



# 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
- 電話の選択に関する問題、10-4 ページ
- コンソールの問題、10-5 ページ
- プレゼンス ステータスに関する問題、10-7 ページ
- コールの発信に関する問題、10-8 ページ
- 着信コールの問題、10-8 ページ
- 会話中の問題、10-10 ページ
- ビデオに関する問題、10-15 ページ
- Web 会議の問題、10-19 ページ
- インスタント メッセージに関する問題、10-22 ページ
- [通信履歴] ウィンドウの問題、10-24 ページ
- ボイスメールに関する問題、10-25 ページ
- 検索に関する問題、10-25 ページ
- 管理者に提供する情報の取得、10-26 ページ

## アプリケーションの設定に関する問題

**問題** ディスク イメージをダブルクリックしても、アプリケーションのインストールを開始できません。

**解決策** Finder がアイコン ビューで表示されるように設定されていることを確認します。[Finder] > [環境設定] を選択して、[新規ウィンドウをカラム表示で開く] のチェック マークを外します。その後、コンピュータを再起動して、インストールを再実行してください。

## 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
- 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、10-3 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

## 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、8-7 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、[新しいデバイスの選択] をクリックし、[関連付けるデスクの電話の選択、1-12 ページ](#)を参照してください。

### 関連トピック

- [制御する電話の選択、1-11 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、10-4 ページ
- 希望するデスクの電話がリストに表示されない、10-4 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、10-3 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、10-5 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、10-5 ページ](#)
- [カラムが狭すぎる、10-6 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。

Apple メニュー > [システム環境設定] の順に選択し、[ディスプレイ] をクリックします。

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る。
- 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、10-8 ページ](#)

## カラムが狭すぎる

**問題** コンソール内のカラムが狭すぎて、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。
- カラムのサイズを変更します。
- コンソールの右下隅をドラッグして、コンソール全体のサイズを大きくします。

## 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、オペレーティング システムのオンライン 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

**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。

## 着信コールの問題

- [着信コールの通知が表示されない](#)、10-8 ページ
- [電話の呼び出し音が聞こえない](#)、10-9 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。
- オペレーティング システムのサウンド設定で、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。

### 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](#)
- [音声が聞こえない、10-10 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、10-10 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、10-11 ページ
- 会話ウィンドウのコントロールが使用できない、10-13 ページ
- コールを結合できない、10-14 ページ

## 音声がかえれない

**問題** ソフトフォンを使用しているときに音声がかえられません。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ビープ音や、メッセージの到着を示す音などです。
- 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。
- 使用するサウンド出力デバイス（ヘッドセットなど）が選択されていて、そのデバイスがミュートされていないことを確認します。[システム環境設定] > [サウンド] の順に選択し、[出力] をクリックして、選択されているオプションを確認します。設定を変更する場合は、コンピュータの再起動が必要になる場合があります。
- [CiscoUPC] > [環境設定] の順に選択し、[音声 / ビデオ] をクリックします。デフォルトの出力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。この設定は、すべてのコールの初期音量を決定します。この設定は、システムの音量設定に対するパーセンテージです。
- 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。
- 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、10-11 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。

## 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ミュート 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。
- [設定] で音声音量を確認します。この設定は、システムの音量設定に対するパーセンテージです。
- [システム環境設定] > [サウンド] を選択してから、[入力] をクリックします。[入力音量] のレベルを上げます（レベルを上げすぎると、音割れなどが発生する場合があります）。設定を変更する場合は、コンピュータの再起動が必要になる場合があります。
- 1 人の相手とのみ会話をしている場合は、その相手に [音声が聞こえない、10-10 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、3-10 ページ](#)
- [音声音量の確認、10-12 ページ](#)

## 音声音量の確認

ソフト フォンを使用している場合に、自分の声が相手に聞こえていることを確認します。

- 
- ステップ 1** マイク デバイスがコンピュータに接続されていて、正しく機能していることを確認します。
  - ステップ 2** [CiscoUPC] > [環境設定] の順に選択します。
  - ステップ 3** [音声 / ビデオ] をクリックします。

- ステップ 4** 普通に会話をする場合と同じようにマイクに向かって発声します。
- ステップ 5** メータを確認して、自分の声が相手に聞こえにくいと思われる場合は、[マイク] スライドを右方向に移動します。
- 

#### 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、10-11 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、3-10 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。

## ビデオに関する問題

- ビデオを使用するためのオプションが淡色表示される、10-15 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、10-16 ページ
- ビデオが表示されず音声しか再生されない、10-16 ページ
- 相手のビデオ画像が表示されない、10-17 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、10-17 ページ
- 音声コールにビデオを追加できない、10-17 ページ
- 自分の画像が 2 つ表示される、10-18 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、10-16 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。
- iSight カメラを使用している場合は、レンズの絞りが開いていることを確認します。

### 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、10-18 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、10-28 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、10-19 ページ
- Web 会議を追加できない、10-19 ページ
- Web 会議の言語が異なる、10-20 ページ
- Web 会議への接続が切断された、10-20 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、10-20 ページ
- Web 会議が標準的な Web 会議と異なる、10-21 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、1-6 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 **プロフィール** (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わせてください。

## 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 [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わせてください。

**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

- メッセージが相手に届かない、[10-22 ページ](#)
- メッセージ:「[ユーザ] へのメッセージを送信できませんでした。」、[10-22 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、[10-23 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。

#### 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:「\[ユーザ\] へのメッセージを送信できませんでした。」、10-22 ページ](#)

### メッセージ:「[ユーザ] へのメッセージを送信できませんでした。」

**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、10-22 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、10-24 ページ
- ・ リストに名前ではなく電話番号が表示される、10-24 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消去します。

### 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、10-25 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、10-25 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。

## 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、10-26 ページ](#)
- [サーバステータスの確認、10-27 ページ](#)
- [ログファイルの収集、10-27 ページ](#)
- [詳細ログの有効化、10-28 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** [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] または [ビデオ] 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** [ヘルプ] > [システム診断の表示] 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** [ヘルプ] > [Problem Reporting Assistant の開始] の順に選択します。
- ステップ 2** 表示された手順に従います。
- システム管理者から特別な指示がない限り、デフォルト値を変更しないでください。
- ステップ 3** 生成されたレポート ファイルをシステム管理者に電子メールで送信します。
- 



### ヒント

---

Problem Reporting Assistant をキャンセルしてウィンドウを閉じるには、[Problem Reporting Assistant] > [終了] の順に選択します。

---

### 関連トピック

- [詳細ログの有効化、10-28 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。