



トラブルシューティング

次の各トピックで、Cisco Unified Personal Communicator のトラブルシューティングの方法について説明します。

- [TAC Case Collection ツールを使用した問題の診断、1-2 ページ](#)
- [ログの収集による問題のレポート、1-3 ページ](#)
- [音声の問題の解決、1-4 ページ](#)
- [連絡先一覧の問題の解決、1-5 ページ](#)
- [デスクの電話の問題の解決、1-6 ページ](#)
- [ディレクトリの問題の解決、1-8 ページ](#)
- [プレゼンス ステータスの問題の解決、1-10 ページ](#)
- [ソフトフォンの問題の解決、1-10 ページ](#)
- [ビデオテレフォニー カメラの問題の解決、1-10 ページ](#)
- [ボイスメールの問題の解決、1-11 ページ](#)
- [Web 会議の問題の解決、1-12 ページ](#)



(注)

Cisco Unified Personal Communicator のオンライン ヘルプにも、エンド 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

TAC Case Collection ツールを使用した問題の診断

Cisco Technical Assistance Center (TAC) Case Collection ツールを使用すると、ハードウェアや設定、パフォーマンスに関する一般的な問題をインタラクティブに診断して、Cisco TAC のエンジニアが提供する解決方法を確認できます。



(注)

このツールは、シスコとサービス契約を結んでいる Cisco.com の登録ユーザーだけが使用できます。

トラブルシューティングを開始するには、テクノロジーまたは製品の分野を選択します。たとえば **Voice** を選択すると、次のような音声を取り扱うデータネットワークや IP テレフォニーに関するナレッジベースにアクセスできます。

- 音声アプリケーション、Cisco Unified CallManager、Cisco Unity Connection など
- 音声品質（診断用のサウンド サンプルを用意）
- 音声ゲートウェイ
- その他の音声関連の問題

詳細は、次の URL にアクセスして、

<http://www.cisco.com/public/support/tac/tools.shtml>

TAC Case Collection のリンクをクリックしてください。

ログの収集による問題のレポート

アプリケーション ログを収集すると、Cisco Unified Personal Communicator で問題が発生した場合に役立つことがあります。このセクションでは、この情報を収集する方法について説明します。

- [ログの自動収集、1-3 ページ](#) (Windows OS の場合)

ログの自動収集

Windows 版の Cisco Unified Personal Communicator では、Cisco Unified Problem Reporting Tool を使用することで、クライアント PC のトレースやクラッシュダンプの収集処理を自動化できます。このツールは、インストール情報、アプリケーション情報、およびクライアント PC のシステム情報を収集します。また、アプリケーションがクラッシュした場合にダンプ ファイルを作成します。

このツールは、次の機能を備えています。

- アプリケーションがクラッシュした場合に自動的に起動する。
ブルー スクリーンの障害が発生した場合は、この障害が Cisco Unified Personal Communicator と Windows OS の相互運用性に起因するものであっても、Cisco Unified Problem Reporting Tool でアプリケーションのクラッシュ ダンプが生成されないことがあります。
- オンデマンドで技術情報を取り込む。
- レポートを電子メールのサポート エイリアスに送信する (設定している場合)、またはクライアント PC のデスクトップに保存する。

Cisco Unified Personal Communicator の使用中に問題が発生した場合は必ずレポートを生成するようにユーザにアドバイスしてください。ユーザは、次の方法でレポートを生成できます。

- [スタート] > [プログラム] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [Cisco Unified Problem Reporting Tool] を選択します。
- [ヘルプ] > [エラーレポートの送信] を選択します。



(注)

ユーザが、あるコンピュータから別のコンピュータにローミングしている場合は、正しいログが添付されるように、問題が発生した PC で問題のレポートを生成する必要があります。ログ ファイルはユーザと一緒にコンピュータ間でローミングされないように設計されています。

サポート エイリアスは、アプリケーションを配布またはインストールするときに設定します。詳細は、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストール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

問題によっては、Cisco Technical Assistance Center (TAC) がトラブルシューティングを支援するときに、TAC の担当者からこのレポートの提供をお願いさせていただくことがあります。

音声の問題の解決

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。

解決方法 音声デバイスが正しく認識されていることと、音声の設定で音量が適切に設定されていることを確認します。この設定は、一部のデバイスを接続したときに変更されることがあります。

