



CHAPTER 10

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

- [インストールエラー、10-2 ページ](#)
- [ログインと起動に関する問題の解決方法、10-3 ページ](#)
- [電話モードに関する問題の解決方法、10-5 ページ](#)
- [コンソールに関する問題の解決方法、10-6 ページ](#)
- [プレゼンス ステータスに関する問題の解決方法、10-8 ページ](#)
- [コール開始に関する問題の解決方法、10-10 ページ](#)
- [着信コールに関する問題の解決方法、10-12 ページ](#)
- [コールに関する問題の解決方法、10-13 ページ](#)
- [カメラまたはビデオに関する問題の解決方法、10-21 ページ](#)
- [Web 会議に関する問題の解決方法、10-25 ページ](#)
- [インスタント メッセージに関する問題の解決方法、10-28 ページ](#)
- [\[通信履歴\] ウィンドウに関する問題の解決方法、10-31 ページ](#)
- [ボイスメールに関する問題の解決方法、10-32 ページ](#)
- [検索に関する問題の解決方法、10-32 ページ](#)
- [オンライン ヘルプが利用できない、10-33 ページ](#)
- [管理者に提供する情報の取得方法、10-34 ページ](#)

インストール エラー

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。

関連トピック

[Cisco Unified Personal Communicator のインストール、1-2 ページ](#)

ログインと起動に関する問題の解決方法

- エラー：ログインに失敗する、10-3 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、10-4 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。
- 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。これを実行するには、Cisco Unified Communications Manager のユーザ オプション Web ページにアクセスしてください。その方法が不明な場合は、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック

- ログイン、1-5 ページ
- 詳細なドキュメントの入手先、1-17 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、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 Cisco Unified Personal Communicator は、Citibank Virtual Account Number ブラウザ ヘルパーと互換性がありません。このアプリケーションをアンインストールすることが唯一の対処法です。

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

- [\[通信履歴\] リストの操作、9-3 ページ](#)
- [一覧からの連絡先の削除、8-10 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、[\[新しいデスクの電話の選択\]](#) をクリックします。

関連トピック

- [ソフトフォンまたはデスクの電話モードの選択、1-11 ページ](#)

電話モードに関する問題の解決方法

- [電話をアクティブにできない、10-5 ページ](#)
- [希望するデスクの電話がリストに表示されない、10-5 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、1-17 ページ](#)

コンソールに関する問題の解決方法

- [コンソールが画面のサイズに合わない、10-6 ページ](#)
- [メニュー項目、ボタン、オプションが無効になっている、10-6 ページ](#)
- [カラムが狭すぎる、10-7 ページ](#)
- [コンソール ウィンドウのサイズ変更に関する問題、10-7 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、オプションが無効になっている

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] リストの電話番号アイテムにインスタント 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

- [コール開始に関する問題の解決方法、10-10 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 次の方法を試してみてください。

- 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。

関連トピック

- [\[通信履歴\] リストの操作、9-3 ページ](#)

コンソール ウィンドウのサイズ変更に関する問題

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の解決方法

- 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、10-8 ページ
- プレゼンス ステータスが取り込み中の場合に電話から呼び出し音が聞こえる、10-9 ページ
- 外部連絡先に自分のプレゼンス ステータスが表示される、10-9 ページ

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

問題 プレゼンス ステータスのインジケータが自分自身または他のユーザに対して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。
- [ブロックリスト] を確認します。
- 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。

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。
- 管理者が Cisco Unified Personal Communicator によるプレゼンス ステータスの交換を有効にした会社の連絡先が常に「オフライン」として表示される場合、正しくないユーザ ID を入力した可能性があります。ユーザ ID を確認し、正確な情報を使用して新しい連絡先を作成し、元の連絡先カードを削除します。

関連トピック

- [詳細なドキュメントの入手先、1-17 ページ](#)
- [連絡先のブロック、2-12 ページ](#)
- [インスタント メッセージの外部連絡先の追加、8-6 ページ](#)

