



## Cisco Unified Personal Communicator の トラブルシューティング

---

- 「音声の問題の解決方法」 (P.2-2)
- 「可用性ステータスの問題の解決方法」 (P.2-3)
- 「コールの発信と電子メールの送信の問題の解決方法」 (P.2-8)
- 「連絡先一覧の問題の解決方法」 (P.2-9)
- 「デスクの電話の問題の解決方法」 (P.2-10)
- 「ディレクトリの問題の解決方法」 (P.2-12)
- 「インスタントメッセージの問題の解決方法」 (P.2-15)
- 「ログインおよびネットワーク接続の問題の解決方法」 (P.2-17)
- 「オンラインヘルプの問題の解決方法」 (P.2-18)
- 「ソフトフォンの問題の解決方法」 (P.2-18)
- 「ビデオの問題の解決方法」 (P.2-20)
- 「ボイスメールの問題の解決方法」 (P.2-21)
- 「Cisco Unified MeetingPlace Express Web 会議の問題の解決方法」 (P.2-26)
- 「Cisco Unified MeetingPlace Web 会議の問題の解決方法」 (P.2-36)



(注)

Cisco Unified Personal Communicator のオンラインヘルプにも、ユーザがさまざまな問題を解決するのに役立つトラブルシューティング情報が含まれています。この情報には、次の URL からアクセスできます。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html)

---

Cisco Unified Presence のトラブルシューティング情報については、次の URL にある設定とメンテナンスのガイド、およびサービスアビリティの設定とメンテナンスのガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/prod_maintenance_guides_list.html)

## 音声の問題の解決方法

- 「片通話の問題」 (P.2-2)
- 「低帯域幅リンクを使用して接続している場合にロボットのような音声聞こえる」 (P.2-2)

### 片通話の問題

**問題** 音量が非常に小さい、または片通話の問題がユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- ユーザが正しく識別され、オーディオ デバイスが確立されたこと、および Cisco Unified Personal Communicator のユーザ ガイドに記載されているトラブルシューティングの解決策を試したことを確認します。
- Cisco Virtual Private Network (VPN; 仮想プライベート ネットワーク) クライアント (Windows の場合) で片通話の問題が発生した場合は、クライアント コンピュータでステートフル ファイアウォールの設定が無効になっていることを確認します。
- ユーザが Cisco Systems VPN Client ソフトウェアを使用して接続している場合は、ソフトウェアのバージョンが 5.0 以降であることを確認します。
- 音声聞こえない問題や片通話の問題が発生した場合は、クライアント コンピュータまたはネットワークのファイアウォール設定を確認します。Cisco Unified Personal Communicator 動作に正しいネットワーク ポートが開いていることを確認します。詳細については、次の URL にあるリリース ノートを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_release_notes_list.html)

#### 関連項目

- 「可用性ステータスの問題の解決方法」 (P.2-3)

### 低帯域幅リンクを使用して接続している場合にロボットのような音声聞こえる

**問題** ブロードバンド接続または低帯域幅の局間トランクなど低帯域幅リンクを使用して接続している場合、別の発信者の声がロボットのような音声聞こえる。

**ソリューション** Cisco Unified Communications Manager Administration で、Cisco Unified Personal Communicator ソフトフォン デバイスの設定を変更して、低ビット レートのコーデックを使用します。この選択によって、アップストリーム帯域幅の消費が減少し、音声品質が向上します。

- 
- ステップ 1** 事前に定義したデバイス プールがない場合は、リージョンを作成します ([システム (System)] > [リージョン (Region)] )。
  - ステップ 2** 音声コーデックの選択を iLBC に変更します。あるいは、音声コーデックを G.729 に変更します。
  - ステップ 3** デバイス プールを作成し ([システム (System)] > [デバイス プール (Device Pool)] )、ステップ 1 で作成したリージョンを選択します。
  - ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
  - ステップ 5** [電話 (Phone)] > [デバイス (Device)] を選択します。

- ステップ 6** Cisco Unified Personal Communicator ソフトフォン デバイスを検索します。デバイス名は *UPC* で始まり、その後ユーザ名が続きます。
- ステップ 7** [電話の設定 (Phone Configuration)] ページの [デバイス プール (Device Pool)] フィールドをステップ 2 の音声コーデックで設定した所定のプールに変更します。
- ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。

## 可用性ステータスの問題の解決方法

- 「Cisco Unified Personal Communicator にログインしていても、連絡先一覧ではオフライン ステータスが表示される」 (P.2-3)
- 「連絡先一覧で可用性ステータスが正しくない、または表示されない」 (P.2-6)
- 「可用性ステータスが応対可能からビジーに変化しない」 (P.2-7)
- 「連絡先一覧の連絡先の可用性情報が、大規模な連絡先一覧では使用できない」 (P.2-8)

## Cisco Unified Personal Communicator にログインしていても、連絡先一覧ではオフライン ステータスが表示される

**問題** 連絡先一覧で、Cisco Unified Personal Communicator にログインしているはずのユーザがオフラインのステータスで表示されるとユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- [Cisco Unified Presence ユーザ オプション (Cisco Unified Presence User Options)] ページで、オフライン ステータスが示されるユーザが連絡先一覧でブロックされていないことを確認するようにユーザに依頼します。
- オフライン ステータスを示すユーザが、[Cisco Unified Presence ユーザ オプション (Cisco Unified Presence User Options)] ページを変更して問題の原因になっていないことを確認します。ユーザが次のいずれかを実行していないかどうかを確認します。
  - デバイスによるプレゼンス ステータスの非表示
  - デフォルトのプレゼンス ルールの変更
  - ユーザ定義ポリシーの作成
- オフライン ステータスを示すユーザが、Cisco Unified Personal Communicator のプライバシー設定を変更して問題の原因になっていないことを確認します。ステータスがオフラインに表示されるユーザをユーザがブロックしていないかどうかを確認します。
- ユーザが Cisco Systems VPN Client ソフトウェアを使用して接続している場合は、ソフトウェアのバージョンが 4.0.5 以降であることを確認します。詳細については、連絡先一覧で連絡先の可用性ステータスに関する項目を参照してください。

**考えられる原因** Cisco Unified Presence Administration で [プロキシ ドメイン (Proxy Domain)] フィールドが正しく設定されていない。Domain Name System (DNS; ドメイン ネーム システム) 環境および非 DNS 環境では、IP アドレスではなく、Cisco Unified Presence サーバのドメイン名としてプロキシ ドメインを設定する必要がある。

DNS サービス レコードを使用せずに名前から IP アドレスへの解決をサポートする DNS 環境では、ドメイン名は有効です。この環境では、Cisco Unified Personal Communicator は Cisco Unified Presence SIP Proxy サーバのドメイン名を解決します。

表 2-1 に、アプリケーション ログによるドメイン名の表示方法を示します。

**表 2-1 Cisco Unified Personal Communicator ログに表示されるログイン名**

ドメイン	ログのプロパティ名
Cisco Unified Presence SIP Proxy サーバ	Presence.Primary.Address
プロキシ ドメイン	Presence.Domain

Cisco Unified Presence SIP Proxy サーバを IP アドレスとして設定すると、IP アドレスはドメイン名に解決されません。Cisco Unified Presence SIP Proxy サーバを IP アドレスとして設定しない場合、プロキシ名とドメイン名が連結されて完全修飾ドメイン名が形成されます。プロキシ名にドメイン名がすでに含まれている場合、プロキシ名とドメイン名は連結されません。

表 2-2 に正しくない設定の例を示します。

**表 2-2 プロキシ サーバとプロキシ ドメイン設定の正しくない設定**

ドメイン	設定
Cisco Unified Presence SIP Proxy サーバ	cup-sip-serv-75
プロキシ ドメイン	10.32.134.75

これらの設定は連結されて *cup-sip-serv-75.10.32.134.75* となりますが、解決されません。

## 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified Presence Administration で [システム (System)] > [サービスパラメータ (Service Parameters)] を選択します。
  - ステップ 2** [サーバ (Server)] には [Cisco Unified Presence Server] を選択します。
  - ステップ 3** [サービス (Service)] には [Cisco UP SIP プロキシ (Cisco UP SIP Proxy)] を選択します。
  - ステップ 4** Cisco Unified Presence サーバの IP アドレスを [プロキシ ドメイン (Proxy Domain)] フィールドに入力します。
  - ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

**問題** メソッドベースおよびイベントベースのルーティング設定が正しく設定されていない。

**ソリューション** 次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unified Presence Administration で次のメニューを選択します。

リリース 7.0 : [ プレゼンス (Presence) ] > [ ルーティング (Routing) ] > [ メソッド / イベントルーティング (Method/Event Routing) ]

リリース 6.x : [ Cisco Unified Presence ] > [ プロキシサーバ (Proxy Server) ] > [ メソッド / イベントルーティング (Method/Event Routing) ]

**ステップ 2** 表 2-3 に示すメソッド ルートおよびイベント ルートを追加します。

**表 2-3** メソッドベースおよびイベントベースのルーティング設定

フィールド	1	2	3
[ 名前 (Name) ]	[ProfileConfig]	[SystemPublish]	[SystemSubscribe]
[ 説明 (Description) ]	[ マルチログイン / 通知の変更 (Multi-Login/Change Notification) ]	[ システム管理のパブリッシュ (System Managed Publish) ]	[ システム管理のサブスクライブ (System Managed Subscribe) ]
[ コンテンツ トークン (Content Token) ]	[profileconfig]	[PUBLISH]	[SUBSCRIBE]
[ コンテンツ カテゴリ (Content Category) ]	[ イベント タイプベース (Event Type-Based) ]	[ メソッドベース (Method-Based) ]	[ メソッドベース (Method-Based) ]
[ 宛先アドレス (Destination Address) ] <sup>1</sup>	Cisco Unified Presence の IP アドレスまたは完全修飾名	Cisco Unified Presence の IP アドレスまたは完全修飾名	Cisco Unified Presence の IP アドレスまたは完全修飾名
[ 宛先ポート (Destination Port) ]	5070	5070	5070
[ プロトコル タイプ (Protocol Type) ]	[UDP]	[UDP]	[UDP]

1. [宛先アドレス (Destination Address)]: SIP メッセージの送信先になるネクストホップの Cisco Unified Presence の完全修飾ドメイン名または IP アドレス。

### 関連項目

- 「連絡先一覧で可用性ステータスが正しくない、または表示されない」(P2-6)

## 連絡先一覧で可用性ステータスが正しくない、または表示されない

**問題** 連絡先一覧で可用性ステータスが正しくない、または表示されないとユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- ユーザが Cisco Systems VPN Client ソフトウェアを使用して接続している場合は、バージョン 4.0.5 以降であることを確認します。Cisco Systems VPN Client アプリケーションの [ オプション (Options) ] メニューで [ ステートフル ファイアウォール (Stateful Firewall) ] のチェックを外します。Mac OS では、システム ファイアウォールが着信トラフィックをブロックしていないことを確認します。Cisco Unified Personal Communicator が使用するネットワーク ポートに関するコンピュータの設定方法の詳細については、次の URL にあるリリース ノートを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_release_notes_list.html)

- フェデレーションからの連絡先が Cisco Unified Personal Communicator ユーザからの招待を受け入れていることを確認します。
- 可用性ステータスの表示されていない連絡先がフェデレーションからの連絡先の場合、フェデレーションからの連絡先がブロックされているドメインに属するかどうかを確認します。
- Cisco Unified Presence Administration で次のメニューのいずれかを選択します。
  - リリース 7.0 : [ 診断 (Diagnostics) ] > [ システム トラブルシュータ (System Troubleshooter) ]
  - リリース 6.x : [ システム (System) ] > [ トラブルシュータ (Troubleshooter) ]

プレゼンス エンジンまたはプロキシ サーバに関するエラーが表示される場合は、指示に従ってこれらの問題を解決します。

- 可用性の問題が Cisco Unified Presence クラスタ間設定のユーザの場合は、当該ユーザが両方のクラスタで有効なユーザとして定義されていないことを確認します。
- Cisco Unified Presence Administration でプロキシ リスナーとして TCP を選択したことを確認します。確認するには、次のメニューを選択します。
  - リリース 7.0 : [ アプリケーション (Application) ] > [ Cisco Unified Personal Communicator ] > [ 設定 (Settings) ]
  - リリース 6.x : [ アプリケーション (Application) ] > [ Unified Personal Communicator ] > [ プロキシプロファイル (Proxy Profile) ]

プロキシ リスナーには UDP 設定を使用しないでください。詳細については、次の URL にあるインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

これらの変更を行ったら、Cisco Unified Personal Communicator にログインして可用性ステータス情報が正しいかどうかを確認します。

問題が解決していない場合、またはファイアウォールを無効にできない場合は、クライアント コンピュータまたはネットワークのファイアウォールが、Cisco Unified Personal Communicator のトラフィックを通過させるように設定されていて、可用性ステータス情報がブロックされていないことを確認します。Cisco Unified Personal Communicator が使用するネットワーク ポートの詳細については、次の URL にあるリリース ノートを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_release_notes_list.html)

### 関連項目

- 「Cisco Unified Personal Communicator にログインしていても、連絡先一覧ではオフライン ステータスが表示される」 (P.2-3)
- 「連絡先一覧の問題の解決方法」 (P.2-9)