(Windows OS の場合) 設定を確認するには、システム トレイのスピーカーアイコンを探します。このアイコンを右クリックして [オーディオプロパティの調整] を選択し、[音声] タブをクリックします。また、次の方法でこのウィンドウを開くこともできます。

- (Windows XP) [スタート] > [設定] > [コントロール パネル] > [サウンドとオーディオ デバイス] を選択します。

ヘッドセットを使用する場合は、ヘッドセットを接続すると、そのスピーカーとマイクが自動的に Windows のサウンド入力デバイスおよびサウンド出力デバイスとして選択されます。自動的に選択されない場合は、[音声再生] および [音声録音] のドロップダウンリストで適切なデバイスを手動で選択します。デバイスは、ベンダー名でなく、汎用の **USB オーディオデバイス** として表示される場合があることに注意してください。

Cisco VT Camera をヘッドセットなしで使用する場合は、[音声録音] を [Cisco Microphone (VT Camera II)] に設定します。[音声再生] オプションにはコンピュータのスピーカーを設定します。

ソフトウェア VPN で片通話の問題が発生した場合は、クライアント PC 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。1-10 ページの「[プレゼンス ステータスの問題の解決](#)」を参照してください。

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 PC 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。

問題 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ようとしても、ボタンやメニュー項目が選択できない (グレー表示されている) とユーザから報告された。

解決方法 LDAP ディレクトリ サーバを確認して、連絡先の情報が完全に設定されている (有効なメールアドレスまたは電話番号が設定されている) ことを確認します。ユーザがソフトフォンの音声機能とビデオ機能を使用できるように Cisco Unified Personal Communicator が電話タイプとして Cisco Unified CallManager に追加されていることを確認します。Cisco Unified Personal Communicator が Cisco Unity Connection に正しく統合されていることを確認します。詳細は、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストール 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

連絡先一覧の問題の解決

問題 連絡先一覧の連絡先のすべてのユーザで？のステータスが表示されるとユーザから報告された。

解決方法 この問題には、次の原因が考えられます。

- **Enterprise Presence Server Contact Name** が正しく設定されていない。

Cisco Unified Presence Server Administration で、**System > Service Parameters** を選択し、ドロップダウンリストで Cisco Unified Presence Server と **Cisco UPS Presence Engine** サービスを選択します。

Enterprise Presence Server Contact Name に、SIP メッセージの Contact ヘッダー フィールドに挿入する文字列を指定します。形式は次のとおりです。

Cisco Unified Presence Server の IP アドレス :5070;transport=tcp

例 : 172.27.13.111:5070;transport=tcp

- 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。

Cisco Unified Presence Server Administration で、**Cisco Unified Presence Server > Proxy Server > Method/Event Routing** を選択します。表 1-1 に示す 4 つのメソッドルートおよびイベントルートを追加します。

表 1-1 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	4
Name	DBChange_Route	Login_Route	PUBLISH_TCP	SUBSCRIBE_TCP
Description	DBChange_Route	Login_Route	PUBLISH_TCP	SUBSCRIBE_TCP
Content Token	DBChangePkg	LoginPkg	PUBLISH	SUBSCRIBE
Content Category	Event Type-Based	Event Type-Based	Method-Based	Method-Based
Destination Address ¹	Cisco Unified Presence Server の IP アドレス または完全修飾名	Cisco Unified Presence Server の IP アドレス または完全修飾名	Cisco Unified Presence Server の IP アドレス または完全修飾名	Cisco Unified Presence Server の IP アドレス または完全修飾名
Destination Port	5065	5065	5070	5070
Protocol Type	UDP	UDP	TCP	TCP

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

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（グレーの円）で表示されるとユーザから報告された。

解決方法 オフラインのステータスになっているユーザのダイジェスト資格情報を Cisco Unified CallManager Administration で設定します。**User Management > End User** を選択し、**End User Configuration** ウィンドウでこのユーザを修正します。

Cisco Unified CallManager Administration で、Cisco Unified Personal Communicator がこのユーザで有効になっているか確認します。**System > Licensing > Capabilities Assignment** を選択し、**Enable UPC** のチェックボックスにチェックを付けます。

Cisco Unified Presence Server が接続しているのと同じ Cisco Unified CallManager クラスタにユーザが存在していることを確認します。

