 16-4\)](#)
- [アラームについての情報 \(P. 16-7\)](#)
- [システム ステータスについての情報 \(P. 16-8\)](#)
- [管理者プロファイルのパスワードリカバリ オプションについて \(P. 16-9\)](#)

この章の内容は、次の場合に適用されます。

- Cisco Unified MeetingPlace Express システムを所有している場合。
- Cisco Unified MeetingPlace Express VT システムを所有している場合。

ユーザ アクセスの問題のトラブルシューティング

この項では、システムへのアクセス試行時によくあるエンドユーザの問題をトラブルシューティングする方法について説明します。エンドユーザの問題のトラブルシューティングの詳細は、『*Cisco Unified MeetingPlace Express ユーザガイド*』を参照してください。

この項の内容は、次のとおりです。

- ユーザがシステムに入れない (P. 16-2)
- ユーザが会議に参加できない (P. 16-2)
- ユーザがダイヤル直通でないポケットベルで「検索」コールを受信できない (P. 16-3)
- システムが返答しない (P. 16-3)

ユーザがシステムに入れない

エンドユーザが Cisco Unified MeetingPlace Express システムにログインできない場合、次の点を確認します。

- [Edit User Profiles Details] ページ上の [User active] フィールドが No または Locked に設定されているか。アクティブなユーザの場合、Group Default (Yes) または Yes に設定する必要があります。
- ユーザ パスワードの有効期限が切れているか。パスワードは、[Usage Configuration] ページ上の Change profile password (days) パラメータによって指定されている時間の経過後に有効期限が切れます。
- ユーザ パスワードをリセットする必要があるか。[Edit User Profiles Details] ページ上の [User password] および [User password (confirm)] フィールドでパスワードを変更することによって、パスワードをリセットできます。
- データベース内にユーザが存在するか。存在しない場合は、エンドユーザを追加する必要があります。
- エンドユーザがユーザ名およびパスワードを正しく入力したか。パスワードは、大文字と小文字が区別されます。

関連項目

- [ユーザ プロファイルの変更 \(P. 8-32\)](#)
- [ユーザ パスワード要件の設定 \(P. 11-3\)](#)
- [ユーザ プロファイルの追加方法について \(P. 8-5\)](#)

ユーザが会議に参加できない

エンドユーザが Cisco Unified MeetingPlace Express システムに入れるが会議に参加できない場合は、次の点を確認します。

- 会議に対して使用できる十分なポートがあるかどうかを確認します。システム管理者として会議への参加を試みます。参加できる場合は、十分なポートがあります。
- 十分な音声会議および Web 会議ライセンスがあるかどうかを確認します。他のユーザがライセンスをすべて使用している場合は、このエンドユーザはライセンスが空くまで待機する必要があります。
- エンドユーザが有効な会議 ID を入力したことを確認します。
- 会議が実際にこの時刻にスケジュールされていることを確認します。
- 会議パスワードが必須かどうか [会議の詳細] ページを確認します。パスワードが必須の場合、エンドユーザが正しいパスワードを持つことを確認します。

- [会議の詳細] ページを確認し、この会議が Cisco Unified MeetingPlace Express プロファイルを持つユーザだけが参加可能な会議かどうかを確認します。プロファイルユーザだけが参加可能な会議である場合、このエンドユーザがプロファイルを持つことを確認します。

関連項目

- [スケジュールされた会議および予約不要の会議のポートについての情報 \(P. 5-9\)](#)
- [会議パスワードに関する要件の設定 \(P. 11-5\)](#)
- [概要：ライセンスの概要 \(P. C-97\)](#)
- [概要：会議の設定 \(P. C-109\)](#)

ユーザがダイヤル直通でないポケットベルで「検索」コールを受信できない

エンドユーザがダイヤル直通でないポケットベルで「検索」コールを受信できない場合、ポケットベルの電話番号または PIN が正しく設定されていない可能性があります。

ダイヤル直通でないポケットベルは、個別の電話番号を持たないポケットベルです。その代わりに、すべてのポケットベルに対して共通の電話番号があり、各エンドユーザが PIN を持ちます。システムがダイヤル直通でないポケットベルを呼び出すためには、システムが先に共通の電話番号をダイヤルしてから、特定のエンドユーザの PIN を入力する必要があります。共通の電話番号はグループプロファイルの [Edit User Groups Details] ページに設定されますが、PIN はユーザ プロファイルの [Edit User Profiles Details] ページにある [Pager #] フィールドに設定されます。