## 可用性ステータスが応対可能からビジーに変化しない

**問題** 他の Cisco Unified Personal Communicator ユーザとのコール中に、いずれのユーザの可用性ステータスも応対可能からビジーに変化しないことがユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- ユーザが、Cisco Unified Personal Communicator のステータス設定の [ 次の場合に「電話中」と表示する (Show me as On the Phone) ] で [ なし (Never) ] を選択していないことを確認します。次の URL にあるユーザ ガイドの指示に従います。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html)

- ユーザが Cisco Unified Personal Communicator を応対可能モードに設定したか、[ アクティビティのステータスを自動変更 (Automatically Change Status for Activity) ] (Mac OS の場合) に設定したことを確認します。次の URL にあるユーザ ガイドの指示に従います。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html)

- プレゼンス ゲートウェイが次のように設定されていることを確認します。
  - Cisco Unified Presence Administration で、Cisco Unified Presence ゲートウェイが正しい Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスに設定されていることを確認します。確認するには、次のメニューを選択します。
    - リリース 7.0 : [ プレゼンス (Presence) ] > [ ゲートウェイ (Gateways) ]
    - リリース 6.x : [ Cisco Unified Presence ] > [ プレゼンス エンジン (Presence Engine) ] > [ プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateways) ]
  - 可用性の問題が Cisco Unified Presence クラスタ間設定のユーザの場合は、当該ユーザが両方のクラスタで有効なユーザとして定義されていないことを確認します。
- Cisco Unified Communications Manager Administration の設定が次のように正しいことを確認します。
  - [ システム (System) ] > [ サービス パラメータ (Service Parameters) ] を選択し、Cisco Unified Communications Manager サーバおよびサービスを選択します。Clusterwide パラメータ (System-Presence) のセクションを探し、[ デフォルトのプレゼンス間のグループの登録 (Default Inter-Presence Group Subscription) ] を [ 登録の許可 (Allow Subscription) ] に設定します。
  - プレゼンスの SIP トランクを設定します。[ システム (System) ] > [ セキュリティ プロファイル (Security Profile) ] > [ SIP トランク セキュリティ プロファイル (SIP Trunk Security Profile) ] を選択します。システムのトランク セキュリティ プロファイルをクリックし、次のオプションがオンになっていることを確認します。
    - [ プレゼンス登録の許可 (Accept Presence Subscription) ]
    - [ アウトオブダイアログ REFER の許可 (Accept Out-of-Dialing REFER) ]
    - [ 未承諾 NOTIFY の許可 (Accept Unsolicited Notifications) ]
    - [ REPLACE ヘッダの許可 (Accept Replaces Header) ]
  - ユーザに設定された回線が、Cisco Unified Communications Manager でユーザに関連付けられていることを確認します。[ デバイス (Device) ] > [ 電話 (Phone) ] を選択し、電話番号を検索します。ウィンドウ左側の [ 割り当て情報 (Association Information) ] セクションで回線のリンクをクリックし、[ 電話番号の設定 (Directory Number Configuration) ] ウィンドウでページの下部までスクロールして、ユーザがこの回線に関連付けられていることを確認します。この電話番号を使用して、すべての電話の回線およびユーザが関連付けられていることを確認します。

- Cisco Unified Communications Manager Administration で割り当てられたプライマリ内線番号がユーザに設定されていることを確認します。[ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)] を選択します。
- SIP トランクを再起動します。[デバイス (Device)] > [トランク (Trunk)] を選択します。SIP トランクを選択し、[選択項目のリセット (Reset Selected)] をクリックします。
- ユーザが、問題の原因となるプライバシー設定を選択していないことを確認します。たとえば、ユーザが拒否リストの作成、ユーザ定義ポリシーの設定、または [Cisco Unified Presence ユーザ オプション (Cisco Unified Presence User Options)] Web ページでのデフォルトの可用性ステータス設定の変更を行っていないことを確認します。詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のユーザガイドのトラブルシューティングに関する項を参照してください。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html)
- Outlook の予定表に予定ありと表示されるときに、可用性ステータスが会議中に変更されないとユーザから報告される場合は、カレンダーの統合を確認します。詳細については、次の URL にある Cisco Unified Presence と Microsoft Exchange との統合に関する情報を参照してください。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/products_installation_and_configuration_guides_list.html)

## 連絡先一覧の連絡先の可用性情報が、大規模な連絡先一覧では使用できない

**問題** 大規模な連絡先一覧で、またはインターネット上の VPN などのやや損失の多いネットワークを使用して接続している場合、連絡先一覧の連絡先の可用性情報が使用できないとユーザから報告された。

**ソリューション** Cisco Unified Presence SIP プロキシサーバで UDP シグナリングを使用するように Cisco Unified Personal Communicator を設定した可能性があります。その代わりに、Cisco Unified Presence Administration で TCP をプロキシリスナーとして選択します。この設定を確認するには、次のメニューを選択します。

- リリース 7.0 : [アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [設定 (Settings)]
- リリース 6.x : [アプリケーション (Application)] > [Unified Personal Communicator] > [プロキシプロファイル (Proxy Profile)]

プロキシリスナーには UDP 設定を使用しないでください。詳細については、次の URL にあるインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

## コールの発信と電子メールの送信の問題の解決方法

- 「コールを発信したり、電子メールを送信したりするときに、ボタンやメニュー項目がグレー表示になる」(P.2-9)



## コールを発信したり、電子メールを送信したりするときに、ボタンやメニュー項目がグレー表示になる

**問題** ユーザがコールまたはビデオ コールを発信したり、電子メールを送信したりしようとすると、ボタンやメニュー項目がグレー表示になる。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- ユーザ ガイドのトラブルシューティングに関する項目に記載の解決策を実行するようにユーザに依頼します。
- Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) ディレクトリ サーバを確認し、連絡先情報が完全であることを確認します。たとえば、電子メール アドレスおよび電話番号が有効であることを確認します。
- このユーザに関して、Cisco Unified Personal Communicator を電話タイプとして Cisco Unified Communications Manager Administration に追加したことを確認します。この操作によって、ソフトフォンの音声およびビデオ機能が設定されます。

詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

## 連絡先一覧の問題の解決方法

- 「いずれの既存のグループまたは新しいグループにも連絡先を追加できない」(P.2-9)

### いずれの既存のグループまたは新しいグループにも連絡先を追加できない

**問題** いずれの既存のグループまたは新しいグループにも連絡先を追加できない。右クリック メニューの [連絡先をグループにコピー (Copy Contact to Group)] オプションがグレー表示になり、[連絡先 (Contacts)] > [連絡先をグループにコピー (Copy Contact to Group)] メニュー項目で連絡先がグループに追加されない。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- 連絡先が企業ネットワーク内部の場合、[LDAP アトリビュート マッピング (LDAP Attribute Mapping)] テーブルの *UserID* アトリビュートが Cisco Unified Presence Administration ([アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [設定 (Settings)]) で正しく設定されていない可能性があります。Cisco Unified Presence LDAP 設定の設定方法の詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

追加する連絡先が、Cisco Unified Communications Manager データベースおよび Cisco Unified Presence データベースにあることを確認します。

- 連絡先がフェデレーションからのドメインの場合、適切に統合を設定したことを確認します。Cisco Unified Presence と Microsoft LCS/OCS の統合方法および設定方法の詳細については、次の URL にある統合に関するノートを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/products_installation_and_configuration_guides_list.html)

## デスクの電話の問題の解決方法

- 「Cisco Unified Personal Communicator を起動しても無効モードのままである」 (P.2-10)
- 「Cisco Unified Personal Communicator にログインしてデスクの電話モードを選択しても、無効モードに変更される」 (P.2-11)

## Cisco Unified Personal Communicator を起動しても無効モードのままである

**問題** Cisco Unified Personal Communicator を起動しても、アプリケーションが無効モードのままであるとユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- サーバヘルス ウィンドウ (Windows では [ヘルプ (Help)] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health)]、Mac OS では [ヘルプ (Help)] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics)] にアクセスして、管理者に情報を提供するようにユーザに依頼します。このウィンドウでは、接続および設定の問題の解決に役立つステータス情報が提供されます。
- ソフトフォン モードに切り替えて電話が登録されているかどうかを確認するようにユーザに依頼します。アプリケーションが無効モードに戻る場合は、Cisco Unified Communications Manager Administration および Cisco Unified Presence Administration の設定を確認します。
- Cisco Unified Personal Communicator インターフェイスを使用して制御する電話を選択するようにユーザに依頼します。詳細については、次の URL にあるユーザガイドを参照してください。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html)
- Cisco Unified IP Phone が Cisco Unified Communications Manager Administration で設定されていません。

Computer Telephony Integration (CTI) を使用して制御するように Cisco Unified IP Phone を設定します。

Cisco Unified Communications Manager Administration で次の手順を実行します。

- a. Cisco Unified IP Phone をデータベースに追加し、CTI で制御するように設定します。
- b. 電話をユーザに関連付けます。
- c. ユーザを CTI ユーザ グループ ([標準 CTI を使う (Standard CTI Enabled)]) に追加します。
- d. ユーザをユーザ グループ ([標準 CCM エンドユーザ (Standard CCM End Users)]) に追加します。
- e. Cisco Unified Personal Communicator をソフトフォン デバイスとして追加し、ソフトフォンとデスクの電話の共有回線を設定します。
- f. ユーザ アカウントを設定し、電話番号 (プライマリ内線番号) をユーザに関連付けます。

Cisco Unified Communications Manager Administration での手順の詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

- Cisco Unified Presence Administration で CTI ゲートウェイが正しく設定されていません。[アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [CTI ゲートウェイ サーバ (CTI Gateway Server)] および [アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [CTI ゲートウェイ プロファイル (CTI Gateway Profile)] を選択します。

Cisco Unified Presence Administration での手順の詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

## Cisco Unified Personal Communicator にログインしてデスクの電話モードを選択しても、無効モードに変更される

**問題** Cisco Unified Personal Communicator にログインしてからデスクの電話モードを選択しても、数秒後に自動的に無効モードに変更されてしまう。

**ソリューション** 1 つまたは複数のサーバが正しく設定されていません。

**ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration で次の手順を実行します。

- a. Cisco Unified IP Phone をデータベースに追加し、CTI で制御するように電話を設定します。
- b. ユーザ アカウントを設定し、電話番号（プライマリ内線番号）をユーザに関連付けます。
- c. 電話をユーザに関連付けます。
- d. ユーザを CTI ユーザ グループ（[標準 CTI を使う（Standard CTI Enabled）]）に追加します。
- e. ユーザをユーザ グループ（[標準 CCM エンドユーザ（Standard CCM End Users）]）に追加します。
- f. Cisco Unified Personal Communicator をソフトフォンデバイスとして追加し、ソフトフォンとデスクの電話の共有回線を設定します。

Cisco Unified Communications Manager Administration での手順の詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

**ステップ 2** Cisco Unified Presence Administration で次の手順を実行します。

- a. CTI ゲートウェイ サーバおよび CTI ゲートウェイ プロファイルの設定が正しいことを確認します。このために、[アプリケーション（Application）]>[Cisco Unified Personal Communicator]>[CTI ゲートウェイ サーバ（CTI Gateway Server）]および[アプリケーション（Application）]>[Cisco Unified Personal Communicator]>[CTI ゲートウェイ プロファイル（CTI Gateway Profile）]を選択します。
- b. Cisco CTIManager サービスを再起動します。

Cisco Unified Communications Manager Administration のナビゲーション ウィンドウで [Cisco Unified Communications Manager サービスアビリティ（Cisco Unified Communications Manager Serviceability）] を選択し、[移動（Go）] をクリックします。続いて [ツール（Tools）]>[コントロールセンターの機能サービス（Control Center - Feature Services）] を選択し、サーバを選択します。[CM サービス（CM Services）] セクションで [Cisco CTIManager] を選択し、[リスタート（Restart）] をクリックします。



**(注)** 開始、停止、および再起動できるのは、アクティベーションを実行した機能サービスだけです。アクティベーションを実行するには、[ツール（Tools）]>[サービスの開始（Service Activation）] メニューに移動します。

Cisco Unified Presence Administration での手順の詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

## ディレクトリの問題の解決方法

- 「ディレクトリを検索しても何も結果が返されない、正しくない結果が返される、または予期しない結果が返される」 (P.2-12)
- 「名前の解決に使用する LDAP サーバに接続できない」 (P.2-12)
- 「LDAP ディレクトリの検索が遅い」 (P.2-13)
- 「1 文字または一連の文字を検索すると、名前がブランクのユーザ、または電話番号が不明のユーザも表示される」 (P.2-13)
- 「社内ディレクトリ の連絡先にダイヤルすると誤った写真が表示される」 (P.2-14)
- 「電話番号が名前に解決されない」 (P.2-15)

### ディレクトリを検索しても何も結果が返されない、正しくない結果が返される、または予期しない結果が返される

**問題** ディレクトリを検索しても何も結果が返されない、正しくない結果が返される、または予期しない結果が返されるとユーザから報告された。Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルを見ても障害を示す記録はほとんどあるいはまったく含まれていない。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified Presence Administration ([アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [LDAP プロファイル (LDAP Profile)]) で匿名バインドを無効にします。次に、Cisco Unified Personal Communicator 専用の検索用アカウントを作成し、ディレクトリの読み取り専用特権を設定します。
- ネットワークの接続を確認します。ディレクトリ サーバが、クライアントから到達可能であることを確認します。ping を使用するか、ポート 389 または Cisco Unified Presence で設定されたポートへの Telnet を使用します。
- 検索ベースが正規形式 (たとえば、cn=Users,dc=cisco,dc=com) であることを確認します。
- バインド資格情報が、検索ベースの読み取り権限を持つユーザを参照していることを確認します。
- サードパーティの LDAP ツールを使用して指定ユーザとしてバインドし、検索ベースですべてのオブジェクトを検索します。ユーザ アカウント オブジェクトが検索されることを確認します。

