



トラブルシューティング

トラブルシューティングを支援する次のトピックについて説明します。

- [インストールの問題、10-2 ページ](#)
- [ログインとネットワークへの接続に関する問題、10-2 ページ](#)
- [設定の問題、10-3 ページ](#)
- [コンソールの問題、10-4 ページ](#)
- [プレゼンスに関する問題、10-5 ページ](#)
- [発信の問題、10-5 ページ](#)
- [着信コールの問題、10-5 ページ](#)
- [会話中の問題、10-6 ページ](#)
- [ビデオの問題、10-8 ページ](#)
- [Web 会議の問題、10-10 ページ](#)
- [\[通信履歴\] ウィンドウの問題、10-11 ページ](#)
- [検索に関する問題、10-11 ページ](#)
- [問題に関する情報の取得、10-12 ページ](#)

■ インストールの問題

インストールの問題

問題 インストールしようとしたときに、エラーが発生します。

解決策 ディスクの空き領域が十分にあることを確認します。1-4 ページの「[Cisco Unified Personal Communicator のインストール](#)」を参照してください。

問題 カメラを使用する際に、ドライバの選択を促すウィンドウが表示されません。

解決策 カメラを接続する前に、Cisco Unified Personal Communicator をインストールしてください。

ログインとネットワークへの接続に関する問題

問題 初めてのログインで、エラーメッセージが表示されます。

解決策 ユーザ名、パスワード、およびログインサーバの情報を正しく入力しているかどうかを確認してください。問題が継続する場合は、システム管理者に連絡してください。

問題 ログインしようとしたときに、[ログイン] ウィンドウが再度表示されません。

解決策 [ログイン] ウィンドウの下部に表示されるエラーメッセージに返答してください。

設定の問題

問題 電話を選択したときに、アクティブな電話が [無効] に戻り、コールの発信も着信もできません。

解決策 次の方法を試してみてください。

- 別の電話のオプションを選択します。
- デスクの電話を選択しようとしている場合は、デスクの電話の接続先ネットワークに接続しているかどうかを確認してください。
- システム管理者に連絡してください。

問題 自分のデスク以外の電話を選択しようとしていますが、選択したい電話がリストに含まれていません。

解決策 すべての電話が Extension Mobility 用に設定されているとは限りません。システム管理者に連絡してください。

コンソールの問題

問題 コンソールが大きすぎて画面に合いません。

解決策 推奨される最小画面解像度は 1024 x 768 です。

画面の解像度を変更するには、[スタート] > [設定] > [コントロールパネル] > [画面] の順に選択します。

詳しくは、オペレーティング システムのヘルプを参照してください。

問題 使用したいメニュー項目、ボタン、または他のオプションが淡色表示されます。

解決策 次のような解決策があります。

- 連絡先または通信をクリックしてから、ボタンをクリックする必要があります。
- 現在選択されている連絡先または通信には、そのオプションを使用できない。
- そのオプションは現在の状況に該当しない。たとえば、未読のマークが付けられているアイテムを選択している場合、[未読にする] のオプションは使用できません。
- [発信の問題](#)、[10-5 ページ](#)も参照してください。

問題 コンソール内のカラムが狭すぎて、すべての情報を表示できません。

解決策 次のような解決策があります。

- リスト内の項目にマウス ポインタを合わせれば、詳細情報が表示されます。
- カラムのサイズを変更します。[1-14 ページ](#)の「[コンソールとウィンドウの表示の変更](#)」を参照してください。
- コンソール全体のサイズを大きくします。[1-14 ページ](#)の「[コンソールとウィンドウの表示の変更](#)」を参照してください。

プレゼンスに関する問題

問題 プレゼンス インジケータが正しく表示されません。

解決策 ファイアウォールが正しく設定されていることを確認します。システム管理者に連絡してください。必要に応じて、ご使用のファイアウォールアプリケーションのオンライン ヘルプやマニュアルも参照してください。

発信の問題

問題 音声コールまたはビデオ コールの発信、または電子メールの送信を実行したいのですが、ボタンとメニュー項目が淡色表示されています。

解決策 次のような解決策があります。

- コンソールで最初に連絡先名または通信をクリックする必要がある。
- 選択した連絡先の連絡先カードに必要な情報が含まれていない。たとえば、電話番号または電子メールアドレスが漏れている可能性があります。
- 詳しくは、システム管理者に連絡してください。

着信コールの問題

問題 他のユーザがコールを発信したときに、通知が表示されませんでした。

解決策 通知されるのは、Cisco Unified Personal Communicator が稼働しているときだけです。コンピュータを起動したときには、必ずこのアプリケーションを起動してください。

