



# Cisco Unity Express のトラブルシューティング

---

この章では、次のトラブルシューティングの手順を説明します。

- [IP アドレッシングの問題 \(P.68\)](#)
- [バックアップまたは復元が機能しない \(P.68\)](#)
- [インストールが正しく機能しない \(P.68\)](#)
- [日付と時刻が正しくない \(P.68\)](#)
- [MWI ライトが正しく機能しない \(P.68\)](#)
- [設定が消える \(P.69\)](#)
- [間違った GUI レイアウト \(P.69\)](#)
- [自動受付プロンプト \(P.69\)](#)

## IP アドレッシングの問題

問題：Cisco Unity Express モジュールを ping できない。

説明 ホスト サーバの IP アドレスが欠けているか、または間違っています。

推奨措置 **Administration > Domain Name Settings** を選択して、ホスト サーバを設定します。

説明 間違ったモジュールまたはゲートウェイが設定されています。

## バックアップまたは復元が機能しない

問題：バックアップまたは復元ファイルが正しくロードされない。

推奨措置 正しい FTP サーバが設定されていることを確認します。**Administration > Backup/Restore > Configuration** を選択します。

推奨措置 正しい DNS サーバが設定されていることを確認します。**Administration > Domain Name Settings** を選択します。

## インストールが正しく機能しない

問題：インストールで正しくロードされない。

推奨措置 正しい FTP サーバが設定されていることを確認します。**Administration > Backup/Restore > Configuration** を選択します。

推奨措置 正しい DNS サーバが設定されていることを確認します。**Administration > Domain Name Settings** を選択します。

## 日付と時刻が正しくない

問題：システムの日付と時刻が正しくない。

推奨措置 正しい NTP サーバが設定されていることを確認します。**Administration > Network Time & Time Zone Settings** を選択します。

推奨措置 正しいタイムゾーンが設定されていることを確認します。**Administration > Network Time & Time Zone Settings** を選択します。

## MWI ライトが正しく機能しない

問題：ユーザのメールボックスにメッセージが保存されているときに MWI ライトが点灯しません。

推奨措置 ユーザの MWI ライトを更新します。**Voice Mail > Message Waiting Indicators > Refresh** を選択します。

推奨措置 ユーザの内線番号がプライマリ内線番号として指定されていることを確認します。Cisco Unity Express は MWI を E.164 番号に送信しません。**Configure > Users** を選択して、プライマリ内線番号を指定します。

## 設定が消える

**問題:** ボイスメールパラメータまたは自動受付パラメータを設定したが、現在の Cisco Unity Express コンフィギュレーションにそれらが表示されない。

**説明** GUI で **Apply** アイコンをクリックして変更を保存しませんでした。

**説明** CLI コマンドを使用して Cisco CallManager サーバまたは Cisco CME ルータに変更を加えましたが、Cisco Unity Express がそれらを取得しませんでした。

**推奨措置** (Cisco CME の場合のみ) **Administration > Synchronize Information** を選択して、Cisco CallManager と Cisco Unity Express データベースを同期化します。

**説明** スタートアップ コンフィギュレーションに変更を加えましたが、それが実行コンフィギュレーションに保存されませんでした。

**推奨措置** **Administration > Save Configuration** を選択して、スタートアップ コンフィギュレーションをロードします。

## 間違った GUI レイアウト

**問題:** GUI にログインすると、完全な管理ウィンドウではなく、限られたオプションが表示される。

**説明** 別の管理者がログインしています。管理 GUI にアクセスできる管理者は一度に 1 人だけです。

**推奨措置** 誰がログインしているかを確認して、その管理者をログアウトするか、非アクティビティ タイマーによってその管理者がログアウトされるまで数分間待ちます。

## 自動受付プロンプト

**問題:** カスタム自動受付プロンプトが機能しない。

**推奨措置** プロンプトの形式が CCITT G.711 u-law, 8kHz, 8-bit, Mono であることを確認します。