### 名前の解決に使用する LDAP サーバに接続できない

**問題** 名前の解決に使用する LDAP サーバにユーザが接続できない。

**考えられる原因** LDAP サーバまたはネットワークがダウンしている。

**ソリューション** エラーがネットワーク エラー (アドレスやポートの不正など) の場合は、Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルで詳細を確認します。サーバヘルス ウィンドウ (Windows では [ヘルプ (Help)] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health)]、Mac OS では [ヘルプ (Help)] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics)]) にアクセスして、管理者に情報を提供するようにユーザに依頼します。このウィンドウでは、接続および設定の問題の分析に役立つステータス情報が提供されます。

**考えられる原因** 匿名バインドが失敗している。

**ソリューション** 匿名バインドの障害メッセージが確認された場合は、匿名バインドを許可するように LDAP サーバを設定します。

## LDAP ディレクトリの検索が遅い

**問題** LDAP ディレクトリの検索が遅い。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- 他のオブジェクトではなく、ユーザが格納されるコンテナに検索範囲を絞り込む。
- Active Directory 環境では、設定が AD グローバル カタログ サーバ ポートをポイントするようにします。Cisco Unified Presence Administration ([アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [LDAP サーバ (LDAP Server)]) で、ポート番号を 3268 に設定します。
- LDAP サーバで適切なフィールドに索引が付けられていることを確認します。Cisco Unified Personal Communicator が最高のパフォーマンスを発揮するには、フィールドに索引を付ける必要があります。次の索引の形式を設定します。
  - FirstName: contains/medial
  - LastName: contains/medial
  - Nickname: contains/medial
  - UserID: contains/medial AND exact/equals
  - BusinessEmail: contains/medial AND exact/equals
  - BusinessPhoneNumber: contains/medial AND exact/equals

Cisco Unified Presence で実際にマップされているフィールドだけが重要です。たとえば Nickname がマップされていない場合、Nickname に付ける索引はありません。

索引の詳細については、次の URL にあるお使いの LDAP サーバに関するドキュメントを参照してください。

<http://msdn2.microsoft.com/en-us/library/ms676931.aspx>

## 1 文字または一連の文字を検索すると、名前がブランクのユーザ、または電話番号が不明のユーザも表示される

**問題** 1 文字または一連の文字を検索すると、検索基準に該当するユーザ名が表示されるが、次のユーザも表示される。

- 名前がブランク (つまり、名前に文字が含まれていない)。
- 電話番号が [不明 (Unknown)] と表示される。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- LDAP ディレクトリ ベースで、ユーザではないオブジェクトを確認します。ユーザを 1 つのサブツリーに分離します。
- Cisco Unified Presence Administration の [アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [LDAP プロファイル (LDAP Profile)] で検索ベースを修正します。ツリー全体ではなく、ユーザだけを検索するようにします。

## 社内ディレクトリ の連絡先にダイヤルすると誤った写真が表示される

**問題** 社内ディレクトリの連絡先の番号にダイヤルすると誤った写真が表示される。

**ソリューション** Cisco Unified Communications Manager Administration でダイヤルルールを確認します。この確認を行うには、[コールルーティング (Call Routing)] > [ダイヤルルール (Dial Rules)] > [アプリケーションダイヤルルール (Application Dial Rules)] を選択します。アプリケーションでは、Cisco Unified Personal Communicator からダイヤルした番号がディレクトリに対して確認および照会され、一致する名前と写真が表示されます。

ダイヤルルールの詳細な概念およびタスクベースの情報は、Cisco Unified Communications Manager Administration のオンラインヘルプか、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](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html)

## コールを発信しても写真が表示されないが、連絡先の詳細には写真が表示される

**問題** 連絡先にコールを発信しても、写真が表示されない。しかし、連絡先の詳細には、写真が表示される。

**ソリューション** Cisco Unified Communications Manager で正しいディレクトリ検索ルールを作成します。Cisco Unified Personal Communicator では、ディレクトリ検索ルールはインバウンドダイヤルルールとも呼ばれます。

Cisco Unified Personal Communicator で連絡先を追加する場合、ディレクトリ検索によって 10 桁の番号 (たとえば 1234567890) が返されます。ユーザが、末尾 4 桁だけをダイヤルしてコールを発信すると、写真は表示されません。7890 は 1234567890 に一致しないからです。

この問題を解決するには、次のいずれかの対応を行ってください。

- 連絡先の詳細の写真を表示するには、アウトバンドルールを作成して市外局番を削除します。
- コールの発信時に写真を表示するには、ディレクトリ検索用のインバウンドルールを作成して市外局番を挿入します。これにより、4 桁の内線番号が AD に保存されている 10 桁の Direct Inward Dialing (DID; ダイヤルイン) に変換されます。

## Active Directory に統合されている場合、連絡先の詳細に写真が表示されない

**問題** 連絡先の詳細に写真が表示されないとユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- ユーザには、写真の読み取り権限が必要です。つまり、サブツリーの Read/List All アトリビュートを正しく設定する必要があります。これらのアトリビュートは、AD Directory Administrator ツールまたは ADSI EDIT を使用して設定します。
- jpegPhoto アトリビュートは、Microsoft Active Directory グローバルサーバでは使用できません。このアトリビュートには索引が付きません (<http://msdn2.microsoft.com/en-us/library/ms676813.aspx>)。LDAP 設定でグローバルカタログポート 3268 が使用される場合、jpegPhoto は読み出せません。その代わりに、Cisco Unified Presence Administration ([アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [LDAP サーバ (LDAP Server)]) で設定を TCP およびポート 389 に変更します。Cisco Unified Personal Communicator にログインすると、写真が取得されます。

- アプリケーションダイヤルルールを設定する場合、連絡先にコールを発信すると写真が表示され、連絡先の詳細にも写真が表示されることを確認します。Cisco Unified Communications Manager で正しいディレクトリ検索ダイヤルルールを作成します。詳細については、次の URL にあるインストールガイドで LDAP サーバ名およびアドレスの指定に関する情報を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

## 電話番号が名前に解決されない

**問題** 連絡先をダブルクリックしてコールを発信した場合、会話ウィンドウに名前ではなく、電話番号が表示される。

**ソリューション** Cisco Unified Communications Manager Administration でダイヤルルールを確認します。この確認を行うには、[コールルーティング (Call Routing)] > [ダイヤルルール (Dial Rules)] > [アプリケーションダイヤルルール (Application Dial Rules)] を選択します。アプリケーションでは、Cisco Unified Personal Communicator でダイヤルした番号がディレクトリに対して確認および照会され、一致する名前と写真が表示されます。

ダイヤルルールの詳細な概念およびタスクベースの情報は、Cisco Unified Communications Manager Administration のオンラインヘルプか、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](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html)

## インスタントメッセージの問題の解決方法

- 「[インスタントメッセージの送信 (Send Instant Message)] オプションがグレー表示になる」 (P.2-15)
- 「ユーザが不明状態であり、メッセージを受信できない」 (P.2-16)

### [インスタントメッセージの送信 (Send Instant Message)] オプションがグレー表示になる

**問題** [インスタントメッセージの送信 (Send Instant Message)] メニュー項目がグレー表示になるとユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- インスタントメッセージの送信先の可用性ステータスを確認します。送信先のユーザがオフラインの場合、このユーザにインスタントメッセージを送信できません。
- ユーザが、一度に 1 人のユーザだけにインスタントメッセージを送信しようとしていることを確認します。
- 送信先のユーザを連絡先一覧に追加し、ローカルユーザが送信先のユーザの可用性ステータスを表示できるようにします。
- 選択した送信先のユーザがフェデレーションからのユーザではなく、メッセージを送信するユーザと同じクラスタに属する場合、送信先のユーザが Cisco Unified Presence データベースに含まれていることを確認します。このためには、次のメニューのいずれかを選択します。
  - リリース 7.0 : [一括管理 (Bulk Administration)] > [CUPC/MOC] > [更新 (Update)] を選択します。

- リリース 6.x : [一括管理 (Bulk Administration)] > [Cisco Unified Presence] > [Cisco Unified Presence ユーザの更新 (Cisco Unified Presence User Update)] を選択します。  
オンライン ヘルプの指示に従います。
- Cisco Unified Presence Administration でインスタントメッセージが有効になっていることを確認します。次のいずれかの操作を実行します。
  - リリース 7.0 : [プレゼンス (Presence)] > [設定 (Settings)] を選択し、[インスタントメッセージを有効にする (Enable Instant Messaging)] をオンにして [保存 (Save)] をクリックします。
  - リリース 6.x : [Cisco Unified Presence] > [設定 (Settings)] を選択し、[インスタントメッセージを有効にする (Enable Instant Messaging)] をオンにして [保存 (Save)] をクリックします。
- 接続に影響するネットワークの停止がないことを確認します。

## ユーザが不明状態であり、メッセージを受信できない

**問題** リモートユーザにインスタントメッセージを送信したら、「リモートユーザの状態は不明であるため、メッセージを受信できない可能性があります。(Remote user has an unknown state and may not be able to receive messages.)」というメッセージを受信した。

**ソリューション** 場合によって Cisco Unified Personal Communicator は、リモートユーザが Cisco Unified Presence データベースに有効なユーザ ID を持っているかどうかを判断できないことがあります。たとえば、ユーザが LDAP ディレクトリを検索し、空ではない userID フィールドが戻される場合、Cisco Unified Personal Communicator はユーザにインスタントメッセージの作成を許可します。ユーザが作成したインスタントメッセージを送信すると、前述のエラーメッセージが返されます。

LDAP 検索で空の userID フィールドが返される場合、Cisco Unified Personal Communicator では [インスタントメッセージの送信 (Send Instant Message)] が無効になります。

次の解決策を試してください。

- 別の方法でリモートユーザに連絡するようにユーザに依頼します。
- リモートユーザを Cisco Unified Presence データベースに追加します (可能な場合)。このユーザが Cisco Unified Personal Communicator ユーザであるか、IP Phone Messenger ユーザであり、ローカルユーザと同じクラスタで設定されていることを確認します。

## 他のユーザにインスタントメッセージを送信できるが、他のユーザがメッセージを返信できない

**問題** 他のユーザにインスタントメッセージを送信できるが、他のユーザがインスタントメッセージを返信できない

**ソリューション** Cisco Unified Presence のプロキシドメイン設定を小文字に変更します。Cisco Unified Presence Administration で [システム (System)] > [サービスパラメータ (Service Parameters)] を選択します。サーバおよび SIP プロキシサービスを選択します。プロキシドメインのエントリが小文字であることを確認します。大文字に設定されている場合は小文字に変更し、[OK] をクリックします。



## フェデレーションからのユーザとのメッセージの送受信で遅延が発生する

**問題** フェデレーションからのユーザとのインスタントメッセージを送受信するときに、大幅な遅延が発生する。最初のメッセージは、ほぼすぐに受信されるが、会話が続けると遅延が発生する。

**ソリューション** Cisco Unified Presence Administration で設定を確認します。[システム (System)] > [セキュリティ (Security)] > [TLS コンテキスト設定 (TLS Context Configuration)] を選択します。[デフォルトの Cisco UP SIP プロキシ ピア認証 TLS コンテキスト (Default Cisco UP SIP Proxy Peer Auth TLS Context)] をクリックします。[TLS コンテキスト設定 (TLS Context Configuration)] ウィンドウで、[空の TLS フラグメントの無効化 (Disable Empty TLS Fragments)] がオンになっていることを確認します。

## ログインおよびネットワーク接続の問題の解決方法

- 「正しい情報を入力しても Cisco Unified Personal Communicator にログインできない」 (P.2-17)

### 正しい情報を入力しても Cisco Unified Personal Communicator にログインできない

**問題** 初回ログイン時に正しいユーザ名、パスワード、Cisco Unified Presence IP アドレスまたはホスト名を入力しても、エラーメッセージが表示される。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- サーバヘルス ウィンドウ ([ヘルプ (Help)] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health)]、Mac OS では [Help (ヘルプ)] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics)] にアクセスして、管理者に情報を提供するようにユーザに依頼します。このウィンドウでは、接続および設定の問題の分析に役立つステータス情報が提供されます。



(注) Mac OS では、ログインに成功するまでサーバステータス情報は有効になりません。

- Cisco Unified Presence サーバが動作していることを確認します。
- Cisco Unified Communications Manager サーバが動作していることを確認します。
- Cisco Unified Communications Manager のクレデンシャルポリシーを確認します ([ユーザ管理 (User Management)] > [クレデンシャルポリシーのデフォルト (Credential Policy Default)] )。[ユーザは次回ログイン時に変更する必要あり (User Must Change at Next Login)] をオンにした場合は、Cisco Unified Communications Manager ユーザ Web ページで資格情報を変更するようにユーザに依頼します。Cisco Unified Personal Communicator は有効期限の切れた資格情報を Cisco Unified Communications Manager で検出せず、Cisco Unified Personal Communicator で資格情報を変更することをユーザに許可しません。

[無期限にする (Does Not Expire)] をオンにした場合、ユーザは、Cisco Unified Communications Manager ユーザ Web ページで資格情報を時々変更する必要があります。

- Cisco Unified Presence で MTU コマンド (`set network mtu new_mtu_size`) を正しく設定したことを確認します。1492 から MTU を開始して、ログインの問題が発生するまで値を減少させます。このコマンドの詳細については、次の URL にある Cisco Unified Presence オペレーティングシステムのメンテナンスガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/prod_maintenance_guides_list.html)

