



CHAPTER 10

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

- アプリケーションの設定に関する問題、10-2 ページ
- ログインと起動に関する問題、10-2 ページ
- 一般的な問題、10-5 ページ
- 電話の選択に関する問題、10-7 ページ
- コンソールの問題、10-8 ページ
- プレゼンス ステータスに関する問題、10-10 ページ
- コールの発信に関する問題、10-11 ページ
- 着信コールの問題、10-12 ページ
- 会話中の問題、10-13 ページ
- カメラまたはビデオに関する問題、10-19 ページ
- Web 会議の問題、10-23 ページ
- インスタントメッセージに関する問題、10-25 ページ
- [通信履歴] ウィンドウの問題、10-27 ページ
- ボイスメールに関する問題、10-27 ページ
- 検索に関する問題、10-28 ページ
- オンライン ヘルプへのアクセスに関する問題、10-28 ページ
- 管理者に提供する情報の取得、10-29 ページ

アプリケーションの設定に関する問題

問題 インストール時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であることを確認します。[Cisco Unified Personal Communicator のインストール、1-2 ページ](#)を参照してください。

ログインと起動に関する問題

- エラー：ログインに失敗する、[10-2 ページ](#)
- ログイン時にアプリケーションがフリーズする、[10-3 ページ](#)
- アプリケーションの起動が遅い、[10-3 ページ](#)
- デスクの電話デバイスを使用できない、[10-4 ページ](#)

エラー：ログインに失敗する

問題 ログイン時のエラー：ログインに失敗しました。ユーザ名とパスワードが正しいことを確認してください。

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。ログインに関する詳しい要件については、[ログイン、1-5 ページ](#)を参照してください。
- 入力したパスワードが正しく、システムの他の場所でパスワードが変更されていないことを確認します。この確認を行うには、[Cisco Unified Communications Manager ユーザ オプション Web ページ](#)（以前の [Cisco Unified CallManager ユーザ オプション Web ページ](#)）にアクセスします。その方法が不明な場合は、システム管理者に問い合せてください。

関連トピック

- [詳細なドキュメントの入手先、1-16 ページ](#)

ログイン時にアプリケーションがフリーズする

問題 ログインしようとする時、Cisco Unified Personal Communicator がフリーズします。この問題は断続的に発生する場合があります。

解決策

- この問題は、Microsoft IntelliPoint Mouse ソフトウェア バージョン 6.0 および 6.1 の既知の問題に関係している可能性があります。IntelliPoint ソフトウェアをアンインストールするか、IntelliPoint ソフトウェアをバージョン 5.x にダウングレードした後、コンピュータを再起動してから、Cisco Unified Personal Communicator を再起動してください。また、一時的な回避策として、Cisco Unified Personal Communicator の自動ログイン設定を有効にする方法もあります。
- オペレーティング システムの動作を変更または拡張する他のアプリケーションによって、ログインが妨げられている可能性もあります。[アプリケーションが応答しない、または動作がおかしい、10-5 ページ](#)を参照してください。

アプリケーションの起動が遅い

問題 Cisco Unified Personal Communicator の起動に非常に時間がかかります。

解決策

- 削除のマークを付けた通信履歴アイテムを完全に削除します。大量のボイス メール メッセージが存在する場合、この作業は特に重要です。
- 不要になった連絡先を連絡先リストから削除します。連絡先リストのサイズを小さくすると、読み込みが高速になります。

関連トピック

- [通信履歴のリストおよびアイテムの操作、9-4 ページ](#)
- [一覧からの連絡先の削除、8-6 ページ](#)

デスクの電話デバイスを使用できない

問題 Cisco Unified Personal Communicator を起動すると、「デスクの電話デバイスは使用できません」というメッセージが表示されます。

解決策 Cisco Unified Personal Communicator に関連付けられている電話機が使用できなくなっています。

- Cisco Unified Personal Communicator で使用可能なデスクの電話が近くに 1 つもない場合は、[ソフトフォンの使用] をクリックします。
- Cisco Unified Personal Communicator で別のデスクの電話を選択する場合は、[関連付けるデスクの電話の選択、1-12 ページ](#)の指示に従って電話機を選択した後、[新しいデスクの電話の選択] をクリックします。