デスクの電話の問題の解決

問題 Cisco Unified Personal Communicator を起動しても「電話なし」モードのままになっているとユーザから報告された。

解決方法 この問題には、次の原因が考えられます。

- その時点でソフトフォンが登録できなかった。
電話が登録されているかどうかを確認するために、ソフトフォンモードへの切り替えを試すようにユーザに指示します。アプリケーションによって「電話なし」モードに戻されてしまう場合は、Cisco Unified CallManager Administration および Cisco Unified Presence Server Administration の設定を確認する必要があります。
- Cisco Unified IP Phone が Cisco Unified CallManager で設定されていない。
ユーザが Cisco Unified Personal Communicator をソフトフォンモードだけで使用するかどうかにかかわらず、Cisco Unified IP Phone は CTI で制御するように設定する必要があります。

Cisco Unified CallManager Administration で、次の手順を実行します。

- Cisco Unified IP Phone を Cisco Unified CallManager データベースに追加し、CTI で制御するように設定します。
- 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。
- 電話をエンドユーザに関連付けます。
- エンドユーザを CTI ユーザグループ（**Standard CTI Enabled**）に追加します。
- エンドユーザを Cisco Unified CallManager のユーザグループ（**Standard CCM End Users**）に追加します。
- Cisco Unified Personal Communicator をソフトフォンデバイスとして追加し、ソフトフォンと電話機の共有回線を設定します。

Cisco Unified CallManager Administration の詳細な手順については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストール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

- 優先する CTI デバイスが Cisco Unified Presence Server で設定されていない。

Cisco Unified Presence Server Administration で、次の手順を実行します。

- **Application > Unified Personal Communicator > User Settings** を選択して、優先する CTI デバイスに、ユーザのプライマリ指定されたデスクの電話の MAC アドレスが *SEPxxxxxxxxxxx* の形式で設定されていることを確認します。
ユーザがアプリケーションをソフトフォンモードだけで使用するかどうかにかかわらず、このアドレスは選択する必要があります。優先する CTI デバイスとは、電話連携モードのときにユーザが制御するデバイスのことです。
- MAC アドレスが、サポートされている電話のものであるか確認します。Cisco IP Communicator やサポートされていない電話は使用できません。サポートされている電話の一覧は、次の URL 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

Cisco Unified Presence Server Administration の詳細な手順については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストール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

問題 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、アプリケーションによって数秒後に自動的に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。

解決方法 1つまたは複数のサーバが正しく設定されていません。

Cisco Unified CallManager Administration で、次の手順を実行します。

- Cisco Unified IP Phone を Cisco Unified CallManager データベースに追加し、CTI で制御するように設定します。
- 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。
- 電話をエンドユーザに関連付けます。
- エンドユーザを CTI ユーザグループ (**Standard CTI Enabled**) に追加します。
- エンドユーザを Cisco Unified CallManager のユーザグループ (**Standard CCM End Users**) に追加します。
- 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。
- ユーザに機能を割り当てます。

Cisco Unified CallManager Administration の詳細な手順については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストレーション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

Cisco Unified Presence Server Administration で、次の手順を実行します。

- **Application > Unified Personal Communicator > User Settings** を選択して、優先する CTI デバイスに、ユーザのプライマリ指定されたデスクの電話の MAC アドレスが *SEPxxxxxxxxxxxx* の形式で設定されていることを確認します。ユーザがアプリケーションをソフトフォンモードだけで使用するかどうかにかかわらず、このアドレスは選択する必要があります。優先する CTI デバイスとは、電話連携モードのときにユーザが制御するデバイスのことです。
- **Application > Unified Personal Communicator > CTI Gateway Server** および **Application > Unified Personal Communicator > CTI Gateway Profile** を選択して、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。
- Cisco Unified Presence Server の同期エージェントを再起動します。

Cisco Unified Presence Server Administration のナビゲーション ウィンドウで **Cisco Unified Presence Server Serviceability** を選択し、**Go** をクリックします。続いて **Tools > Control Center - Network Services** を選択し、Presence Server を選択します。**CUPS Services** セクションで **Cisco UPS Sync Agent** を選択し、**Restart** をクリックします。

- Cisco CTIManager サービスを再起動します。

Cisco Unified CallManager Administration のナビゲーション ウィンドウで **Cisco Unified CallManager Serviceability** を選択し、**Go** をクリックします。続いて **Tools > Control Center - Feature Services** を選択し、Cisco Unified CallManager サーバを選択します。**CM Services** セクションで **Cisco CTIManager** を選択し、**Restart** をクリックします。

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、**Tools > Service Activation** メニューに移動します。

Cisco Unified Presence Server Administration の詳細な手順については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストレーション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