プレゼンス ステータスが取り込み中の場合に電話から呼び出し音が聞こえる

問題 プレゼンス ステータスが取り込み中に設定されていますが、電話からアラートが聞こえます。

解決策 取り込み中に設定した場合の厳密な結果には、多くの要因が影響します。

関連トピック

- [取り込み中ステータス、2-4 ページ](#)

外部連絡先に自分のプレゼンス ステータスが表示される

問題 自分のプレゼンス ステータスを表示できる別の会社の従業員のリストを参照したいと思います。外部連絡先リストを確認しましたが、該当の会社からの従業員は表示されませんでした。

解決策 会社またはドメインのすべての従業員に、許可を要求する必要なしにユーザのプレゼンス ステータスを表示することを許可した場合、これらの従業員は外部連絡先リストに表示されません。

コール開始に関する問題の解決方法

- ボタンやメニュー項目が無効になっている、10-10 ページ
- Outlook からのコール：セキュリティ警告が表示される、10-10 ページ
- 連続した同じ数字がダイヤルされない場合がある、10-11 ページ

ボタンやメニュー項目が無効になっている

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す。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。セキュリティ警告は、このドキュメント内の別のトラブルシューティング トピックの次の指示に従っている場合にのみリセットします。

関連トピック

- [電話モードに関する問題の解決方法](#)、10-5 ページ

連続した同じ数字がダイヤルされない場合がある

問題 ダイヤルパッドで番号をクリックすると、ダイヤルされない場合があります。

解決策 同じ数字を複数回クリックする場合は、クリックの間を短く区切ってください。

着信コールに関する問題の解決方法

- ・ [着信コールが通知されない、10-12 ページ](#)
- ・ [電話の呼び出し音が聞こえない、10-12 ページ](#)

着信コールが通知されない

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](#)

- 音声がかえれないか、音量が小さすぎる、10-13 ページ

コールに関する問題の解決方法

- キーパッドに関する問題、10-13 ページ
- 音声がかえれないか、音量が小さすぎる、10-13 ページ
- 自分の声が他の参加者に聞こえない、または音質が良くない、10-16 ページ
- 音声が大きすぎる、10-19 ページ
- 会話ウィンドウのコントロールが使用できない、10-19 ページ
- 結合機能が無効になっている、10-20 ページ
- ラップトップ コンピュータをアンドッキングするとエラーが発生する、10-20 ページ

キーパッドに関する問題

問題 会話ウィンドウ内のキーパッドで番号をクリックすると、登録されない場合があります。

解決策 同じ数字を複数回クリックする場合は、クリックの間を短く区切ってください。

音声がかえれないか、音量が小さすぎる

問題 ソフトフォンを使用しているときに音声がかえれません。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。

■ コールに関する問題の解決方法

- 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。

キーボードのキーまたはボタンと画面上のコントロール（システムトレイのメガホ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。
- 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。
- オペレーティング システムのサウンド設定を確認します。
- 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。

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](#)
- [Windows XP の詳細なスピーカー サウンド設定、10-15 ページ](#)

Windows XP の詳細なスピーカー サウンド設定

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 次の手順を試してみてください。

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。

-
- 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

- [音声が届かないか、音量が小さすぎる、10-13 ページ](#)

自分の声が他の参加者に聞こえない、または音質が良くない

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、音声が届い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ることを確認します。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。

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](#)
- [ソフトフォンコールの音量の変更、3-12 ページ](#)
- [Windows XP の詳細なマイク サウンド設定、10-17 ページ](#)

Windows XP の詳細なマイク サウンド設定

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。ソフトフォンを使用しています。

解決策 次の方法を試してみてください。

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。

-
- 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。

■ コールに関する問題の解決方法

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 マイク セクションで [トーン] をクリックします。

ステップ 9 [マイク ブースト] チェック マークを付けます。

ステップ 10 [閉じる] をクリックします。

ステップ 11 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、または音質が良くない、10-16 ページ](#)

音声が大きすぎる

問題 他のユーザに対して自分の声が大きすぎるようです。ソフトフォンを使用しています。

解決策

- 口元からマイクを離します。
- Windows の [ボリューム コントロール] パネルでマイク音量を小さくします。
- Windows の [ボリューム コントロール] パネルの [トーン] 設定で [マイクブースト] のチェック マークを外します。