関連トピック

- [制御する電話の選択、1-11 ページ](#)

一般的な問題

- アプリケーションが応答しない、または動作がおかしい、10-5 ページ
- セキュリティ警告が表示される、10-6 ページ

アプリケーションが応答しない、または動作がおかしい

問題 Cisco Unified Personal Communicator が応答しないか、おかしな動作をします。

解決策

- オペレーティング システムの動作を変更または拡張するアプリケーション (PowerToys for Windows XP、ATI の Hydravision、Otaku Software の TopDesk など) をすべてアンインストールします。
- [ヘルプ] > [セキュリティ警告のリセット] の順に選択します。

次回、Microsoft Outlook の Cisco Unified Personal Communicator ツールバーからコールをダイヤルするときに、Cisco Unified Personal Communicator へのアクセスを許可するかどうかをたずねられます。[常に許可する] を選択します。

Cisco Unified Personal Communicator と組み合わせて使用しても安全であることがわかっているアプリケーション (Outlook など) からコールを発信しようとしている場合を除き、アクセスを許可するかどうかをたずねられたときは、[常に許可しない] を選択します。

関連トピック

- ログイン時にアプリケーションがフリーズする、10-3 ページ
- 検索の実行後、アプリケーションが応答していないように見える、10-28 ページ
- アプリケーションの起動が遅い、10-3 ページ

セキュリティ警告が表示される

問題 Cisco Unified Personal Communicator へのアクセスを許可するかどうかをたずねる警告が表示されます。どうすればよいですか。

解決策 Cisco Unified Personal Communicator と通信する他のアプリケーションを意図的に使用している場合は、アクセスを許可しても問題ありません。Cisco Unified Personal Communicator と通信を行う操作を意図的に開始したのではない場合は、[常に許可しない] を選択してください。

関連トピック

- [Outlook からのコール : セキュリティ警告が表示される、10-11 ページ](#)

電話の選択に関する問題

- [電話をアクティブにできない、10-7 ページ](#)
- [希望するデスクの電話がリストに表示されない、10-7 ページ](#)

電話をアクティブにできない

問題 電話を選択すると、**電話モード**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、コンピュータがデスクの電話と同じネットワークに接続されているかどうかを確認してください。

関連トピック

- [デスクの電話デバイスを使用できない、10-4 ページ](#)

希望するデスクの電話がリストに表示されない

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

- 電話機から Extension Mobility (EM) サービスにログインします。詳しくは、電話機のマニュアルを参照してください。
- すべての電話機を使用できるわけではありません。選択したい電話機を使用できない場合は、システム管理者に連絡してください。

関連トピック

- [詳細なドキュメントの入手先、1-16 ページ](#)

コンソールの問題

- [コンソールが画面のサイズに合わない、10-8 ページ](#)
- [メニュー項目、ボタン、オプションが淡色表示される、10-8 ページ](#)
- [カラムが狭すぎる、10-9 ページ](#)
- [コンソール内のウィンドウのサイズを変更できない、10-9 ページ](#)

コンソールが画面のサイズに合わない

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。

画面解像度を変更する手順は次のとおりです。

(Windows XP) [スタート]>[コントロールパネル]>[画面]を選択します。

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。

メニュー項目、ボタン、オプションが淡色表示される

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。たとえば、[通信履歴] リストの電話番号エントリにインスタントメッセージを送信することはできません。
- そのオプションは現在の状況に該当しない。たとえば、未読のマークが付いたアイテムを選択している場合、[未読にする] オプションは使用できません。

関連トピック

- [コールの発信に関する問題、10-11 ページ](#)

コラムが狭すぎる

問題 コンソール内のコラムが狭すぎて、一部の情報が表示されません。

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。
- コラムのサイズを変更します。
- コンソールの端をドラッグして、コンソール全体のサイズを大きくします。

コンソール内のウィンドウのサイズを変更できない

問題 コンソール内のウィンドウのサイズを変更できません。

解決策 コンソールの下端をドラッグして長くしてから、ウィンドウのサイズを変更します。コンソールのサイズが最小である場合は、コンソール内のウィンドウのサイズを変更できません。

