



## Cisco Unity Connection リリース 15 のトラブルシューティングガイド

最終更新：2026年6月18日

### シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>





## 目次

---

### 第 1 章

#### Cisco Unity Connection のトラブルシューティング 1

##### Troubleshooting Cisco Unity Connection 1

##### 診断トレースを使用したトラブルシューティング 1

##### Cisco Unity Connection Serviceability のトレース 2

##### 選択された問題に対するマイクロトレース 2

##### 選択された問題に対するマクロトレース 13

##### マイクロトレースまたはマクロトレースの使用 17

##### Traces in Cisco Unified Serviceability 19

##### 選択された問題のトレース 19

##### トレースを使用した問題のトラブルシューティング 19

---

### 第 2 章

#### トラブルシューティング ユーティリティ 21

##### 文法統計ツール 21

##### Cisco Unity Connection Serviceability 22

##### タスク管理ツール 22

##### タスク管理ツールにアクセスする 23

##### Cisco 音声テクノロジー グループ サブスクリプション ツール 23

##### Real-Time Monitoring Tool 23

##### Cisco Unified Serviceability 24

##### リモートデータベース管理ツール 24

##### Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI) 25

##### リモートポートステータスマニタ 25

##### アプリケーション監査ログ 25

##### ネットワークアナライザー 26

##### システム復元ツール 26

復元ポイントの作成中のデータベースエラー 26

インデックス検証のエラー 27

---

第 3 章

**Cisco Unity Connection デプロイメントのトラブルシューティング 29**

インストールの問題のトラブルシューティング 29

アップグレードの問題のトラブルシューティング 30

アップグレード後のロケールの問題のトラブルシューティング 30

SELinux の問題のトラブルシューティング 31

---

第 4 章

**ユーザーおよび管理者アクセスのトラブルシューティング 33**

Unity Connection がキーを押しても反応しない 33

DTMF リレーを有効にする 34

DTMF 設定を確認する 34

Unity Connection に発信するときにユーザーにサインインプロンプトまたは希望するプロンプトが流れない 34

ポートステータスマニタを使用する 35

管理者アカウントでは Cisco Unity Connection Serviceability にサインインできない 36

ユーザーアカウントが TUI/VUI インターフェースでロックされる 36

Web アプリケーションでユーザーアカウントが無効化されている 37

ビジュアルボイスメールでのサインインの問題のトラブルシューティング (ピンベース認証) 37

ビジュアルボイスメールのサインイン問題のトラブルシューティング (パスワードベースの認証) 38

Cisco Unity Connection Administration または Cisco PCA から電話機の PIN を更新中にエラーメッセージが表示される 39

AD 同期後にユーザー表示名が更新されません 39

Unity Connection でウェブ アプリケーションにアクセスできない 40

---

第 5 章

**通話転送と着信通知のトラブルシューティング 43**

Troubleshooting Call Transfers and Call Forwarding 43

正しいグリーティングにコールが転送されない 43

電話システムの転送タイマーが Unity Connection で待機するリング数の設定と同期していることを確認する	44
転送タイマーと待機する呼び出し音数の設定を同期する	44
電話システムの統合がユーザーのパーソナルグリーティングの再生を可能にすることを確認します	45
電話システムの連携設定の確認	46
話中のグリーティングがサポートされ、有効になっていることを確認する	46
検索範囲の構成が意図した宛先にコールを送信することを確認する	47
通話転送の問題（Cisco Unified Communications Manager Express の SCCP 連携のみ）	47
Cisco Unified Communications Manager Express の SCCP 連携を設定する	47
通知コールに応答するときに、ユーザーにリオーダートーンが聞こえる	48
待機するリング数の設定を修正する	48
ディレクトリハンドラ検索のトラブルシューティング	49
ディレクトリハンドラの検索範囲でユーザーが見つからない	49
メッセージアドレス指定のトラブルシューティング	50
ユーザーが目的の受信者にアドレス指定できない	50
ユーザーがシステム配信リストにアドレス指定できない	51
ユーザーが内線番号でアドレスしたときに、予期しない結果が返される	51
発信者が期待する言語でプロンプトが表示されない	52
トレースを使用して、通話中に使用された検索スペースを判別する	52

## 第 6 章

## メッセージのトラブルシューティング 53

ユーザーにメールボックスが一杯の警告が表示される	53
配信不能メッセージによる不達確認 (NDR) が受信されない	54
メッセージが遅延する	54
メッセージが配信されない	55
ユーザーのメールボックスがいっぱいである	55
配信不能メッセージが受信者に転送されない	56
Unity Connection エンティティに割り当てられたユーザーが削除され、代替りのユーザーが割り当てられていない	57
Unity Connection でメッセージをリレーできない	57
Outlook Web Access でメッセージの音声を再生できない	58

クォータ オーバーフローの通知メールを受信できない 58

---

第 7 章

ユニファイドメッセージングのトラブルシューティング 59

Troubleshooting Unified Messaging 59

単一の受信箱の問題のトラブルシューティング 59

Unity Connection と Exchange 2003 のメッセージの日付と時刻のミスマッチ 59

メッセージリレーが機能しない、または期待通りに機能しない 60

Unity Connection 上の全員に対してシングルインボックスが機能しない 60

ユニファイドメッセージング ユーザーに対し、Exchange のシングルインボックス設定が機能しない 60

ユニファイドメッセージング ユーザーに対し、Gmail サーバー のシングルインボックス設定が機能しない 65

Exchange でのシングルインボックス設定が、ユーザーまたは一部のユーザーに対して機能していない 66

シングルインボックス設定の Gmail サーバーが 1 人または一部のユーザーに対して動作しない 68

Exchange からの単一受信箱の同期が遅延している 69

Office 365 からのシングルインボックスの同期が遅延する 70

Gmail サーバーからのシングルインボックスの同期が遅延している 70

サーバーからのシングルインボックスの同期に失敗しました 71

Office 365 を ADFS で使用するとシングルインボックスが失敗する 71

単一の受信箱でメッセージが重複する問題 71

SMTP ドメイン名設定の問題を解決する 72

Microsoft Outlook 版 Cisco ViewMail の問題のトラブルシューティング 73

音声メッセージまたは受信確認が Outlook の受信箱で受信されない 73

シングルインボックスの Outlook クライアントから送信されたメッセージが受信されない 74

単一受信箱アカウント以外のメールアカウントで受信されたメッセージ 74

Outlook でメッセージを再生できない 74

Outlook の .PST フォルダに移動されたメッセージが再生できない 75

メッセージを再生しても待機メッセージ インジケータがオフにならない 76

メッセージが再生される前に待機メッセージ インジケータがオフになる 76

Outlook でメッセージを削除しても、対応するメッセージは削除されない	76
Outlook で .PST フォルダに移動されたメッセージが削除される	76
無効なパスワードの問題のトラブルシューティング	77
Cisco ViewMail for Microsoft Outlook のパスワードの変更	77
ユーザーワークステーションで Outlook 版 ViewMail から診断情報を収集する	78
ユーザーワークステーションで Microsoft Outlook 診断用 Cisco ViewMail を有効化し、ログファイルを表示する	78
シングルインボックスおよび ViewMail for Outlook の問題に関する Unity Connection Server の診断情報を収集する	78
Troubleshooting Access to Emails in an External Message Store	79
ユーザーが電話で 7 を押した後、「無効な選択です」と流れる	79
外部メッセージストアのメールへのユーザー アクセスを有効にする	79
7 を押した後、電話を使っているユーザーに「メッセージは利用できません」というメッセージが流れる	79
ユーザーにメールの最後または最初の意味不明な音が聞こえる	81
電話によって削除されたメールがまだ受信箱フォルダにある (Exchange 2003 のみ)	82
トレースを使用して外部メッセージストアにあるメールへのアクセスをトラブルシューティングする	82
Troubleshooting Calendar Integrations	82
ユニファイドメッセージングアカウントがカレンダーの統合に使用される	82
カレンダー連携のテスト	83
ユニファイドメッセージングアカウントの状態を取得する	83
最後のチェックでテストが失敗	83
テストには成功するが、カレンダー連携がまだ機能しない (Exchange 2003 のみ)	85
非公開ミーティングがミーティング一覧に表示されない (Cisco Unified MeetingPlace のみ)	86
Unity Connection サービスアカウントの設定 (Cisco Unified MeetingPlace のみ)	86
ミーティング一覧にミーティングが表示されない	87
「Exchange カレンダーと連絡先にアクセス」オプションはユニファイドメッセージングアカウントでは利用できない	87
トレースを使用したカレンダー連携のトラブルシューティング	88

パーソナル着信転送ルールを使用してカレンダー情報にアクセスする際のトラブルシューティング	88
Unity Connection がカレンダー情報の更新を待機する間隔の変更	88
ユニファイドメッセージングサービスおよびユニファイドメッセージングアカウントのテストボタンのトラブルシューティング	89

## 第 8 章

**IMAP クライアントおよび Outlook 版 ViewMail のトラブルシューティング 91**

IMAP クライアントおよび Outlook 版 ViewMail のトラブルシューティング	91
パスワード変更の問題のトラブルシューティング	91
IMAP メールクライアントでのサインインの問題のトラブルシューティング (LDAP が構成されていない)	91
IMAP メールクライアントでのサインインの問題のトラブルシューティング (LDAP が構成されている場合)	92
IMAP クライアントのサインイン問題のトラブルシューティング	93
IMAP クライアントにログインできない	93
IMAP クライアントから送信されたメッセージが受信されない	94
IP アドレスアクセスリストの確認	95
メッセージがボイス メールボックスではなくメールアカウントで受信される	96
IMAP アカウントで音声メッセージが受信されない	97
ViewMail for Outlook を使用するとメッセージが断続的に破損する	97
録音または再生デバイスが Outlook 版 ViewMail の ViewMail アカウント設定に表示されない	97
Outlook 8.5 以降の ViewMail を通じてメッセージを再生できない問題	97
ユーザーのメールアカウントが Outlook 版 ViewMail の ViewMail オプションに表示されない	98
ViewMail for Outlook のフォームが表示されない	98
ユーザーワークステーションで Outlook 版 ViewMail から診断情報を収集する	98
ユーザーワークステーションで Outlook 診断用 ViewMail を有効化し、ログファイルを表示する	98
ユーザーワークステーションで Outlook 版 ViewMail から診断情報を収集する	99
ユーザーワークステーションで Outlook 診断用 ViewMail を有効化し、ログファイルを表示する	99

Unity Connection の IMAP クライアント問題の診断情報を収集する	100
LDAP サーバーの IP アドレスが設定されている場合、LDAPS への IMAP 経由のログインが失敗する	100

---

 第 9 章

未配達レシートのトラブルシューティング	101
Troubleshooting Non-Delivery Receipts	101
概要	101
配信不能レシートステータスコード	101

---

 第 10 章

文字変換のトラブルシューティング (SpeechView)	103
Troubleshooting Transcription (SpeechView)	103
SpeechView のトラブルシューティングのタスク リスト	103
基本構成設定に関する問題	103
プロキシサーバーの問題	104
文字変換サービスの設定の問題	104
ユーザーの期待に関連する問題	105
文字変換の通知の問題	106
トレースの有効化と Cisco TAC への連絡	106
Connection SpeechView Processor および Connection SMTP Server Services が実行中であることを確認する	106
発信および着信 SMTP パスを確認するための SMTP テストの実行	107
文字変換通知のトラブルシューティング	108
文字変換できないメッセージ	109
ユーザーの電話で文字変換が同期されない	109
アップグレード後の文字変換の問題	109
診断トレースを使用して SpeechView をトラブルシューティングする	110

---

 第 11 章

文字変換のトラブルシューティング (SpeechView Cisco Webex 社内文字変換サービス)	111
SpeechView のトラブルシューティングのタスク リスト	111
基本構成設定に関する問題	111
ネットワークにおける SpeechView のトラブルシューティング	112
文字変換サービスの設定の問題	113

ユーザーの期待に関連する問題	113
文字変換の通知の問題	114
トレースの有効化と Cisco TAC への問い合わせ	114
Connection SpeechView Processor が実行されていることを確認します	114
文字変換通知のトラブルシューティング	115
文字変換できないメッセージ	115
ユーザーの電話で文字変換が同期されない	116
アップグレード後の文字変換の問題	116
文字起こしリクエストタイムアウトのトラブルシューティング	117
診断トレースを使用して SpeechView をトラブルシューティングする	117

## 第 12 章

## ネットワークのトラブルシューティング 119

## Troubleshooting Networking 119

## サイト間ネットワーク設定のトラブルシューティング 119

Unity Connection サイトゲートウェイでサイト間リンクを手動で作成するときの「リモートサイトに連絡できません」エラー 119

Unity Connection サイトゲートウェイでサイト間リンクを手動で作成するときの「ホスト名がリモートサイト証明書のそれと一致しません」エラーが発生する 121

Unity Connection サイトゲートウェイでサイト間リンクを作成するときの「指定されたリモートサイトにリンクできません。原因：現在のネットワークサイズの評価に失敗しました」エラー 121

Unity Connection サイトゲートウェイでサイト間リンクを作成するときの「この指定されたロケーションはすでにネットワークの一部であるため、このリモートサイトのリンクに失敗しました」エラー 122

## Troubleshooting HTTPS Networking Setup 122

Unity Connection で HTTPS リンクを作成するときに「ネットワークの場所にリンクできません。原因：ロケーションはすでにネットワークの一部です。」のエラーが表示される 122

Unity Connection で HTTPS リンクを作成するときに「ネットワークの場所にリンクできません。原因：入力されたパブリッシャー（IP アドレス/FQDN/ホスト名）がリモートロケーション証明書のそれと一致しない 123

HTTPS ネットワークにおける 2 つの Unity Connection 間のディレクトリ同期のトラブルシューティング 123

Troubleshooting HTTPS Networking Cases	125
HTTPS ネットワークで配信リストおよび配信リストのメンバーが複製しない	125
HTTPS リンクから選択的オブジェクトを同期する方法	125
HTTPS ネットワークで選択的なオブジェクト、特定のロケーションの音声名を同期する方法	127
HTTPS ネットワークで拡張機能をスワップする方法	128
孤立したオブジェクトを Unity Connection HTTPS ネットワークから削除する方法	129
RTMT NetworkLoopDetected メッセージを受信	130
ボイスメッセージを配信リストに送信するときに送信者が NDR を受信する	130
メッセージアドレス指定のトラブルシューティング	130
リモートユーザー、連絡先、またはシステム配信リスト宛てのメッセージの送信ができない	131
Cisco Unity ユーザーが Unity Connection ユーザーまたはシステム配布リストの宛先にメッセージを送信できない	133
Unity Connection ユーザーが VPIM ロケーションの受信者にメッセージを宛てることができない	134
Unity Connection ユーザーは VPIM ロケーションのメールボックスへのメッセージをブラインドアドレス指定できない	135
メッセージ転送のトラブルシューティング	136
ある Unity Connection ロケーションのユーザーから送信されたメッセージが、別の Unity Connection ロケーションのユーザーに受信されない	136
リモート送信者により送信されたメッセージへの返信が配信されない	137
VPIM ロケーションから送信されたメッセージが Unity Connection ユーザーに受信されない	137
Unity Connection から送信されたメッセージが VPIM ロケーションのユーザーに受信されない	138
ディレクトリ同期のトラブルシューティング	139
Unity Connection サイト内のディレクトリ同期のトラブルシューティング	139
2 つの Unity Connection サイト間のディレクトリ同期のトラブルシューティング	141
Unity Connection サイトと Cisco Unity サイト間のディレクトリ同期のトラブルシューティング	142
クロスサーバー サインインと転送	145

- ユーザーがサインインしようとする、PINプロンプトの代わりに最初のグリーティングが流れる 145
- クロスサーバー サインイン中にホーム サーバーに到達できないことを示すプロンプトがユーザーに聞こえる 145
- クロスサーバーサインイン中にユーザー ID と PIN が受け入れられない 146
- リモートユーザーに転送されるのではなく、発信者にメッセージを残すように促される 146
- 発信者が、転送先のロケーションで間違ったユーザーに転送される 147
- 発信者に、リモートユーザーへの転送時に通話が完了できないことを示すプロンプトが流れる 147

## 第 13 章

**Cisco Unity Connection SRSV のトラブルシューティング 149**

- Troubleshooting Cisco Unity Connection SRSV 149
  - Unity Connection with Branch の接続をテストするときにエラーメッセージが表示される 149
  - 中央の Unity Connection サーバーに表示される証明書の不一致エラーメッセージ 150
  - Cisco Unity Connection SRSV 管理にログインできない 150
  - 支店ユーザーがテレフォニーユーザーインターフェイス (TUI) からログインできない 150
  - プロビジョニングの状態が長期間進行中のままである 150
  - 中央の Unity Connection サーバーからブランチへのプロビジョニングが機能しない 151
  - プロビジョニングのステータスが部分的に成功 151
  - プロビジョニング/ボイスメールのアップロードが長期間スケジュール済み状態のままになる 152
  - TUI (テレフォニーユーザーインターフェイス) 経由でブランチユーザーに連絡できない 152
  - WAN の停止中にブランチのユーザーにボイスメッセージを送信できない 152
  - ブランチの同期結果ページにエラーメッセージが表示される 152
  - ログファイルが作成されない、または SRSV 機能特性が適切に動作しない 153
  - ブランチでバックアップ/復元操作を実行できません 153
  - 中央の Unity Connection サーバーが違反状態に移行する 153
  - 中央の Unity Connection サーバーの Non-Delivery Receipts (NDR) について 153

## 第 14 章

**ビデオメッセージングのトラブルシューティング 155**

ビデオメッセージングのトラブルシューティング	155
ビデオ サービスの接続をテストするときにエラー メッセージが表示される	155
ビデオサービスアカウントの接続をテストするときにエラーメッセージが表示される	156
電話ユーザー インターフェイス (TUI) からビデオ コールを確立できません	157
電話ユーザーインターフェイス (TUI) からビデオでの挨拶またはメッセージを録画することができません	158
電話ユーザー インターフェイス (TUI) からビデオグリーティングを再生できない	158
着信に応答しなかったときに、ビデオグリーティングを再生できない	158
ビデオメッセージの録音/再生中にビデオコールが音声にダウングレードする	159
ビデオの再生が途中で止まる	159
グリーティングおよびメッセージのビデオ品質のトラブルシューティング	159
Cisco MediaSense から送信されるエラーコード	160

## 第 15 章

電話システム連携のトラブルシューティング	163
Troubleshooting the Phone System Integration	163
診断ツール	163
リモート ポート ステータス モニタ用に Unity を設定する	163
テレフォニー構成の確認テストを使用する	164
通話コントロールのトラブルシューティング	165
Unity Connection が着信に応答しない	165
Cisco Unity Connection Administration で電話システム設定を確認する	165
Unity Connection が一部の着信に応答しない	166
ルーティングルールの確認	166
ボイスメッセージ ポート設定の確認	166
ボイスメッセージポートが有効になっていることを確認する	167
Troubleshooting an Integration of Unity Connection with Cisco Unified Communications Manager	168
Cisco Unified Communications Manager の IP アドレスを表示または編集する	168
SCCP 連携でポートが登録されない、または繰り返し切断される	169
ポートが IPv6 構成で登録されない	173
適切なポートグループテンプレートの決定	175
セキュアポートを作成できない	176

Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager 認証または暗号化用に構成されている場合に直面する問題 176