会話中の問題

次も参照してください。

- [ビデオの問題、10-8 ページ](#)
- [Web 会議の問題、10-10 ページ](#)

問題 ソフトフォンを使用しているときに音声がか聞こえません。会話ウィンドウには接続中と表示されています。

解決策 次の方法を試してみてください。

- 会話ウィンドウを確認し、音量が小さすぎないかどうかおよび会話が保留中になっていないかどうかを確認します。
- コンピュータでミュートが設定されていないか、または、音量が小さく設定されていないかどうかを確認します。これをテストするには、コンピュータから出力されるその他の音が聞こえるかどうかを確認します。たとえば、間違ったキーを押したときのビーブ音や、メッセージの到着を示す音などです。キーボードの物理的なキーと画面上のコントロール（たとえば、システムトレイ内のメガフォンのアイコンまたはサウンド用のコントロールパネル）の両方で設定できる場合があります。これらをそれぞれ設定する必要があります。
- オーディオデバイスを確認します。1-7 ページの「[オーディオデバイスの設定](#)」の手順に従ってください。再度コールを発信します。
- Wave の音量設定を確認します。
 1. [ボリューム コントロール] ウィンドウを開きます。

[スタート] > [すべてのプログラム] > [アクセサリ] > [エンターテイメント] > [ボリューム コントロール] の順に選択します。
 2. Wave の音量スライダがミュートされていないか、または小さすぎないかを確認します。

Wave の音量スライダが表示されない場合は、[オプション] > [プロパティ] の順に選択し、[Wave] チェックボックスにマークを付け、[OK] をクリックします。
- Virtual Private Network (VPN; バーチャルプライベートネットワーク) 経由で接続している場合: VPN アプリケーションのウィンドウで、[オプション] メニューをクリックします。[ステートフルファイアウォール] のオプションにマークが付いていないことを確認してください。マークが付いている場合は、[ステートフルファイアウォール] を選択してマークを外します。

問題 自分の声が他の参加者に聞こえていません。

解決策 次の方法を試してみてください。

- ヘッドセットのミュートボタンがオンになっているかどうかを確認します。
- 会話ウィンドウを確認し、音声ミュートされていないかどうかを確認します。
- マイクが正しく識別されているかどうかを確認します。1-7 ページの「オーディオデバイスの設定」を参照してください。
- Wave の音量設定で、「マイク」の設定を確認します。前述の問題と解決策を参照してください。

問題 会話中にブザーのような雑音が聞こえます。

解決策 カメラとヘッドセットがあるソフトフォンを使用している場合：

- 会話を終了します。
- Cisco Unified Personal Communicator を終了します。
- カメラとヘッドセットの接続を外します。
- カメラを接続します。コンピュータがカメラを認識するのを待ちます。
- ヘッドセットを接続します。コンピュータがヘッドセットを認識するのを待ちます。
- [サウンドとオーディオデバイス] コントロールパネルで、正しいデバイスを選択します。1-7 ページの「オーディオデバイスの設定」を参照してください。
- Cisco Unified Personal Communicator を再起動して、新たな会話を開始します。

問題 会話ウィンドウ内のボタンとコントロールが淡色表示されます。

解決策 コールが保留中である可能性があります。2-13 ページの「会話の保留と再開」を参照してください。

問題 2つのコールをマージしたいのですが、[マージ] ボタンが淡色表示されています。

解決策 次を確認してください。

- 2つの会議コールのマージはできません。少なくとも1つのコールは、自分以外の参加者が1人である必要があります。複数の参加者を単一のコールにマージするには、5-2 ページの「会議コールの作成」を参照してください。

■ ビデオの問題

- 一方のコールが保留中になっていないかどうかを確認します。会話が保留中の場合、[マージ] ボタンは淡色表示されます。

ビデオの問題

問題 カメラのドライバはインストール済みです。カメラを接続すると、なぜインストール プロセスが再度実行されるのですか。

解決策 USB ポートが複数ある場合、または、カメラをハブに接続する場合は、まだ使用したことのないポートにカメラを接続するたびにインストール プログラムが実行されます。

問題 ビデオ カメラを接続したときに [ハードウェアの検出] ウィザードが表示され、デバイス ドライバのインストールを促されます。どうすればよいですか。

解決策

- Cisco Unified Personal Communicator をすでにインストールしてある場合は、[キャンセル] をクリックします。カメラのドライバは Cisco Unified Personal Communicator と一緒にインストールされます。
- ウィザードが引き続き表示される場合は、次の場所にあるカメラのソフトウェアを指定します（どちらのカメラが接続されているかは、システム管理者に尋ねてください）。
 - 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

問題 ビデオ会話を開始するオプション、会話にビデオを追加するオプション、ビデオでコールに回答するオプション、「ローカル ビデオを表示」するオプションが淡色表示されます。