プレゼンス ステータスに関する問題

問題 [プレゼンス ステータス](#)のインジケータが正しく表示されません。

解決策

- 組織によっては、会社のディレクトリに登録されている一部のユーザのプレゼンス ステータスを表示しないように設定されている場合があります。
- Cisco Unified Presence ユーザ オプション Web ページでプライバシー設定を変更した場合は、それらの設定を確認します。
 - 自分のプレゼンス ステータスが他の Cisco Unified Personal Communicator ユーザに表示されない場合は、プライバシー設定の「ブロック」リストを確認します。
 - デフォルトのプレゼンス ステータス設定が変更されていないことを確認します。また、自分のステータスが正しく表示されない原因となるユーザ定義ポリシーが作成されていないことも確認します。場合によっては、Cisco Unified Presence ユーザ オプション Web ページでプレゼンス設定をデフォルトに戻すことで、この問題を簡単に解決できることがあります。
- システム管理者に問い合せて、ファイアウォール設定に問題がないことを確認します。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。
- ネットワーク接続に問題がなく、ネットワーク依存型アプリケーション（電子メールなど）を使用できることを確認します。

関連トピック

- [詳細なドキュメントの入手先、1-16 ページ](#)

コールの発信に関する問題

- ボタンやメニュー項目が淡色表示される、10-11 ページ
- Outlook からのコール：セキュリティ警告が表示される、10-11 ページ

ボタンやメニュー項目が淡色表示される

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。
- 選択した連絡先に関して必要な情報をシステムまたは [通信履歴] エントリで入手できない。たとえば、電話番号や電子メール アドレスなどの情報が欠落している可能性があります。

Outlook からのコール：セキュリティ警告が表示される

問題 Microsoft Outlook の Cisco Unified Personal Communicator ツールバーからコールを発信しようとする、選択を求めるセキュリティ警告が表示されません。どうすればよいですか。

解決策 [常に許可する] を選択します。この状況は、[ヘルプ] > [セキュリティ警告のリセット] を選択した場合に発生します。セキュリティのリセットは、[アプリケーションが応答しない、または動作がおかしい、10-5 ページ](#)で説明されている問題が発生した場合にのみ行ってください。

関連トピック

- [セキュリティ警告が表示される、10-6 ページ](#)

着信コールの問題

- [着信コールの通知が表示されない、10-12 ページ](#)
- [電話の呼び出し音が聞こえない、10-12 ページ](#)

着信コールの通知が表示されない

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 通知が表示されるのは、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。

電話の呼び出し音が聞こえない

問題 他のユーザからのコールが着信したときに、通知は表示されましたが呼び出し音が聞こえませんでした。

解決策

デスクの電話 モードを使用している場合、呼び出し音はデスクの電話からのみ再生されます。電話機の呼び出し音量設定を確認してください。

ソフトフォン モードを使用している場合：

- [設定] で呼び出し音デバイスとしてヘッドセットが選択されていて、コンピュータにヘッドセットが接続されている場合、ヘッドセットを装着していないと呼び出し音が聞こえない可能性があります。
- [電話モード] が [ソフトフォン] に設定されていることを確認します。
- [設定] で呼び出し音量が十分なレベルに設定されていることを確認します。
- [設定] 以外の方法で、コンピュータやサウンドデバイスがミュートされていないことを確認し、音量が十分なレベルに設定されていることを確認します。ソフトフォンを使用している場合は、サウンドに関する問題のセクションに記載されている確認項目を参照してください。

関連トピック

- [呼び出しデバイスと音量の指定、1-10 ページ](#)
- [音声聞こえない、10-13 ページ](#)
- [詳細なドキュメントの入手先、1-16 ページ](#)

会話中の問題

- 音声がかえれない、10-13 ページ
- 自分の声が他の参加者に聞こえない、または音質が悪い、10-15 ページ
- 会話ウィンドウのコントロールが使用できない、10-18 ページ
- コールを結合できない、10-18 ページ

音声が聞こえない

問題 ソフトフォンを使用しているときに音声が聞こえません。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。