Unity Connection と Cisco Unified CM 間の PIN 同期のトラブルシューティング 186

---

**第 16 章**

**待機メッセージインジケータ (MWI) のトラブルシューティング 189**

Troubleshooting Message Waiting Indicators (MWIs) 189

MWI のオン/オフのトリガー 189

MWI の問題 190

MWI がオンまたはオフにならない 190

MWI はオンになるがオフにはならない 193

MWI がオンまたはオフになるまでの遅延 195

MWI がオンのときに電話にメッセージ数が送信されない 197

---

**第 17 章**

**音声品質のトラブルシューティング 199**

Troubleshooting Audio Quality 199

テレフォニー構成の確認テストを使用して音声品質をトラブルシューティングする 199

テレフォニー構成の確認テストを使用した音声品質のトラブルシューティング 199

音声の途切れに関する問題 200

不明瞭な録音の問題 200

ネットワークの音声ストリームの乱れのトラブルシューティング 200

Unity Connection による録音のトラブルシューティング 201

電話のプロンプトが文字化けする問題 201

録音の音量に関する問題 202

Unity Connection 録音の音量を変更する 203

Unity Connection の自動ゲイン コントロール (AGC) を無効にする 203

通知されたコーデック設定を確認する 203

トレースを使用して音声品質の問題をトラブルシューティングする 204

---

**第 18 章**

**通知デバイスのトラブルシューティング 205**

Troubleshooting Notification Devices 205

概要 205

電話からのメッセージ通知が複数のユーザーに対して遅い	205
ポートが取り込み中で通知コールをすぐに発信できない	206
メッセージ通知のみに設定されたポートが不十分	206
電話システムが、着信に応答するために設定されたポートに通話を送信することを確認する	207
ユーザーへのメッセージ通知が遅い	207
メッセージ通知の設定が不十分	208
通知試行が見逃される	208
繰り返し通知オプションが誤解されている	209
メッセージ通知がまったく機能しない	210
通知デバイスが無効になっているか、またはスケジュールが非アクティブです	211
通知をトリガーするように設定されているのは特定のタイプのメッセージのみです。	211
通知番号が間違っている、または外線回線のダイヤルアウト番号が見つからない（電話およびポケベル通知デバイスのみ）	212
SMS 通知が機能しない	214
複数のユーザーに対して SMTP メッセージ通知がまったく機能しない	214
HTML 通知が機能しない	215
HTML 概要通知が機能しない	215
メッセージ通知が断続的に機能する	215
Unity Connection Administration に追加された通知デバイスが常にトリガーされる	216
未読メッセージがない場合でもメッセージ通知が受信される	216

---

**第 19 章**

<b>SSL 経由の Comet 通知のトラブルシューティング</b>	<b>217</b>
Troubleshooting Comet Notifications over SSL	217
SSL 経由で Comet 通知を送信できません	217

---

**第 20 章**

<b>Cisco Unity Connection クラスタ構成のトラブルシューティング</b>	<b>219</b>
Troubleshooting a Cisco Unity Connection Cluster Configuration	219
1 つのサーバーが機能を停止し、他のサーバーが呼び出しを取り扱っていない	219
音声メッセージングポートの状況の確認	220
電話システム連動のボイス メッセージ ポート割り当ての確認	220

ボイスメッセージポートが登録されていることを確認する (SCCP 連携のみ)	221
両方のサーバーがプライマリサーバーステータスを取得する	221
Unity Connection クラスタが正常に機能しない	221
プライマリサーバーステータスのサーバー上で、該当するサービスが実行されていることを確認する	222
該当するサービスが両方のサーバーで実行されていることを確認する	222
サーバーを Unity Connection クラスタに追加できません	223
パブリッシャサーバーが機能停止すると警告ログにアクセスできない	224
パブリッシャサーバーが機能停止したときに、サブスクリバサーバーが警告ログにアクセスできるようにする	224

## 第 21 章

ライセンスのトラブルシューティング	225
Troubleshooting Licensing	225
Cisco スマート ソフトウェア ライセンシングのトラブルシューティング	225
SpeechView サービスが機能していない	226

## 第 22 章

音声認識のトラブルシューティング	227
Troubleshooting Voice Recognition	227
音声認識のカンバセーションの代わりに、電話のキーパッドのカンバセーションがユーザーに流れる	227
エラープロンプト: 十分な音声認識リソースがありません	228
音声コマンドは認識されるが、名前は認識されない	228
音声コマンドが認識されません	229
音声認識の信頼度設定を確認する	230
音声認識の問題をトラブルシューティングするための診断ツール	231
音声認識の診断トレースを使用する	231
発話キャプチャトレースを使用してユーザーの発話を確認する	231
リモートポート ステータス モニタを使用する	233

## 第 23 章

会話のトラブルシューティング	235
Troubleshooting the Conversation	235
カスタム キーパッド マッピングが有効にならない	235

	単一ユーザーの会話スタイルを変更する	235
	一度に複数のユーザーアカウントに対してカスタム キーボード マッピング キャンパセーションを指定する	236
	[ヘルプ (Help) ] メニューを開き取った後に長い一時停止が発生する	236
	再生される WAV ファイルを決定する	236
	リモートポートステータスマニタのダウンロード	236
	リモートポートステータスマニタ用に Unity を設定する	237
	PhraseServerToMonitor Micro Trace を有効にして WAV ファイル名を表示する	237
<hr/>		
第 24 章	<b>SAML SSO アクセスのトラブルシューティング</b>	239
	Troubleshooting SAML SSO Access	239
	IdP へのリダイレクトが失敗する	239
	IdP 認証が失敗する	239
	Unity Connection へのリダイレクトが失敗する	240
	テストの実行が失敗する	240
	パブリッシャーとサブスクリバのサーバーでの SAML 状況の不一致	240
	Unity Connection のウェブ アプリケーションへのアクセスの問題	240
	ユーザーが Unity Connection にログインする際の暗号化エラー	241
	クラスターの ADFS でサブスクリバ SP メタデータをアップロードできない	242
	SAML 例外時刻同期エラー	242
	SAML 例外無効なステータスコード	243
	Unity Connection クラスターの 2 つのサーバー上で SAML SSO のステータスが間違っている	243
	クロスオリジンリソース共有のトラブルシューティング	243
	SAML SSO アクセスの問題に関する診断トレース	244
<hr/>		
第 25 章	<b>認証コード付与フローのトラブルシューティング</b>	245
	認証コード付与フローのトラブルシューティング	245
	Authz サーバーを構成できない	245
	Jabber ユーザーがログインできません	246
<hr/>		
第 26 章	<b>FAX のトラブルシューティング</b>	249

**Troubleshooting Fax 249**

## ユーザーへの FAX 配信の問題 249

SMTP サーバー設定が正しいことを確認する 250

POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことを確認する 250

FAX が Unity Connection に配信されたことを確認する 251

## ファックス機へのファックス配信の問題 251

ファックス機に配信されたファックスの状況を確認する 252

POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことを確認する 252

SMTP サーバー設定が正しいことを確認する 253

FAX 可能なファイルタイプのリストが正しいことを確認する 253

## FAX 通知の問題 253

ユーザーに対して FAX 通知が有効になっていることを確認する 253

## FAX レシートの問題 254

Fax Receipts Not Delivered 254

User Mailbox is Filled with Fax Notifications 256

## FAX の印刷に関する問題 256

FAX 可能なファイルタイプのリストが正しいことを確認する 256

**第 27 章****トラブルシューティング レポート 257****Troubleshooting Reports 257**

## 概要 257

接続レポート Data Harvester サービスが実行中であることを確認する 257

レポート データ収集サイクルの調整 258

**第 28 章****Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のトラブルシューティング 259**

## 概要 259

ユーザーが Cisco PCA ページにアクセスできない 260

ユーザーが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスするときに表示される  
セキュリティ警告 261

ユーザーワークステーションの信頼されたルートストアに SSL 証明書を追加する 261

ユーザーが Cisco PCA から Unity Connection ウェブツールにアクセスできない 262

ユーザーが Cisco PCA のページの変更を保存できない 262

Cisco PCA エラーメッセージ	263
エラーメッセージ: 「サインイン状況 – アカウントがロックされています。」	263
エラーメッセージ: 「Apache Tomcat/<Version> – HTTP ステータス 500 – 内部サーバーエラー。」	264
エラーメッセージ: 「サイトは利用できません。」	264
Cisco Unity Connection Administration または Cisco PCA で PC マイク使用時のエラーメッセージ: 「<Save Message>に失敗しました」	265
エラーメッセージ: 「アプリケーションがセキュリティ設定によりブロックされました。セキュリティ設定により、自己署名アプリケーションの実行がブロックされています。」	265
電話を使用して Media Master から録音を再生しようとする時「アクセスが拒否されました」というエラーメッセージが表示される	266
メニューバーのテキストが表示されない (Microsoft Windows のみ)	266
Cisco パーソナル コミュニケーション アシスタントのメニューバーに必要な DLL の再登録	266
Tomcat サービスが起動しているかどうかを確認する	267
Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して、Tomcat サービスが実行中であることを確認する	267
コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスが実行中であることを確認する	268
コマンドライン インターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスを再起動する	268
<b>第 29 章</b>	
<b>パーソナル着信転送ルールのトラブルシューティング</b>	<b>269</b>
Troubleshooting Personal Call Transfer Rules	269
パーソナル着信転送ルール設定が利用できない	269
地域制限なし機能ライセンス オプションの値の決定	269
パーソナル着信転送のルールと宛先	270
通話スクリーニングと通話保留のオプション	270
パーソナル通話転送ルールウェブツールで通話のスクリーニングオプションを有効にする	271
規則の適用に関する問題	271
アクティブなルールを持つユーザーが着信したときに、ルールが適用されない	271
ユーザーごとにパーソナル着信転送ルールをオンにする	273

ミーティング条件に基づくルールが正しく適用されない	273
すべて転送ルールに関する問題	275
パーソナル着信転送ルールを使用した電話メニューの動作	276
Unity Connection へのすべての着信の転送を設定またはキャンセルする電話メニューオプションが利用できません	276
Unity Connection を通じて配置された通話とユーザーの電話に直接配置された通話の動作が一致しない	277
ルール処理中の呼び出しループ	277
パーソナル着信転送ルールの診断トレースを使用する	278
パーソナル着信転送ルールのパフォーマンス カウンタを使用する	279

## 第 30 章

## ウェブ受信箱のトラブルシューティング 281

## Troubleshooting Web Inbox 281

はじめに	281
ウェブ受信箱のエラーメッセージ	282
エラーメッセージ: 「サインイン状況 – アカウントがロックされています。」	283
エラーメッセージ: 「Apache Tomcat/<Version> – HTTP ステータス 500 – 内部サーバーエラー。」	283
エラーメッセージ: 「サイトは利用できません。」	284
エラーメッセージ: 「このユーザーアカウントにはメールボックスが設定されていないため、ウェブ受信箱にサインインできません。ウェブ受信箱を使用するには、メールボックスを持つアカウントが必要です。」というエラーが表示されます。	284
エラーメッセージ: 「サーバーへのメッセージのアップロード中のエラー」	284
エラーメッセージ: 「HTML5 音声と互換性のあるブラウザまたは QuickTime プラグインが見つかりません。メッセージを再生するには、[電話 (Phone)] オプションを選択します。Quick Time プラグインをインストールするか、ウェブ受信箱を Firefox で開いてください。」	285
MAC オペレーティング システムで送信オプションが無効になっている	285
Adobe Flash Player 設定ダイアログボックスが反応しない (Mac OS X と、それに Firefox を使用した場合のみ)	285
Flash Player のグローバルプライバシー設定を変更してウェブ受信箱がコンピューターのマイクにアクセスできるようにする	286
ウェブ受信箱にメッセージが表示されない	286

送信済みメッセージがウェブ受信箱に表示されない	286
Tomcat サービスが実行中であることを確認する	287
リアルタイム監視ツール (RTMT) を使用して、Tomcat サービスが実行されていることを確認する	287
コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する	288
コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスを再起動する	288
ウェブ受信箱が Windows 7 64 bit 版 Internet Explorer 9 で動作しない	288

## 第 31 章

<b>HTML 通知のトラブルシューティング</b>	<b>289</b>
ユーザーが HTML 通知を受信しない	290
Microsoft Outlook で画像が表示されない	290
IBM Lotus Notes で画像が表示されない	291
メール通知にハイパーリンクが表示されない	291
Mini ウェブ受信箱を起動できない	292
Internet Explorer で更新された Mini ウェブ受信箱のインターフェイスを表示できない	292
Mini ウェブ受信箱を使用したコンピュータでの音声メッセージの再生と録音ができない	292

## 第 32 章

<b>カスタム ロールのトラブルシューティング</b>	<b>295</b>
カスタム ロールのトラブルシューティング	295
カスタム ロールを構成できない	295
ロールの割り当てまたは割り当て解除で「権限がありません」エラーメッセージが表示される	295
Cisco Unity Connection 管理ページに「認証されていません」エラーが表示される	296

## 付録 A :

<b>テナントのパーティショニングのトラブルシューティング</b>	<b>297</b>
テナント削除中の問題のトラブルシューティング	298
一つのテナントのユーザーが他のテナントのユーザーにメッセージを送信できる状況	298
PIN の入力を求められることなく、最初のグリーティングが流れる	299
ディレクトリ結果内の他のパーティションからユーザーを選択するオプションを取得する	299
デバッグ手順	299

「Unity Connection に非テナントユーザーが存在します」というエラーメッセージでテナントの作成が失敗する	300
通話マネージャとの統合時の問題のトラブルシューティング	301
パイロット番号のダイヤル時に高速ビジー トーンが聞こえる	301
パイロット番号をダイヤルすると、「システムは一時的にあなたのコールを完了することができません」というエラーメッセージが流れる	301
移行の問題のトラブルシューティング	302
「メールボックスをロードできませんでした」というエラーが表示される	303
移行後に 1 人以上のサブスクリバの Unity Connection で SMTP プロキシアドレスが更新されない	303
テナントに属するユーザーの間違ったポストグリーティング録音を聞く	303
受信または送信メッセージの時間が不正確な問題	304
受信または送信するユーザーの不正確な言語を修正する	304

## 付録 B :

電話ビューのトラブルシューティング	305
Phone View の問題	305
アプリケーションユーザーの設定が正しくない	305
ユーザーの電話設定が正しくありません	306
電話システムの連携の設定が正しくない	306
Cisco Unified Communications Manager 電話システムの連携の設定を確認する	307
ユーザーの構成を確認する	307
Phone View の問題のトラブルシューティングにトレースを使用する	308

## 付録 C :

メディア プレーヤーのトラブルシューティング	309
Media Player での再生と録音に電話デバイスを使用する	309
TRAP 接続を処理する電話システムを指定する	310
Media Player でファイルをアップロードする際の問題	310
電話でメディア プレーヤーを使用中に不明なエラーが表示される	311

## 付録 D :

SNMP のトラブルシューティング	313
SNMP の問題	313
SNMP マスターエージェントサービスが実行中であることを確認するには	313

Connection SNMP エージェント サービスは実行されていません	314
SNMP コミュニティ文字列が正しく設定されていない	314
トレースを使用した SNMP の問題のトラブルシューティング	315

---

付録 E :

マルチサーバー証明書のトラブルシューティング	317
トポロジ詳細の識別と初期デバッグ	317
初期デバッグ	317
ログファイルを収集する	317
ログファイルを一覧表示して取得する CLI コマンド	318
必要なログファイル	318
CLI コマンドの例	318





# 第 1 章

## Cisco Unity Connection のトラブルシューティング

『Cisco Unity Connection トラブルシューティングガイド』は、Cisco Unity Connection で遭遇する問題の解決に役立ちます。お使いの Unity Connection システムで、このトラブルシューティングガイドに記載されている症状が発生している場合は、推奨されるトラブルシューティング手順を実行してください。しかし、症状がこのトラブルシューティングガイドに記載されていない場合、または推奨されるトラブルシューティングでは問題が解決しない場合、この章に記載されている手順を実行して、問題がSELinuxセキュリティポリシーに起因するかどうかを判断してください。(SELinux は Unity Connection サーバー上の Cisco Security Agent(CSA) を置き換えました。) トレースを使用して、Unity Connection に関連するさまざまな問題をトラブルシューティングすることもできます。

CLI コマンドの詳細については、以下にある、該当する『Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions』を参照してください。

- [Troubleshooting Cisco Unity Connection](#) (1 ページ)

## Troubleshooting Cisco Unity Connection

### 診断トレースを使用したトラブルシューティング

診断トレースは、問題のトラブルシューティングを支援するツールとして使用できます。Cisco Unity Connection Serviceability では、トレースを有効にして Cisco Unity Connection コンポーネントのトラブルシューティングを行うことができます。Cisco Unified Serviceability では、トレースを有効にすることで、Cisco Unified Serviceability でサポートされているサービスのトラブルシューティングを行うことができます。トレースを有効にすると、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用してトレースログファイルにアクセスできます。

## Cisco Unity Connection Serviceability のトレース

Cisco Unity Connection Serviceability は、マイクロトレースとマクロトレースの両方を提供しており、これらは個別に、または任意の組み合わせで有効にすることができます。

Cisco Unity Connection Serviceability マイクロトレース	Unity Connection の特定のコンポーネントに関する問題のトラブルシューティングに使用します。
Cisco Unity Connection Serviceability マクロトレース	Unity Connection の機能全般に関するトラブルシューティングに使用します。

トレースを有効にすると、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用してトレースログファイルにアクセスできます。

### 選択された問題に対するマイクロトレース

Cisco Unity Connection Serviceability のマイクロトレースを使用すると、特定の Unity Connection コンポーネントに関する問題をトラブルシューティングできます。表 1 は、特定の問題のトラブルシューティングやトレースログの表示に必要な、さまざまな Cisco Unity Connection Serviceability マイクロトレースに関する情報を提供します。（Cisco Unity Connection Serviceability マイクロトレースの使用方法については、『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーションガイド、リリース 15』の「[トレースの使用](#)」の章を参照してください。ガイドは [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) で入手できます。）



(注) Cisco Unity Connection Serviceability のマイクロトレースを有効にすると、システムパフォーマンスが低下します。トレース機能はトラブルシューティング目的でのみ有効にしてください。

表 1: Cisco Unity Connection Serviceability マイクロトレース (特定の問題用)

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのファイル
<b>音声の問題</b>			
TUI 経由で添付ファイルを再生する	CML (すべてのレベル)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.uc
	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc	
	ConvSub (全レベル)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
<b>カレンダー連携に関する問題</b>			