- Cisco Unified Communications Manager Administration および Cisco Unified Presence Administration における Cisco Unified Personal Communicator 固有の設定が正しいことを確認します。詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドを参照してください。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)
- Cisco Unified Personal Communicator のインストールが、次の URL にあるリリース ノートに記載のサーバおよびネットワーク要件に適合していることを確認します。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_release_notes_list.html)

## オンライン ヘルプの問題の解決方法

- 「オンライン ヘルプを表示できない」 (P.2-18)

### オンライン ヘルプを表示できない

**問題** オンライン ヘルプを表示できない。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- ブロックされるコンテンツを許可するようにブラウザを設定します。たとえば Internet Explorer 6 では、アラートによって情報バーに移動させられます。情報バーで、[ブロックされているコンテンツを許可 (Allow Blocked Content)] をクリックして選択する必要があります。
- ユーザ ガイド PDF の場所をユーザに指示します。
  - シスコの Web サイト  
[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html)
  - ローカル ハード ディスクのアプリケーション フォルダ  
ドライブ:¥Program Files¥Cisco Systems¥Cisco Unified Personal Communicator¥resources¥XXXX¥help¥CUPC-help (XXXX は、お使いの言語のドキュメントが含まれる番号付きフォルダを表します。たとえば、1033 ディレクトリには、英語のドキュメントが含まれています)。

## ソフトフォンの問題の解決方法

- 「Cisco Unified Personal Communicator 電話に接続しない」 (P.2-19)
- 「ソフトフォン モードを選択しても、Cisco Unified Personal Communicator によってデスクの電話モードまたは無効モードに変更されてしまう」 (P.2-19)

## Cisco Unified Personal Communicator 電話に接続しない

**問題** Windows クライアントで、アプリケーションが電話に接続しないとユーザから報告された。Mac OS システムでは、アプリケーションのアイコンが回転を続けるが、電話に接続しない。サーバヘルス ウィンドウ (Windows では [ヘルプ (Help)] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health)]、Mac OS では [ヘルプ (Help)] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics)] ) では、Cisco Unified Personal Communicator がログオンサーバおよびプレゼンスサーバに正常に接続していると表示される。電話設定 (TFTP) サーバについては、サーバヘルス ウィンドウは、UDP の到達不能エラーを示す。

**ソリューション** 影響を受けるクライアント コンピュータでファイアウォール設定を確認し、UDP トラフィックがブロックされていないことを確認します。アプリケーションが使用するネットワークポートの詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のリリース ノートを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_release_notes_list.html)

## ソフトフォン モードを選択しても、Cisco Unified Personal Communicator によってデスクの電話モードまたは無効モードに変更されてしまう

**問題** Cisco Unified Personal Communicator にログインしてソフトフォン モードを選択しても、アプリケーションによって数秒後に自動的にデスクの電話モードまたは無効モードに変更されてしまうとユーザから報告された。

**考えられる原因** この時点でソフトフォンが登録できなかった。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- サーバヘルス ウィンドウ (Windows では [ヘルプ (Help)] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health)]、Mac OS では [ヘルプ (Help)] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics)] ) にアクセスしてから [ソフトフォン (Softphone)] をクリックし、管理者に情報を提供するようにユーザに依頼します。このウィンドウでは、接続および設定の問題の分析に役立つステータス情報が提供されます。
- ソフトフォン モードに切り替えて電話が登録されているかどうかを確認するようにユーザに依頼します。アプリケーションが無効モードに戻る場合は、Cisco Unified Communications Manager Administration で Usage-Parameter-Control (UPC) デバイスの設定を確認します。
- Cisco Unified Presence Administration ([アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [設定 (Settings)]) で TFTP サーバの設定が正しいことを確認します。
- ファイアウォールが、ソフトフォンの設定ファイルをブロックしていないことを確認します。Cisco Unified Personal Communicator が使用するネットワークポートの詳細については、次の URL にあるリリース ノートを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_release_notes_list.html)

**考えられる原因** Cisco Unified Communications Manager Administration で、ソフトフォンを使用できるようにユーザが正しく設定されていない。

**ソリューション** Cisco Unified Personal Communicator を電話タイプとして Cisco Unified Communications Manager Administration で追加する方法およびソフトフォンのデバイス名を指定する方法の詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

## ビデオの問題の解決方法

- 「サポートされているビデオ テレフォニー カメラが機能しない」 (P.2-20)
- 「Cisco Unified Video Advantage エンドポイントにコールを発信すると、全画面がオーバーレイされる」 (P.2-20)
- 「着信ビデオが黒色である」 (P.2-21)
- 「ビデオを結合してもビデオ会議が作成されない」 (P.2-21)

### サポートされているビデオ テレフォニー カメラが機能しない

**問題** サポートされているビデオ テレフォニー カメラが機能しないとユーザから報告された。

**ソリューション** クライアント コンピュータからカメラを外して、再接続します。

Windows OS によって正しいドライバが自動的に識別され、検出されます。自動的に検出されなかった場合は、次の場所（カメラのタイプによって異なる）を指定します。

ドライブ:¥Program Files¥Cisco Systems¥Cisco Unified Personal Communicator¥CameraDriver  
 ドライブ:¥Program Files¥Cisco Systems¥Cisco Unified Personal Communicator¥CameraDriver2

### Cisco Unified Video Advantage エンドポイントにコールを発信すると、全画面がオーバーレイされる

**問題** Cisco Unified Personal Communicator ユーザが Cisco Unified Video Advantage 2.0(2) を使用している別のユーザにコールを発信すると、リモート ユーザには、ローカル ビデオとリモート ビデオの両方がオーバーレイされてリモート モニタに表示される。これによって、フリッカ現象が生じる。リモートユーザは、NVIDIA NVS (120 ms、512 MB のビデオ カード、ドライバ バージョン 6.14.10.8469) を備えた Dell 社製コンピュータを使用している。他のビデオ カードの使用時には、問題は発生しない。

**ソリューション** 一部のデュアル ビデオ カードには、現在ウィンドウで再生していない任意のディスプレイを自動的に選択して全画面表示モードでビデオを再生するオプション（ハードウェア オーバーレイ）があります。このオプションはデフォルトで有効であり、この問題の原因となります。

- 
- ステップ 1** デスクトップを右クリックし、[プロパティ (Properties)] > [設定 (Settings)] タブ > [詳細設定 (Advanced)] をクリックします。
  - ステップ 2** [Quadro NVS 110M] タブを選択します。
  - ステップ 3** 外付けモニタのアイコン、または左側の緑色のボタンをクリックします。
  - ステップ 4** [ディスプレイ設定の表示 (View Display Settings)] メニューから全画面ビデオのオプションを選択します。
  - ステップ 5** [全画面デバイス (Full Screen Device)] で [無効 (Disable)] を選択して自動選択設定を無効にします。
-

## 着信ビデオが黒色である

**問題** コールは接続するが、着信ビデオが黒色であり、着信音声がかきこえないとユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- クライアント コンピュータまたはネットワークのファイアウォール設定を確認します。Cisco Unified Personal Communicator 動作中に正しいネットワーク ポートが開いていることを確認します。詳細については、次の URL にあるリリース ノートを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_release_notes_list.html)

- [ 保留/復帰 (Hold/Resume) ] をクリックするようにユーザに依頼します。これで問題が解決する場合、Cisco Unified Communications Manager では異なる種類のビデオ エンドポイントの問題が発生していることがあります。

## ビデオを結合してもビデオ会議が作成されない

**問題** ビデオを結合してもビデオ会議が作成されず、音声だけの会議が確立されるとユーザから報告された。

**ソリューション** 発信側の Cisco Unified Personal Communicator デバイスについて、ビデオ コンファレンス ブリッジがメディア リソース グループでの割り当てで使用可能であることを Cisco Unified Communications Manager Administration で確認します。次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドに記載されている、ビデオ会議の設定手順に従います。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

## ボイスメールの問題の解決方法

- 「ボイス メールが履歴ペインから消える」 (P.2-21)
- 「ボイス メールが履歴ペインに表示されない」 (P.2-22)
- 「ボイスメール サーバが動作しており、ユーザ資格情報は正しいが、ボイスメール メッセージがダウンロードされない」 (P.2-24)
- 「[ボイスメールへ転送 (Send to Voicemail) ] オプションを選択できない」 (P.2-25)
- 「[設定 (Preferences) ] ダイアログボックスのボイスメール パスワードがブランクである」 (P.2-25)
- 「デスクの電話モードでは、[ボイスメールへの転送 (Send to Voicemail) ] ボタンが期待どおりに動作しない」 (P.2-25)

## ボイス メールが履歴ペインから消える

**問題** 別のクライアントから (たとえば、Cisco Unity TUI を使用して Cisco Unified IP Phone から) ボイスメールにアクセスしようとする、Cisco Unified Personal Communicator の履歴ペインからボイスメールが消えるとユーザから報告された。また、Cisco Unified IP Phone からボイスメールを聞こうとすると、ボイスメールに関する動作が何も行われずにボイスメール システムが切れるかイベントがキャンセルされる。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified Personal Communicator の履歴ペインにボイスメールを表示するには、Cisco Unified Personal Communicator を再起動します。また、ユーザが別のボイスメールを受信する場合は、以前表示されなかったボイスメールが履歴ペインに復元されます。
- この問題は、Cisco Unity と Exchange 2007 の統合に関係している可能性があります。Microsoft 社のホットフィックス (<http://support.microsoft.com/kb/943264>) をインストールすることによって解決できる Exchange 2007 と Internet Mail Access Protocol (IMAP; インターネット メッセージ アクセス プロトコル) プロトコルの問題があります。

## ボイス メールが履歴ペインに表示されない

**問題** ボイス メールが履歴ペインに表示されないとユーザから報告された。Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルに次のエントリが含まれている。

```
[4044] WARN LCVoiceMail - %Logon failure: unknown user name or bad password
```

**考えられる原因** ボイスメール サーバまたはネットワークがダウンしている。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- サーバヘルス ウィンドウ (Windows では [ヘルプ (Help)] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health)], Mac OS では [ヘルプ (Help)] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics)]) にアクセスして、管理者に情報を提供するようにユーザに依頼します。このウィンドウでは、接続および設定の問題の分析に役立つステータス情報が提供されます。
- サーバに接続できなかった場合、アプリケーションは一定の間隔で再接続を試行します。接続が成功すると、サーバによってボイスメール メッセージがダウンロードされます。ボイスメール サーバおよびネットワークを確認し、問題を解決します。

**考えられる原因** ユーザが、Cisco Unified Personal Communicator ([ファイル (File)] > [設定 (Preferences)] > [アカウント (Accounts)]) で正しくないボイスメール サーバの資格情報を設定した。

**ソリューション** ユーザ資格情報が正しくないためにサーバへの接続が失敗した場合は、アプリケーションで再接続が試行されません。[設定 (Preferences)] ダイアログボックスに正しい資格情報を入力するようにユーザに依頼します。ユーザが資格情報を再入力すると、アプリケーションが再接続を試行します。

**考えられる原因** パスワードの有効期限が切れている、または何回もログインに失敗したためにアカウントがロックされた。

**ソリューション** Cisco Unity (Microsoft Exchange を使用) のアカウントパスワードのロックを解除します。Cisco Unity Administration で、ユーザの [ユーザ (Subscribers)] > [ユーザ (Subscribers)] > [アカウント (Account)] を選択し、[Cisco Unity アカウントのステータス (Cisco Unity Account Status)] をオフにします。ユーザは、必要に応じて Cisco Unified Personal Communicator を再起動して再ログインし、アプリケーションを再接続する必要があります。

**ソリューション** Cisco Unity Connection アカウント パスワードのロックを解除します。

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で個々のユーザの設定ページに移動します。
  - ステップ 2** 左側のナビゲーション ペインで [ユーザ (Users)] > [ユーザ (Users)] を選択してユーザを検索し、ユーザ名をクリックします。
  - ステップ 3** メニューで [編集 (Edit)] > [パスワードの設定 (Password Settings)] を選択します。

**ステップ 4** [パスワードの設定の編集 (ボイスメール) (Edit Passwords Settings (Voicemail))] ウィンドウの [パスワードの選択 (Choose Password)] オプションに [Web アプリケーション (Web Application)] を選択します。次のメッセージが表示されます。

「ログイン試行の失敗回数が多すぎたのでパスワードがロックされています。(Password is locked due to too many failed logon attempts.)」

**ステップ 5** [パスワードのロック解除 (Unlock Password)] をクリックします。

**ステップ 6** Cisco Unified Personal Communicator を再起動し、必要に応じてログインするようにユーザに依頼します。



#### ヒント

Cisco Unity Connection で定期的にユーザ ロックアウト レポートを実行して、ロックされているアカウントを確認できます。ユーザ固有のレポート生成の詳細については、次の URL にある『Cisco Unity Connection *User Moves, Adds, and Changes Guide*』を参照してください。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html)

**考えられる原因** パスワードをリセットする必要がある。

**ソリューション** Cisco Unity Connection アカウントのパスワードをリセットします。

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で個々のユーザの設定ページに移動します。

**ステップ 2** 左側のナビゲーション ペインで [ユーザ (Users)] > [ユーザ (Users)] を選択してユーザを検索し、ユーザ名をクリックします。

**ステップ 3** メニューで [編集 (Edit)] > [パスワードの変更 (Change Password)] を選択します。

**ステップ 4** [パスワードの変更 (ボイスメール) (Change Passwords (Voicemail))] ウィンドウの [パスワードの選択 (Choose Password)] オプションに [Web アプリケーション (Web Application)] を選択します。