- ヘッドセットとカメラが USB ポートに正しく接続されていることを確認します。
- 会話ウィンドウを確認し、音量が十分なレベルに設定されているかどうか、会話が保留中になっていないかどうかを確認します。
- [電話モード] が [ソフトフォン] に設定されていることを確認します。
- 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ピープ音や、メッセージの到着を示す音などです。

キーボードのキーと画面上のコントロール（システムトレイのメガフォンアイコンやサウンド用のコントロールパネルなど）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。

- ヘッドセットなどのオーディオデバイスにミュートボタンや音量を下げるボタンがある場合は、そのボタンがアクティブでないことを確認します。
- ヘッドセットなどのオーディオデバイスに音量調整用のホイールやスライダがある場合は、音量が非常に低いレベルに設定されていないことを確認します。
- Cisco Unified Personal Communicator で使用するスピーカーデバイスが正しく指定されていることを確認します。オーディオデバイスとビデオデバイスの指定、1-9 ページの手順に従ってください。
- 別のヘッドセットやスピーカー デバイスを用意できる場合は、それらのデバイスを使用して試してみてください。

- コンピュータにスピーカーが内蔵されている場合は、そのスピーカーを使用して試してみてください。オーディオ デバイスとビデオ デバイスの指定、1-9 ページの手順に従ってください。
- オペレーティング システムのサウンド設定を確認します。Windows XP の詳細なスピーカー サウンド設定の確認、10-14 ページを参照してください。
- 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。
- 1 人の相手とのみ会話をしている場合は、その相手に **自分の声が他の参加者に聞こえない、または音質が悪い**、10-15 ページに記載されているトラブルシューティング ヒントを試してもらってください。

Windows XP の詳細なスピーカー サウンド設定の確認

次の手順を実施すると、**音声聞こえない**、10-13 ページで説明されている問題を解決できる可能性があります。

この手順は、サウンドを使用する他のアプリケーションに影響を与える場合があります。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Personal Communicator で使用するスピーカー デバイスまたはヘッドセットがコンピュータに接続されていることを確認します。
 - ステップ 2** [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。
 - ステップ 3** [オプション] > [プロパティ] の順に選択します。
 - ステップ 4** [ミキサー デバイス] として、Cisco Unified Personal Communicator で使用するスピーカーまたはヘッドセットを選択します。
 - ステップ 5** [再生] をクリックします。

- ステップ 6** [ボリューム コントロール] ボックスと [WAVE] ボックスにチェック マークを付けます。その他のボックスのチェック マークを外します。
- ステップ 7** [OK] をクリックします。
- ステップ 8** 各項目の [ミュート] ボックスにチェック マークが付いていないことを確認します。
- ステップ 9** 各項目の音量スライダが十分なレベルに設定されていることを確認します。
- ステップ 10** [ボリューム コントロール] ウィンドウを閉じます。
- ステップ 11** 必要に応じて、この手順を繰り返します（ただし、手順 5 ですべてのチェック ボックスにチェック マークを付けます）。表示される項目はデバイスごとに異なります。いずれの項目もミュートされていないことを確認し、音量が十分なレベルに設定されていることを確認してください。例外：ヘッドセットを使用しない場合は、フィードバック ノイズを回避するために、[再生] の設定で [マイク] ([キャプチャ] と表示されることもあります) をミュートすることをお勧めします。

関連トピック

- [音声がか聞こえない、10-13 ページ](#)

自分の声が他の参加者に聞こえない、または音質が悪い

問題 自分の声が他の参加者に聞こえません。または、音質が良くありません。

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、音声がかミュートされていないかどうかを確認します。
- ソフトフォンを使用する場合は、[電話モード] が [ソフトフォン] に設定されていることを確認します。
- ヘッドセットがある場合は、コンピュータに内蔵されているマイクではなく、ヘッドセットのマイクを使用します。