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのフ
カレンダーの統合	CCL (レベル 10、11、12、13)	Connection カンバセーションマネージャ。	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsWebDav (レベル 10、11、12、13)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
カレンダー連携 (イベント通知)	CsWebDav (レベル 10 ~13)	Connection IMAP サーバー	diag_CuImapSvr_*.uc
通話に関する問題			
ルーティングルール	Arbiter (レベル 14、15、16)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	RoutingRules (レベル 11)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
クライアントの問題			
Cisco Unified Personal Communicator クライアント (IMAP 関連の問題) (表 1-2 の「Cisco Unified Personal Communicator クライアント (IMAP 関連の問題)」も参照)	CML (すべてのレベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsMalUmss (すべてのレベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CuImapSvr (すべてのレベル)	Connection IMAP サーバー	diag_CuImapSvr_*.uc
	MTA (すべてのレベル)	接続メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのファイル
ViewMail for Outlook (メッセージの送受信)  (表 1-2 の「ViewMail for Outlook (メッセージの送受信)」も参照)	CML (すべてのレベル)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsMalUmss (すべてのレベル)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CuImapSvr (すべてのレベル)	Connection IMAP サーバー	diag_CuImapSvr_*.uc
	MTA (すべてのレベル)	接続メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
SMTP (すべてのレベル)	Connection SMTP サーバー	diag_SMTP_*.uc	
Unity Connection Cluster の問題			
Unity Connection クラスタ (ファイルレプリケーションを除く)	SRM (すべてのレベル)	Connection サーバーロールマネージャ	diag_CuSrm_*.uc
Unity Connection クラスタ ファイルレプリケーション	CuFileSync (すべてのレベル)	Connection File Syncer	diag_CuFileSync_*.uc
外部メッセージストアの問題			
外部メッセージストア内のメールにアクセスする	CML (すべてのレベル)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
ファックスに関する問題			
ファイルのレンダリング	MTA (すべてのレベル)	接続メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
SMTP メッセージは送信されません	MTA (すべてのレベル)	接続メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
SMTP サーバーがファックスを誤処理する	SMTP (すべてのレベル)	Connection SMTP サーバー	diag_SMTP_*.uc

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのフ
<b>LDAP の問題</b>			
LDAP 同期 (表 1-3の「LDAP 同期」も参照)	CuCmDbEventListener	Connection CM データベース イベントリスナー	diag_CuCmDbEvent
<b>メッセージの問題</b>			
ディスパッチメッセージ (表 1-2の「ディスパッチ メッセージ」も参照)	MTA (すべてのレベル)	接続メッセージ転送エー ジェント	diag_MTA_*.uc
IMAP メッセージ (表 1-2の「IMAP メッセー ジ」も参照)	CML (すべてのレベル)	Connection カンバセーショ ンマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.u
		Connection Tomcat アプリ ケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsMalUmss (すべてのレ ベル)	Connection カンバセーショ ンマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリ ケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CuImapSvr (すべてのレ ベル)	Connection IMAP サーバー	diag_CuImapSvr_*.uc
MTA (すべてのレベル)	Unity Connection メッセージ 転送エージェント	diag_MTA_*.uc	
SMTP (すべてのレベル)	Connection SMTP サーバー	diag_SMTP_*.uc	

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのファイル
メッセージの配信と取得 (表 1-2 の「メッセージの配信と取得」も参照)	CML (すべてのレベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsMalUmss (レベル 10、14、18、22、23、26)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	MTA (すべてのレベル)	接続メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
	Notifier (レベル 6 と 7 を除くすべてのレベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.uc
SMTP(すべてのレベル)	Connection SMTP サーバー	diag_SMTP_*.uc	
UmssSysAgentTasks (全レベル)	接続システムエージェント	diag_CuSysAgent_*.uc	
メッセージ中継に関する問題	MTA (すべてのレベル)	接続メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
	SMTP(すべてのレベル)	Connection SMTP サーバー	diag_SMTP_*.uc
NDR (表 1-2 の「NDR」も参照)	CML (すべてのレベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CuCsMgr (全レベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのフ
通知未送信 (表 1-2 の「通知未送信」も参照)	CuCsMgr (全レベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	Notifier (レベル 6 と 7 を除くすべてのレベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.u
SMTP/HTML 通知/インテリジェント通知	通知機能 (レベル 6 と 7 を除くすべてのレベル)	接続通知機能	diag_CuNotifier_*.u
	SMTP(すべてのレベル)	Connection SMTP サーバー	diag_SMTP_*.uc
セキュアメッセージの保存期間	UmssSysAgentTasks (全レベル)	接続システムエージェント	diag_CuSysAgent_*
SMS 通知	Notifier (レベル 6 と 7 を除くすべてのレベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.u
ネットワークの問題			
サイト内ネットワークのレプリケーション (表 1-2 の「サイト内ネットワークのレプリケーション」も参照)	CuReplicator	Connection Digital Networking Replication Agent	diag_CuReplicator_*
サイト間ネットワークのレプリケーション	フィーダー (レベル 00、01、02、03)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	FeedReader (レベル 00、01、02、03、10、14)	接続システム エージェント	diag_CuSysAgent_*
HTTP ネットワーキング	FeedReader (レベル 00、01、02、03、10、14)	接続システムエージェント	diag_CuSysAgent_*
	Feeder (レベル 00、01、02、03)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのファイル
VPIM メッセージ配信 (表 1-2 の「VPIM メッセージ配信」も参照)	MTA (すべてのレベル)	接続メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
	SMTP(すべてのレベル)	Connection SMTP サーバー	diag_SMTP_*.uc
個人通話転送規則に関する問題			
カレンダー情報へのアクセス	CCL (レベル 10、11、12、13)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsWebDav (レベル 10、11、12、13)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
電話でパーソナル着信転送ルールを設定する	ConvSub (全レベル)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
ルールが有効になっているユーザーへの呼び出し時のルール処理	ConvRoutingRules (全レベル)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	RulesEngine (すべてのレベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
		Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
ルール関連の会話	CDE (すべてのレベル)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
電話ビューの問題			
Phone View	PhoneManager (全レベル)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
問題を報告する			
レポートにおけるデータ収集	ReportDataHarvester (全レベル)	接続レポート Data Harvester	diag_CuReportDataHarvester_*.uc
レポートの表示	CuService (全レベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
RSS フィードの問題			

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのフ
音声メッセージの RSS フィードへのアクセス	RSS (すべてのレベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
SNMP に関する問題			
SNMP	CuSnmpAgt (全レベル)	Connection SNMP Agent	diag_CuSnmpAgt_*
SpeechView の文字起こしに関する問題			
SpeechView 文字変換	SttClient (すべてのレベル)	接続メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
	SttService (すべてのレベル)	Connection SpeechView Processor	diag_SttService_*.uc
	SMTP (すべてのレベル)	Connection SMTP サーバー	diag_SMTP_*.uc
	MTA (レベル 10、11、12、13)	接続メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
	SysAgent (レベル 10、11、12、16)	接続システムエージェント	diag_CuSysAgent_*
通知デバイスに文字起こしを送信する	Notifier (レベル 16、21、25、30)	接続通知機能	diag_CuNotifier_*.u
テストボタン (外部サービスおよび外部サービスアカウント) に関する問題			
テストボタン (外部サービス診断ツール)	CuESD (全レベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
ウェブ受信トレイの問題			
Representational State Transfer (REST) API とのやり取り	VMREST (すべてのレベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
Jabber ボイスメールの問題			

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのファイル
Jabber ボイスメール	デフォルトで有効になっているため、該当しません。	Cisco Tomcat	localhost_access_log.txt
	デフォルトで有効になっているため、該当しません。	[Connection Jetty]	request.log
	Notifier (レベル 18 および 21)	接続通知機能	diag_CuNotifier_*.uc
	Cuca	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	VMREST	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
ビジュアルボイスメールの問題	トラップ - (全レベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	VMREST (すべてのレベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	Arbiter - (レベル 12 ~ 17)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	CDE-04 - <13-17>	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	MiuCall - (すべてのレベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	MiuGeneral - (全レベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	MiuIO - <11-15>	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	MiuMethod - (全レベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	MiuSIP - (全レベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	MiuSIPStack - (全レベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
ミキサー - (全レベル)	Connection Mixer	diag_CuMixer_*.uc	

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのフ
Cisco Smart Software ライセンシングの問題			
ライセンス	CuSImSvr (全レベル)	Connection Smart License Manager サーバー	diag_CuSImSvr_*.uc
テナントパーティショニングの問題			
テナントのパーティショニング	Cuca	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	VMREST(すべてのレベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
ビデオ挨拶に関する問題			
ビデオグリーティング	CDE (レベル 1、10～17、20、21)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	ConvSub (レベル 01～05)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	MiuIO (レベル 11～13、25、27)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	Miu Sip/Miu Sip Stack (すべてのレベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	MiuMethods/MiuCall (全レベル)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	Mixer (レベル 01～04)	Connection Mixer	diag_CuMixer_*.uc
	動画 (レベル 10 と 11)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
SAML SSO の問題			

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのファイル
SAML SSO	<p>SAML SSO ログをアクティベートするための CLI コマンド :</p> <pre>admin: set samltrace level &lt;trace-level&gt;</pre> <p>ここで トレースレベルは、<b>BEBUG</b>、<b>INFO</b>、<b>WARNING</b>、<b>ERROR</b>、または <b>FATAL</b> のいずれかです</p> <p>トレースレベルを確認するための CLI コマンド :</p> <pre>admin: show samltrace level</pre>	<p>Cisco Tomcat</p> <p>Cisco Tomcat セキュリティ</p> <p>Cisco SSO</p>	<p>ssosp*.log</p> <p>ssoApp.log</p>
その他の問題			
Unity Connection と Exchange 間の同期トレース	CsMbxSync	Connection メールボックス同期	diag_CuMbxSync_*.uc
Unity Connection と Gmail サーバー間の同期トレース	CuGSuiteSyncSrv	Connection G Suite 同期サービス	diag_CuGSuiteSyncSrv
MbxSync 診断における Exchange EWS 呼び出し	CsEws	Connection メールボックス同期	diag_CuMbxSync_*.uc
Jetty ウェブサービス診断における EWS 通知	EWSNotify	[Connection Jetty]	
Exchange 2003 WebDAV プロトコル診断	CsWebDav	接続メールボックス同期	diag_CuMbxSync)_*.uc
Connection 外部サービスのアクティビティ	CuEsd	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
Connection でのメッセージの保存	MTA	接続メッセージ転送エージェント	diag_CuMta_*.uc
UM サービスおよびUM ユーザーページ用の CUCA のテストボタン	Cuca	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc

問題領域	設定するトレース	RTMT サービスを選択する	トレース ログのフ
自動検出機能の診断	MbxLocator	Connection メールボックス同期	diag_CuMbxSync_*
MbxSyncQ および EWSNotifitQ イベント	DBEvent	Connection DB イベントパブリッシャー	diag_DbEventPublis
PIN 同期の問題			
PIN 同期の問題	AxlAccess (レベル 00、01)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	一括管理ツール(すべてのレベル)	Tomcat ログ	diag_Tomcat_*.uc
	CiscoPCA (レベル 00,01,02,13)	Tomcat ログ	diag_Tomcat_*.uc
	Cuca (すべてのレベル)	Tomcat ログ	diag_Tomcat_*.uc
	CuCsMgr (レベル 10)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	VMREST(すべてのレベル)	Tomcat ログ	diag_Tomcat_*.uc
	CDL (レベル 10および 11)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	ConvSub (レベル 01、03、04、05)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc

## 選択された問題に対するマクロトレース

Cisco Unity Connection Serviceability のマクロトレースを使用すると、事前に選択された一連のマクロトレースを使用して、Unity Connection の機能の一般的な領域のトラブルシューティングを行うことができます。

表 1-2 には、選択した問題のトラブルシューティングやトレースログの表示に必要な Cisco Unity Connection Serviceability マクロトレースの情報が記載されています。(Cisco Unity Connection Serviceability マクロトレースの使用方法については、『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーションガイド、リリース 15』の「トレースの使用」の章を参照してください。ガイドは [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) で入手できます。)



(注) Cisco Unity Connection Serviceability のマクロトレースを有効にすると、システムパフォーマンスが低下します。トレースはトラブルシューティング目的でのみ有効にしてください。

表 2: Cisco Unity Connection Serviceability マクロトレース (特定の問題用)

問題箇所	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル
音声の問題			
音質	メディア (Wave) ト レース	Connection カンバセーショ ンマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Mixer	diag_CuMixer_*.uc
通話に関する問題			
コール制御	コール制御 (Miu) ト レース (マクロトレ ースを展開して SIP また は SCCP を選択)	Connection カンバセーショ ンマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
コールフロー	通話フロー診断	Connection カンバセーショ ンマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
ViewMail for Outlook (電話で の録音または再生)	コール制御 (Miu) ト レース (マクロトレ ースを展開して SIP また は SCCP を選択)	Connection カンバセーショ ンマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
クライアントの問題			
Cisco Unified Personal Communicator クライアント (IMAP 関連の問題)  (表 1-1 の「Cisco Unified Personal Communicator クライ アント (IMAP 関連の問 題)」も参照)	通話フロー診断	Connection カンバセーショ ンマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc

問題箇所	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのフ
ViewMail for Outlook (メッセージの送受信)  (表 1-1 の「ViewMail for Outlook (メッセージの送受信)」も参照)	通話フロー診断	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	ViewMail for Outlook	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection IMAP サーバー	diag_CuImapSvr_*.uc
		接続メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
		[Connection REST Service]	diag_Tomcat_*.uc
Connection メールボックス同期	diag_CuMbxSync_*.uc		
Cisco Unity Connection Serviceability の問題			
Cisco Unity Connection Serviceability	Connection Serviceability Web サービス	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
会話の問題			
Conversations	通話トレース	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
メッセージの問題			
ディスパッチメッセージ  (表1-1 の「ディスパッチメッセージ」も参照)	通話フロー診断	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
IMAP メッセージ  (表 1-1 の「IMAP メッセージ」も参照)	通話フロー診断	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc

問題箇所	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル
メッセージの配信と取得 (表 1-1 の「メッセージの配信と取得」も参照)	メッセージ追跡トレース	接続メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
		接続システムエージェント	diag_CuSysAgent_*.uc
		Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
		Connection IMAP サーバー	diag_CuImapSvr_*.uc
NDR (表 1-1 の「NDR」も参照)	通話フロー診断	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
通知未送信 (表 1-1 の「通知未送信」も参照)	その他の通知問題のトレース (マクロトレースを展開して SIP または SCCP を選択してください)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.uc
ユニファイドメッセージングでメッセージが同期されていません	シングルインボックストレース	Connection メールボックス同期	diag_CuMbxSync_*.uc
MWI の問題			
MWI	MWI の問題に関するトレース (マクロトレースを展開して SIP または SCCP を選択してください)	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.uc
ネットワークの問題			
サイト内ネットワークのレプリケーション (表 1-1 の「サイト内ネットワークのレプリケーション」も参照)	デジタルネットワークング	Connection Digital Networking Replication Agent	diag_CuReplicator_*.uc
VPIM メッセージ配信 (表 1-1 の「VPIM メッセージ配信」も参照)	通話フロー診断	Connection カンパセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc

問題箇所	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのフ
起動時の問題			
Unity Connection の起動に失敗する	Unity 起動	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		接続通知機能	diag_CuNotifier_*.u
テキスト読み上げに関する問題			
音声合成	通話制御 (MIU) トレース (マクロトレースを展開して SIP または SCCP を選択してください)	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
	メディア (Wave) トレース	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Mixer	diag_CuMixer_*.uc
	テキスト読み上げ (TTS) トレース	Connection カンバセーションマネージャ	diag_CuCsMgr_*.uc

## マイクロトレースまたはマクロトレースの使用

Cisco Unity Connection Serviceability のマイクロトレースまたはマクロトレースを使用して Unity Connection の問題をトラブルシューティングする場合は、まず Cisco Unity Connection Serviceability で該当するトレースを有効にする必要があります。その後、リアルタイム監視ツール (RTMT) またはコマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、トレースによって生成されたログを収集および表示できます。

### マイクロトレースまたはマクロトレースの有効化とトレースログの表示

#### 手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	Cisco Unity Connection Serviceability の [トレース (Trace) ] メニューで、次のいずれかを実行します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>[<b>マイクロトレース (Micro Traces)</b> ] を選択し、マイクロトレースを有効にします。</li> <li>[<b>マクロトレース (Macro Traces)</b> ] を選択し、マクロトレースを有効にします。</li> </ul>
ステップ 2	[ <b>マイクロトレース (Micro Traces)</b> ] または [ <b>マクロトレース (Macro Traces)</b> ] ページの、[サーバー (Server) ] フィールドで、Unity Connection サーバーの名前を選択し、[ <b>実行 (Go)</b> ] を選択します。	

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 3	次のいずれかを実行します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• マイクロトレースフィールドで、設定するマイクロトレースを選択し、[Go] を選択します。</li> <li>• 有効にするマクロトレースのチェックボックスをオンにします。</li> </ul>
ステップ 4	マイクロトレースまたはマクロトレースの下で、設定するマイクロトレースまたはマクロトレースレベルのチェックボックスをオンにして、 <b>保存</b> を選択します。	
ステップ 5	問題を再現します。	
ステップ 6	トレースログファイルを収集するには、リアルタイム監視ツール (RTMT) を起動します。詳細な手順については、該当する『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』の「Trace and Log Central の操作」の章を参照してください。このガイドは <a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html</a> で入手できます。	コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、トレースログファイルにアクセスできます。詳細については、 <a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html</a> にある該当する『Cisco Unified Communications Solutions のコマンドライン インターフェイス リファレンス ガイド』を参照してください。
ステップ 7	RTMT で、[システム] メニューから <b>ツール &gt; &gt; トレース</b> トレース&ログセントラルを選択します。	
ステップ 8	[Trace & Log Central] のツリー階層で、[ファイルを収集する (Collect Files) ]をダブルクリックします。	
ステップ 9	「CUC サービス/アプリケーションの選択」タブで、該当するサービスのチェックボックスをオンにして、「次へ」を選択します。	
ステップ 10	「システム サービス/アプリケーションの選択」タブで、「次へ」を選択します。	
ステップ 11	[収集時間 (Collection Time) ]グループボックスで、トレースを収集する期間を指定します。	
ステップ 12	[ファイルのダウンロード (Download File) ]オプショングループボックスで、トレースのダウンロードに使用するオプションを指定します。	
ステップ 13	[Finish]を選択します。	
ステップ 14	収集したトレースファイルを表示するには、トレース収集機能のローカルブラウザ オプションを使用します。	

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 15	Cisco Unity Connection Serviceability で、 <a href="#">ステップ 3</a> および <a href="#">ステップ 4</a> で有効にしたトレースを無効にして、[保存 (Save)] を選択します。	

## Traces in Cisco Unified Serviceability

### 選択された問題のトレース

Cisco Unified Serviceability のトレース機能を使用すると、特定の問題をトラブルシューティングできます。トレースを有効にすると、リアルタイム監視ツール (RTMT) またはコマンドラインインターフェイス (CLI) を使用してトレースログファイルにアクセスできます。

表 1-3 には、選択した問題のトラブルシューティングやトレースログの表示に必要な Cisco Unified Serviceability トレースの情報が記載されています。(Cisco Unified Serviceability トレースの使用方法的詳細については、

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) にある該当する『Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド』の「トレース」の章を参照してください。)



- (注) Cisco Unified Serviceability のトレースを有効にすると、システムパフォーマンスが低下します。トレースはトラブルシューティング目的でのみ有効にしてください。

表 3: 特定の問題に対する Cisco Unified Serviceability トレース

問題箇所	設定するトレース	選択する RTMT サービス
バックアップと復元	Cisco DRF Local Cisco DRF Master	Cisco DRF Local Cisco DRF M
LDAP 同期	Cisco DirSync	Cisco DirSync
ウェブアプリケーションへのサインイン	Cisco CCMRealm Web Service	Cisco CallManager レルム