**ステップ 5** [パスワード (Password)] フィールドおよび [パスワードの確認 (Confirm Password)] フィールドに新しいパスワードを入力します。

**ステップ 6** この新しいパスワードおよびユーザがログインに使用する URL (Cisco Unity Connection アドレスまたはホスト名) をユーザに連絡し、このデフォルトのパスワードを変更するようにユーザに指示します。

**ステップ 7** Cisco Unified Personal Communicator の [アカウント (Account)] > [設定 (Preferences)] ウィンドウにカスタマイズしたパスワードを入力するようにユーザに依頼します。

**考えられる原因** Exchange を使用する Cisco Unity で IMAP サービスが正しく設定されていない

**ソリューション** Exchange サーバでの IMAP サービスの設定を確認します。設定の詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

## ボイスメール サーバが動作しており、ユーザ資格情報は正しいが、ボイスメール メッセージがダウンロードされない

**問題** サーバに接続でき、ユーザ資格情報は正しいが、ボイスメール メッセージがダウンロードされないとユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- サーバヘルス ウィンドウ (Windows では [ヘルプ (Help)] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health)]、Mac OS では [ヘルプ (Help)] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics)] にアクセスして、管理者に情報を提供するようにユーザに依頼します。このウィンドウでは、接続および設定の問題の分析に役立つステータス情報が提供されます。

ボイスメールのステータスが OK (緑色) であり、既存のボイスメール メッセージが表示されない場合は、次のディレクトリのすべてのファイルを削除することによってボイスメールのキャッシュを削除します。

- Windows XP : ドライブ:¥Documents and Settings¥ユーザID¥Local Settings¥Application Data¥Cisco¥Unified Personal Communicator¥VoiceMail
- Windows Vista : ドライブ:¥Users¥ユーザID¥AppData¥Local¥Cisco¥Unified Personal Communicator¥VoiceMail
- Mac OS : ホーム/Library/Caches/Cisco/UnifiedPersonalCommunicator/VoiceMail

これにより、Cisco Unified Personal Communicator がすべてのボイスメールを再びダウンロードするようになります。

- IMAP が有効になっていることをサーバの設定で確認します。ボイスメール サーバの設定の詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

- Cisco Unity Connection でポート 7993 を設定している場合は、無料ライセンスが有効になっていることを確認します。Cisco Unity Connection Administration で左側のペインの [サービス クラス (Class of Service)] を展開してから、サービス クラス (Class of Service) をクリックします。[検索結果 (Search Results)] テーブルで、適切なサービス クラスの表示名をクリックします。[Unified Personal Communicator を使用したボイスメールへのアクセスをユーザに許可する (Allows Users to Use Unified Client to Access Voice Mail)] をオンにします。

- Cisco Unity Connection サーバで **netstat -a -b** と入力し、この情報を検索します。

```
TCP      shibui-unity:7993      shibui-unity:0      LISTENING      3920
[CuIMAPSvr.exe].
```

この応答により、Cisco Unified Personal Communicator がポート 7993 をリッスンしていることが確認されます。

- ファイアウォールの設定を確認します。リモート コンピュータで Telnet を使用して Cisco Unified Personal Communicator ポート 7993 にアクセスします。たとえば、Cisco Unified Personal Communicator を実行しているコンピュータの IP アドレスが 10.77.27.178 の場合、**telnet 10.77.27.178 7993** を入力します。次のメッセージと同様のメッセージが表示されます。

```
* OK UMSS IMAP4rev1 Server Completed.
```

接続に失敗すると、ファイアウォールにポート 7993 が追加されます。Cisco Unified Personal Communicator が使用するネットワーク ポートの詳細については、次の URL にあるリリース ノートを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_release_notes_list.html)



## [ボイスメールへ転送 (Send to Voicemail) ] オプションを選択できない

**問題** [ボイスメールへ転送 (Send to Voicemail) ] オプションがグレー表示になるとユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- サーバヘルス ウィンドウ (Windows では [ヘルプ (Help) ] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health) ]、Mac OS では [ヘルプ (Help) ] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics) ]) で VoiceMail.PilotNumber 値が有効であることを確認します。
- ボイスメールサーバプロファイルが Cisco Unified Presence Administration で設定されていることを確認します。  
リリース 7.0 : [アプリケーション (Application) ] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [ボイスメールプロファイル (Voicemail Profile) ]  
リリース 6.x : [アプリケーション (Application) ] > [Unified Personal Communicator] > [Unity プロファイル (Unity Profile) ]  
音声メッセージにアクセスするためにユーザがダイヤルする番号を [音声メッセージングパイロット (Voice Messaging Pilot) ] リストボックスから選択します。  
[アプリケーション (Application) ] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [ユーザ設定 (User Settings) ] を選択して、ユーザがボイスメールプロファイルのメンバーであることを確認します。
- Cisco Unified Communications Manager 設定が正しいことを確認します。ボイスメール番号が [ボイスメール (Voice Mail) ] > [ボイスメールパイロット (Voice Mail Pilot) ] ページで設定されていることを確認します。このページのオンラインヘルプの指示に従ってください。

## [設定 (Preferences) ] ダイアログボックスのボイスメールパスワードが空白である

**問題** [設定 (Preferences) ] ダイアログボックスの音声メッセージング用パスワードフィールドが空白であるとユーザから報告された。このフィールドには、通常、ユーザがパスワードを入力したことを示す文字が含まれる。ユーザがボイスメールサーバに接続しておらず、ボイスメールメッセージが通信履歴ペインに表示されない。

**ソリューション** これは、最近 Cisco Unified Personal Communicator をアンインストールした場合に予期される動作です。アプリケーションのリリース 1.2.2 以前のリリースを再インストールします。

## デスクの電話モードでは、[ボイスメールへの転送 (Send to Voicemail) ] ボタンが期待どおりに動作しない

**問題** 着信コールのアラートウィンドウで [ボイスメールへの転送 (Send to Voicemail) ] ボタンをクリックしても、デスクの電話モードでは期待どおりに動作しない。症状は次のとおりです。

- クリックしてもボタンが反応せず、コールが鳴り続ける。
- コールがボイスメールへ転送されるが、発信者には、個人のグリーティングではなく、一般的なグリーティングが聞こえる。

**ソリューション** Cisco Unified Communications Manager アプリケーションダイヤルルールでボイスメールパイロット番号が一致する可能性を確認します。ユーザが [ボイスメールへの転送 (Send to Voicemail)] ボタンをクリックすると、アプリケーションダイヤルルールは、デスクの電話モードに適用されます。ソフトフォンモードには適用されません。考えられるもう 1 つの解決策は、発信側のコーリング検索スペースにボイスメールパイロットのパーティションが含まれていないことです。Cisco Unified Personal Communicator はデスクの電話モードで CTI を使用して転送するので、発信側の CSS を使用してコールをボイスメールに転送できるかどうかは決定されます。

## Cisco Unified MeetingPlace Express Web 会議の問題の解決方法



(注)

この項では、特に指定のない限り、Cisco Unified MeetingPlace Express に言及するメッセージは、Cisco Unified MeetingPlace Express VT にも適用されます。

- 「Cisco Unified Personal Communicator で [Web 会議 (Web Conferencing)] ボタンがグレー表示になる」 (P.2-27)
- 「ホストでは会議が開始されるが、他の参加者のミーティングルームでは開始されない」 (P.2-27)
- 「Cisco Unified Personal Communicator の会話から Web 会議を移行すると、パフォーマンスが遅くなる」 (P.2-28)
- 「Web 会議セッションを開始または終了できない」 (P.2-28)
- 「Web 会議セッションを送受信できず、サーバとの通信でエラーが発生する」 (P.2-29)
- 「Web 会議セッションを開始または終了できず、サーバにもアクセスできない」 (P.2-29)
- 「システムが優先する言語なしで Web 会議のスケジュールを試みた」 (P.2-30)
- 「Web 会議サーバが利用可能なライセンスの限度に達した」 (P.2-30)
- 「Web 会議サーバにログインできない、内部エラー、ログインモジュールの例外」 (P.2-31)
- 「Web 会議サーバのユーザログイン ID またはパスワードが無効であるか、有効期限が切れている」 (P.2-31)
- 「ユーザプロファイルがロックされているまたは非アクティブである」 (P.2-32)
- 「終了を試みた Web 会議が存在しない」 (P.2-32)
- 「終了しようとした Web 会議のミーティングタイプが無効である」 (P.2-33)
- 「システムが無効な期間で Web 会議のスケジュールを試みた」 (P.2-33)
- 「システムが最大値を超えた期間で Web 会議をスケジュールしようとした」 (P.2-33)
- 「システムが無効な参加者数で Web 会議のスケジュールを試みた」 (P.2-34)
- 「システムが会議 ID を指定しないまま Web 会議を終了しようとした」 (P.2-34)
- 「Web 会議サーバのパスワードがない」 (P.2-34)
- 「Web 会議サーバは会議をスケジュールできない、内部スケジュールエラー」 (P.2-34)
- 「Web 会議サーバが要求に応えることができない」 (P.2-35)
- 「Web 会議サーバのログイン ID がない」 (P.2-35)
- 「[設定 (Preferences)] ダイアログボックスの Web 会議サーバのパスワードが空白である」 (P.2-35)

## Cisco Unified Personal Communicator で [Web 会議 (Web Conferencing)] ボタンがグレー表示になる

**問題** Cisco Unified Personal Communicator で [Web 会議 (Web Conferencing)] 移行ボタンがグレー表示になるとユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified Presence Administration で Web 会議サーバが設定されていることを確認します。
  - リリース 7.0 : [アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [会議サーバ (Conferencing Server)]
  - リリース 6.x : [アプリケーション (Application)] > [Unified Personal Communicator] > [MeetingPlace サーバ (MeetingPlace Server)]

サーバ名または IP アドレスのフィールドにブランクは設定できません。

- サーバヘルス ウィンドウ (Windows では [ヘルプ (Help)] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health)], Mac OS では [ヘルプ (Help)] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics)]) にアクセスして、管理者に情報を提供するようにユーザに依頼します。このウィンドウでは、接続および設定の問題の分析に役立つステータス情報が提供されます。
- Cisco Unified Personal Communicator のユーザガイドに記載されているように、ユーザが Cisco Unified Personal Communicator ([ファイル (File)] > [設定 (Preferences)] > [アカウント (Accounts)]) でこのアカウントのユーザ名を入力したことを確認します。[ユーザ名 (Username)] フィールドにブランクは設定できません。

## ホストでは会議が開始されるが、他の参加者のミーティンググループでは開始されない

**問題** [Web 会議 (Web Conferencing)] 移行ボタンをクリックしても、ホストシステムだけで会議が開始され、コール中の他の Cisco Unified Personal Communicator クライアントのミーティンググループでは開始されないとユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified Communications Manager Administration でダイヤルプランルールを確認します。相手へのコールの発信に使用した電話番号は、ダイヤルルールを使用して LDAP ディレクトリエントリに一致するように設定する必要があります。
- LDAP アトリビュートマッピングを確認します。Cisco Unified Personal Communicator *UserID* と LDAP アトリビュートマップの同様のフィールドとの間にマッピングが存在する必要があります。Cisco Unified Presence Administration ([アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [設定 (Settings)]) で [LDAP アトリビュートマッピング (LDAP Attribute Mapping)] テーブルの設定を確認します。
- Cisco Unified Personal Communicator プロファイル設定で [着信 Web 会議を自動的に開始する (Automatically launch incoming web conferences)] 設定が設定されているかどうかを確認します。この設定が設定されていない場合、ユーザは、Cisco Unified Personal Communicator で表示されるプロンプトを使用してミーティンググループを開始する必要があります。

詳細については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストールおよび設定のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html)

これらの対応で問題が解決しない場合は、Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルを収集します。Cisco Unified MeetingPlace Express の System Information Capture ログのスナップショットを取得し、このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。このログの詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドに記載のトラブルシューティングに関する情報を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html)

Problem Reporting Tool (Mac OS では Problem Reporting Assistant) を使用して Cisco Unified Personal Communicator のログを取得し、管理者に送信するようにユーザに依頼します。

## Cisco Unified Personal Communicator の会話から Web 会議に移行すると、パフォーマンスが遅くなる

**問題** Cisco Unified Personal Communicator の会話から Web 会議に移行すると、パフォーマンスが遅くなるとユーザから報告された。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified MeetingPlace Express Release 1.1.4 以降を使用している場合、サーバを再起動します。
- Cisco Unified MeetingPlace Express Release 1.1.1 または 1.1.2 を使用している場合、CSCsd22143 に添付されているホットフィックスを適用します。Bug Toolkit へのアクセスの詳細については、次の URL にあるリリース ノートを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_release_notes_list.html)