関連トピック

- [Windows XP の詳細なマイク サウンド設定、10-17 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、3-11 ページ](#)
- [ビデオの表示、4-3 ページ](#)

結合機能が無効になっている

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。
- 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。

関連トピック

- [コールの結合、6-3 ページ](#)

ラップトップコンピュータをアンドッキングするとエラーが発生する

問題 コンピュータをアンドッキングしようとする、エラーメッセージが表示されます。

解決策 ボイスメールウィンドウを開いているか、現在ソフトフォンのコール中である可能性があります。コンピュータを安全にアンドッキングするには、すべてのボイスメール ウィンドウを閉じて、ソフトフォン コールを終了する必要があります。

カメラまたはビデオに関する問題の解決方法

- [設定プロセスが不必要に実行される、10-21 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、10-21 ページ](#)
- [ビデオ オプションが無効になっている、10-22 ページ](#)
- [カメラが認識されないか、ローカル画像が表示されない、10-22 ページ](#)
- [ビデオ プレビューが表示されない、10-23 ページ](#)
- [コールにビデオが表示されない、10-23 ページ](#)
- [相手のビデオ画像が表示されない、10-23 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、10-24 ページ](#)
- [Tandberg 製のビデオ電話でビデオが表示されない、10-24 ページ](#)
- [どちらのウィンドウにも自分の画像が表示される、10-24 ページ](#)

設定プロセスが不必要に実行される

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せん。

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 オプションが無効になっている

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

- [ソフト フォンまたはデスクの電話モードの選択、1-11 ページ](#)
- [カメラが認識されないか、ローカル画像が表示されない、10-22 ページ](#)

カメラが認識されないか、ローカル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。

- [ビデオの表示、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 プレビューが表示されない

問題 ビデオプレビューが動作せず、コールを開始したり受け取ったりできません。アプリケーションはフリーズしているようです。

解決策 コンピュータの USB ポートにカメラを直接接続するか、USB 2.0 ハブを試してみます。カメラは USB バージョン 1.1 のハブや電源アダプタを使用していないハブと互換性がない可能性があります。

コールにビデオが表示されない

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、4-3 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。

関連トピック

- [どちらのウィンドウにも自分の画像が表示される、10-24 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

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。
- ビデオ カード用に最新のドライバを使用していることを確認します。ビデオ カードの製造元の Web サイトを確認するか、システム管理者に問い合わせます。

関連トピック

- [詳細ログの有効化、10-37 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](#)

Tandberg 製のビデオ電話でビデオが表示されない

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。

どちらのウィンドウにも自分の画像が表示される

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 会議に関する問題の解決方法

- [Web 会議のログイン要求、10-25 ページ](#)
- [Web 会議が使用できない、10-25 ページ](#)
- [Web 会議の言語が正しくない、10-26 ページ](#)
- [Web 会議への接続が切断された、10-26 ページ](#)
- [Web 会議が表示されない、10-26 ページ](#)
- [標準的ではない Web 会議が表示される、10-27 ページ](#)

Web 会議のログイン要求

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。どのログイン資格情報のセットを使用する必要がありますか。

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 会議が使用できない

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 Unified 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。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。
- Unified 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わせてください。

関連トピック

- [Web 会議の設定、1-6 ページ](#)

Web 会議の言語が正しくない

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 会議機能で利用できる言語は、Cisco Unified Personal Communicator アプリケーションの他の機能で利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 会議が表示されない

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](#)、5-3 ページ

標準的ではない Web 会議が表示される

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

- [完全な Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express の 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の解決方法

- [インスタントメッセージ ボタンが無効になっている、10-28 ページ](#)
- [インスタントメッセージが受信されない、10-29 ページ](#)
- [インスタントメッセージのエラー メッセージ、10-29 ページ](#)
- [ユーザごとの1つのウィンドウ、10-30 ページ](#)
- [インスタントメッセージ ウィンドウに何も表示されない、10-30 ページ](#)