### トレースを使用した問題のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection の問題をトラブルシューティングするために Cisco Unified Serviceability トレースを使用する場合は、まず Cisco Unified Serviceability で該当するトレースを有効にする必要があります。その後、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドラインインターフェイス (CLI) を使用して、トレースによって生成されたログを収集および表示できます。

## Cisco Unified Serviceability のトレースを有効にしてトレースログを表示する

## 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified Serviceability で、[トレース] メニューの [トラブルシューティング トレース設定] を選択します。
- ステップ 2** トラブルシューティングトレース設定ページで、ディレクトリサービスの下の、有効にするトレースのチェックボックスをオンにして、[保存] を選択します。
- ステップ 3** 問題を再現します。
- ステップ 4** トレースログファイルを収集するには、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。詳細な手順については、該当する『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』の「Trace and Log Central の操作」の章を参照してください。このガイドは [http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) で入手できます。
- コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、トレースログファイルにアクセスできます。詳細については、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) にある該当する『Cisco Unified Communications Solutions のコマンドラインインターフェイス リファレンス ガイド』を参照してください。
- ステップ 5** RTMT で、[システム] メニューから ツール > > トレース トレース & ログセントラル を選択します。
- ステップ 6** [Trace & Log Central] のツリー階層で、[ファイルを収集する (Collect Files)] をダブルクリックします。
- ステップ 7** 「CUC サービス/アプリケーションの選択」タブで「次へ」を選択します。
- ステップ 8** 「システムサービス/アプリケーションの選択」タブで、該当するサービスのチェックボックスをオンにして、「次へ」を選択します。
- ステップ 9** [収集時間 (Collection Time)] グループ ボックスで、トレースを収集する期間を指定します。
- ステップ 10** [ファイルのダウンロード (Download File)] オプショングループボックスで、トレースのダウンロードに使用するオプションを指定します。
- ステップ 11** [Finish] を選択します。
- ステップ 12** 収集したトレースファイルを表示するには、トレース収集機能のローカルブラウザオプションを使用します。
- ステップ 13** Cisco Unity Connection Serviceability で、[手順 2](#) で有効にしたトレースを無効にし、**保存** を選択します。
-



## 第 2 章

# トラブルシューティング ユーティリティ

- [文法統計ツール](#) (21 ページ)
- [Cisco Unity Connection Serviceability](#) (22 ページ)
- [タスク管理ツール](#) (22 ページ)
- [Cisco 音声テクノロジー グループ サブスクリプション ツール](#) (23 ページ)
- [Real-Time Monitoring Tool](#) (23 ページ)
- [Cisco Unified Serviceability](#) (24 ページ)
- [リモートデータベース管理ツール](#) (24 ページ)
- [Cisco Utilities Database Link for Informix \(CUDLI\)](#) (25 ページ)
- [リモート ポート ステータス モニタ](#) (25 ページ)
- [アプリケーション監査ログ](#) (25 ページ)
- [ネットワーク アナライザー](#) (26 ページ)
- [システム復元ツール](#) (26 ページ)

## 文法統計ツール

[文法統計 (Grammar Statistics)] ツールは、Unity Connection 音声認識カンバセーションで、システム上のオブジェクトの名前（たとえば、ユーザー名と代替名、配信リスト名、など）と発信者の発声を照合するために使用される動的な名前文法に関する情報を表示します。管理者が Unity Connection システムで名前を追加または変更する場合、名前は文法でコンパイルされるまで、音声認識カンバセーションで認識されません。

ツールは、各名前文法に対して、文法の再コンパイルの終了時刻、文法の一意のアイテムの合計数、文法に対する保留中の更新があるかどうか、文法が現在処理中かどうかなどの情報を表示します。

デフォルトでは、管理者がシステムの名前付きオブジェクトを追加するか、オブジェクト名を変更するとき（一括操作が進行中の場合を除きます。この場合、Unity Connection は文法を再コンパイルする前に、操作が完了するまで 10 分間待機します）、または 1 分間に 5 件以上の変更が要求された場合、Unity Connection は文法を再コンパイルします。混雑時に名前文法の再コンパイルプロセスが Unity Connection サーバーのパフォーマンスに影響を与えるところまで文法が増大した場合、デフォルトの音声認識更新スケジュール (Cisco Unity Connection の管理の [システム設定] > [スケジュール]) を次のように変更できます。Unity Connection 音声認識

トランスポートユーティリティが音声認識の名前文法を自動的に再構築できる時間と曜日を制限します。デフォルトでは、このスケジュールのすべての日時がアクティブになります。スケジュールを変更するが、スケジュールがアクティブでない間にスケジュールを上書きし、すべての文法の即時再コンパイルを強制する場合、または一括操作が開始された後の 10 分間の待機期間中に再コンパイルを強制する場合、[文法統計 (Grammar Statistics)] ツールの [文法の再構築 (Rebuild Grammars)] ボタンを選択できます。

## Cisco Unity Connection Serviceability

Unity Connection 用のウェブベースのトラブルシューティングツールである Cisco Unity Connection Serviceability は次の機能を提供します。

- トラブルシューティングに使用できる Unity Connection アラーム定義を表示する。
- Unity Connection トレースを有効にする Real-Time Monitoring Tool (RTMT) でトレース情報を収集して表示できます。
- Unity Connection トレース情報が保存されるログを設定します。
- Unity Connection クラスターが構成されている場合、Unity Connection サーバーのサーバー状況を表示および変更する。
- Unity Connection 機能サービスの状況を表示する。
- Unity Connection サービスをアクティブ化、非アクティブ化、開始、および停止する。
- さまざまなファイル形式で表示できるレポートを生成する。

関連するサービスとコンポーネントに応じて、Cisco Unity Connection Serviceability および Cisco Unified Serviceability の両方で保守関連のタスクを完了することができます。たとえば、問題をトラブルシューティングするために、サービスを開始および停止し、アラームを表示し、両方のアプリケーションでトレースを設定する必要がある場合があります。

詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーションガイド、リリース 15』を参照してください。

## タスク管理ツール

タスク管理ページには、Unity Connection が定期的なスケジュールで自動的に実行するさまざまなシステムメンテナンスおよびトラブルシューティングのタスクが一覧表示されます。タスクは、バックアップおよびアンチウイルススキャンと同時に実行できます。

各タスクのデフォルト設定とスケジュールは、機能性とパフォーマンスが最適化されています。既定の設定とスケジュールは変更しないことをお勧めします。



**注意** 一部のタスクは Unity Connection の機能にとって重要です。重要なタスクの頻度を無効にしたり変更したりすると、パフォーマンスに悪影響を及ぼしたり、Unity Connection の機能が停止したりする可能性があります。

## タスク管理ツールにアクセスする

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、**ツール**を展開します。

**ステップ 2** [タスク管理] を選択します。

## Cisco 音声テクノロジー グループ サブスクリプション ツール

Cisco 音声テクノロジー グループ サブスクリプション ツールを使用すると、Unity Connection ソフトウェアの更新についてメールで通知を受けることができます。登録するには、<http://www.cisco.com/cgi-bin/Software/Newsbuilder/Builder/VOICE.cgi> にある Cisco 音声テクノロジー グループ サブスクリプション ツール ページに移動してください。

## Real-Time Monitoring Tool

クライアント側アプリケーションとして実行される Real-Time Monitoring Tool (RTMT) は、HTTPS および TCP を使用して、Unity Connection のシステムパフォーマンス、デバイスステータス、デバイス検出、および CTI アプリケーションを監視します。システムの問題をトラブルシューティングするために、RTMT は HTTPS 経由でデバイスに直接接続できます。また、RTMT は Unity Connection のボイス メッセージ ポートを監視することもできます。

RTMT を使用すると、次の作業を実行できます。

- システムの状態に焦点を当てた一連の事前定義された管理オブジェクトを監視します。
- オブジェクトの値がユーザー設定のしきい値を超えるか下回る場合に、メールの形式でさまざまなアラートを生成します。
- トレースを収集し、RTMT に存在するさまざまなデフォルト ビューアで表示する。
- SysLog ビューアで syslog メッセージとアラーム定義を表示する。
- パフォーマンス監視カウンターを使用する。

- Unity Connection のボイス メッセージ ポートを監視する。Unity Connection クラスタが構成されている場合、RTMT の複数のインスタンスを開いて、Unity Connection クラスタの各サーバーでボイス メッセージ ポートを監視できます。

詳細については、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) にある『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』を参照してください。

## Cisco Unified Serviceability

Unity Connection 用のウェブベースのトラブルシューティングツールである Cisco Unified Serviceability は次の機能を提供します。

- トラブルシューティングのためにアラームとイベントを保存し、アラームメッセージの定義を提供します。
- トラブルシューティングのために様々なログファイルにトレース情報を保存します。
- [サービスのアクティベーション (Service Activation) ] ウィンドウを通じて、オンまたはオフにしたり、表示したりできる機能サービスを提供する。
- 機能およびネットワークサービスを開始および停止するためのインタフェースを提供します。
- 日次レポート (アラートサマリーやサーバー統計レポートなど) を生成し、アーカイブします。
- システム内のスレッドとプロセスの数をモニタリングします。キャッシュを使用してパフォーマンスを向上させます。

関連するサービスとコンポーネントに応じて、あなたは Cisco Unified Serviceability と Cisco Unity Connection Serviceability の両方で Serviceability 関連のタスクを完了することができます。たとえば、問題をトラブルシューティングするために、サービスを開始および停止し、アラームを表示し、両方のアプリケーションでトレースを設定する必要がある場合があります。

## リモートデータベース管理ツール

データベースプロキシを有効にすると、Cisco Unity Tools ウェブサイト

(<http://ciscounitytools.com>) から入手できる一部の Windows ベースのリモートデータベース管理ツールが使用できるようになります。Unity Connection のリリース間に、ユーティリティの更新が頻繁に投稿されます。



- (注) サインアップしておくこと、Cisco Unity Tools ウェブサイトにユーティリティが更新された際に通知を受け取ることができます。 <http://ciscounitytools.com> に移動して、[ここからサインアップ (Sign Up Here) ] を選択します。

リモートデータベースアクセスの有効化の詳細については、『Cisco Unity Connection のシステム管理ガイド』の「ツール」の章の「リモート管理ツールのデータベースアクセスを有効にする [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag/b\\_15cucsag\\_chapter\\_010010.html#ID-2418-00000470](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag/b_15cucsag_chapter_010010.html#ID-2418-00000470)」のセクションを参照してください。リリース 15 は [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) から入手できます。

## Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI)

Informix 版 Cisco Utilities Database Link (CUDLI) ツールを使用すると、Unity Connection データベース内を移動し、特定のテーブルまたは列にあるデータの目的を確認し、データベース内の参照先オブジェクト間を移動することができます。また、ストアードプロシージャも表示し、カスタムクエリビルダも含まれます。

<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/CUDLI/CUDLI.html> にあるツールをダウンロードし、トレーニングビデオとヘルプを確認してください。

## リモートポートステータスマニタ

リモートポートステータスマニタ (rPSM) は、Unity の各音声メッセージングポートのアクティビティをリアルタイムビューで表示し、会話フローやその他の問題のトラブルシューティングを支援します。

<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/PortStatusMonitorCUC7x/PortStatusMonitorCUC7x.html> にあるツールをダウンロードし、トレーニングビデオとヘルプを確認してください。

## アプリケーション監査ログ

アプリケーション監査ログは、Cisco Unity Connection Administration、Cisco Personal Communications Assistant、Cisco Unity Connection Serviceability、Cisco Unified Serviceability、Real-Time Monitoring Tool (RTMT)、およびコマンドラインインターフェイス (CLI) の構成と管理上の変更をレポートします。また、REST API を使用する Unity Connection クライアントのユーザー認証イベントを報告し、Cisco Unity Connection Provisioning Interface (CUPI) または Diagnostic Portal API (RTMT の分析マネージャで使用される) Diagnostic Portal API を使用するクライアントの API 呼び出しを報告します。

アプリケーション監査ログはデフォルトで有効になっています。監査管理者のロールを持つユーザーは、Cisco Unified Serviceability の [ツール (Tools) ] > [監査ログ設定 (Audit Log)

Configuration) ] ページで監査を設定できます。(デフォルトでは、インストール中に作成されたアプリケーション管理アカウントに監査管理者ロールが割り当てられます。) Cisco Business Edition の場合、[監査ログ設定] ページの設定では、Cisco Unified Communications Manager コンポーネントの監査もコントロールします。

監査管理者ロールを持つユーザーは、リアルタイム監視ツールを使用して監査ログにアクセスできます。Trace and Log Central で、[システム]>[監査ログ]>[ノード]に移動します。ノードを選択したら、別のウィンドウに[システム (System)]>[Cisco 監査ログ (Cisco Audit Logs)]が表示されます。アプリケーション監査ログは、AuditApp フォルダに保存されます。Unity Connection クラスターでは、パブリッシュとサブスクライバはそれぞれ別のアプリケーション監査ログを持ち、適切なノードを選択することで到達できます。

データベースとオペレーティングシステムの監査ログは Unity Connection でも利用できますが、デフォルトでは無効になっています。監査ログの詳細については、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) にある、該当する『Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド』の「監査ログを設定する」の章を参照してください。

## ネットワークアナライザー

ネットワークアナライザーは、管理者がネットワークの状態を分析し、ネットワークトポロジの視覚的な表現を通してすべてのノードを監視するためのツールです。また、管理者がツール自体を使用して HTTP(S) ネットワークのデータを同期することも可能にします。

ネットワークアナライザの詳細については、次の場所にあるネットワークアナライザのドキュメントを参照してください <http://www.ciscocountytools.com/Applications/General/NetworkAnalyzer/Help/ConnectionNetworkAnalyzer.htm>。

## システム復元ツール

システムの復元ツールに関する問題を診断するには、/common/RestorePoints/recent のパスに作成された ERRORS.log ファイルを参照してください。また、diag\_CuSysAgent.uc ログを使用して、システム復元 sysagent タスクに関連する問題をトラブルシューティングすることもできます。このセクションでは、システムの復元ツールの使用中に発生する可能性のあるエラーについてさらに説明します。

## 復元ポイントの作成中のデータベースエラー

CLI から復元ポイントを作成している間に「データベースがオンラインではありません」というエラーが発生する場合は、システムを再起動してデータベースを正常に戻します。

## インデックス検証のエラー

インデックス検証に関連する次のエラーのいずれかまたはすべてが `ERROR.log` ファイルに記録されている場合は、破損したインデックスを削除して再作成してください。

- エラー：TBL スペースの説明に不正なキー情報があります。
- エラー：unitymbxdb1:informix.tbl\_message のインデックス ix\_tbl\_message\_messageobjectidtypepriority にエラーがあります。





## 第 3 章

# Cisco Unity Connection デプロイメントのトラブルシューティング

- [インストールの問題のトラブルシューティング](#) (29 ページ)
- [アップグレードの問題のトラブルシューティング](#) (30 ページ)
- [SELinux の問題のトラブルシューティング](#) (31 ページ)

## インストールの問題のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection のインストール中にエラーが発生した場合は、次の操作を行ってください。

- Cisco Unity Connection 15 でサポートされているプラットフォームのリストに記載されているプラットフォーム要件を満たしているかどうかを確認します [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/supported\\_platforms/b\\_15cucspl.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/supported_platforms/b_15cucspl.html)。
- [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/requirements/b\\_15cucsysreqs.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/requirements/b_15cucsysreqs.html) の Cisco Unity Connection リリース 15 のシステム要件に記載されているソフトウェア要件を満たしていることを確認してください。
- サブスクリバースerverのインストール中、問題の原因がパブリッシャServerの SELinux モードにあるかどうかを確認します。「[SELinux の問題のトラブルシューティング](#)」の項を参照してください。
- インストールログを確認して問題を診断します。インストールログを収集するために、CLI コマンドまたは RTMT を使用できます。CLI コマンドからログを収集する方法の詳細については、該当する『Cisco Unified Communications ソリューション コマンドライン インターフェイス リファレンス ガイド』の「ファイルコマンド」の章の「file get」セクションを参照してください。RTMT からログを収集する方法については、該当する Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーション ガイドの「トレースとログ」の章の「インストールログの収集」のセクションを参照してください。両方のガイドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-maintenance-guides-list.html> にあります。



---

(注) サブスクリバサーバーのインストール中にエラーが発生した場合、サブスクリバサーバーのインストール ログを確認して、問題のトラブルシューティングを行うことができます。

---

- 問題を解決できない場合は、Cisco TAC に連絡してください。

## アップグレードの問題のトラブルシューティング

Unity Connection のあるバージョンから別のバージョンにアップグレードする際に直面する可能性がある問題を以下に示します。

- バージョン切替失敗：Unity Connection 8.6 から新しいバージョンへのアップグレードの一環としてのバージョンの切り替えの失敗をトラブルシューティングするには、問題の原因が SELinux セキュリティ ポリシーであるかどうかを確認します。詳細は、[SELinux の問題のトラブルシューティング](#) セクションを参照してください。アップグレードの失敗のインストール ログを確認することもできます。インストールログの収集方法の詳細については、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products/maintenance-guides-list.html> にある、該当する『Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions』および『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーション ガイド』を参照してください。



---

(注) アップグレード前の CLI を実行して、システムがアップグレードに適しているかどうかを確認してください。

---

## アップグレード後のロケールの問題のトラブルシューティング

アップグレード後にロケールに関連する問題が発生した場合は、次の操作を行ってください。

### 手順

- 
- ステップ 1** ロケールがインストールされているかどうかを確認するには、`show cuc locales` CLI コマンドを使用します。
  - ステップ 2** Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] > [ユーザー (Users)] に移動し、ロケールが正しく表示されないユーザーを選択します。
  - ステップ 3** 言語のドロップダウンリストで正しい言語が選択されていることを確認します。
  - ステップ 4** [保存] をクリックして設定を適用します。
-

# SELinux の問題のトラブルシューティング

## 手順

---

- ステップ 1** Unity Connection サーバー上の SELinux のステータスを確認するには、コマンドラインインターフェース (CLI) `utils os secure` ステータスを実行します。
- ステップ 2** SELinux が強制モードの場合、CLI コマンド `utils os secure permissive` を実行して、Unity Connection サーバーを許可モードにします。
- ステップ 3** SELinux を許可モードで使用して、症状の再現を試みます。再現可能な場合、SELinux が原因ではありません。
- ステップ 4** 症状に再現性がない場合は、Cisco TAC に連絡する前に、以下の手順を実行してログを収集してください。
- sFTP サーバー上にテストディレクトリを作成し、その場所に監査ログ診断ファイルを保存します。
  - CLI コマンド `utils os secure enforce` を実行して、Unity Connection サーバーを強制モードにします。
  - シンプトムの作成を再度試みてください。
  - 監査ログ診断ファイルを作成するには、CLI コマンド `utils create report security` を実行します。このコマンドにより、診断ファイル「`security-diagnostics.tar.gz`」が作成されます。CLI コマンド `file get active log syslog/security-diagnostics.tar.gz` を実行して、ステップ 4(a) で作成した sFTP ディレクトリに診断ファイルをコピーします。
- ステップ 5** Cisco TAC にお問い合わせください。
-