## Web 会議セッションを開始または終了できない

**問題** 「Web 会議セッションを開始できません。(Unable to start a web conferencing session)」というメッセージまたは「Web 会議セッションを終了できません。(Unable to end the web conferencing session.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- サーバヘルス ウィンドウ (Windows では [ヘルプ (Help)] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health)], Mac OS では [ヘルプ (Help)] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics)]) にアクセスしてから [Web 会議 (Web Conferencing)] をクリックし、管理者に情報を提供するようにユーザに依頼します。このウィンドウでは、接続および設定の問題の分析に役立つステータス情報が提供されます。Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが動作していることを確認します。
- Cisco Unified Personal Communicator アカウント設定でユーザが正しい資格情報を入力したことを確認します。ユーザが資格情報を再入力すると、アプリケーションによって再接続が試行されます。
- URL を確認するようにユーザに依頼します。ユーザは、[参加者の招待 (Invite Participants)] ボタンをクリックするか、Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルを検索できます。この URL が有効であり、クライアント コンピュータからアクセスできることを確認します。
- Cisco Unified MeetingPlace Express サーバと Cisco Unified Personal Communicator が同じプロトコルを使用しているかどうか (たとえば HTTP であるか、HTTPS であるか) を確認します。
- Cisco Unified MeetingPlace Express の System Information Capture ログのスナップショットを取得し、このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。このログの詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドに記載のトラブルシューティングに関する情報を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html)

これらの対応で問題が解決しない場合は、Cisco Unified MeetingPlace Express の System Information Capture ログのスナップショットを取得し、このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。このログの詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドに記載のトラブルシューティングに関する情報を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html)

Problem Reporting Tool (Mac OS では Problem Reporting Assistant) を使用して Cisco Unified Personal Communicator のログを取得し、管理者に送信するようにユーザに依頼します。

## Web 会議セッションを送受信できず、サーバとの通信でエラーが発生する

**問題** 「Web 会議セッションを開始できません。(Unable to start a web conferencing session.) Web 会議サーバとの通信でエラーが発生しました。(Error communicating with the web conferencing server.)」というメッセージ、または「Web 会議セッションを終了できません。(Unable to end the web conferencing session.) Web 会議サーバとの通信でエラーが発生しました。(Error communicating with the web conferencing server.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが動作しているか確認します。
- URL を確認するようにユーザに依頼します。ユーザは、[ 参加者の招待 (Invite Participants) ] ボタンをクリックするか、Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルを検索できます。この URL が有効であり、クライアント コンピュータからアクセスできることを確認します。
- Cisco Unified MeetingPlace Express サーバと Cisco Unified Personal Communicator が同じプロトコルを使用しているかどうか (たとえば HTTP であるか、HTTPS であるか) を確認します。

これらの対応で問題が解決しない場合は、Cisco Unified MeetingPlace Express の System Information Capture ログのスナップショットを取得し、このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。このログの詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドに記載のトラブルシューティングに関する情報を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html)

Problem Reporting Tool (Mac OS では Problem Reporting Assistant) を使用して Cisco Unified Personal Communicator のログを取得し、管理者に送信するようにユーザに依頼します。

## Web 会議セッションを開始または終了できず、サーバにもアクセスできない

**問題** 「Web 会議セッションを開始できません。(Unable to start a web conferencing session.) Web 会議サーバにアクセスできません。(Could not contact the web conferencing server.)」というメッセージ、または「Web 会議セッションを終了できません。(Unable to end the web conferencing session.) Web 会議サーバにアクセスできません。(Could not contact the web conferencing server.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが動作しているか確認します。
- URL を確認するようにユーザに依頼します。ユーザは、[ 参加者の招待 (Invite Participants) ] ボタンをクリックするか、Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルを検索できます。この URL が有効であり、クライアント コンピュータからアクセスできることを確認します。
- Cisco Unified MeetingPlace Express サーバと Cisco Unified Personal Communicator が同じプロトコルを使用しているかどうか (たとえば HTTP であるか、HTTPS であるか) を確認します。

これらの対応で問題が解決しない場合は、Cisco Unified MeetingPlace Express の System Information Capture ログのスナップショットを取得し、このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。このログの詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドに記載のトラブルシューティングに関する情報を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html)

Problem Reporting Tool (Mac OS では Problem Reporting Assistant) を使用して Cisco Unified Personal Communicator のログを取得し、管理者に送信するようにユーザに依頼します。

## システムが優先する言語なしで Web 会議のスケジュールを試みた

**問題** 「システムが優先する言語なしで Web 会議のスケジュールを試みました。(The system attempted to schedule a web conference without a preferred language.) システム管理者に問い合わせてください。(Please contact your administrator for assistance.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルを確認して、言語にどのような値が使用されていたかを確認します。次に例を示します。

```
INFO LCMiddleware - ((CUPC5402 - MWMSG_WEBCONF_SCHEDULINGCONF)) Scheduling a web conf
[[HOST:http://<server URL>]], [[USER:<userid>]], duration=60, ports=3, lang=en
```

- Cisco Unified MeetingPlace Express を確認して、該当する言語のライセンスを購入、ダウンロードおよびインストールして、使用可能であることを確認します。
- ユーザ グループまたはユーザ プロファイルで、言語の設定を行います。次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドの基本操作に関する項の指示に従ってください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html)

## Web 会議サーバが利用可能なライセンスの限度に達した

**問題** 「Web 会議サーバは現在利用可能なライセンスの限度に達しました。(The web conferencing server has reached its licensed capacity for the current time.) あとで Web 会議をもう一度試してください。(Please try your meeting again later.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 追加のライセンスを購入するか、Cisco Unified MeetingPlace Express の Web フロントポートまたは Web オーバーブッキングポートの設定 (または両方) を変更します。詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html)

## Web 会議サーバにログインできない、内部エラー、ログイン モジュールの例外

**問題** 「Web 会議サーバにログインできません。(Unable to log into the web conferencing server.) 内部エラー、ログイン モジュールの例外。(Internal error, login module exception.) 管理者に問い合わせるか、もう一度試してください。(Contact your administrator or try again later.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- サーバに直接ログインするようユーザに指示して、Cisco Unified MeetingPlace Express のユーザログイン資格情報を確認します。
- Cisco Unified MeetingPlace Express サーバでエラーを確認します。詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドに記載のトラブルシューティングに関する情報を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html)

- Cisco Unified MeetingPlace Express の System Information Capture ログのスナップショットを取得し、このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。

## Web 会議サーバのユーザ ログイン ID またはパスワードが無効であるか、有効期限が切れている

**問題** 「この操作を実行するには、必要に応じて次のいずれかを行ってください。(In order to perform this action, please do one or more of the following, as needed.) Cisco Unified Personal Communicator のアカウント設定で入力した Cisco Unified MeetingPlace Express ユーザ名とパスワードが正しく、有効期限が過ぎていないことを確認してください。(Make sure the Cisco Unified MeetingPlace Express username and password entered in the Account Preferences in Cisco Unified Personal Communicator are correct and not expired.) Cisco Unified MeetingPlace Express に直接ログインできるかどうかを試してください。(Try to log into Cisco Unified MeetingPlace Express directly.) ログインできない場合は、管理者に連絡してください。(If you cannot, please contact your administrator.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- 無効なパスワードがないかどうかを確認するために、Cisco Unified Personal Communicator のユーザガイドに記載されているように、Cisco Unified Personal Communicator ([ファイル (File)] > [設定 (Preferences)] > [アカウント (Accounts)]) で各自の Web 会議資格情報を確認するようにユーザに指示します。サーバに直接ログインするようにユーザに指示して、Web 会議のユーザログイン資格情報を確認します。
- 有効期限の切れたパスワードまたはロックされたアカウントを解決するために、Cisco Unified MeetingPlace Express にログインし、アカウントのロックを解除します。次に、パスワードを会社のデフォルトにリセットします。ユーザ プロファイルのロック解除およびユーザ プロファイルの変更 (パスワードのリセット) の詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_installation_and_configuration_guides_list.html)

- 会社のデフォルトの Cisco Unified MeetingPlace Express パスワードをユーザに連絡します。Cisco Unified MeetingPlace Express にログインし、各自のプロファイルにアクセスし、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express のユーザガイドの指示に従ってパスワードをカスタマイズするようにユーザに依頼します。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_user_guide_list.html)

ユーザは、このカスタマイズしたパスワードを Web 会議資格情報として Cisco Unified Personal Communicator ([ファイル (File)] > [設定 (Preferences)] > [アカウント (Accounts)]) に入力する必要があります。

## Cisco Unified MeetingPlace Express でユーザパスワードの有効期限が切れた

**問題** Cisco Unified MeetingPlace Express サーバでパスワードの有効期限が切れたことを知らせるメッセージをユーザが受信した。このメッセージは、ユーザが Cisco Unified MeetingPlace Express に直接ログインし、パスワードを変更することを指示している。

**ソリューション** パスワードの変更方法については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express のユーザ ガイドを参照するようにユーザに指示してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_user_guide_list.html)

## ユーザ プロファイルがロックされているまたは非アクティブである

**問題** Cisco Unified MeetingPlace Express のユーザ プロファイルがロックされているか、非アクティブであり、この問題が解決するまでは会議を開始できないことを知らせるメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- 有効期限の切れたパスワードまたはロックされたアカウントを解決するために、Cisco Unified MeetingPlace Express にログインし、アカウントのロックを解除します。次に、パスワードを会社のデフォルトにリセットします。ユーザ プロファイルのロック解除およびユーザ プロファイルの変更 (パスワードのリセット) の詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_installation_and_configuration_guides_list.html)

- 会社のデフォルトの Cisco Unified MeetingPlace Express パスワードをユーザに連絡します。Cisco Unified MeetingPlace Express にログインし、各自のプロファイルにアクセスし、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express のユーザ ガイドの指示に従ってパスワードをカスタマイズするようにユーザに依頼します。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products\\_user\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_user_guides_list.html)

ユーザは、このカスタマイズしたパスワードを Web 会議資格情報として Cisco Unified Personal Communicator ([ファイル (File)] > [設定 (Preferences)] > [アカウント (Accounts)]) に入力する必要があります。

## 終了を試みた Web 会議が存在しない

**問題** 「終了を試みた Web 会議は存在しません。(The web conference you attempted to end no longer exists.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 特に対応は必要ありません。この問題はほとんど発生しません。ユーザがこのメッセージを受信しても、問題ではありません。



## 終了しようとした Web 会議のミーティング タイプが無効である

**問題** 「終了しようとした Web 会議のミーティング タイプが無効です。(The web conference you attempted to end has an invalid meeting type.) システム管理者にお問い合わせください。(Please contact your administrator for assistance.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** この問題は、おそらく Cisco Unified Personal Communicator のソフトウェア障害です。Problem Reporting Tool (Mac OS では Problem Reporting Assistant) を使用して Cisco Unified Personal Communicator のログを取得し、管理者に送信するようにユーザに依頼します。

Cisco Unified MeetingPlace Express の System Information Capture ログのスナップショットを取得し、このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。このログの詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドに記載のトラブルシューティングに関する情報を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html)

## システムが無効な期間で Web 会議のスケジュールを試みた

**問題** 「システムが無効な長さで Web 会議のスケジュールを試みました。(The system attempted to schedule a web conference with an invalid length.) システム管理者にお問い合わせください。(Please contact your administrator for assistance.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルを確認して、期間にどのような値が使用されていたかを確認します。次に例を示します。

```
INFO LCMiddleware - ((CUPC5402 - MWMSG_WEBCONF_SCHEDULINGCONF)) Scheduling a web conf  
[[HOST:http://<server URL>]], [[USER:<userid>]], duration=60, ports=3, lang=en
```

- Cisco Unified MeetingPlace Express の [会議の設定 (Meeting Configuration)] ページで、「会議の最長期間」の設定を確認します。この数値 (分単位) よりも長い会議はスケジュールできません。
- 少なくともログの値と同じ大きさになるように、会議サーバの設定を変更します。

## システムが最大値を超えた期間で Web 会議をスケジュールしようとした

**問題** 「システムが Web 会議サーバで設定された最大値を超えた期間で Web 会議をスケジュールしようとした。(The system attempted to schedule a web conference with a duration that exceeds the configured maximum on the web conferencing server.) システム管理者にお問い合わせください。(Please contact your administrator for assistance.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルで、期間にどのような値が使用されていたかを確認します。
- Cisco Unified MeetingPlace Express の [会議の設定 (Meeting Configuration)] ページで、「会議の最長期間」の値を確認します。この数値 (分単位) よりも長い期間の会議はスケジュールできません。会議の期間が、会社で実施する標準的な会議の期間を正しく反映したものであるかどうか、検討してください。おそらく、設定されている会議の期間が短すぎると思われます。

## システムが無効な参加者数で Web 会議のスケジュールを試みた

**問題** 「システムが無効な参加者数で Web 会議のスケジュールを試みました。(The system attempted to schedule a web conference for an invalid number of parties.) システム管理者に問い合わせてください。(Please contact your administrator for assistance.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルで、参加者（ポート）にどのような値が使用されていたかを確認します。次にログ ファイルの例を示します。

```
INFO LCMiddleware - ((CUPC5402 - MWMSG_WEBCONF_SCHEDULINGCONF)) Scheduling a web conf
[[HOST:http://<server URL>]], [[USER:<userid>]], duration=60, ports=3, lang=en
```

- Cisco Unified MeetingPlace Express の [ 会議の設定 (Meeting Configuration) ] ページで、「1 つの会議あたりの最大ポート数」の設定を確認します。会議サーバの設定とログ内の値を比較します。ログ内の値が、参加者数よりも大きい数でなかった場合は、Cisco TAC にご連絡ください。

## システムが会議 ID を指定しないまま Web 会議を終了しようとした

**問題** 「システムが会議 ID を指定しないまま Web 会議を終了しようとした。(The system attempted to end a web conference without specifying a meeting ID.) この問題をシステム管理者に報告してください。(Please report this problem to your administrator.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** この問題は、おそらく Cisco Unified Personal Communicator のソフトウェア障害です。Cisco TAC に連絡して、サポートを受けてください。