システム管理者がエンドユーザをあるグループから別のグループに移動させると、問題が発生することがあります。新しいグループ内の共通の電話番号は、このユーザの正しいポケットベルの電話番号ではない可能性があります。共通のポケットベルの電話番号がグループプロファイルに正しく設定されていること、エンドユーザの PIN がユーザプロファイルに正しく設定されていることを確認します。

関連項目

- [概要：ユーザグループの詳細の編集 \(P. C-65\)](#)
- [概要：ユーザプロファイルの詳細の編集 \(P. C-67\)](#)
- [検索機能について \(P. 8-13\)](#)

システムが返答しない

エンドユーザが会議に電話をかけようとするときビジー信号が聞こえる場合、使用できる十分なポートがなく、エンドユーザは後で会議への参加を試みる必要があります。

関連項目

- [スケジュールされた会議および予約不要の会議のポートについての情報 \(P. 5-9\)](#)
- [概要：ライセンスの概要 \(P. C-97\)](#)

システム ログについての情報

Cisco Unified MeetingPlace Express システムでは、確認のためのログが提供されています。これらのログは、システム内の問題を診断するのに役立ちます。それらは、コンピュータ上のイベントログに類似しています。

この項の内容は、次のとおりです。

- システム ログの表示 (P. 16-4)
- システム バックアップ ログの表示 (P. 16-5)
- システム情報採取ログの表示 (P. 16-5)

システム ログの表示

この項では、システム ログを表示する方法を説明します。システム ログは、システム ソフトウェアのアクティビティについての高レベルの詳細をキャプチャしバッファします。表示する重大度のレベルを選択します。出力には、例外が発生した日時、例外コード、例外が発生したファイル、例外の説明が一覧表示されます。

手順

ステップ 1 Cisco Unified MeetingPlace Express にログインします。

ステップ 2 ページの上部にある [管理] をクリックします。

ステップ 3 ページの左側で次の操作を実行します。

- a. [Services] をクリックします。
- b. [Logs] をクリックします。
- c. [View System Logs] をクリックします。

ステップ 4 [View System Logs] ページ上のフィールドを設定します。

ステップ 5 [View Logs] をクリックします。

ステップ 6 確認メッセージで [OK] をクリックします。



(注) [System Logs] ページの出力の解釈のヘルプについては、「システム ログ ページのフィールド」(P. C-154) を参照してください。

ステップ 7 データをエクスポートするには、[Export to File] をクリックします。

関連項目

- システム ログの表示ページのフィールド (P. C-175)
- システム ログについての情報 (P. 16-4)
- 情報のファイルへのエクスポート (P. 10-5)

システム バックアップ ログの表示

この項では、システム バックアップについてのログ情報を表示する方法を説明します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified MeetingPlace Express にログインします。

ステップ 2 ページの上部にある [管理] をクリックします。

ステップ 3 ページの左側で次の操作を実行します。

- a. [Services] をクリックします。
- b. [Logs] をクリックします。
- c. [Backup Logs] をクリックします。

[View Backup Logs] ページに最後の 20KB の Informix バックアップ ログ ファイルが表示されます。このログには、最新のバックアップ中に発生したすべてのプロセスが表示されます。



(注) [Configure Backup] ページ上の [Maintenance] セクションの下の [Save and Run Backup] をクリックして、[View Backup Logs] ページに入ることもできます。

ステップ 4 情報をリフレッシュするには、[Refresh] をクリックします。データをエクスポートするには、[Export to File] をクリックします。

関連項目

- [概要：バックアップ ログの表示 \(P. C-171\)](#)
- [システム ログの表示 \(P. 16-4\)](#)
- [システム情報採取ログの表示 \(P. 16-5\)](#)
- [システム ログについての情報 \(P. 16-4\)](#)
- [情報のファイルへのエクスポート \(P. 10-5\)](#)

システム情報採取ログの表示

システム情報取り込みログには、特定の期間中の Cisco Unified MeetingPlace Express システムの設定および障害についての詳細が表示されます。通常は、すべてのバグ レポートにシステム情報取り込みログが含まれます。

このログの実行によって、Cisco TAC に送信できる非常に大きな zip ファイルが生成されます。Cisco TAC は問題のトラブルシューティングに役立つ人物です。zip ファイルのダウンロード後に、一時的な場所（通常は /tmp ディレクトリ）からこれを削除して、システム上のスペースを節約します。