## 第 4 章

# ユーザーおよび管理者アクセスのトラブルシューティング

- [Unity Connection がキーを押しても反応しない](#) (33 ページ)
- [Unity Connection に発信するときユーザーにサインインプロンプトまたは希望するプロンプトが流れない](#) (34 ページ)
- [管理者アカウントでは Cisco Unity Connection Serviceability にサインインできない](#) (36 ページ)
- [ユーザーアカウントが TUI/VUI インターフェースでロックされる](#) (36 ページ)
- [Web アプリケーションでユーザーアカウントが無効化されている](#) (37 ページ)
- [ビジュアルボイスメールでのサインインの問題のトラブルシューティング \(ピンベース認証\)](#) (37 ページ)
- [ビジュアルボイスメールのサインイン問題のトラブルシューティング \(パスワードベースの認証\)](#) (38 ページ)
- [Cisco Unity Connection Administration または Cisco PCA から電話機の PIN を更新中にエラーメッセージが表示される](#) (39 ページ)
- [AD 同期後にユーザー表示名が更新されません](#) (39 ページ)
- [Unity Connection でウェブ アプリケーションにアクセスできない](#) (40 ページ)

## Unity Connection がキーを押しても反応しない

SCCP を使用して Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager と統合されている場合、Unity Connection はキーの入力に反応しない場合があります。このような状況では、VoIP ダイアルピア ゲートウェイを通して処理される場合、DTMF 番号は認識されません。この問題を回避するには、Cisco IOS ソフトウェアバージョン 12.0(5) 以降で利用可能な DTMF リレーを有効にするように特定のゲートウェイを設定する必要があります。

H.245 帯域外シグナリングを使用する Cisco IOS ソフトウェアベースのゲートウェイでは、DTMF リレーを有効にする必要があります。ただし、Catalyst 6000 T1/PRI および FXS ゲートウェイでは、DTMF リレーはデフォルトで有効になっています。

## DTMF リレーを有効にする

### 手順

ステップ 1 Unity Connection にサービスを提供する VoIP ダイアルピアで、次のコマンドを使用します。

```
dtmf-relay h245-alphanumeric
```

ステップ 2 Cisco Unified CM ボイスメール ポート番号に一致する宛先パターンを作成します。例えば、システムにボイスメール ポート 1001 から 1016 がある場合、ダイアルピア宛先パターン 10xx を入力します。

ステップ 3 Unity Connection にサービスを提供する残りのすべての VoIP ダイアルピアに対して、[手順 1](#) と [手順 2](#) を繰り返します。

次の作業

## DTMF 設定を確認する

### 手順

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポートグループ (Port Group)] に移動します。

ステップ 2 [ポートグループの検索] ページで、DTMF 設定を確認するポートグループを選択します。

ステップ 3 [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページで、[編集 (Edit)] > [詳細設定 (Advanced Settings)] に移動します。

ステップ 4 [高度な設定の編集] ページで、[DTMF KPML を使用] および [DTMF RFC 2833 を使用] チェックボックスが選択されていることを確認します。

## Unity Connection に発信するときユーザーにサインインプロンプトまたは希望するプロンプトが流れない

ユーザーが Unity Connection に直接発信し、サインインプロンプトではなく、挨拶文または別のプロンプトが予期せず聞こえる場合、問題は次のいずれかが原因である可能性があります。

- 通話が [サインイン試行] ルール以外のダイレクト通話ルーティングルールに一致し、ルールにより通話が [サインイン試行] カンバセーション以外の宛先に転送されました。

- [サインインの試行] 会話に通話を送信する通話ルーティングルールによって設定された検索範囲で、通話の内線番号が見つかりません。

Unity Connection は、通話がサインインの試みカンバセーションに達したときに、通話の検索範囲を使用して、サインインしようとしているユーザーを識別します。ユーザーの内線番号が検索スペースのメンバーでないパーティションにある場合、ルーティングルールによって通話の検索範囲として割り当てられた検索スペース、Connection は通話を最初のグリーティングにルーティングします。

この問題を解決するには、Cisco Unity Connection の管理で直接通話ルーティングのルールを確認し、通話进行处理しているルールを特定し、ルールによって設定されている検索範囲を確認します。Arbiter マイクロトレース (レベル 14、15、16 のコールルーティング)、ルーティングルール マイクロトレース (レベル 11 ルールの作成/削除/評価)、CDE マイクロトレース (レベル 4 検索スペース) を有効にすることもできます。(トレースをオンにしてログを収集する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) のセクションを参照してください。

Unity Connection には、通話ルーティングの問題をトラブルシューティングするために使用できるポートステータスマニタツールも用意されています。問題のトラブルシューティングのためにポートステータスマニタツールを使用するには、次の操作を行います:

## ポートステータスマニタを使用する

### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Tools <http://ciscounitytools.com> からポートステータスマニタをダウンロードしてインストールします。
- ステップ 2** CDE、ルーティング規則、ConvSub、PhaseServer、PhaseServerToMonitor トレースを有効にします。
- ステップ 3** Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細 (Advanced)] > [会話 (カンバセーション)] に移動します。
- ステップ 4** [会話の構成] ページで、[リモートポート状況モニタの出力を有効にする] チェックボックスが選択されており、サーバーへの接続に使用されているローカルマシンの IP アドレスが、[ポート状況の接続が許可される IP アドレス] で指定されていることを確認します。[出力を監視する (コンマ区切り)] テキストボックス
- ステップ 5** PSM 出力を分析して問題を診断します。

## 管理者アカウントでは Cisco Unity Connection Serviceability にサインインできない

パスワードの有効期限切れ、またはサインインに何回も失敗したために、デフォルトのアプリケーション管理アカウントがロックされた場合、**utils cuc reset password** CLI コマンドを使用してパスワードをリセットし、アカウントのロックを解除します。

## ユーザーアカウントが TUI/VUI インターフェースでロックされる

### 問題の説明:

TUI/VUI インターフェースからボイスメールアカウントにアクセスすると、ユーザーには「あなたのアカウントはロックされて開けません。ヘルプが必要な場合は、システム管理者に連絡してください」というメッセージが表示されます。

### Resolution:

この問題を解決するには、次のいずれかの作業を行ってください。

- Cisco Unity Connection Administration の [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] > [パスワード設定 (Password Settings)] ページに移動し、[管理者がロックする (Locked by Administrator)] チェックボックスをオフにしてユーザーアカウントのロックを解除します。
- Cisco Unity Administration の [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページに移動し、[ボイスメールアプリケーションのアクセス (Voicemail Application Access)] を [アクティブ (Active)] に更新して、非アクティブなユーザーアカウントをアクティブにします。

### 関連する診断トレース:

- CiscoSysLog にイベント「EvtSubAccLockedMaxHack」が含まれる場合、ユーザーのサインイン試行回数が上限に達していること、およびユーザーアカウントがロックされたことを示します。
- CiscoSysLog にイベント「EvtSubAccountInactive」が含まれる場合、これはユーザーが TUI/VUI インタフェースに事前に設定された日数以上アクセスしていないこと、そしてユーザーアカウントが無効化されたことを確認します。

## Web アプリケーションでユーザーアカウントが無効化されている

### 問題の説明:

Cisco PCA、Cisco Unity Connection Administration、ウェブ受信箱などの Cisco Unity Connection ウェブインターフェイスにユーザーがアクセス中に「アカウントが無効化されました」というエラーメッセージが表示される場合。

### Resolution:

この問題を解決するには、Cisco Unity Administration の [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページに移動し、[ボイスメールアプリケーションのアクセス (Voicemail Application Access)] を [アクティブ (Active)] に更新して、非アクティブなユーザーアカウントをアクティベートします。

### 関連する診断トレース:

監査ログに「エイリアス <user alias> のユーザーは、最後の <configured no. of days> からログインしていないため、非アクティブとマークされました」が含まれる場合、ユーザーが TUI/VUI インターフェイスにアクセスし、それ以上ユーザーの非活動タイムアウト日数が事前に設定された日数を超え、ユーザーアカウントが無効になっていることが原因です。

## ビジュアルボイスメールでのサインインの問題のトラブルシューティング (ピンベース認証)

### 問題の説明:

ビジュアルボイスメール (VVM) にログインする際、ユーザーに「アカウントがロックされています。管理者に連絡してアカウントをロック解除してください」というエラーメッセージが表示される場合。

### Resolution:

この問題を解決するには、次のいずれかの作業を行ってください。

- Cisco Unity Connection Administration の [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] > [パスワード設定 (Password Settings)] ページに移動し、[管理者がロックする (Locked by Administrator)] チェックボックスをオフにしてユーザーアカウントのロックを解除します。
- Cisco Unity Administration の [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページに移動し、[ボイスメールアプリケーションのアクセス (Voicemail Application Access)] を [アクティブ (Active)] に更新して、非アクティブなユーザーアカウントをアクティベートします。

**関連する診断トレース:**

- 監査ログに「Cisco Unity Connection VMWS へのログインに失敗しました」が含まれる場合、これはユーザーがサインイン試行の最大試行回数を超えたことを確認し、ユーザーアカウントがロックされています。
- 監査ログに「userName <alias> のユーザーは非アクティブタイムアウトのため、非アクティブです」が含まれる場合、これはユーザーの非アクティブタイムアウト期間が事前に設定された日数を超えてユーザーが TUI/VUI インターフェースにアクセスしなかったことであり、ユーザーアカウントが無効になっています。

## ビジュアルボイスメールのサインイン問題のトラブルシューティング (パスワードベースの認証)

**問題の説明:**

ユーザーが有効なサインイン情報でビジュアルボイスメール (VVM) にログインする際に、「有効なユーザー名とパスワードのペアを入力してください」というエラーメッセージを受け取る場合。

**Resolution:**

この問題を解決するには、次のいずれかの作業を行ってください。

- Cisco Unity Connection Administration の [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] > [パスワード設定 (Password Settings)] ページに移動し、[管理者がロックする (Locked by Administrator)] チェックボックスをオフにしてユーザーアカウントのロックを解除します。
- Cisco Unity Administration の [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページに移動し、[ボイスメールアプリケーションのアクセス (Voicemail Application Access)] を [アクティブ (Active)] に更新して、非アクティブなユーザーアカウントをアクティベートします。

**関連する診断トレース:**

監査ログには「VMRESTへのログインに失敗しました」が含まれています。これにより、ユーザーアカウントがロックされているか、非アクティブのタイムアウトにより無効になっていることがわかります。

# Cisco Unity Connection Administration または Cisco PCA から電話機の PIN を更新中にエラーメッセージが表示される

Cisco Unity Connection Administration または Cisco PCA から電話 PIN を更新している間に、「CUCM からの応答が正しくありません。理由：要求されたリソースが利用できません」というエラーメッセージが表示された場合は、次を確認します。

- [AXL サーバーの編集 (Edit AXL Servers) ] ページで入力されたプライマリ AXL サーバーのユーザー名とパスワードが正しいことを確認します。
- AXL サーバーは稼働しています。
- [証明書のエラーを無視] チェックボックスがオンになっている。チェックボックスが選択されていない場合、Unity Connection が AXL サーバーの証明書を正常に検証したことを確認します。

PIN 同期に関するその他の問題のトラブルシューティングについては、「Cisco Unity Connection のトラブルシューティング」の章の「[特定問題のマイクロトレース](#)」の項を参照してください。

## AD 同期後にユーザー表示名が更新されません

ユーザーが Active Directory から Unity Connection に初めてインポートされると、ユーザーの表示名が名と姓で形成されます。管理者が Active Directory でユーザーの名と姓を変更すると、AD の同期後に Unity Connection でユーザーの表示名が自動的に更新されない場合があります。

この場合、Cisco Unity Connection 管理の **ユーザー基本の編集** ページから、または一括管理ツール (BAT) を使用して、ユーザーの表示名を手動で更新する必要があります。

BAT を通じてユーザーの表示名を更新するには、次の手順を実行します。

- Cisco Unity Connection の管理から、[ツール] > **一括管理ツール** の順に移動します。
- [一括管理ツール (Bulk Administration Tool) ] ページのすべてのユーザーを CSV ファイルにエクスポートします。CSV ファイルには、エイリアス、内線、名など、ユーザー関連のすべてのフィールドが含まれています。
- すべてのユーザーのエイリアス、名、姓の情報を新しい CSV ファイルにコピーします。
- CSV ファイルで、ユーザーの表示名の新しい列を作成し、名と姓で形成されたユーザーの表示名の列を埋めます。
- 一括管理ツールページで [更新] を選択し、すべてのユーザーの表示名を更新するための CSV ファイルをアップロードします。

一括管理ツールの詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『システムアドミニストレーションガイド』の「一括管理ツール」の章を参照してください。

## Unity Connection でウェブアプリケーションにアクセスできない

Unity Connection のウェブアプリケーションにログインできない場合は、HAProxy サービスと Tomcat サービスのステータスを確認してください。

1. 以下のタスクを実行して HAProxy サービスが実行中であることを確認し、必要に応じて HAProxy サービスを再起動します。Real-Time Monitoring Tool (RTMT) または コマンドライン インターフェイス (CLI) のいずれかを使用します。

RTMT を使用する場合:

- Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。



(注) RTMT の使用の詳細については、『*Cisco Unified Real Time Monitoring Tool* アドミニストレーションガイド』 ([http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html)) を参照してください。

- システムメニューで **サーバー > 重要なサービス** を選択します。
- [システム (System)] タブで Cisco HAProxy を見つけ、そのステータスを表示します。状況はアイコンで表示されます。

CLI の使用

- すべてのサービスを一覧表示するには、CLI コマンド **utils service list** を使用します。



(注) CLI コマンドの使用の詳細については、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) にある『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。

- Cisco HAProxy サービスの CLI 出力をスキャンし、そのステータスが **開始済み** であることを確認します。
2. HAProxy サービスが開始されていない場合、CLI コマンド **utils service restart Cisco HAProxy** を使ってサービスを再起動します。

- それでも問題が解決しない場合は、**Cisco Tomcat** サービスに対して上記の手順を実行し、システムでサービスが実行されていることを確認します。Tomcat サービスが開始されていない場合は、CLI コマンド **utils service restart Cisco Tomcat** を使ってサービスを再起動します。

関連する診断トレース: CiscoSysLog に **CiscoHAProxyServiceDown**が含まれる場合、Cisco HAProxy サービスがシステム上で実行されていないことを確認できます。サービスを再起動する必要があります。





## 第 5 章

# 通話転送と着信通知のトラブルシューティング

• [Troubleshooting Call Transfers and Call Forwarding](#) (43 ページ)

## Troubleshooting Call Transfers and Call Forwarding

### 正しいグリーティングにコールが転送されない

通話が正しい挨拶に転送されない場合、次のタスクリストを使用して原因を特定し、問題を解決します。

間違った挨拶への通話転送のトラブルシューティングを行うタスクは以下の通りです。

1. 電話システムの転送タイマーが Cisco Unity Connection の待機する呼び出し音数と同期されていることを確認します。「[電話システムの転送タイマーが Unity Connection の待機する呼び出し音数と同期していることを確認する](#)」を参照してください。
2. 電話システムのプログラミングにより、発信者がユーザーのパーソナルグリーティングを聞くことができることを確認します。「[電話システムの連携により、ユーザーのパーソナルグリーティングが発信者に再生できることを確認する](#)」の項を参照してください。
3. 取り込み中のグリーティングがサポートされており、有効になっていることを確認します。「[取り込み中のグリーティングがサポートされており、有効になっていることを確認する](#)」の項を参照してください。
4. 発信者が検索範囲に基づいて意図した宛先に到達していることを確認します。「[検索範囲の設定により意図した宛先にコールが送信されることを確認する](#)」の項を参照してください。
5. \*または許可するパターンが、デフォルトのシステム転送またはデフォルトの転送規制テーブルに記載されていないことを確認します。これを確認するには、[システム設定]>[規制テーブル]に移動します。設定を確認する規制テーブルを選択します。



- (注) 新しくインストールされたシステムで発生する着信転送の問題については、『Cisco Unity Connection インテグレーションガイド』  
[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_ガイド's\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html)  
を参照してください。

この章に記載されていない着信転送の問題が発生した場合は、Cisco Technical Assistance Center (TAC) に連絡してください。

## 電話システムの転送タイマーがUnity Connectionで待機するリング数の設定と同期していることを確認する

監視転送の場合、ユーザーのパーソナル グリーティングに (または別の内線に) ルーティングするまでに Cisco Unity Connection が待機する呼び出し音の数を再設定できます。電話システムが通話を転送するようにプログラムされている場合、電話システムが通話を転送するための待機時間が、Unity Connection がメッセージを受信するまでの待機時間よりも長いことを確認します。

Unity Connection がメッセージを受信する前に、電話システムが通話を別の内線に転送する場合、以下が発生する可能性があります。

- 発信者には、ユーザーのパーソナル グリーティングの先頭は聞こえません。(例えば、ユーザーのグリーティングで「こんにちは、マリア・ラミレスです。トーン音の後にメッセージを残してください。」と流れるはずが、発信者に流れるのは「トーン音の後にメッセージを残してください。」だけです)
- 通話は、ユーザーのパーソナルグリーティングではなく、オペレータなどの別の電話に転送されます。
- 通話が開始の挨拶に転送されます。
- 発信者には呼び出し音のみが聞こえます。

## 転送タイマーと待機する呼び出し音数の設定を同期する

### 手順

- ステップ 1 電話システムのプログラミングで、転送タイマーの設定を確認し、メモします。
- ステップ 2 Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)]> を展開し、[ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページで、適切なグリーティングにルーティングされていない通話のユーザーのエイリアスを選択します。
- ステップ 3 [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、[転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
- ステップ 4 [転送ルール] ページで、有効な転送ルールの名前を選択します。

- ステップ 5** [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rule)] ページの [転送アクション (Transfer Action)] で、[コールの転送先 (Transfer Calls To)] フィールドで [内線または URI (Extension or URI)] オプションが選択されており、内線番号が正しいことを確認します。
- ステップ 6** [転送タイプ (Transfer Type)] リストで、[転送を監視する (Supervise Transfer)] が選択されていることを確認します。
- ステップ 7** [待機する呼び出し回数] フィールドで、[ステップ 1](#) でメモした電話システムの転送タイマーの設定より、呼び出し音を 2 つ少なく設定します。この設定は通常 4 以下です。これは、Unity Connection がユーザーのパーソナルグリーティングに通話をルーティングする前に待機する呼び出し音の数を指定します。
- 設定がパラメーターを満たさない場合、応答のない着信を転送するまでの待ち時間を長くするように電話システムを再プログラムするか、または [待機する呼び出し回数 (Rings to Wait For)] フィールドの設定を変更して、電話システムが通話を転送する前に Unity Connection がルーティングするように、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 8** 今後のユーザーのためにデフォルトの呼び出し回数を変更する場合は、[テンプレート] を開き、[ユーザー テンプレート] を選択します。
- (注)  
ユーザーテンプレートの変更しても、そのテンプレートからアカウントが作成された既存ユーザーの設定は変更されません。テンプレート設定の変更は、テンプレート変更後に追加されたユーザーにのみ影響します。
- ステップ 9** [ユーザーテンプレートの検索] ページで、変更するユーザーテンプレートのエイリアスを選択します。
- (注)  
ユーザーテンプレートが検索結果の表に表示されない場合、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索] を選択します。
- ステップ 10** [ユーザーテンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、[転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
- ステップ 11** [転送ルール] ページで、有効な転送ルールの名前を選択します。
- ステップ 12** [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rule)] ページの [転送アクション (Transfer Action)] で、[コールの転送先 (Transfer Calls To)] フィールドで [内線 (Extension)] が選択されていることを確認します。
- ステップ 13** [転送タイプ (Transfer Type)] リストで、[転送を監視する (Supervise Transfer)] が選択されていることを確認します。
- ステップ 14** [待機する呼び出し回数 (Rings to Wait For)] フィールドで、[ステップ 7](#) で入力したのと同じ設定を入力します。
- ステップ 15** 保存を選択します。