ディレクトリの問題の解決

問題 ディレクトリを検索しても何も結果が返されないとユーザから報告された。収集された 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。

解決方法 Cisco Unified Presence Server Administration の **Application > Unified Personal Communicator > LDAP Profile** で、サーバに匿名バインディングが設定されていますが、Active Directory サーバで匿名バインディングが有効になっていません。Active Directory で匿名バインドを設定する方法については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストール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

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。

解決方法 接続エラーの代表的な理由は、次のとおりです。

- LDAP サーバまたはネットワークがダウンしている。
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、収集した Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルで詳細を確認します。
- 匿名バインドが失敗している。
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。次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストール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

問題 LDAP ディレクトリの検索が遅い。

解決方法 この問題は、LDAP サーバで適切なフィールドに索引が付けられていないことが原因である可能性があります。Cisco Unified Personal Communicator が最高のパフォーマンスを発揮するには、次のフィールドに索引を付ける必要があります。

- FirstName
- LastName
- Nickname
- UserID
- UID
- BusinessEmail
- BusinessPhoneNumber

索引を有効にする方法については、ご使用の LDAP サーバのマニュアルを参照してください。

問題 Cisco Unified Personal Communicator をインストールした後に、ユーザから次の問題が報告された。

- ログイン時に、ユーザが「Cisco Unified MeetingPlace Express サーバと通信できない」旨のメッセージを受信する。

しかし、Cisco Unified MeetingPlace Express サーバは起動しており、このサーバの IP アドレス、ポート、およびプロトコルは Cisco Unified Presence Server で正しく設定されている。ユーザが使用していた URL (収集した Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルで確認) は有効なもので、クライアント PC からアクセスできる。

- Web 会議への移行はできるが、リモートクライアントで Web ブラウザが追加起動されない。
- メニュー オプションが選択できない (グレー表示されている) ためグループにユーザを追加できない。
- ユーザおよびグループを削除しても正しく処理されない。
- ユーザがグループを追加できる。

解決方法 LDAP の属性マッピング テーブルの *uid* 属性が、Cisco Unified Presence Server Administration で正しく設定されていない可能性があります。**Application > Unified Personal Communicator > Settings** を選択します。LDAP の属性マッピング テーブルで、LDAP の属性名カラムにあるすべての *uid* を *saMAccountName* に変更します。これによって Microsoft Active Directory との相互運用性が確保されます。Active Directory で匿名バインドを設定する方法については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストール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

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、名前が空白で (名前に文字がまったく含まれておらず) 電話番号が不明のユーザも表示されるとユーザから報告された。

解決方法 LDAP のディレクトリ 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 Server Administration の **Application > Unified Personal Communicator > 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。

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とユーザから報告された。

解決方法 Cisco Unified CallManager Administration で、**Call Routing > Dial Rules > Application Dial Rules** を選択して、ダイヤリング規則を確認します。アプリケーションは、Cisco Unified Personal Communicator からダイヤルされた番号をディレクトリに確認して照会し、一致した名前と写真を表示します。ダイヤリング規則の詳細な概念およびタスクベースの情報は、Cisco Unified CallManager Administration のオンライン ヘルプか、次の URL の『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/tsd_products_support_series_home.html

プレゼンス ステータスの問題の解決

問題 連絡先一覧でユーザのプレゼンス 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。

解決方法 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、Cisco Systems VPN Client バージョン 4.0.5 にアップグレードするようにユーザに指示します。VPN クライアント ソフトウェアが起動したら、[オプション] メニューで [ステートフル ファイアウォール] を選択解除します (チェックを外します)。

クライアント PC 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、プレゼンス ステータスの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 ポートの詳細は、次の URL 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

ソフトフォンの問題の解決

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。

解決方法 この問題には、次の原因が考えられます。

- その時点でソフトフォンが登録できなかった。
電話が登録されているかどうかを確認するために、ソフトフォン モードへの切り替えを試すようにユーザに指示します。アプリケーションによって「電話なし」モードに戻されてしまう場合は、Cisco Unified CallManager Administration および Cisco Unified Presence Server Administration の設定を確認する必要があります。
- Cisco Unified CallManager で、ソフトフォンを使用できるようにユーザが正しく登録されていない。詳細な手順については、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストール 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