- ヘッドセットまたはマイクのみュート ボタンがオンになっていないことを確認します。
- マイクが口元から離れすぎていないことを確認します。少しずつ距離を変えて、理想的な距離を探してください。
- ヘッドセットとカメラが USB ポートに正しく接続されていることを確認します。
- Cisco Unified Personal Communicator の設定で、マイクが正しく指定されていることを確認します。
- ソフト フォン モードでカメラとヘッドセットの両方を使用する場合は、カメラではなくヘッドセットがスピーカー デバイスとして指定されていることを [設定] で確認します。
- オペレーティング システムで指定されているマイクのサウンド設定を確認します。Windows XP の詳細なマイク サウンド設定の確認、10-16 ページを参照してください。
- 1 人の相手とのみ会話をしている場合は、その相手に 音声がかえらない、10-13 ページに記載されているトラブルシューティング ヒントを試してみてください。

関連トピック

- オーディオデバイスとビデオデバイスの指定、1-9 ページ
- コールの音量の変更、3-13 ページ
- Windows XP の詳細なマイク サウンド設定の確認、10-16 ページ

Windows XP の詳細なマイク サウンド設定の確認

次の手順を実施すると、自分の声が他の参加者に聞こえない、または音質が悪い、10-15 ページで説明されている問題を解決できる可能性があります。

この設定は、他の値に変更するか、デバイスを取り外すまで維持されます。

この手順は、サウンドを使用する他のアプリケーションに影響を与える場合があります。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Personal Communicator で使用するヘッドセットまたはマイクがコンピュータに接続されていることを確認します。
- ステップ 2** [スタート] > [すべてのプログラム] > [アクセサリ] > [エンターテインメント] > [ボリューム コントロール] の順に選択します。
- ステップ 3** [オプション] > [プロパティ] の順に選択します。
- ステップ 4** [ミキサー デバイス]として、Cisco Unified Personal Communicator で使用するヘッドセットまたはマイクを選択します。
- ステップ 5** [録音] をクリックし、[マイク] ボックスにチェック マークが付いていることを確認します (デバイスによっては [マイク] チェック ボックスが表示されないこともあります。たとえば、[マイク] ボックスの代わりに [キャプチャ] ボックスが表示される場合があります。状況によっては、この項目がどのような名前と呼ばれているかを調べる必要があります)。
- ステップ 6** [OK] をクリックします。
- ステップ 7** [選択] ボックス (または同等のボックス) にチェック マークが付いていることを確認し、そのデバイスがミュートされておらず、音量が十分なレベルに設定されていることを確認します (表示されるオプションはデバイスごとに異なります)。
- ステップ 8** ウィンドウを閉じます。
-

関連トピック

- 自分の声が他の参加者に聞こえない、または音質が悪い、10-15 ページ

会話ウィンドウのコントロールが使用できない

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るか、表示されません。

解決策

- コールが保留中である可能性があります。
- **電話モード**が [デスクの電話] に設定されている場合、電話機をミュートしたり、電話機の音量を変更するには、**デスクの電話**のコントロールを使用する必要があります。
- ビデオを使用する場合は、ビデオ関連の設定を行う必要があります。

関連トピック

- [会話の保留と再開、3-12 ページ](#)
- [ビデオを使用する前に、4-3 ページ](#)

コールを結合できない

問題 2つのコールを結合したいのですが、[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つの会議コールの結合はできません。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結合するには、[コールの結合、6-3 ページ](#)を参照してください。
- 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。現在アクティブなコール ウィンドウでは、[マージ] ボタンがアクティブになります。会話が保留中の場合、[マージ] ボタンは淡色表示されます。

カメラまたはビデオに関する問題

- [カメラを接続すると設定プロセスが再度実行される、10-19 ページ](#)
- [予想外の状況でカメラ ドライバの選択を求められる、10-19 ページ](#)
- [ビデオを使用するためのオプションが淡色表示される、10-20 ページ](#)
- [コンピュータがカメラを認識しない、または自分のビデオ画像が表示されない、10-20 ページ](#)
- [ビデオが表示されず音声しか再生されない、10-21 ページ](#)
- [相手のビデオ画像が表示されない、10-21 ページ](#)
- [ビデオが遅れて表示される、画質が悪い、または何も表示されない、10-21 ページ](#)
- [音声コールにビデオを追加できない、10-22 ページ](#)
- [自分の画像が2つ表示される、10-22 ページ](#)