インスタントメッセージ ボタンが無効になっている

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] 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ません。
- 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 を使用するよう設定されている会社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。
- プレゼンス [ステータス](#) アイコンが表示されない連絡先リスト内のユーザには、インスタントメッセージを送信できません。

関連トピック

- [詳細なドキュメントの入手先、1-17 ページ](#)

インスタントメッセージが受信されない

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。

関連トピック

- [詳細なドキュメントの入手先、1-17 ページ](#)
- [インスタントメッセージのエラー メッセージ、10-29 ページ](#)

インスタントメッセージのエラー メッセージ

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、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。オフラインであったり Cisco Unified Personal Communicator が有効になっていない、[通信履歴] または検索結果ウィンドウにリストされたユーザへインスタントメッセージを送信しようとする場合にも、エラーが表示されます。

関連トピック

- [インスタントメッセージが受信されない、10-29 ページ](#)

ユーザごとの 1 つのウィンドウ

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。

インスタントメッセージウィンドウに何も表示されない

問題 インスタントメッセージウィンドウは開いていますが、インスタントメッセージを送受信しても何も表示されません。

解決策 ユーザの Microsoft Internet Explorer のバージョンが正しく機能していません。ウイルスまたは他のマルウェアによって設定が破損している可能性があります。Internet Explorer を修復する必要があります。次のような解決策があります。

- ウイルス、スパイウェア、およびアドウェアのスキャンを実行します。
- オペレーティングシステムを最新の状態にするために、Windows のアップデートを実行します。
- Internet Explorer をデフォルトの設定に復元します。[ツール] > [インターネットオプション] の順に選択して、これらの設定にアクセスします。[プログラム] タブをクリックします。[Web 設定のリセット] をクリックします。
- Microsoft Internet Explorer を再インストールします。

[通信履歴] ウィンドウに関する問題の解決方法

- 実際に行ったコールが表示されない、10-31 ページ
- 名前がリストされない、10-31 ページ

実際に行ったコールが表示されない

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。

名前がリストされない

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の解決方法

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

- [\[通信履歴\] リストの操作、9-3 ページ](#)

検索に関する問題の解決方法

- [正しくない検索結果、10-32 ページ](#)
- [検索後にアプリケーションがフリーズする、10-32 ページ](#)

正しくない検索結果

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。

検索後にアプリケーションがフリーズする

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 ヘルプが利用できない

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、1-17 ページ](#)

管理者に提供する情報の取得方法

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、10-34 ページ
- サーバステータスの確認、10-35 ページ
- ログファイルの収集、10-35 ページ
- 詳細ログの有効化、10-37 ページ

コール統計の確認

問題 通話中に問題が発生しています。管理者がトラブルシューティングを行っており、コール統計を依頼されました。

解決策

現在のコールに関するコール統計を確認できます。

-
- 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

問題 Cisco Unified Personal Communicator に問題が発生しています。管理者がトラブルシューティングを行っており、サーバステータスを表示するように依頼されました。

解決策

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

問題 Cisco Unified Personal Communicator が応答しないか、おかしな動作をします。管理者がトラブルシューティングを行っており、ログ ファイルを依頼されました。

解決策 ログ ファイルの取得には Problem Reporting Tool を使用します。

免責事項

Problem Reporting Tool (PRT) はお客様のコンピュータからログを収集します。個人を特定するために利用できる連絡先情報、インスタント メッセージの内容、電話番号やその他の情報が含まれている場合があります。情報は診断プロセスの一環として利用され、報告のあった技術的な問題の原因を特定するものです。ログは診断プロセスの一環として部門間で転送され、一時的に保存される場合があります。つまり、PRT を使用することは Cisco Unified Personal Communicator で技術的な問題を Cisco がトラブルシューティングするために必要なログをご提供いただくことに同意したことになります。

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、10-37 ページ](#)

詳細ログの有効化

問題 Cisco Unified Personal Communicator の使用で問題が発生していますが、詳細ログを有効にするように管理者に指示されました。

解決策 [ヘルプ] > [詳細ログを有効にする] の順に選択します。

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。

■ 管理者に提供する情報の取得方法