ビデオ テレフォニー カメラの問題の解決

問題 サポートされているビデオ テレフォニー カメラが Windows XP Professional で正常に機能しないとユーザから報告された。

解決方法 クライアント PC からカメラを外して、再接続します。

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

ボイスメールの問題の解決

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。収集された 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
```

解決方法 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、サーバからボイスメール メッセージがダウンロードされます。

接続エラーの代表的な理由は、次のとおりです。

- Cisco Unity Connection サーバまたはネットワークがダウンしている。
- ユーザが Cisco Unified Personal Communicator に提供した Cisco Unity Connection の資格情報が正しくない。

Windows OS の場合は、[ファイル] > [設定を変更] を選択し、[アカウント] を選択してから [Unity Connection] を選択します。

ユーザの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。アプリケーションで再接続が試行されるようにするには、ユーザはログアウトして、正しい資格情報でログインし直す必要があります。

- 完全な IMAP (ヘッダーと本体) のアクセスが、Cisco Unity Connection で有効になっていない。Cisco Unity Connection Administration で **Allow Users to Access Voice Mail Using an IMAP Client** のチェックボックスにチェックが付いていない。

アプリケーションは Internet Mail Access Protocol (IMAP) を使用してサーバに接続し、ボイスメールのヘッダーを取得したり、ユーザからの要求に応じてボイスメール メッセージの内容をダウンロードします。

- サーバに接続でき、ユーザの資格情報が正しいにもかかわらず、ボイスメール メッセージがダウンロードされない場合は、サーバの設定を確認して IMAP が使用可能であることを確認します。詳細は、次の URL にある Cisco Unified Personal Communicator のインストール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

問題 ボイスメールへと送信するアイコンが選択できない (グレー表示されている) とユーザから報告された。

解決方法 収集された Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルで VoiceMail.PilotNumber が有効な番号であることを確認します。Cisco Unified Presence Server で、**Application > Unified Personal Communicator > Unity Profile** を選択して、Cisco Unity Connection のプロファイルが設定されていることを確認します。**Voice Messaging Pilot** ドロップダウンリストでは、ユーザが各自のボイスメッセージにアクセスするときにダイヤルする番号を選択します。

Cisco Unified CallManager の設定が正しいこと、および **Voice Mail > Voice Mail Pilot** メニューでボイスメールのパイロット番号が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。

Web 会議の問題の解決

問題 「Web 会議セッションを終了できません。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが起動しているかチェックします。ユーザが使用していた URL（収集した 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 PC 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。このログの詳細は、次の URL にある『Cisco Unified MeetingPlace Express コンフィギュレーションおよびメンテナンス ガイド』のトラブルシューティング情報を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html

問題 「Web 会議セッションを終了できません。Web 会議サーバとの通信でエラーが発生しました。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが起動しているかチェックします。ユーザが使用していた URL（収集した 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 PC 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。このログの詳細は、次の URL にある『Cisco Unified MeetingPlace Express コンフィギュレーションおよびメンテナンス ガイド』のトラブルシューティング情報を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html

問題 「Web 会議セッションを終了できません。Web 会議サーバにアクセスできません。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが起動しているかチェックします。ユーザが使用していた URL（収集した 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 PC 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。

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。システム管理者に問い合わせてください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 収集した Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルをチェックして、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ィールで、言語のプリファレンスを設定します。次の URL にある『Cisco Unified MeetingPlace Express コンフィギュレーションおよびメンテナンス ガイド』の基本操作のセクションの指示に従ってください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html

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。あとで会議をもう一度試してください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 追加のライセンスを購入するか、Cisco Unified MeetingPlace Express の Web フロータポートまたは 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。詳細は、次の URL にある『Cisco Unified MeetingPlace Express コンフィギュレーションおよびメンテナンス ガイド』を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html

問題 「Web 会議サーバにログインできません。内部エラー、ログインモジュールの例外。管理者に問い合わせるか、もう一度試してください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 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。詳細は、次の URL にある『Cisco Unified MeetingPlace Express コンフィギュレーションおよびメンテナンス ガイド』のトラブルシューティング情報を参照してください。

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。

問題 「Web 会議サーバのログイン ID とパスワードが無効です。アカウント設定で設定されている Cisco Unified MeetingPlace Express の資格を確認してください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 ユーザが Cisco Unified Personal Communicator で各自の Cisco Unified MeetingPlace Express 資格情報を確認します。Windows OS の場合は、[ファイル] > [設定を変更] を選択し、[アカウント] を選択してから [MeetingPlace Express] を選択します。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。

問題 「終了を試みた Web 会議は存在しません。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 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。