## Web 会議サーバのパスワードがない

**問題** 「Web 会議サーバのパスワードがありません。(Your password for the web conferencing server is missing.) アカウント設定で Cisco MeetingPlace Express 資格情報を確認してください。(Please verify your Cisco Unified MeetingPlace credentials as configured in Account Preferences.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のユーザ ガイドに記載されているように、Cisco Unified Personal Communicator ([ ファイル (File) ] > [ 設定 (Preferences) ] > [ アカウント (Accounts) ]) で各自の Web 会議資格情報を確認するようにユーザに指示します。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html)

## Web 会議サーバは会議をスケジュールできない、内部スケジュール エラー

**問題** 「Web 会議サーバは会議をスケジュールできませんでした。(The web conferencing server could not schedule the meeting.) 内部スケジュール エラー。(Internal scheduling error.) システム管理者に問い合わせてください。(Please contact your administrator for assistance.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** このユーザが Cisco Unified MeetingPlace Express の Web ユーザ インターフェイスを使用して会議をスケジュールできるかどうかテストしてみます。スケジュールできた場合、この問題はおそらく Cisco Unified MeetingPlace Express ソフトウェアの不具合によるものです。Cisco Unified MeetingPlace Express の System Information Capture ログのスナップショットを取得し、このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。このログの詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドに記載のトラブルシューティングに関する情報を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html)

## Web 会議サーバが要求に応えることができない

**問題** 「Web 会議サーバは現在要求に応えることができません。(The web conferencing server is not currently ready to accept requests.)あとでもう一度要求するか、管理者に問い合わせてください。(Please try your request again later, or contact your administrator.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが動作していることを確認します。
- ユーザが使用していた URL (Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルで確認) が有効なもので、クライアント コンピュータからアクセスできることを確認します。
- Cisco Unified MeetingPlace Express サーバと Cisco Unified Personal Communicator が同じプロトコルを使用しているかどうか (たとえば HTTP であるか、HTTPS であるか) を確認します。

これらの対応で問題が解決しない場合は、Cisco Unified MeetingPlace Express の System Information Capture ログのスナップショットを取得し、このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。このログの詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Express の設定およびメンテナンスのガイドに記載のトラブルシューティングに関する情報を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html)

Problem Reporting Tool (Mac OS では Problem Reporting Assistant) を使用して Cisco Unified Personal Communicator のログを取得し、管理者に送信するようにユーザに依頼します。

## Web 会議サーバのログイン ID がない

**問題** 「Web 会議サーバのログイン ID がありません。(Your login ID for the web conferencing server is missing.) アカウント設定で Cisco MeetingPlace Express 資格情報を確認してください。(Please verify your Cisco Unified MeetingPlace Express credentials as configured in Account Preferences.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のユーザガイドに記載されているように、Cisco Unified Personal Communicator ([ファイル (File)] > [設定 (Preferences)] > [アカウント (Accounts)]) で各自の Web 会議資格情報を確認するようにユーザに指示します。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html)

## [設定 (Preferences)] ダイアログボックスの Web 会議サーバのパスワードがブランクである

**問題** [設定 (Preferences)] ダイアログボックスの Cisco Unified MeetingPlace Express 用パスワードフィールドがブランクであるとユーザから報告された。このフィールドには、通常、ユーザがパスワードを入力したことを示す文字が含まれる。ユーザが Cisco Unified MeetingPlace Express サーバに接続しておらず、Cisco Unified MeetingPlace Express メッセージが通信履歴ペインに表示されない。

**ソリューション** これは、最近 Cisco Unified Personal Communicator をアンインストールした場合に予期される動作です。アプリケーションのリリース 1.2.2 以前のリリースを再インストールします。

# Cisco Unified MeetingPlace Web 会議の問題の解決方法

- 「コールから Web 会議に移行できない」 (P.2-36)
- 「Cisco Unified Personal Communicator で [Web 会議 (Web Conferencing)] ボタンがグレー表示になる」 (P.2-37)
- 「ホストでは会議が開始されるが、他の参加者のミーティング ルームでは開始されない」 (P.2-37)
- 「ユーザ プロファイルがロックされているまたは非アクティブである」 (P.2-37)
- 「Cisco Unified MeetingPlace でユーザ パスワードの有効期限が切れた」 (P.2-38)
- 「ブラウザから Cisco Unified MeetingPlace にアクセスできるが、Cisco Unified Personal Communicator では資格情報が正しくないと報告される」 (P.2-38)
- 「Web 会議サーバのパスワードがない」 (P.2-38)
- 「ユーザに会議を開始する権限または終了する権限がない」 (P.2-39)
- 「Web 会議セッションが開始しない、または終了しない」 (P.2-39)
- 「Web 会議セッションを開始または終了できず、Web サーバに接続されない」 (P.2-39)
- 「Cisco Unified MeetingPlace サーバ上で会議がすでに存在しない」 (P.2-40)
- 「Cisco Unified MeetingPlace ホスト名が解決されない」 (P.2-40)
- 「プロキシ サーバのホスト名が解決されない」 (P.2-41)
- 「Web サーバがタイムアウト時間内に応答しない」 (P.2-41)
- 「Web サーバが空の応答を返す」 (P.2-41)
- 「セキュリティ証明書が認証されない」 (P.2-42)
- 「セキュリティ証明書が無効である」 (P.2-42)
- 「セキュリティ証明書が無効であるか、読み取れない」 (P.2-43)
- 「セキュリティ証明書がターゲット ホスト名と一致しない」 (P.2-43)
- 「[設定 (Preferences)] ダイアログボックスの Web 会議サーバのパスワードがブランクである」 (P.2-44)

## コールから Web 会議に移行できない

**問題** 音声コール中にユーザが [Web 会議の開始 (Start Web Conferencing)] ボタンをクリックしても、他のコール参加者が Web 会議への招待を受信しない。他のコール参加者の会話ウィンドウおよびインスタントメッセージウィンドウは開いている。

**ソリューション** Cisco Unified Communications Manager ディレクトリ検索ダイヤル ルールが正しく設定されていることを確認します。ダイヤル ルールが正しく設定されていないと、Cisco Unified Personal Communicator は、Cisco Unified Communications Manager からの発信者の番号と LDAP ディレクトリ内の正しい個人を一致させることができない場合があります。

ディレクトリ検索ダイヤル ルールの詳細については、次の URL にある Cisco Unified Communications Manager のメンテナンスおよび操作のガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html)

## Cisco Unified Personal Communicator で [Web 会議 (Web Conferencing)] ボタンがグレー表示になる

**問題** Cisco Unified Personal Communicator で [Web 会議 (Web Conferencing)] 移行ボタンがグレー表示になるとユーザから報告された。

**ソリューション** この解決策は、Cisco Unified MeetingPlace Express を使用する Web 会議および Cisco Unified MeetingPlace を使用する Web 会議に適用されます。この問題を解決するには、Cisco Unified MeetingPlace Express の対応する情報を参照してください。

### 関連項目

- 「Cisco Unified Personal Communicator で [Web 会議 (Web Conferencing)] ボタンがグレー表示になる」 (P.2-27)

## ホストでは会議が開始されるが、他の参加者のミーティング ルームでは開始されない

**問題** [Web 会議 (Web Conferencing)] 移行ボタンをクリックしても、ホストだけで会議が開始され、コール中の他の Cisco Unified Personal Communicator クライアントのミーティング ルームでは開始されないとユーザから報告された。

**ソリューション** この解決策は、Cisco Unified MeetingPlace Express を使用する Web 会議および Cisco Unified MeetingPlace を使用する Web 会議に適用されます。この問題を解決するには、Cisco Unified MeetingPlace Express の対応する情報を参照してください。

### 関連項目

- 「ホストでは会議が開始されるが、他の参加者のミーティング ルームでは開始されない」 (P.2-27)

## ユーザ プロファイルがロックされているまたは非アクティブである

**問題** 「Cisco Unified MeetingPlace でユーザ プロファイルがロックされているか、アクティブではありません。(Your user profile on Cisco Unified MeetingPlace is locked or inactive.) この問題を修正するまでは会議を開始できません。(You will not be able to start a meeting until this is corrected.) システム管理者にお問い合わせください。(Please contact your administrator for assistance.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- ユーザがパスワードを知っている場合は、MeetingTime でプロファイルのロックを解除します。[システム (System)] タブで [ロックされたプロファイルの表示 (View Locked Profiles)] を選択します。[実行 (Execute)] をクリックします。[ロックされたプロファイル (Locked Profiles)] ウィンドウでプロファイルを選択し、[グループに設定 (Set to Group)] をクリックします。

ユーザが正しいパスワードを持っていない場合は、MeetingTime でユーザ パスワードを変更し、プロファイルのロックを解除します。[設定 (Configure)] タブで [ユーザ プロファイル (User Profile)] を選択します。ユーザ ID を検索することによって、ユーザ プロファイルを確認します。[ユーザ パスワード (User password)] フィールドに新しいパスワードを入力します。[プロファイル アクティブ (Profile active)] を [グループ デフォルト (はい) (Group Dflt (Yes))] に変更します。

- MeetingTime でパスワードを変更します。[設定 (Configure)] タブで [ユーザ プロファイル (User Profile)] を選択します。ユーザ ID を検索することによって、ユーザ プロファイルを確認します。[ユーザ パスワード (User password)] フィールドに新しいパスワードを入力します。

Cisco Unified MeetingPlace の詳細については、次の URL にあるドキュメントを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_user_guide_list.html)

## Cisco Unified MeetingPlace でユーザ パスワードの有効期限が切れた

**問題** 「Cisco Unified MeetingPlace サーバでパスワードが期限切れになりました。(Your password has expired on the Cisco Unified MeetingPlace server.) Cisco Unified MeetingPlace に直接ログインしてパスワードを変更するか、管理者に連絡してください。(Please log into Cisco Unified MeetingPlace directly and change your password, or contact your administrator for assistance.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace のユーザ ガイドを参照するようにユーザに指示してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_user_guide_list.html)

## ブラウザから Cisco Unified MeetingPlace にアクセスできるが、Cisco Unified Personal Communicator では資格情報が正しくないと報告される

**問題** ブラウザから Cisco Unified MeetingPlace にアクセスできるが、Cisco Unified Personal Communicator ではユーザ資格情報が正しくないことを示すメッセージが表示されるとユーザから報告された。

**ソリューション** ブラウザから Cisco Unified MeetingPlace 資格情報を確認するようにユーザに依頼します。自動的に Cisco Unified MeetingPlace にログインする場合は、ブラウザでリンクからログアウトして、もう一度ログインするようにユーザに依頼します。ログインできない場合、Cisco Unified Personal Communicator 資格情報が正しくありません。ユーザが正しいパスワードを持っていない場合は、MeetingTime で変更します。[設定 (Configure)] タブで [ユーザ プロファイル (User Profile)] を選択します。ユーザ ID を検索することによって、ユーザ プロファイルを確認します。[ユーザ パスワード (User password)] フィールドに新しいパスワードを入力します。

## Web 会議サーバのパスワードがない

**問題** 「Web 会議サーバのパスワードがありません。(Your password for the web conferencing server is missing.) アカウント設定で Cisco MeetingPlace Express 資格情報を確認してください。(Please verify your Cisco Unified MeetingPlace credentials as configured in Account Preferences.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のユーザ ガイドに記載されているように、Cisco Unified Personal Communicator ([ファイル (File)] > [設定 (Preferences)] > [アカウント (Accounts)]) で各自の Web 会議資格情報を確認するようにユーザに指示します。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps6844/products_user_guide_list.html)

## ユーザに会議を開始する権限または終了する権限がない

**問題** 次のいずれかのメッセージをユーザが受信した。

- 「Cisco Unified MeetingPlace サーバで会議を開始する権限がありません。(You do not have permission to start a meeting on the Cisco Unified MeetingPlace server.) 管理者に連絡してください。(Please contact your system administrator for assistance.)」
- 「Cisco Unified MeetingPlace サーバでこれらの会議の 1 つを終了する権限がありません。(You do not have permission to end one of these meetings on the Cisco Unified MeetingPlace server.)」

**ソリューション** Cisco Unified MeetingPlace では、会議をスケジュール（開始または終了）する権限を設定せずにユーザ プロファイルを作成できます。MeetingTime にログインし、このユーザ プロファイルの [ スケジューリング制限 (Scheduling Restriction) ] フィールドが [ スケジュールできない (Cannot Schedule) ] に設定されていないことを確認します。他の解決策については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace の音声サーバ アドミニストレーション ガイドのトラブルシューティングに関する項を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/prod\\_troubleshooting\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/prod_troubleshooting_guides_list.html)

## Web 会議セッションが開始しない、または終了しない

**問題** 「Web 会議セッションを開始できません。(Unable to start a web conferencing session)」というメッセージまたは「Web 会議セッションを終了できません。(Unable to end the web conferencing session.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified MeetingPlace サーバが起動していることを確認します。
- 問題が解決しない場合は、Problem Reporting Tool (Mac OS では Problem Reporting Assistant) を使用して Cisco Unified Personal Communicator のログを取得し、管理者に送信するようにユーザに依頼します。このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。