## 電話システムの統合がユーザーのパーソナルグリーティングの再生を可能にすることを確認します

発信者がユーザーのパーソナルグリーティングではなく、最初のグリーティングを聞く場合、電話システムの連動が正しくセットアップされていることを確認します。設定が正しくない場

合、パーソナルグリーティングへの着信転送とメッセージアクセス簡単な機能は有効になっていません。

## 電話システムの連携設定の確認

### 手順

- 
- ステップ1 Cisco Unity Connection 管理で、[テレフォニー統合]を展開します。
  - ステップ2 電話システム、ポートグループ、ポートの設定が、該当する『Integration ガイド for Cisco Unity Connection』([http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_ガイドs\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_ガイドs_list.html))で示されている設定と一致していることを確認します。
  - ステップ3 電話システム連動の設定が間違っている場合はそれを修正します。
  - ステップ4 発信者が接続した内線番号が、ユーザーのプライマリまたは代替内線番号と同じであることを確認します。
  - ステップ5 発信者がユーザーの内線番号にダイヤルした後もオープニング グリーティングが聞こえる場合は、Cisco TAC に連絡してください。
- 

## 話中のグリーティングがサポートされ、有効になっていることを確認する

通話が通話中の内線に到達し、Unity Connection に転送されると、電話システムは通常、通話と共に転送の理由(内線が通話中)を送信します。

Unity コネクションが発信者に対して取り込み中のグリーティングを再生しない場合、次のいずれかの原因が考えられます。

- 電話システムは、話中グリーティングをサポートするために必要な発信情報を提供しません。詳細については、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html)にある該当する『Cisco Unity Connection インテグレーションガイド』の「統合機能」の項を参照してください。
- ユーザーは話中挨拶を有効にしていません。[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/user/guide/phone\\_b\\_15cucugphone.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/user/guide/phone_b_15cucugphone.html)にある『Cisco Unity Connection 電話インターフェイス ユーザー ガイド、リリース 15』、または

[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/user/guide/assistant\\_b\\_15cucugasst.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/user/guide/assistant_b_15cucugasst.html)にある『Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web ツールユーザーガイド、リリース 15』を参照してください。

- ユーザーの代替のグリーティングが有効になり、忙しい時のグリーティングよりも優先されます。[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/user/guide/phone\\_b\\_15cucugphone.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/user/guide/phone_b_15cucugphone.html)にある『Cisco Unity Connection 電話インターフェイス ユーザー ガイド (リリース 15)』または[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/user/guide/assistant\\_b\\_15cucugasst.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/user/guide/assistant_b_15cucugasst.html)にある『Cisco Unity Connection メッセージングアシスタント ウェブ ツール ユーザー ガイド (リリース 15)』を参照してください。

## 検索範囲の構成が意図した宛先にコールを送信することを確認する

発信者が自動アテンダントまたはユーザーグリーティングから内線に転送するための数字を入力し、意図しない宛先に到達した場合、発信者が数字を入力したポイントで通話の検索範囲を確認します。Connection は検索範囲を使用して、発信者がダイヤルする内線を、ユーザー、連絡先、または VPIM ロケーションのリモート連絡先など、この内線を持つオブジェクトと照合します。特に、ダイヤルプランに重複する内線番号が含まれている場合、発信者が複数のユーザーまたは他の Unity Connection オブジェクトに一致する内線番号を入力し、発信者が期待するのは異なるオブジェクトに転送される可能性があります。

内線番号で一致させるために、Connection は通話の検索範囲として現在定義されている検索スペースを確認します。Unity Connection は、Cisco Unity Connection 管理の割り当てられたパーティションリストに表示される順序で、この検索スペースのパーティションを検索し、最初に見つかった結果を返します。

発信者がシステムコールハンドラに到達したときの呼び出しの検索範囲は、そのハンドラの [コールハンドラの基本設定 (Call Handler Basics)] ページの [検索範囲 (Search Scope)] 設定で定義され、特定のサーチスペースに明示的に設定するか、または呼び出しからサーチスペースを継承するように設定することもできます。この場合、それは前のハンドラまたは最後に呼び出しを処理したルーティングルールによって設定されている可能性があります。ユーザーのグリーティングが再生される時、通話の検索範囲は、Cisco Unity Connection 管理のユーザーの [ユーザー基本] ページにある [検索範囲] 設定によって定義されます。

コールの検索範囲をトレースするには、CDE マイクロトレース (レベル 4 検索スペース) を有効にします。トレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[診断トレースを使ったトラブルシューティング](#)」を参照してください。

## 通話転送の問題 (Cisco Unified Communications Manager Express の SCCP 連携のみ)

Cisco Unified Communications Manager Express の SCCP 連携でのみ、着信転送は正常に機能しない場合があります (たとえば、通話が切断されたり、発信者が永久に保留状態になるなど)。この問題の考えられる原因は、電話システム連動が Cisco Unified Communications Manager Express に対して正しく設定されていないことです。

## Cisco Unified Communications Manager Express の SCCP 連携を設定する

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2 [ポートグループの検索] ページで、Cisco Unified CM Express SCCP 統合で使用されるポートグループ名を選択します。

通知コールに応答するときに、ユーザーにリオーダートーンが聞こえる

**ステップ 3** [ポートグループ基本 (Port Group Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューから [サーバー (Servers)] を選択します。

**ステップ 4** Cisco Unified Communications Manager のサーバーの [サーバータイプ (Server Type)] 列で [Cisco Unified Communications Manager Express] を選択し、[保存 (Save)] を選択します。

## 通知コールに応答するときに、ユーザーにリオーダートーンが聞こえる

Unity Connection では、通話を適切に転送したり、通話メッセージ通知を発信したりするために、最小の呼び出し音数を 3 回設定する必要があります。通知デバイスまたはコールハンドラーで待機する呼び出し音の数が 3 未満に設定されている場合、ユーザーは Unity Connection から発信されると、Unity Connection の会話の代わりに再整理音が聞こえる場合があります。

### 待機するリング数の設定を修正する

#### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、その後 [ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーを検索] ページで、Unity Connection からの着信に応答するときに、リオーダートーンが聞こえるユーザーのエイリアスを選択します。

**ステップ 2** [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。

**ステップ 3** [通知デバイス] ページで通知デバイスの表示名を選択します。

**ステップ 4** [通知デバイスの編集] ページの [電話設定] で、[待機する呼び出し音数] フィールドで 3 回以上の呼び出し音を設定し、[保存] を選択します。

**ステップ 5** [ユーザー] メニューから、[通知デバイス] を選択します。

**ステップ 6** 残りの各通知デバイスに対して、**手順 3** から **手順 5** を繰り返します。

**ステップ 7** 今後のユーザーのために既定の呼び出し数を変更するために、[テンプレート] を展開し、[ユーザーテンプレート] を選択します。

#### (注)

ユーザーテンプレートの設定を変更しても、そのテンプレートからアカウントが作成された既存ユーザーの設定は変更されません。テンプレート設定の変更は、テンプレート変更後に追加されたユーザーにのみ影響します。

**ステップ 8** [ユーザーテンプレートの検索] ページで、変更するユーザーテンプレートのエイリアスを選択します。

**ステップ 9** [ユーザーテンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。

**ステップ 10** [通知デバイス] ページで通知デバイスの表示名を選択します。

- ステップ 11 [通知デバイスの編集] ページの [電話設定] で、[待機する呼び出し音数] フィールドで 3 回以上の呼び出し音を設定し、[保存] を選択します。
- ステップ 12 [ユーザー] メニューから、[通知デバイス] を選択します。
- ステップ 13 残りの各通知デバイスに対して、手順 10 から手順 12 を繰り返します。
- ステップ 14 [通話管理] を開き、[システムコール処理] を選択します。
- ステップ 15 [コールハンドラーの検索] ページで、コールハンドラーの表示名を選択します。
- ステップ 16 [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、[転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
- ステップ 17 標準、代替、およびクローズドルールを表示します。[転送タイプ] フィールドで、いずれかのルールに対して [転送の監視] が選択されている場合、[待機呼び出し回数] フィールドが 3 つ以上に設定されていることを確認します。

呼び出し音数が正しく設定されているにもかかわらず、Unity Connection からの着信に応答するときにユーザーにリオーダー トーンが聞こえる場合は、Cisco TAC に連絡してください。

## ディレクトリハンドラ検索のトラブルシューティング

発信者から、ディレクトリハンドラで 1 人または複数のユーザーを見つけることができないという報告があった場合、この項のトラブルシューティング情報を使用します。以下の考えられる原因を参照してください。

- ユーザーはディレクトリにリストされるように構成されていません。Cisco Unity Connection Administration の各ユーザーについて、[ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[ディレクトリに登録 (List in Directory)] 設定が選択されていることを確認します。または、[一括編集 (Bulk Edit)] を使用して、同時に複数のユーザーの設定を構成します。
- ディレクトリ ハンドラの検索範囲には、ユーザーは含まれません。詳細については、「[ディレクトリハンドラの検索範囲でユーザーが見つからない](#)」の項 (5-6 ページ) を参照してください。
- 音声対応ディレクトリ ハンドラについては、音声認識エンジンは名前を認識しません。[音声コマンドは認識されるが、名前は認識されない](#) (228 ページ) を参照してください。

### ディレクトリハンドラの検索範囲でユーザーが見つからない

発信者がディレクトリハンドラで特定のユーザーを見つけられない場合、Cisco Unity Connection 管理の [ディレクトリ ハンドラの基本設定を編集] ページでディレクトリ ハンドラの検索範囲を確認します。電話ディレクトリハンドラの検索範囲は、サーバー全体に設定することも、特定のサービスクラス、システム同報リスト、またはサーチスペースに設定することもできます。または、発信者がディレクトリハンドラに到達した時点での通話のサーチスペースに設定することもできます。音声対応ディレクトリ ハンドラの検索範囲は、サーバー全体、特定のサーチスペース、または発信者がディレクトリ ハンドラに到達した通話のサーチスペースに設定できます。

検索範囲がサーバー全体に設定されている場合、ユーザーまたはユーザーは、ディレクトリハンドラから到達できるように、ディレクトリハンドラが存在するサーバーにアカウントを持っている必要があります。

検索範囲が特定のサービスクラス、システム配信リスト、またはサーチスペースに設定されている場合、**Connection Administration** を使用して、ターゲットユーザーがサービスクラスまたは配信リストに属しているのか、あるいは、検索スペースのメンバーであるパーティションに属しているかどうかを判断できます。

検索範囲が通話から検索スペースを継承するように設定されている場合、発信者がディレクトリハンドルのユーザーに到達することが困難な場合に、どの検索範囲を使用するかを決定します。通話がシステムに着信し、ルーティングされる方法に応じて、検索範囲は通話ごとに異なり、通話中に変更できます。トレースを使用して、継承された検索範囲を決定する方法については、「**トレースを使用して、通話中に使用された検索スペースを判別する**」の項 (5-8 ページ) を参照してください。

## メッセージアドレス指定のトラブルシューティング

メッセージアドレス指定では、新しいメッセージを作成するときに、希望する受信者 (複数可) を選択する機能が含まれます。このセクションでは、メッセージのアドレス指定でユーザーが経験する可能性があるいくつかの問題について説明します。



- (注) VPIM ロケーションまたは他のデジタル的にネットワーク接続された **Unity Connection** ロケーションにリモート受信者がいる場合のメッセージ宛先指定のトラブルシューティングに関する追加情報については、[ネットワークのトラブルシューティング \(119 ページ\)](#) の章を参照してください。

### ユーザーが目的の受信者にアドレス指定できない

ユーザーがメッセージの宛先を指定しようとしたときに、1 人または複数の希望する受信者を見つけることができない場合、受信者のユーザーまたは連絡先アカウントが存在し、ユーザーが入力している名前のスペルまたは内線番号が正しいことを確認することから始めます。

ユーザーがメッセージを VPIM ロケーションにブラインドアドレス指定する場合は、VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID と受信者のメールボックス番号で構成される番号を入力するか、メールボックス番号と表示名の桁を発声します。**Cisco Unity Connection Administration** の [VPIM ロケーション (VPIM Location)] ページで、[ブラインドアドレス宛先検索を許可する (Allow Blind Addressing)] チェックボックスをオンにして、VPIM ロケーションに対してブラインドアドレスが有効になっていることを確認します。

受信者アカウントが存在し、ユーザー検索条件に一致すること、またはブラインドアドレスが有効であることを確認したにもかかわらず、ユーザーが希望する受信者にアドレスできない場合、ユーザーの検索スペースに、ユーザー、VPIM 連絡先、または VPIM ロケーションを指定します。VPIM 連絡先パーティションが、連絡先が属する VPIM ロケーションのパーティションと一致しない場合、検索結果は、メッセージの宛先指定に使用された方法、およびパーティ

ションとサーチスペースの設定によって異なります。ユーザーがVPIM ロケーションのDTMF アクセス ID に加えてリモートユーザーのメールアドレスを入力して VPIM メールボックス宛てのメッセージを送信した場合、または音声認識ユーザーが名前と場所を発声した場合（例えば、「Seattle の John Smith」）、その操作は、VPIM ロケーションのパーティションに基づいて許可されるか拒否されます。しかし、ユーザーが名前をつづって、または連絡先の内線番号を入力して VPIM 連絡先を指定する場合、あるいは音声認識ユーザーがロケーションなしで連絡先の名前（「John Smith」など）を発声した場合、アクションは、VPIM ロケーションのパーティションがユーザーの範囲外であるかどうかに関係なく、VPIM 連絡先のパーティションに基づいて許可または拒否されます。

## ユーザーがシステム配信リストにアドレス指定できない

ユーザーがメッセージをシステム配信リストの宛先にできない場合、以下の原因が考えられます。

- ユーザーには、Cisco Unity Connection Administration の [サービスクラス (Class of Service) ] > [サービスクラスの編集 (Edit Class of Service) ] ページで適切なサービスクラス権限を与える必要があります。ユーザーが割り当てられているサービスクラスで、[ユーザーによるシステム同報リストへのメッセージ送信を許可] チェックボックスがオンになっている必要があります。
- ユーザーはリストにメッセージを送る方法を知っている必要があります。ユーザーが電話のキーパッド会話を使用している場合、ユーザーは表示名またはリストの内線番号を入力できます。ユーザーが音声認識カンパセーションを使用している場合、ユーザーは表示名または Connection 管理のリストに定義されている代替名を発声できます。
- 他のアドレス指定タイプと同様に、ユーザーがシステム同報リストのメッセージの宛先にするには、ユーザーの検索範囲として定義されたサーチスペースのメンバーであるパーティションにリストが属している必要があります。配信リストのメンバーは、送信ユーザーの検索範囲内で個別にアドレス指定できるかどうかに関係なく、メッセージを受信することに注意してください。

## ユーザーが内線番号でアドレスしたときに、予期しない結果が返される

ユーザーが内線番号でメッセージの宛先を指定し、予期しない一致が見つかった場合、最も一般的な原因はサーチスペース設定である可能性があります。内線番号による一致を行うために、Unity Connection はメッセージの宛先を指定しているユーザーの検索スペースをチェックします。Unity Connection は、Cisco Unity Connection 管理の割り当てられたパーティションリストに表示される順序で、この検索スペースのパーティションを検索し、最初に見つかった結果を返します。ダイヤルプランに重複する内線番号が含まれている場合、ユーザーが複数のユーザーまたは他の Unity Connection オブジェクトと一致する内線を入力する場合、ユーザーが期待するものとは異なる一致結果を聞く可能性があります。

この問題を解決するには、Connection Administration で、または Cisco Unity Connection Serviceability のダイヤルプランレポートおよびダイヤル検索範囲レポートを使用して、ユーザーに割り当てられているサーチスペースのパーティションの順序を確認する必要があります。ダイヤルプランに従ってサーチスペースが正しくセットアップされている場合、ユーザー

にメッセージの宛先を指定する際に、受信者の名前をスペルまたは音声で入力することを推奨できます。この場合、名前に複数の一致がある場合、Unity Connection は一致するそれぞれを返します。

## 発信者が期待する言語でプロンプトが表示されない

発信者が期待する言語でプロンプトが得られない場合は、以下を確認します。

- クラスターの場合、ロケールが両方のサーバーにインストールされているかどうか。
- 発信者が Unity Connection の外部発信者の場合、常に Unity Connection のシステムデフォルト言語でプロンプトを聞きます。
- 発信者のコールハンドラ言語設定が[発信者から言語を継承する]に設定されている場合、内部発信者の場合、プロンプトは発信者が設定した言語で再生されます。
- 発信者が Unity Connection ユーザーでメールボックスにログインすると、常に発信者が設定した言語でプロンプトを聞きます。

## トレースを使用して、通話中に使用された検索スペースを判別する

通話を最初に処理する通話ルーティングルールによって、通話の検索範囲は最初は特定の検索スペースに設定されますが、通話の途中で変更される場合があります。

通話の各時点でどのサーチスペースが使用されているかを判断するには、CDE マイクロトレース (レベル 4 検索スペース) を有効にします。トレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」を参照してください。



## 第 6 章

# メッセージのトラブルシューティング

- ユーザーにメールボックスが一杯の警告が表示される (53 ページ)
- 配信不能メッセージによる不達確認 (NDR) が受信されない (54 ページ)
- メッセージが遅延する (54 ページ)
- メッセージが配信されない (55 ページ)
- Outlook Web Access でメッセージの音声を再生できない (58 ページ)
- クォータ オーバーフローの通知メールを受信できない (58 ページ)

## ユーザーにメールボックスが一杯の警告が表示される

ユーザーが満杯のメールボックスに関連するプロンプトを聞く場合、ボイスメールボックスのサイズを制限する次のメールボックス割り当ての少なくとも1つが制限に達していることを意味します。

- 警告割り当て: メールボックスが警告割り当てのサイズに達した場合、ユーザーはメールボックスがほぼ満杯であるという警告を聞きます。この問題を解決するには、メールボックスのサイズが警告割り当てより小さくなるまでメッセージを削除します。
- 送信割り当て: メールボックスが送信割り当てのサイズに達した場合、ユーザーはメッセージを送信できず、メッセージを送信できないという警告が聞こえます。ユーザーのメールボックスに削除済みメッセージが含まれている場合、Cisco Unity Connection はメールボックスのサイズを減らすために、削除済みメッセージをすべて削除するオプションを提供します。
- 送受信の割り当て: メールボックスが送信/受信の割り当てのサイズに達した場合:
  - ユーザーはメッセージを送信できません。
  - ユーザーには、メッセージを送信できないという警告が聞こえます。
  - 身元不明の発信者はユーザーにメッセージを残すことができません。
  - 他のユーザーからのメッセージは、送信者に対して不達確認メールを生成します。
  - ユーザーのメールボックスに削除済みメッセージが含まれている場合、Unity Connection はすべての削除済みメッセージを削除するオプションを提供します。必要に応じて、ユーザーはメールボックスのサイズが割り当てを下回るまで、保存済みまたは新規のメッセージを個別に削除することもできます。