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。システム管理者に問い合わせてください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 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 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。このログの詳細は、次の URL にある『Cisco Unified MeetingPlace Express コンフィギュレーションおよびメンテナンス ガイド』のトラブルシューティング情報を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html

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。システム管理者に問い合わせてください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 収集した Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルをチェックして、長さ (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 **Meeting Configuration** ページで、会議の最長期間の設定を確認します。ユーザは、この数値 (分単位) よりも長い会議をスケジュールすることはできません。

会議サーバの設定とログ内の値を比較します。値が異なる場合は、会議サーバの設定を変更して、ログ内の値に一致させます。

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。システム管理者に問い合わせてください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 収集した Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルをチェックして、長さ (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 **Meeting Configuration** ページで、会議の最長期間の値を確認します。ユーザは、この数値 (分単位) よりも長い会議をスケジュールすることはできません。会議の長さが、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長さが短すぎると思われます。

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。システム管理者に問い合わせてください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 収集した Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルをチェックして、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 **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 + 1 でなかった場合は、Cisco TAC にご連絡ください。

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。この問題をシステム管理者に報告してください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 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。

問題 「Web 会議サーバのパスワードがありません。アカウント設定で、あなたの Cisco Unified MeetingPlace Express 資格情報を確認してください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 ユーザが Cisco Unified Personal Communicator で各自の Cisco Unified MeetingPlace Express 資格情報を確認します。Windows OS の場合は、[ファイル] > [設定を変更] を選択し、[アカウント] を選択してから [MeetingPlace Express] を選択します。

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。内部スケジュールエラー。システム管理者にお問い合わせください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 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。このログの詳細は、次の URL にある『Cisco Unified MeetingPlace Express コンフィギュレーションおよびメンテナンス ガイド』のトラブルシューティング情報を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html

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。あとでもう一度要求するか、管理者にお問い合わせください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが起動しているかチェックします。ユーザが使用していた URL (収集した 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 PC 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。このログの詳細は、次の URL にある『Cisco Unified MeetingPlace Express コンフィギュレーションおよびメンテナンス ガイド』のトラブルシューティング情報を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html

問題 「Web 会議セッションを開始できません。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが起動しているかチェックします。収集した Cisco Unified Personal Communicator ログ ファイルを確認します。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。このログの詳細は、次の URL にある『Cisco Unified MeetingPlace Express コンフィギュレーションおよびメンテナンス ガイド』のトラブルシューティング情報を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html

問題 「Web 会議セッションを開始できません。Web 会議サーバとの通信でエラーが発生しました。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが起動しているかチェックします。ユーザが使用していた URL (収集した 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 PC 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。このログの詳細は、次の URL にある『Cisco Unified MeetingPlace Express コンフィギュレーションおよびメンテナンス ガイド』のトラブルシューティング情報を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html

問題 「Web 会議セッションを開始できません。Web 会議サーバにアクセスできません。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが起動しているかチェックします。ユーザが使用していた URL (収集した 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 PC 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。このログの詳細は、次の URL にある『Cisco Unified MeetingPlace Express コンフィギュレーションおよびメンテナンス ガイド』のトラブルシューティング情報を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/prod_maintenance_guides_list.html

問題 「Web 会議サーバのログイン ID がありません。アカウント設定で、あなたの Cisco Unified MeetingPlace Express 資格情報を確認してください。」というメッセージをユーザが受信する。

解決方法 ユーザが Cisco Unified Personal Communicator で各自の Cisco Unified MeetingPlace Express 資格情報を確認します。Windows OS の場合は、[ファイル] > [設定を変更] を選択し、[アカウント] を選択してから [MeetingPlace Express] を選択します。

問題 Cisco Unified Personal Communicator で **Web 会議**の移行ボタンが選択できない (グレー表示されている) とユーザから報告された。

解決方法 Cisco Unified Presence Server Administration の Web アプリケーションの **Application > Unified Personal Communicator > MeetingPlace Server** のメニューで、Cisco Unified MeetingPlace Express サーバが設定されていることを確認します。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。

ユーザが Cisco Unified Personal Communicator で、Cisco Unified MeetingPlace Express 資格情報の該当アカウントにユーザ名を入力済みであることを確認します。Windows OS の場合は、[ファイル] > [設定を変更] を選択し、[アカウント] を選択してから [MeetingPlace Express] を選択します。[ユーザ名] フィールドにブランクは設定できません。