カメラを接続すると設定プロセスが再度実行される

問題 カメラ ドライバの設定はすでに完了しています。カメラを接続すると設定プロセスが再度実行されるのですが、なぜですか。

解決策 USB ポートが複数ある場合、または（コンピュータに直接接続する代わりに）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設定プロセスが実行されることがあります。

予想外の状況でカメラ ドライバの選択を求められる

問題 カメラを使おうとすると、ドライバの選択を促すウィンドウが表示されます。

解決策 カメラをコンピュータから取り外し、カメラのソフトウェアをインストールしてから、カメラを再接続します。

関連トピック

- [Cisco 製ビデオカメラのインストールと設定、1-3 ページ](#)

ビデオを使用するためのオプションが淡色表示される

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、ビデオでコールに応答するオプション、自分自身のビデオイメージを表示するオプションなどが淡色表示されます。

解決策

- カメラが接続されていることを確認します。カメラを接続した後に、Cisco Unified Personal Communicator の再起動が必要になる場合があります。
- ビデオを使用できるのは、[電話モードがソフト フォン](#)に設定されている場合のみです。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。

関連トピック

- [制御する電話の選択、1-11 ページ](#)
- [コンピュータがカメラを認識しない、または自分のビデオ画像が表示されない、10-20 ページ](#)

コンピュータがカメラを認識しない、または自分のビデオ画像が表示されない

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、自分のビデオ画像が表示されません。

解決策 次の方法を試してみてください。

- [ビデオを使用する前に、4-3 ページ](#)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。
- [音声 / ビデオ] 設定でカメラが正しく選択されていることを確認します。
- 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。
- 他のアプリケーションでカメラを使用できるかどうかを確認します。使用できない場合は、カメラに添付されているトラブルシューティング情報を参照してください。

関連トピック

- [オーディオデバイスとビデオデバイスの指定、1-9 ページ](#)

ビデオが表示されず音声しか再生されない

問題 ビデオを使用して発信または応答したにもかかわらず、音声のみのコールになります。

解決策 ビデオが表示されるのは、発信者と受信者の両方がビデオの使用に同意した場合のみです。音声のみのコールが接続された後に、ビデオを追加することもできます。

関連トピック

- [ビデオの表示、4-4 ページ](#)

相手のビデオ画像が表示されない

問題 ビデオを使用してコールに応答しましたが（または、会話にビデオを追加しましたが）、相手のビデオ画像が表示されません。

解決策 相手がビデオカメラを設置していないか、会話にビデオを追加することに同意しなかった可能性があります。電話会議に参加している場合は、[自分の画像が2つ表示される、10-22 ページ](#)を参照してください。

ビデオが遅れて表示される、画質が悪い、または何も表示されない

問題 ビデオが遅れて表示されたり、画質が低下したり、何も表示されない場合があります。

解決策 次の方法を試してみてください。

- コンピュータがバッテリーモードで動作している場合は、ACアダプタを接続します。
- 不要なログ機能が有効になっていないことを確認します。
- 低速回線でリモートからネットワークにアクセスしている場合は、音声のみで会話することを推奨します。

関連トピック

- [詳細ログの有効化、10-31 ページ](#)
- [ログイン時にアプリケーションがフリーズする、10-3 ページ](#)
- [アプリケーションが応答しない、または動作がおかしい、10-5 ページ](#)

音声コールにビデオを追加できない

問題 音声コールにビデオを追加できません。通話相手は Tandberg 製のビデオ電話を使用しています。

解決策 自分から相手にビデオ コールを発信するか、Tandberg 電話機のユーザから自分にコールを発信してもらいます。Tandberg 製の電話機の場合、これは通常の動作です。

自分の画像が 2 つ表示される

問題 会議コールにビデオを追加しましたが、自分の画像が 2 つ表示され、他の画像が表示されません。

解決策 それぞれの参加者が会議コールにビデオを追加する必要があります。いずれかの参加者がビデオを追加すると、その参加者の画像が表示されます。

Web 会議の問題

- Web 会議を追加すると、ログイン情報の入力を求められる、10-23 ページ
- Web 会議を追加できない、10-23 ページ
- Web 会議の言語が異なる、10-24 ページ
- Web 会議への接続が切断された、10-24 ページ
- Web 会議ウィンドウが一部の参加者に対して表示されない、10-24 ページ
- Web 会議が標準的な Web 会議と異なる、10-24 ページ