(注) Cisco Unified MeetingPlace Express の一定期間ではなく現在のステータスを表示するには、「[システム ステータスの表示 \(P. 16-8\)](#)」を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified MeetingPlace Express にログインします。
- ステップ 2** ページの上部にある [管理] をクリックします。
- ステップ 3** ページの左側で次の操作を実行します。
- a. [Services] をクリックします。
 - b. [Logs] をクリックします。
 - c. [View System Information Capture] をクリックします。
- ステップ 4** 各フィールドの値を入力または変更します。これらのフィールドについては、「[システム情報採取の表示ページのフィールド](#)」(P. C-173) を参照してください。
- ステップ 5** [View Logs] をクリックします。
- ステップ 6** 確認メッセージで [OK] をクリックします。

結果の取得方法を説明する [System Information Capture] ページがシステムによって表示されます。

関連項目

- [システム ログの表示](#) (P. 16-4)
- [システム バックアップ ログの表示](#) (P. 16-5)
- [システム ログについての情報](#) (P. 16-4)

アラームについての情報

アラームは、ネットワーク接続の障害によって発生し、通常はソフトウェアに関連しています。また、ネットワーク上のアクティビティが急増したときに発生することもあります。アラームを発生させる状態の例には、会議ライセンスがインストールされていない、LDAP 設定が変更された、などがあります。

関連項目

- [アラームの表示、削除、およびエクスポート \(P. 16-7\)](#)

アラームの表示、削除、およびエクスポート

[Alarms] ページでは、アラームテーブル内のすべてのシステム アラームが表示できます。特定のアラームを解決後に削除することも、アラームをテキスト ファイルにエクスポートすることもできます。テキスト ファイルは、後に Cisco TAC に送信してトラブルシューティングに役立てることができます。

手順

ステップ 1 Cisco Unified MeetingPlace Express にログインします。

ステップ 2 ページの上部にある [管理] をクリックします。

ステップ 3 ページの左側で次の操作を実行します。

- a. [Services] をクリックします。
- b. [Alarms] をクリックします。

ステップ 4 (オプション) [Alarms] ページでは、次の操作を実行できます。

- 1 つ以上のアラームを削除するには、削除するアラームを選択して、[Delete Selected] をクリックします。
 - アラームをすべて削除するには、[Delete All] をクリックします。
 - 1 つ以上のアラームをエクスポートするには、エクスポートするアラームを選択して、[Export to File] をクリックします。
-

関連項目

- [アラームについての情報 \(P. 16-7\)](#)
- [概要 : アラーム \(P. C-30\)](#)
- [情報のファイルへのエクスポート \(P. 10-5\)](#)

システム ステータスについての情報

システム ステータスを使用して Cisco Unified MeetingPlace Express システムの状態を確認します。システム ステータスは、次の情報を示します。

- モード、温度、電源などのシステム ステータスの詳細
- 各サーバ名
- 各メールボックス名および各メールボックスにあるメッセージの数
- 各モジュール名とそのステータス
- CPU 使用率の統計情報

関連項目

- [システム ステータスの表示 \(P. 16-8\)](#)

システム ステータスの表示

この項では、Cisco Unified MeetingPlace Express システムの現在のステータスを表示する方法を説明します。



(注)

特定の期間の Cisco Unified MeetingPlace Express システムのステータスを表示する場合は、「[システム情報採取ログの表示 \(P. 16-5\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 Cisco Unified MeetingPlace Express にログインします。

ステップ 2 ページの上部にある [管理] をクリックします。

ステップ 3 ページの左側で次の操作を実行します。

- a. [Services] をクリックします。
- b. [System Status] をクリックします。

ステップ 4 [Execute] をクリックします。



(注)

出力のヘルプの解釈については、「[システム ステータスの詳細ページのフィールド \(P. C-156\)](#)」を参照してください。

ステップ 5 (オプション) [System Status Details] ページでは、次の操作を実行できます。

- 情報を更新するには、[Refresh] をクリックします。
- データをエクスポートするには、[Export to File] をクリックします。

関連項目

- システム ステータスについての情報 (P. 16-8)
- 情報のファイルへのエクスポート (P. 10-5)

管理者プロフィールのパスワード リカバリ オプションについて

管理者プロフィールの **User password** を忘れた場合は、『*Cisco Unified MeetingPlace Express* [トラブルシューティングガイド](#)』にあるシステム管理者パスワードを回復するための手順に従います。

管理者プロフィールの **Profile Password** を忘れた場合は、「[管理者プロフィールのパスワードの変更](#)」(P. 1-3) にある手順に従って、管理センターから **Profile Password** を変更します。

関連項目

- [管理者プロフィールについて](#) (P. 8-21)

■ 管理者プロファイルのパスワードリカバリオプションについて