## Web 会議セッションを開始または終了できず、Web サーバに接続されない

**問題** 次のいずれかのメッセージをユーザが受信した。

- 「Web 会議セッションを開始できません。(Unable to start a web conferencing session.) Cisco Unified MeetingPlace Web サーバが MeetingPlace に接続されていません。(The Cisco Unified MeetingPlace web server is not connected to MeetingPlace.) しばらくしてからもう一度試してください。(Please wait a few minutes and try again.) この問題が続く場合は、管理者に連絡してください。(If the problem persists, please contact your administrator for assistance.)」
- 「Web 会議セッションを終了できません。(Unable to end a web conferencing session.) Cisco Unified MeetingPlace Web サーバが MeetingPlace に接続されていません。(The Cisco Unified MeetingPlace web server is not connected to MeetingPlace.) しばらくしてからもう一度試してください。(Please wait a few minutes and try again.) この問題が続く場合は、管理者に連絡してください。(If the problem persists, please contact your administrator for assistance.)」

**ソリューション** この問題は、Cisco Unified MeetingPlace Web サーバが動作しているものの、Cisco Unified MeetingPlace 音声サーバに接続していない場合に発生することがあります。この 2 つのサーバ間のネットワークの問題をすべて解決します。音声サーバが動作しており、再起動していないことを確認します。

## Cisco Unified MeetingPlace サーバ上で会議がすでに存在しない

**問題** 「この会議はすでに Cisco Unified MeetingPlace サーバ上に存在しません。(This meeting no longer exists on the Cisco Unified MeetingPlace server)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** 特に対応は必要ありません。この問題はほとんど発生せず、発生しても実害はありません。

## Cisco Unified MeetingPlace ホスト名が解決されない

**問題** 「Cisco Unified MeetingPlace サーバのホスト名を解決するときに問題が発生しました。(There was a problem resolving the host name of the Cisco Unified MeetingPlace server.) システム管理者にお問い合わせください。(Please contact your administrator for assistance.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** これは、おそらくクライアント側の DNS の問題（たとえば、クライアントが正しくない DNS サーバをポイントしている、またはサーバの DNS エントリがない）が原因と考えられます。Cisco Unified Presence Administration で設定した Web サーバの名前が、クライアントでの DNS 検索によって解決できません。

次の解決策を試してください。

- Cisco Unified Personal Communicator で Cisco Unified MeetingPlace サーバのアドレス、ポート、およびプロトコルを確認します。Windows では [ヘルプ (Help)] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health)]、Mac OS では [ヘルプ (Help)] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics)] を選択し、[Web 会議 (Web Conferencing)] をクリックします。クライアントコンピュータからサーバアドレスに ping を送信するか、ブラウザからサーバアドレスにアクセスして接続を確認します。
- Cisco Unified MeetingPlace サーバと Cisco Unified Personal Communicator が同じプロトコルを使用しているかどうか（たとえば HTTP であるか、HTTPS であるか）を確認します。
- Cisco Unified MeetingPlace サーバが動作していることを確認します。

Web サーバの管理ページで設定したホスト名を使用して、Web サーバがそれ自体に接続できる必要があります。これは、ユーザがこの Web サーバへの接続に使用するホスト名でもあります。接続の問題は、おそらくファイアウォール関連の設定が原因と考えられます。HTTP 接続の問題の詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Web 会議のインストールおよびアップグレードのガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/prod_installation_guides_list.html)

これらの対応で問題が解決しない場合は、Cisco Unified MeetingPlace ログファイルのスナップショットを取得し、このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。ログの取得方法の詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace のドキュメントを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/tsd_products_support_series_home.html)

Problem Reporting Tool (Mac OS では Problem Reporting Assistant) を使用して Cisco Unified Personal Communicator のログを取得し、管理者に送信するようにユーザに依頼します。



## プロキシ サーバのホスト名が解決されない

**問題** 「Cisco Unified MeetingPlace サーバと通信するためにプロキシ サーバの名前を解決するときに問題が発生しました。(There was a problem resolving the name of your proxy server while attempting to contact the Cisco Unified MeetingPlace server.) システム管理者に問い合わせてください。(Please contact your administrator for assistance.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** Cisco Unified Personal Communicator Release 1.2(1) では、Cisco Unified Personal Communicator と Web 会議サーバとの間のプロキシ サーバはサポートされません。

## Web サーバがタイムアウト時間内に応答しない

**問題** 「Cisco Unified MeetingPlace サーバがタイムアウト時間内に応答しませんでした。(The Cisco Unified MeetingPlace server did not respond within the timeout interval.) この問題が続く場合は、管理者に連絡してください。(If the problem persists, please contact your administrator for assistance.)」

**ソリューション** この問題は、おそらくネットワーク遅延の問題または非常にビジーな Web サーバが原因と考えられます。しばらくしてからもう一度実行するようにユーザに依頼します。問題が解決しない場合は、ネットワーク インフラストラクチャを見直して、遅延を減少させ、トラフィック パターンを向上させます。

## Web サーバが空の応答を返す

**問題** 「Cisco Unified MeetingPlace サーバが空の応答を返しました。(The Cisco Unified MeetingPlace server returned an empty response.) この問題が続く場合は、管理者に連絡してください。(If the problem persists, please contact your administrator for assistance.)」

**ソリューション** 次の解決策を試してください。

- Cisco Unified MeetingPlace サーバが起動していることを確認します。
- ユーザが使用していた URL が有効なもので、クライアント コンピュータからアクセスできることを確認します。URL は、Cisco Unified Personal Communicator の [ヘルプ (Help)] > [サーバヘルスの表示 (Show Server Health)] (Mac OS では [ヘルプ (Help)] > [システム診断の表示 (Show System Diagnostics)] ) を選択してから [Web 会議 (Web Conferencing)] をクリックして確認できます。ディスプレイに、サーバアドレス、ポート、およびプロトコルが表示されます。
- Cisco Unified MeetingPlace サーバと Cisco Unified Personal Communicator が同じプロトコルを使用しているかどうか (たとえば HTTP であるか、HTTPS であるか) を確認します。

これらの対応で問題が解決しない場合は、Cisco Unified MeetingPlace ログ ファイルのスナップショットを取得し、このログを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。Problem Reporting Tool (Mac OS では Problem Reporting Assistant) を使用して Cisco Unified Personal Communicator のログを取得し、管理者に送信するようにユーザに依頼します。

## セキュリティ証明書が認証されない

**問題** 次のいずれかのメッセージをユーザが受信した。

- 「Cisco Unified MeetingPlace サーバからの SSL セキュリティ証明書を認証するときに問題が発生しました。(There was a problem verifying the authenticity of the SSL security certificate from the Cisco Unified MeetingPlace server.) 管理者に連絡してください。(Please contact your administrator for assistance.) この警告を無視して Web 会議を開始しますか。(Would you like to ignore this warning and try to start the web conference anyway?)」
- Cisco Unified MeetingPlace サーバからの SSL セキュリティ証明書を認証するときに問題が発生しました。(There was a problem verifying the authenticity of the SSL security certificate from the Cisco Unified MeetingPlace server.) 管理者に連絡してください。(Please contact your administrator for assistance.) この警告を無視して Web 会議を終了しますか。(Would you like to ignore this warning and try to end the web conference anyway?)」

**ソリューション** この問題は、Web サーバを HTTPS 用に設定し、Web サーバで自己署名の SSL 証明書を使用している場合だけに発生します。

ブラウザから Web サーバにアクセスするようにユーザに依頼します。証明書に関するプロンプトが表示されたら、証明書をインポートするオプションを選択する必要があります。また、Cisco Unified Personal Communicator を再起動する必要もあります。

詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Web 会議の設定ガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_installation_and_configuration_guides_list.html)

## セキュリティ証明書が無効である

**問題** 次のいずれかのメッセージをユーザが受信した。

- 「Cisco Unified MeetingPlace サーバからの SSL セキュリティ証明書が無効です。(The SSL security certificate from the Cisco Unified MeetingPlace server is invalid.) 管理者に連絡してください。(Please contact your administrator for assistance.) この警告を無視して Web 会議を開始しますか。(Would you like to ignore this warning and try to start the web conference anyway?)」
- 「Cisco Unified MeetingPlace サーバからの SSL セキュリティ証明書が無効です。(The SSL security certificate from the Cisco Unified MeetingPlace server is invalid.) 管理者に連絡してください。(Please contact your administrator for assistance.) この警告を無視して Web 会議を終了しますか。(Would you like to ignore this warning and try to end the web conference anyway?)」

**ソリューション** この問題は、SSL 証明書の認証に問題がある場合、または証明書の有効期限が切れている場合に発生します。次の解決策を試してください。

- Cisco Unified MeetingPlace Web 会議サーバで証明書のインストールおよび設定を確認してください。詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace Web 会議の設定ガイドを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_installation_and_configuration_guides_list.html)

- Cisco Unified MeetingPlace ログ ファイルのスナップショットを取得し、このログ ファイルを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。ログの取得方法の詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace のドキュメントを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/tsd_products_support_series_home.html)

- Problem Reporting Tool (Mac OS では Problem Reporting Assistant) を使用して Cisco Unified Personal Communicator のログを取得し、管理者に送信するようにユーザに依頼します。このレポートを Cisco TAC に送信します。

## セキュリティ証明書が無効であるか、読み取れない

**問題** 「Cisco Unified MeetingPlace サーバからの SSL セキュリティ証明書を認証するときに問題が発生しました。(There was a problem verifying the authenticity of the SSL security certificate from the Cisco Unified MeetingPlace server.) CA 証明書が無効であるか、読み取れませんでした。(The CA certificate file is invalid or could not be read.) システム管理者に問い合わせてください。(Please contact your administrator for assistance.)」というメッセージをユーザが受信した。

**ソリューション** この問題は、クライアント側のセキュリティの問題が原因と考えられます。次の解決策を試してください。

- Cisco Unified MeetingPlace ログ ファイルのスナップショットを取得し、このログ ファイルを Cisco TAC に送信してサポートを受けてください。ログの取得方法の詳細については、次の URL にある Cisco Unified MeetingPlace のドキュメントを参照してください。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/tsd_products_support_series_home.html)
- Problem Reporting Tool (Mac OS では Problem Reporting Assistant) を使用して Cisco Unified Personal Communicator のログを取得し、管理者に送信するようにユーザに依頼します。このレポートを Cisco TAC に送信します。

## セキュリティ証明書がターゲット ホスト名と一致しない

**問題** 次のいずれかのメッセージをユーザが受信した。

- 「Cisco Unified MeetingPlace Web サーバの SSL セキュリティ証明書に記載されている名前がターゲット ホスト名と一致しません。この警告を無視して Web 会議を開始しますか。(The name on the Cisco Unified MeetingPlace web server SSL security certificate does not match the target host name.) 管理者に連絡して問題を修正してください。(Please contact your administrator to correct the problem.) この警告を無視して Web 会議を開始しますか。(Would you like to ignore this warning and try to start the web conference anyway?)」
- 「Cisco Unified MeetingPlace Web サーバの SSL セキュリティ証明書に記載されている名前がターゲット ホスト名と一致しません。(The name on the Cisco Unified MeetingPlace web server SSL security certificate does not match the target host name.) 管理者に連絡して問題を修正してください。(Please contact your administrator to correct the problem.) この警告を無視して Web 会議を終了しますか。(Would you like to ignore this warning and try to end the web conference anyway?)」
- 「Cisco Unified MeetingPlace Web サーバの SSL セキュリティ証明書に記載されている名前がターゲット ホスト名と一致しません。(The name on the Cisco Unified MeetingPlace web server SSL security certificate does not match the target host name.) 管理者に連絡して問題を修正してください。(Please contact your administrator to correct the problem.)」

**ソリューション** Cisco Unified MeetingPlace Web サーバにインストールされている SSL 証明書の名前が、Cisco Unified Presence Administration で設定されているサーバの名前と完全には一致しません。

次の解決策を試してください。

- SSL 証明書の名前を表示します。ブラウザから Web サーバ にアクセスし、プロンプトが表示されたらボタンをクリックして証明書を表示します。証明書の名前と、Cisco Unified Presence Administration および Cisco Unified MeetingPlace で設定されている名前とを比較します。

- Cisco Unified Presence Administration のサーバ名を変更して、証明書の名前に一致させます。  
リリース 7.0 : [アプリケーション (Application) ] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [会議サーバ (Conferencing Server) ]  
リリース 6.x : [アプリケーション (Application) ] > [Unified Personal Communicator] > [MeetingPlace サーバ (MeetingPlace Server) ]  
Cisco Unified Presence Administration の Web サーバ名は、完全修飾ドメイン名にします。  
サーバ名を IP アドレスとして設定していないことを確認します。
- システム管理者レベルのユーザ ID およびパスワードを使用して Cisco Unified MeetingPlace Web 会議システムにログインし、[Admin] > [Web サーバ (Web Server) ] を選択します。Web 会議サーバのホスト名を完全修飾ドメイン名 (ホスト名.ドメイン.com) で設定したことを確認します。このホスト名は、SSL 証明書の値と一致する必要があります。

## [設定 (Preferences) ] ダイアログボックスの Web 会議サーバのパスワードが空白である

**問題** [設定 (Preferences) ] ダイアログボックスの Cisco Unified MeetingPlace 用パスワードフィールドが空白であるとユーザから報告された。このフィールドには、通常、ユーザがパスワードを入力したことを示す文字が含まれる。ユーザが Cisco Unified MeetingPlace サーバに接続しておらず、Cisco Unified MeetingPlace メッセージが通信履歴ペインに表示されない。

**ソリューション** これは、最近 Cisco Unified Personal Communicator をアンインストールした場合に予期される動作です。アプリケーションのリリース 1.2.2 以前のリリースを再インストールします。