Web 会議を追加すると、ログイン情報の入力を求められる

問題 Web 会議を追加すると、ユーザ名とパスワードの入力を求められます。どうすればよいですか。

解決策 Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express のユーザ名とパスワードを入力します。

Web 会議を追加できない

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 MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express の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。[Web 会議の設定、1-7 ページ](#)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 MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express に直接ログインできるかどうかを試してみます。正常にログインできる場合は、Cisco Unified Personal Communicator の MeetingPlace のアカウント設定で、同じユーザ名とパスワードを入力する必要があります。
- Cisco MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express の[プロファイル](#) (アカウント) が必要になる場合もあります。システム管理者に問い合せてください。

Web 会議の言語が異なる

問題 自分の母国語と異なる言語が Web 会議で使用されます

解決策 Web 会議機能で使用できる言語は、Cisco Unified Personal Communicator アプリケーションの他の機能で使用できる言語とは異なります。希望する言語を使用できない場合は、英語が表示されます。

Web 会議への接続が切断された

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。

Web 会議ウィンドウが一部の参加者に対して表示されない

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。
- 多くの参加者に対応できるように Cisco MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express システムが設定されていない可能性があります。システム管理者に問い合せてください。

関連トピック

- [会話への Web 会議と Web 参加者の追加、5-2 ページ](#)

Web 会議が標準的な Web 会議と異なる

問題 Web 会議が標準的な Web 会議と異なります。

解決策 Cisco Unified Personal Communicator を介してアクセスする Web 会議は、標準的な Web 会議と異なります。標準的な Web 会議の機能の一部は、Cisco Unified Personal Communicator アプリケーションによって処理されます。

関連トピック

- [標準的な Web 会議との比較、5-6 ページ](#)

インスタントメッセージに関する問題

- [インスタントメッセージ ボタンが淡色表示される、10-25 ページ](#)
- [メッセージが相手に届かない、10-25 ページ](#)
- [メッセージ：「\[ユーザ\] にメッセージは届きませんでした。」、10-26 ページ](#)
- [新しいメッセージが古いメッセージと同じウィンドウに表示される、10-26 ページ](#)

インスタントメッセージ ボタンが淡色表示される

問題 インスタント メッセージを送信するためのボタンが淡色表示されます。

解決策

- 最初に、リスト内のユーザを選択します。
- 選択されている名前が1つだけであることを確認します。
- [プレゼンス ステータス](#)が [オフライン] または [不在] と表示されているユーザには、インスタント メッセージを送信できない場合があります。
- インスタント メッセージを送信できる相手は、Cisco Unified Personal Communicator または IP Phone Messenger を使用するように設定されている組織内のユーザのみです。このグループには、会社のディレクトリに登録されている一部のユーザが含まれていない場合もあります。

関連トピック

- [詳細なドキュメントの入手先、1-16 ページ](#)

メッセージが相手に届かない

問題 エラーなしでインスタント メッセージを送信しましたが、相手にメッセージが届きません。または、他のユーザから送信されたメッセージが自分に届きません。

解決策 メッセージの送信時に受信者が Cisco Unified Personal Communicator にログインしていなかった場合、受信者側で IP Phone Messaging (IPPM) を使用するように設定されていた場合は、Cisco Unified Personal Communicator ではなく、その宛先にメッセージが転送された可能性があります。メッセージを表示する方法については、IPPM のマニュアルを参照してください。

■ インスタントメッセージに関する問題

関連トピック

- 詳細なドキュメントの入手先、1-16 ページ
- メッセージ : 「[ユーザ] にメッセージは届きませんでした。」、10-26 ページ

メッセージ : 「[ユーザ] にメッセージは届きませんでした。」

問題 メッセージを送信しようとする、次のメッセージが表示されます。

- “メッセージを送信できなかったため、[ユーザ] にメッセージは届きませんでした。”
- “ [ユーザ] はオフラインのため、メッセージを受信できませんでした。”
- [ユーザ] へのメッセージを送信できませんでした。