# 配信不能メッセージによる不達確認 (NDR) が受信されない

発信者が意図した受信者にメッセージが配信されない場合があります。この場合のシステムの動作は、送信者のタイプとメッセージが配信されなかった理由によって異なります。

一般的に、Unity が問題のためにメッセージを配信できない場合（例えば、メッセージのアドレスを指定する前に発信者が切断された、または受信者のメールボックスが削除されたなど）、メッセージは配信不能メッセージの配信リストに送信され、Unity は送信者に不達確認 (NDR) を送信します。ただし、次の場合には送信者は不達確認メールを受け取りません。

- 元のメッセージの送信者が身元不明の発信者である場合
- 送信者がユーザーであるが、ユーザーが NDR を受け入れないように構成されている場合
- ユーザーのメールストアがオフラインの間（この場合、データベースが使用可能になったときに NDR が配信されます）。

元のメッセージが不正な形式の場合、メッセージは [配信不能メッセージ] リストに送信されるのではなく、Unity Connection は MTA 不良メールフォルダ UmssMtaBadMail にメッセージを入れます。このフォルダは不正なメールフォルダの監視タスクによって夜間に自動的に確認され、メッセージが見つかった場合は、アプリケーションのイベントログにエラーが書き込まれ、トラブルシューティングの手順が示されます。

## メッセージが遅延する

メッセージの明らかな遅延の原因をトラブルシューティングするためのタスクを以下に示します。

### 手順

**ステップ 1** メッセージの到着時刻を確認するには、ユーザーのメッセージ アクティビティ レポートを生成します。詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーション ガイド、リリース 15』の「レポートの使用」の章の「レポートを生成、表示する」の項を参照してください。

### ステップ 2

**ステップ 3** [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/user\\_setup/guide/b\\_15cucuwsx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/user_setup/guide/b_15cucuwsx.html) にある『Cisco Unity Connection ユーザー ワークステーションセットアップ ガイド、リリース 15』の「ユーザー オリエンテーション」の章の「Unity Connection ユーザー向けオリエンテーション タスク リスト」の項を参照してください。

## メッセージが配信されない

意図した受信者に配信されないメッセージを調査するには、以下のトラブルシューティング手順を参照してください。

- [配信できないメッセージ (Undeliverable Messages)] 配信リストに割り当てられたユーザーが、目的の受信者にメッセージを転送したことを確認します。 [配信不能メッセージが受信者に転送されない \(56 ページ\)](#) のセクションを参照してください。
- ユーザーのメールボックスが一杯でないことを確認します。 [ユーザーのメールボックスがいっぱいである \(55 ページ\)](#) を参照してください。
- あなたまたは他の管理者が、Cisco Unity Connection エンティティのメッセージをレビューするように割り当てられたユーザーを誤って削除しなかったことを確認します。 [Unity Connection エンティティに割り当てられたユーザーが削除され、代わりにユーザーが割り当てられていない \(57 ページ\)](#) のセクションを参照してください。
- メッセージエージングの設定を確認します。詳細については、『Cisco Unity Connection リリース 15 版システムアドミニストレーションガイド』の「メッセージストレージ」の章の「[メッセージエージングポリシー](#)」セクションを参照してください [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html)。
- メールボックスから削除されたメッセージに、ディスパッチ配信のフラグが設定されていないことを確認します。派遣配信用にメッセージをマークするように設定された呼び出し処理機能の受信者である配信リストに2人のユーザーが属している場合、メッセージは配信リストの別のユーザーがメッセージを受け入れるとすぐに、ユーザーのメールボックスから削除されます。詳細については、『Cisco Unity Connection リリース 15 版システムアドミニストレーションガイド』の「メッセージ」の章の「[メッセージのディスパッチ](#)」セクションを参照してください。次で入手できます [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html)。
- 1つまたは複数のメッセージタイプを別の SMTP アドレスにリレーするようにユーザーアカウントが設定されている可能性があります、メッセージリレーが失敗しています。 [Unity Connection でメッセージをリレーできない \(57 ページ\)](#) を参照してください。

## ユーザーのメールボックスがいっぱいである

ユーザーのメールボックスがメッセージの受信を許可されていない場合、Unity Connection は次のいずれかの方法でメッセージを処理します。

- デフォルトでは、身元不明の発信者が、メールボックスが送受信クォータを超過しているユーザーにメッセージを送信しようとしても、Unity Connection はメッセージを配信しません。このようなシナリオでは、受信者のメールボックスが一杯であることを発信者に示し、発信者がその受信者宛てのメッセージを録音できないようにするために、Unity Connection を設定できます。これを行うには、Cisco Unity Connection Administration にログインし、[メッセージストレージ (Message Storage)] > [メールボックスの割り当て (Mailbox Quotas)] ページで [外部発信者からのメッセージについてメールボックスの空

き容量をチェック (Full Mailbox Check for Outside Caller Messages) ] チェックボックスをオンにします。

身元不明の発信者がメッセージを録音した時点で受信者のメールボックスが送信/受信の割り当てをまだ超えていないが、メッセージの配信中に割り当てを超えた場合、Unity Connection は割り当てに関係なくメッセージを配信します。

- ユーザーが、メールボックスが送受信クォータを超えた別のユーザーにメッセージを残そうとすると、Unity Connection はそのユーザーにメッセージの録音と送信を許可します。しかし、受信者のメールボックスが一杯の場合はメッセージを受信しません。さらに、メッセージの配信が失敗したときに不達確認を送信するように受信者のユーザーアカウントが設定されている場合、Unity Connection はメッセージの送信者に不達確認を送信します。

Unity Connection ユーザーがメッセージを録音した時点で受信者のメールボックスが送信/受信の割り当てをまだ超えていないが、メッセージの配信中に割り当てを超過した場合、Unity Connection は割り当てに関係なくメッセージを配信します。

ボイス メールボックスが送信割り当てを超過しているユーザーが Unity Connection にログインして、別のユーザーにメッセージを送信しようとする、Unity Connection は送信割り当てを超過したことを示し、送信者がメッセージを録音することを許可しません。ユーザーが別のユーザーに発信し、その着信がボイスメールボックスに転送される場合、ユーザーはメッセージを残すことができますが、メッセージは外部発信者メッセージとして送信されます。

開封確認と配信不能通知は、メールボックスの割り当ての状況に関係なく、送信および配信されます。

Unity Connection メールボックスが一杯にならないようにメッセージを速やかに処分するよう促してください。また、配信不能メッセージ同報リストのユーザーには、定期的に配信不能メッセージを確認して転送することの重要性を説明してください。



**注意** [配信不能メッセージ (Undeliverable Messages) ] リストを確認するために割り当てられたユーザーのメールボックスが送信/受信クォータを超える場合、[配信不能メッセージ (Undeliverable Messages) ] 配信リストに送信されたメッセージは失われます。この問題を回避するには、配信不能メッセージの一覧のメンバーである少なくとも 1 人のユーザーの送信/受信クォータに十分な値を指定し、ユーザーに速やかにメッセージを破棄するよう促してください。

## 配信不能メッセージが受信者に転送されない

Unity メッセージングシステムのメールボックスに戻されたメッセージは、[配信不能メッセージ (Undeliverable Messages) ] システムの配信リストに掲載されたユーザーに自動的に転送されます。その後、メッセージは目的の受信者に転送される必要があります。このため、配信不能メッセージ配信リストのユーザーは、定期的に配信不能メッセージを確認して転送する必要があります。



**注意** [配信不能メッセージ (Undeliverable Messages)] リストを確認するために割り当てられたユーザーのメールボックスが送信/受信クォータを超える場合、[配信不能メッセージ (Undeliverable Messages)] 配信リストに送信されたメッセージは失われます。この問題を回避するには、配信不能メッセージの一覧のメンバーである少なくとも 1 人のユーザーの送信/受信クォータに十分な値を指定し、ユーザーに速やかにメッセージを破棄するよう促してください。

## Unity Connection エンティティに割り当てられたユーザーが削除され、代替りのユーザーが割り当てられていない

次の Unity Connection エンティティのいずれかに送信されるメッセージをレビューするために割り当てられたユーザーを削除する場合、削除されたユーザーを置き換えるために、別のユーザーまたは配信リストを指定していることを確認してください。そうしないと、メッセージが失われる可能性があります。

- 配信不能メッセージ配信リスト (既定では、配信リストのメンバーはユーザーアカウントが `UndeliverableMessagesMailbox` だけです)
- オペレータ コール ハンドラー
- 最初のグリーティングのコールハンドラ
- 終了案内のコールハンドラ
- インタビューコールハンドラの例

## Unity Connection でメッセージをリレーできない

Unity Connection は、Cisco Unity Connection Administration のユーザーに対する [メッセージアクション (Message Actions)] ページの設定を使用して、ユーザー宛てに受信したさまざまなタイプのメッセージの処理方法を決定します。リレーアクションは、Unity Connection に対し、特定のタイプのすべてのメッセージを、ストレージとユーザーアクセスのための別のメッセージングシステム (例えば、企業のメールサーバー) の中継アドレスに送信するように指示します。

ユーザーに設定されているリレーアドレスが、システムに設定されているユーザー SMTP プロキシアドレスの 1 つと一致する場合、Unity Connection は、配信ループを避けるために、リレーアドレスにメッセージをリレーしません。たとえば、Unity Connection がメッセージをプロキシアドレスにリレーする必要がある場合、元のメッセージをリレーしたのと同じ Unity Connection メールボックスにプロキシアドレスが解決され、無限ループが発生する可能性があります。

メッセージリレーのリレー アドレスを構成する場合、宛先のメールボックスの正確なメールアドレスを使用することをお勧めします (例: `alias@mailserver`)。Unity Connection サーバーが正しいアドレスにメッセージをリレーできない場合、サーバーに入力されたスマートホストが正しく、到達可能であることを確認します。それでも問題が解決しない場合は、[選択された問題に対するマイクロトレース \(2 ページ\)](#) セクションに記載されているメッセージリレーログを確認してください。

## Outlook Web Access でメッセージの音声を再生できない

(メッセージのリレーまたはメッセージの承認とリレーのアクションを使用して) Microsoft Exchange サーバーにメッセージをリレーするように Unity Connection が設定されている場合、Outlook Web Access を使用して Exchange メールボックスにアクセスすると、メッセージの音声を再生できない場合があります。この場合、メッセージヘッダーにはメッセージに音声添付ファイルがありますが、メッセージが開いたときにユーザーは添付ファイルを表示したり再生したりできないことが示されます。

## クォータ オーバーフローの通知メールを受信できない

ユーザーがクォータ オーバーフローの通知メールを受信できない場合は、以下を確認します。

- 送信者 Unity Connection がメールボックスで NDR を受け取っていないことを確認します。送信者が NDR を受信している場合、NDR コードを確認し、それに従ってアクションを実行します。NDR コードの詳細については、本ガイドの「[未配達レシートのトラブルシューティング \(101 ページ\)](#)」の章を参照してください。
- ユーザー用に指定された会社のメールアドレスが有効で、スペルが正しいことを確認してください。
- ユーザーの会社のメールボックスにいくらかの空き容量があることを確認します。



## 第 7 章

# ユニファイドメッセージングのトラブルシューティング

- [Troubleshooting Unified Messaging](#) (59 ページ)

## Troubleshooting Unified Messaging

### 単一の受信箱の問題のトラブルシューティング

シングルインボックスでいくつかの問題に直面する可能性があります。他のセクションで提供される情報を使用してトラブルシューティングできます。

### Unity Connection と Exchange 2003 のメッセージの日付と時刻のミスマッチ

以下は、Unity Connection がメッセージを受信した日時が Exchange 2003 の日時と同期されない状況です。

- 管理者がユーザーのためにシングルインボックスを設定するとき、ユーザーにはすでに音声メッセージがあります。Unity Connection では、メッセージは受信した日時を持ち続けます。Exchange 2003 では、メッセージは Exchange と同期された日時を持ちます。
- 管理者が Disaster Recovery System を使用して音声メッセージを復元し、バックアップにはユーザーがバックアップ後に Exchange から削除したため、Exchange 2003 には存在しないメッセージが含まれています。Unity Connection はボイスメッセージを Exchange に再同期します。Unity Connection のメッセージの日は、メッセージを受信した元の日ですが、Exchange のメッセージの日は、Exchange と同期された日時です。
- シングル・インボックスが設定され、Unity Connection と Exchange 2003 の間の接続が中断され、再確立されます。Unity Connection では、接続の中断中に受信したメッセージには、受信した日時が付けられます。Exchange では、メッセージは接続が復元された後に同期された日時を持ちます。

## メッセージリレーが機能しない、または期待通りに機能しない

メッセージがまったくリレーされない場合は、Unity Connection が SMTP メッセージをリレーする SMTP スマートホストに IP アドレスを指定していることを確認します。（DNS が設定されている場合、スマートホストの完全修飾ドメイン名を指定することもできます。） これを確認するには、Unity Connection Administration にログインし、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > [スマートホスト (Smart Host)] ページの順に移動し、スマートホストの IP アドレスまたはホスト名を確認します。

メッセージがリレーされているのに、期待通りにならない場合、特定のユーザーの Unity Connection 管理の [メッセージアクション] ページで、メッセージアクションが特定のユーザー宛てのメッセージをどのようにリレーしているかを確認します。

メッセージが消え始めた場合は、Unity Connection でメッセージをリレーできない (57 ページ) を参照してください。

## Unity Connection 上の全員に対してシングルインボックスが機能しない

Cisco Unity Connection サーバー上のいずれかのユーザーに対してシングルインボックスが機能していない場合（例えば、Unity Connection 音声メッセージが Office 365 に同期されず、Outlook 用 ViewMail から送信されたメッセージが配信されない場合）、次のタスクを実行します。

1. プライマリサーバーの Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] に移動し、Connection Mailbox Sync（重要なサービスセクション内）サービスのステータスが開始されていることを確認します。
2. Unity Connection と Exchange サーバーの間、または Unity Connection と Active Directory ドメインコントローラーの間でファイアウォールが構成されている場合、必要なポートが開いていることを確認します。ポートの詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/security/guide/b\\_15cucsecx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/security/guide/b_15cucsecx.html) にある『Cisco Unity Connection セキュリティガイド、リリース 15』の「Cisco Unity Connection が必要とする IP 通信」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection サーバー上のいずれかのユーザーに対して Gmail サーバーのシングル受信箱構成が機能していない場合、次のタスクを実行します。

1. プライマリサーバーの Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] に移動し、Connection Google Workspace Sync サービス（重要なサービスセクション内）のステータスが開始されていることを確認します。

## ユニファイドメッセージングユーザーに対し、Exchange のシングルインボックス設定が機能しない

Exchange でのシングルインボックス設定が、同一のユニファイドメッセージングサービスに関連付けられているユニファイドメッセージングアカウントを持つ Unity Connection ユーザーに対してのみ機能しない場合、次のタスクを実行します。

クラスターが構成されている場合、Unity Connection 固有のタスクはプライマリ (アクティブ) サーバー上でのみ実行してください。

1. ユニファイドメッセージングサービスが有効になっており、シングルインボックスが有効になっていることを確認します。

Unity Connection 管理で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] を開き、[ユニファイドメッセージングサービス (Unified Messaging Services)] を選択します。

[ユニファイドメッセージングサービスの検索] ページから、状況を確認したいユニファイドメッセージングサービスを選択します。

[ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページで、[有効] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

[Unity Connection と Exchange メールボックス (単一受信箱) を同期する] チェックボックスにチェックが入っていることを確認します。

2. ユニファイドメッセージングサービスをテストします:

Unity Connection 管理で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] を開き、[ユニファイドメッセージングサービス (Unified Messaging Services)] を選択します。

[ユニファイドメッセージングサービスの検索] ページで、テストするユニファイドメッセージングサービスを選択します。

[ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページで、[テスト] を選択します。

[タスクの実行結果] ページにリストされている問題を修正します。

3. 影響を受けるユニファイドメッセージングアカウントの1つをテストします:

Unity Connection の管理で、[ユーザー] を展開し、[ユーザー] を選択します。

[ユーザーの検索] ページで、ユニファイドメッセージングアカウントを更新するユーザーを選択します。

[ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューで [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] を選択します。 [ユニファイドメッセージングアカウント] ページで、[テスト] を選択します。

[タスクの実行結果] ページにリストされている問題を修正します。 [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページには、次のブラウザエラーが表示される可能性があります。

**401 エラー:** ユニファイドメッセージングサービスアカウントのパスワードが正しくない、ユーザー名が正しくない、ユーザー名の形式が無効などの原因が考えられます。ドメイン\ユーザーの形式を使用する場合、ドメイン名に FQDN 形式を使用しないでください。もう一つの原因は、ウェブ認証モードリストの値が、Exchange で設定された認証モードと一致しないことです。すべての値が [ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページに表示されます。

**403 エラー:** Exchange または Office 365 では SSL が必要ですが、Exchange サーバー上の証明書に署名した認証局 (CA) からのパブリック証明書が Unity Connection サーバーにアップロードされていません。

404 エラー: (Exchange のみ) ユニファイドメッセージングサービスが Exchange サーバーとの通信に HTTPS プロトコルを使用するように設定されているものの、Exchange の SSL が有効になっていないことが考えられます。

4. Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools) ] > [サービス管理 (Service Management) ] に移動します。 [重要サービス] セクションで、Connection メールボックス同期サービスのサービス状況が [開始] であることを確認します。
5. ユニファイドメッセージングサービスアカウントの Active Directory 設定を確認します。
  - アカウントがロックされていないことを確認します。
  - アカウントのパスワードの有効期限が切れていないことを確認します。

6. ユニファイドメッセージング サービス アカウントを、このユニファイドメッセージングサービスに関連付けられた Unity Connection ユーザーの Active Directory アカウントで一時的に置換します。

Unity Connection 管理で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging) ] を開き、[ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services) ] を選択します。選択したユニファイドメッセージングサービスの [ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページで、[ユーザー名] および [パスワード] フィールドで、ユニファイドメッセージングサービスアカウントの資格情報を、サービスに関連付けられた Unity Connection ユーザーの資格情報と置換します。

ユーザーに Unity Connection ボイスメッセージを送信し、ボイスメッセージが Exchange または Office 365 と同期されているかどうかを決定します。

メッセージが同期されなかった場合は、[ユーザー名] および [パスワード] フィールドを、ユニファイドメッセージングサービスアカウントの値に戻し、[タスク 7 にスキップします](#)。

メッセージが同期された場合、ユニファイドメッセージング サービス アカウントの権限に問題がある可能性があります。 [タスク 6.c](#) を続行します。

[ユーザー名] と [パスワード] フィールドを、ユニファイドメッセージングサービスアカウントの値に切り替えます。

[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/unified\\_messaging/guide/b\\_15cucumgx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/unified_messaging/guide/b_15cucumgx.html) にある『Cisco Unity Connection ユニファイドメッセージングガイド、リリース 15』の「ユニファイドメッセージングを設定する」の章に記載されている方法で、権限を再付与します。

Unity Connection ユーザーに別の音声メッセージを送信し、音声メッセージが Exchange または Office 365 と同期されているかどうかを判断します。