解決策 ビデオを使用できるのは、アクティブな電話がソフト フォンのときだけです。9-8 ページの「[アクティブな電話の選択](#)」を参照してください。現在の会話を終了して、ソフト フォンで新しい会話を開始する必要があります。

問題 コンピュータが正しくカメラを認識しません。または、自分のビデオ画像を表示できません。

解決策 次の方法を試してみてください。

- [3-3 ページの「ビデオを使用する前に」](#)の要件を満たしているかどうかを確認します。
- カメラを一度コンピュータから外し、再接続します。
- カメラを他の USB ポートに接続します。
- Cisco Unified Personal Communicator が稼働している場合は、一度終了して再起動します。

問題 会話にビデオを追加しましたが、他のユーザのビデオ画像が表示されません。

解決策 他のユーザがビデオカメラを設置していない、または、会話へのビデオ追加に同意しなかった可能性があります。

問題 ビデオが遅い、品質が悪い、または表示されません。

解決策 次の方法を試してみてください。

- バッテリーを使用して動作している場合は、AC アダプタを接続します。
- [ヘルプ] メニューをクリックして、[詳細ログを有効にする] にチェックマークが付いていないことを確認します。詳細は、[10-13 ページの「詳細ログの有効化」](#)を参照してください。

Web 会議の問題

問題 Web 会議を追加できません。または、Web 会議を始めるボタンをクリックすると、エラーメッセージが表示されます。

解決策 次のような解決策があります。

- Cisco Unified MeetingPlace Express アカウント情報が正しく指定されていない可能性があります。9-3 ページの「ボイスメールと Web 会議の設定」を参照してください。ユーザ名とパスワードがわからない場合は、システム管理者に連絡してください。
- Cisco Unified MeetingPlace Express のプロファイル（アカウント）が必要になる場合があります。システム管理者に連絡してください。

問題 Web 会議への接続が切断されました。

解決策 会話ウィンドウの [Web 会議に再参加] ボタンをクリックします。

問題 Web 会議のウィンドウが、一部の会議参加者には表示されません。

解決策 次のような解決策があります。

- Cisco Unified Personal Communicator を使用していない参加者には、自動的に Web 会議のウィンドウが表示されることはありません。4-3 ページの「Web 会議セッションへの参加者の追加」の手順に従ってください。
- すべての参加者に割り当てることができる十分なリソースが Cisco Unified MeetingPlace Express システムにありません。システム管理者に連絡してください。

[通信履歴] ウィンドウの問題

問題 実際に存在したコールが [通信履歴] に表示されません。

解決策 Cisco Unified Personal Communicator が稼働していないときにデスクの電話を使用して発信または着信したコールは、[通信履歴] には表示されません。

問題 社内のユーザからコールを受信しました。[通信履歴] ウィンドウにはそのユーザの名前ではなく、電話番号が表示されています。

解決策 そのユーザがシステムが認識できない番号 (たとえば自宅の電話など) からコールを発信した可能性があります。または、企業のディレクトリが古い可能性があります。

検索に関する問題

問題 検索結果が正しくないようです。

解決策 さまざまな属性が検索されるので、管理者の設定方法によっては、予期しない結果が含まれる場合があります。

問題に関する情報の取得

問題が発生すると、システム管理者からログ ファイルを要求される場合があります。次の手順で、ログ ファイルを収集してください。

ステップ 1 デスクトップ上で **CUPC-ProblemReport** (その後に番号が続きます) という名前のファイルを探します。

ファイルが自動で生成されていない場合は、作成します。

- a. 次のいずれかの操作を実行します。
 - [スタート] > [すべてのプログラム] > [Cisco Unified Personal Communicator] > [エラーレポートの作成] の順に選択します。
 - [ヘルプ] > [エラーレポートの作成] を選択します。
- b. 表示された手順に従います。[完了] をクリックする前に、デスクトップ上に作成されたファイルの名前を記録しておきます。

ステップ 2 次の情報とともに、このファイルをシステム管理者に電子メールで送信します。

- 問題の説明
- 問題発生時に行っていた操作の説明
- 問題に関連すると思われるその他の詳細

関連トピック

- [詳細ログの有効化、10-13 ページ](#)

詳細ログの有効化

Cisco Unified Personal Communicator の使用で問題が発生している場合に、管理者の指示があれば、[ヘルプ] > [詳細ログを有効にする] の順に選択して、詳細ログを有効にします。

詳細ログを無効にする手順も同じです。

この設定は、再起動しても変更するまではそのまま保持されます。詳細ログを有効にするとパフォーマンスが悪くなる場合があるので、必要でなくなればすぐに無効にしてください。

■ 問題に関する情報の取得