解決策 このメッセージが表示された場合は、正しくメッセージが送信されたように見える場合でも、後でメッセージを再送するか、別の方法で連絡を取ることをお勧めします。プレゼンス ステータスが [オフライン] または [不在] と表示されているユーザは、Cisco Unified Personal Communicator でインスタントメッセージを受信できません。

関連トピック

- メッセージが相手に届かない、10-25 ページ

新しいメッセージが古いメッセージと同じウィンドウに表示される

問題 新しいメッセージが古いメッセージと同じウィンドウに表示されます。

解決策 Cisco Unified Personal Communicator ユーザごとに 1 つのメッセージウィンドウのみを常に開いておくことができます。

[通信履歴] ウィンドウの問題

- 実際に行ったコールがリストに表示されない、10-27 ページ
- リストに名前ではなく電話番号が表示される、10-27 ページ

実際に行ったコールがリストに表示されない

問題 実際に行ったコールが [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。また、Cisco Unified Personal Communicator がソフトフォンモードで稼働しているときにデスクの電話から発信されたコールもリストには表示されません。

リストに名前ではなく電話番号が表示される

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。

ボイスメールに関する問題

問題 ボイスメールのダウンロードに時間がかかります。

解決策 まだ完全に削除されていない古いボイスメールメッセージが大量に残っている場合は、通信履歴リストからこれらの項目を除去します。

関連トピック

- 通信履歴のリストおよびアイテムの操作、9-4 ページ

検索に関する問題

- [検索結果が正しくないように思われる、10-28 ページ](#)
- [検索の実行後、アプリケーションが応答していないように見える、10-28 ページ](#)

検索結果が正しくないように思われる

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、管理者の設定によっては、予期しない結果が含まれる場合があります。

検索の実行後、アプリケーションが応答していないように見える

問題 検索操作の実行後、アプリケーションが応答していないように見えます。

解決策 検索操作が完了するまで、しばらく待ちます。

オンライン ヘルプへのアクセスに関する問題

問題 オンライン ヘルプを表示できません。

解決策

- アクティブ コンテンツを許可する必要があります。たとえば、Internet Explorer 6 ではブラウザ ウィンドウの上部付近にある情報バーをクリックして、[ブロックされているコンテンツを許可] を選択する必要があります。
- この製品のユーザガイドの PDF 版が管理者から配布される場合もあります。
- このドキュメントの最新の PDF 版は、Cisco の Web サイトからも入手できます。

関連トピック

- [詳細なドキュメントの入手先、1-16 ページ](#)

管理者に提供する情報の取得

問題が発生した場合は、システム管理者から次のいずれかを行うように依頼されることがあります。

- [コール統計の確認、10-29 ページ](#)
- [サーバステータスの確認、10-30 ページ](#)
- [ログファイルの収集、10-30 ページ](#)
- [詳細ログの有効化、10-31 ページ](#)

コール統計の確認

現在のコールに関するコール統計を確認できます。

手順

-
- ステップ 1** 問題があるコールの[会話ウィンドウ](#)がアクティブなウィンドウになっていることを確認します。
 - ステップ 2** コールが保留中になっていないことを確認します。
 - ステップ 3** アクティブな会話ウィンドウのメニュー バーで、[ヘルプ] > [コール統計の表示] の順に選択します。
 - ステップ 4** [音声統計] または [ビデオ統計] をクリックします。
-

サーバステータスの確認

手順

ステップ 1 [コンソール](#) 上部のメニュー バーで、[ヘルプ] > [サーバヘルスの表示] の順に選択します。

ステップ 2 管理者の指示に従って、左側のオプションを選択します。

ログ ファイルの収集

手順

ステップ 1 デスクトップ上で、**CUPC** から始まり、その後に数字とアルファベットが続く名前の .zip 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。
 - [ヘルプ] > [エラーレポートの作成] を選択します。
 - [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。
- b. 画面上の指示に従います。[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 特に、エラー レポートが自動的に生成された場合は、次の情報を含む電子メールを作成します。

- 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

ステップ3 生成されたファイルと関連情報をシステム管理者に電子メールで送信します。

関連トピック

- [詳細ログの有効化、10-31 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。