メッセージが同期されなかった場合は、[タスク 7 に進んでください](#)。

メッセージが同期された場合は、同じユニファイドメッセージングサービスに関連付けられている他のユーザーを使ってテストを行い、問題が解決していることを確認します。

7. ユーザーの Exchange メールボックスがすべて同じ Exchange サーバーをホームとする場合、必要なサービスが Exchange サーバーで実行されていることを確認します。

- メールボックスがすべて Exchange 2010 をホームとしている場合、EWS 仮想ディレクトリがその Exchange サーバー上で実行されていることを確認します。
8. Exchange 認証と SSL 設定がすべての Exchange サーバーで同じであることを確認し、Unity Connection 設定が Exchange 設定と一致することを確認します。詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/unified\\_messaging/guide/b\\_15cucumgx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/unified_messaging/guide/b_15cucumgx.html) にある『Cisco Unity Connection ユニファイドメッセージングガイド、リリース 15』の「ユニファイドメッセージングを設定する」章の「Unity Connection の Exchange 認証および SSL 設定を確認する」の項を参照してください。
  9. (Office 365 のみ) Unity Connection がアクセスする Office 365 サーバーの認証モードが Basic または OAuth2 に設定されていることを確認します。
  10. (Office 365 のみ) Office 365 サービスの認証モードが OAuth2 に設定されている場合、以下を確認します。
    1. CiscoSysLog で 50 分ごとに「EvtMbxOAuthAccessTokenDBSaveSuccess」イベントが発生する場合、これは OAuth アクセストークンがユニファイドメッセージングサービスのデータベースで正常に更新されたことを確認します。
    2. CiscoSysLog に「EvtMbxOAuthAccessTokenRefreshThreadFailed」イベントが含まれる場合、これは更新トークン スレッドが正常に開始されていないことを確認します。

この問題を解決するには、Cisco Unity Connection Serviceability ページで Connection Mailbox Sync サービスを再起動します。

問題を解決できない場合は、Cisco TAC に連絡してください。
    3. CiscoSysLog に「EvtMbxOAuthDBHelperFailedToSetAccessToken」イベントが含まれる場合、これは OAuth アクセストークンがデータベースに正常に保存されていないことを確認します。

問題を解決できない場合は、Cisco TAC に連絡してください。
    4. CiscoSysLog に「EvtMbxOAuthDecryptionFailed」イベントが含まれる場合、トークンの取得中にユニファイドメッセージングサービスのパスワードが正常に解読されなかったことを確認できます。

この問題を解決するには、Cisco Unity Connection Administration に移動して、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイドメッセージングサービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイドメッセージングサービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] に進みます。

[ユニファイドメッセージングサービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページで、[Exchange へのアクセスに使用するアカウント (Account Used to Access Exchange)] フィールドに使用するパスワードを再度入力し、ページを [保存 (Save)] します。

問題を解決できない場合は、Cisco TAC に連絡してください。
  5. CiscoSysLog に「EvtMbxOAuthEmptyAccessTokenAfterMaxRetries」イベントが含まれる場合、空のアクセストークンが受信されたことを示します。

この問題を解決するには、Cisco Unity Connection の管理の [ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページに移動して、ページで入力したすべての設定を確認します。

問題を解決できない場合は、Cisco TAC に連絡してください。

6. CiscoSysLog に「EvtMbxOAuthHttpStatusCode」イベントが含まれる場合、これはアクセストークンのリクエストが不適切なレスポンスを受け取っていることを確認します。CiscoSysLog に以下のエラーコードが記録される場合があります。
  - 401 エラー: アプリケーション ID、クライアントシークレット、クライアント ID の値が正しくないことが考えられます。[ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページで値を確認します。
  - 0 エラー: プロキシサーバーと Active Directory DNS ドメイン名の値が正しくないことが考えられます。[ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページで値を確認します。

エラーを解決した後、OAuth アクセス トークンがデータベースで正常に更新されるのを待つか、または以下の CLI を実行して直ちに解決します。

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb update tbl_externalservicetoken set
exchservertoken="" where externalserviceobjectid='<objectid of corresponding
unified messaging service>'
```

11. Exchange または Office 365 サーバーまたは Active Directory ドメインコントローラーの証明書を検証するためにユニファイドメッセージングサービスを構成した場合:
  - 適切な認証局の証明書が Unity Connection サーバーにアップロードされたことを確認します。
  - 証明機関の証明書の有効期限が切れていないことを確認します。
12. (Exchange のみ) このユニファイドメッセージングサービスに関連付けられたすべての Unity Connection ユーザーが、同じ Exchange サーバーをホームとするメールボックスを持ち、ウェブベースのプロトコルとして HTTPS を使用している場合、SSL が適切に設定されていることを確認します。
 

認証局の証明書が Unity Connection サーバーにアップロードされたことを確認します。

Unity Connection 管理で、ユニファイドメッセージングサービスで指定された Exchange サーバー名が Exchange サーバーの SSL 証明書の共通名と正確に一致することを確認します。

SSL 証明書の有効期限が切れていないことを確認します。
13. (Exchange のみ) Microsoft EWSEditor を使用して、ユニファイドメッセージングサービスアカウントを使用する Unity Connection ユーザーの Exchange メールボックスにアクセスします。これにより、Unity Connection が関与していない場合でも問題が発生するかどうかを判断できます。

EWSEditor ソフトウェアおよびドキュメントは、Microsoft ウェブサイトで入手できます。

### 1. DNS 設定の確認:

- Exchange サーバーが Unity Connection から到達可能であることを確認します。
- Exchange または Office 365 サーバーを検索するようにユニファイドメッセージングサービスを設定した場合、Unity Connection サーバーが DNS を使用するように設定されていることを確認します。
- Exchange または Office 365 サーバーを検索するようにユニファイドメッセージングサービスを設定した場合、Exchange または Office 365 サーバーの名前が、Unity Connection が使用するよう設定されている DNS サーバーによって解決可能であることを確認します。
- Exchange または Office 365 サーバーを検索するようにユニファイドメッセージングサービスを設定した場合、Unity Connection が使用している DNS サーバーが自動検出に適切なレコードで設定されていることを確認します。

## ユニファイドメッセージングユーザーに対し、Gmailサーバーのシングルインボックス設定が機能しない

Gmailサーバーでのシングル受信箱構成が、同じユニファイドメッセージングサービスに関連付けられているユニファイドメッセージングアカウントを持つUnity Connection ユーザーに対して機能しない場合、次のタスクを実行します。



(注) クラスタが構成されている場合は、Unity Connection 固有のタスクはプライマリ (アクティブ) サーバーでのみ実行してください。

1. 以下の手順を実行して、ユニファイドメッセージングサービスが有効になっており、Google Workspace も有効になっていることを確認します。
  - Unity Connection 管理で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] を開き、[ユニファイドメッセージングサービス (Unified Messaging Services)] を選択します。
  - [ユニファイドメッセージングサービスの検索 (Search Unified Messaging Services)] ページで、ユーザーが状態を確認したいサービスを選択します。
  - [ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページで、[有効] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
  - [Connection と Google Workspace のメールボックスを同期する(シングル受信箱)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
2. 以下の手順を実行して、ユニファイドメッセージングサービスをテストします。
  - Unity Connection 管理で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] を開き、[ユニファイドメッセージングサービス (Unified Messaging Services)] を選択します。

- [ユニファイドメッセージングサービスの検索 (Search Unified Messaging Services)] ページで、テストを行いたいユニファイドメッセージングサービスを選択します。
  - [ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページで、[テスト] を選択します。
  - [タスクの実行結果] ページにリストされている問題を修正します。
3. 影響を受けるユニファイドメッセージングアカウントの1つをテストします。
    - Unity Connection の管理で、[ユーザー] を展開し、[ユーザー] を選択します。
    - [ユーザーの検索] ページで、ユニファイドメッセージングアカウントを更新するユーザーを選択します。
    - [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューで [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] を選択します。 [ユニファイドメッセージングアカウント] ページで、[テスト] を選択します。
    - [タスクの実行結果] ページにリストされている問題を修正します。
  4. Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] に移動します。 [クリティカルサービス (Critical Services)] セクションで、Connection Google Workspace サービスのサービスステータスが [開始 (Started)] であることを確認します。
  5. ユニファイドメッセージングサービスアカウントの Active Directory 設定を確認する:
    - アカウントがロックされていないことを確認します。
    - アカウントのパスワードの有効期限が切れていないことを確認します。
  6. DNS 設定を確認する
    - Unity Connection から Gmail サーバーに到達できることを確認します。これは、[ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページの [テスト] ボタンをクリックすることで確認できます。
    - [タスクの実行結果] ページにリストされている問題を修正します。

## Exchangeでのシングルインボックス設定が、ユーザーまたは一部のユーザーに対して機能していない

Exchange のシングルインボックス設定が機能していない場合 (たとえば、Unity Connection 音声メッセージが Exchange に同期されず、ViewMail for Outlook から送信されたメッセージが配信されない)、および問題がユニファイドメッセージングサービスに関連付けられているすべてのユーザーではなく、1人以上の Unity Connection ユーザーに発生している場合、次の作業を行います。



(注) クラスタが構成されている場合、Unity Connection 固有のタスクはプライマリ (アクティブ) サーバー上でのみ実行してください。

1. Unity Connection の管理で、[ユーザー] を展開し、[ユーザー] を選択します。[ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューで [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] を選択します。ユーザーの [ユニファイドメッセージングアカウント] ページで、ユーザーが、シングル受信箱が有効になっているユニファイドメッセージングサービスに関連付けられていることを確認します。
2. ユニファイドメッセージングサービスアカウント用に Exchange 2010 メールボックスを作成し、影響を受けるユーザーの Exchange メールボックスをある Exchange 2003 メールボックスストアから別のストアに移動した場合、その Exchange 2010 メールボックスを削除します。
3. Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、[ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューで [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] を選択します。ユーザーの [ユニファイドメッセージングアカウント] ページで、ユーザーのいずれかのユニファイドメッセージングアカウントで単一受信箱が有効になっていることを確認します。
4. Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、[ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューで [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] を選択します。ユーザーのユニファイドメッセージングアカウントページで、Unity Connection が正しい Exchange メールアドレスを使用するように設定されていることを確認します。
5. Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、[ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの基本設定の編集] ページで、[編集] メニューの [SMTP プロキシアドレス] を選択します。ユーザーの [SMTP プロキシアドレス] ページで、ユーザーの Exchange メールアドレスと一致する SMTP プロキシアドレスがあることを確認します。
6. ユーザーの Exchange メールボックスが移動していない場合は、タスク 8 に進みます。

ユーザーの Exchange メールボックスが移動され、Unity Connection による Exchange サーバーの検索を許可する代わりに、Exchange サーバーを指定するユニファイドメッセージングサービスがユーザーに関連付けられている場合、Unity Connection がメールボックスの移動を自動的に検出できるかどうかを決定します。 [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/unified\\_messaging/guide/b\\_15cucumgx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/unified_messaging/guide/b_15cucumgx.html) にある『Cisco Unity Connection ユニファイドメッセージングガイド、リリース 15』の「ユニファイドメッセージングを設定する」の章を参照してください。

1. ユーザーの Exchange メールボックスが新しい Exchange サーバーをホームとしている場合、ユニファイドメッセージングサービスアカウントがサーバーへのアクセスに必要な権限を持っていることを確認します。詳細については、『Unified Messaging ガイド for Cisco Unity

Connection リリース 15』の「ユニファイドメッセージングの設定」の章を参照してください [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/unified\\_messaging/guide/b\\_15cucumgx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/unified_messaging/guide/b_15cucumgx.html)。

2. 同じ Exchange サーバーをホームとするメールボックスを持つすべての Unity Connection ユーザーに対してシングルインボックスが機能しない場合、必要なサービスが Exchange サーバーで実行されていることを確認します。
  - メールボックスがすべて Exchange 2013、Exchange 2010、Unity Connection または Exchange 2007 サーバーをホームとする場合、EWS サービスがその Exchange サーバーで実行されていることを確認します。
  - メールボックスがすべて Exchange 2003 サーバーをホームとする場合、WebDav サービスがその Exchange サーバー上で実行されていることを確認します。
3. 同じ Exchange サーバーをホームとするメールボックスを持つすべての Unity Connection ユーザーに対してシングルインボックスが機能しない場合、およびウェブベースのプロトコルとして HTTPS を使用している場合、SSL が適切に設定されていることを確認します。
  - Unity Connection 管理で、[Exchange サーバーの証明書を検証する] チェックボックスをオフにし、シングルインボックスが現在動作しているかどうかを確認します。
  - SSL 証明書が Unity Connection サーバーにアップロードされたことを確認します。
  - SSL 証明書の有効期限が切れていないことを確認します。

## シングルインボックス設定の Gmail サーバーが 1 人または一部のユーザーに対して動作しない

Gmail サーバーのシングル受信箱構成が機能していない場合 (例えば、Unity Connection ボイスメッセージが Gmail サーバーに同期されないなど)、ユニファイドメッセージングサービスに関連付けられているすべてのユーザーではなく、1 人または複数の Unity Connection ユーザーに問題が発生している場合、ユーザー設定を確認してください。



- (注) クラスタが設定されている場合、Unity Connection 固有のタスクをプライマリ (アクティブ) サーバーでのみ実行します。

**Cisco Unity Connection Administration** で、[ユーザー (Users)] を展開し、[ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューで [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] を選択します。このページの下記の設定を確認してください。

1. ユーザーの [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] ページで、Google Workspace が有効になっているユニファイドメッセージングサービスにユーザーが関連付けられていることを確認します。

2. ユーザーの [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] ページで、ユーザーのいずれかのユニファイドメッセージングアカウントで Google Workspace が有効になっていることを確認します。
3. ユーザーの [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] ページで、Unity Connection が Gmail アドレスを使用するように設定されていることを確認します。
4. [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[SMTP プロキシアドレス (SMTP Proxy Addresses)] を選択します。ユーザーの [SMTP プロキシアドレス (SMTP Proxy Addresses)] ページで、ユーザーの Gmail アドレスと一致する SMTP プロキシアドレスがあることを確認します。

## Exchange からの単一受信箱の同期が遅延している

Unity Connection の Exchange への同期は機能しているが (例えば、ボイスメッセージがユーザーの Exchange メールボックスに同期されている場合)、Exchange からの同期は遅延している場合 (例えば、最後の Unity Connection 音声メッセージが ViewMail for Outlook で流れた直後にメッセージ待機インジケータがオフにならない場合)、次の作業を行います。

1. Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール > サービス管理] に移動し、Unity Connection の [Jetty] サービスのステータスが [開始] になっていることを確認します。そうでない場合、サービスをアクティベートして開始し、影響を受けるユーザーの 1 人をテストします。
2. Exchange サーバーのコマンドラインで、該当する場合、ポート 7080 がファイアウォールで開いていることを確認し、次のコマンドを実行して、Exchange サーバーから Unity Connection サーバーに telnet 接続します。

**telnet** Unity Connection サーバーの IP アドレス > 7080

エラーメッセージが返されない場合、Exchange サーバーは Unity Connection サーバーに接続できました。エラーメッセージが表示された場合:

- Cisco Unity Connection Serviceability で、Unity Connection のジェットイー サービスが実行中であることを確認します。
- ネットワークの問題をトラブルシューティングします。

**Ctrl-K** を押して telnet を終了します。

1. Cisco Unity Connection の管理で、影響を受けるユーザーのユニファイドメッセージングアカウントを表示し、[reset] を選択します。

影響を受けるユーザーに対して Exchange から Unity Connection への同期が開始される場合、Unity Connection Administration で、影響を受けるユーザーに関連付けられているユニファイドメッセージングサービスを表示し、[リセット (Reset)] を選択します。

**Office 365 からのシングルインボックスの同期が遅延する**

特定の統一メッセージングサービスをリセットすると、Unity Connection が Exchange とデータを再同期するため、統一メッセージングサービスに関連付けられたすべてのユーザーに対する同期が遅延します。

Exchange からの同期が遅延している場合、未処理の要求の数が一貫して 999 を超えていないかどうかも確認できます。未処理の要求の数を確認するには、CsMbxSync (レベル 19) トレースを有効にする必要があります。トレースの詳細については、「[Cisco Unity Connection Serviceability のトレース \(2 ページ\)](#)」を参照してください。

未処理の要求の数が 999 を超える値に一貫して増加している場合、Unity Connection と Exchange Server の間の EWS 遅延 (EWS 要求-応答 RTT 時間) を確認します。遅延がサポートされている値より大きい場合、接続数を計算し、計算された値に接続数を変更します。EWS の最大遅延および接続の計算方法の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/design/guide/b\\_15cucdg.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/design/guide/b_15cucdg.html) にある『Cisco Unity Connection 設計ガイド、リリース 15』の「シングル受信箱」の章の「1 つの Unity Connection サーバーの接続数を計算する」の項を参照してください。

**Office 365 からのシングルインボックスの同期が遅延する**

Unity Connection の Exchange への同期は機能しているが (例えば、ボイスメッセージがユーザーの Exchange メールボックスに同期されている場合)、Exchange からの同期は遅延している場合 (例えば、最後の Unity Connection 音声メッセージが ViewMail for Outlook で流れた直後にメッセージ待機インジケータがオフにならない場合)、次の作業を行います。

1. Cisco Unity Connection Administration で、影響を受けるユーザーのユニファイドメッセージングアカウントを表示し、[リセット (Reset)] を選択します。
2. 影響を受けるユーザーに対して Exchange から Unity Connection への同期が開始される場合、Unity Connection Administration で、影響を受けるユーザーに関連付けられているユニファイドメッセージングサービスを表示し、[リセット (Reset)] を選択します。

**Gmail サーバーからのシングルインボックスの同期が遅延している**

Unity Connection の Gmail サーバーへの同期は機能しているが、Gmail サーバーからの同期に遅延がある場合、次のタスクを実行します。

1. Cisco Unity Connection Administration で、影響を受けるユーザーのユニファイドメッセージングアカウントを表示し、[リセット (Reset)] を選択します。
2. Unity Connection Administration で、影響を受けたユーザーに関連付けられているユニファイドメッセージングサービス ([ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイドメッセージングサービス (Unified Messaging Services)]) を表示し、[リセット (Reset)] を選択します。
3. CuGsuiteSyncSrv (レベル 11) トレースを有効にすることで、未処理のリクエスト数を確認します。トレースの詳細については、リンク [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/troubleshooting/guide/b\\_15cuctsg.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/troubleshooting/guide/b_15cuctsg.html) にある『Cisco Unity Connection トラブルシューティングガイド、リリース 15』の「Cisco Unity Connection のトラブルシュー

ティング」の章の「[Cisco Unity Connection Serviceability のトレース](#)」の項を参照してください。



- (注) 特定のユニファイドメッセージング サービスがリセットされた場合、Unity Connection がデータを Gmail サーバーと再同期するため、ユニファイドメッセージング サービスに関連付けられたすべてのユーザーの同期が遅延します。

## サーバーからのシングルインボックスの同期に失敗しました

一連のユーザーについて、Unity Connection から Exchange/Gmail サーバーへの同期が失敗し、ユニファイドメッセージング アカウントのリセットボタンを押しても問題が解決しない場合は、次のタスクを実行します。

1. 次の CLI コマンドを実行して、メールボックス ステータス フィールドが 0 以外に設定されているエイリアスの一覧を取得します: `run cuc dbquery unitydirdb`

```
select y.alias from vw_mailboxmap as x, vw_user as y where x.userobjectid=y.objectid
AND x.status != 0
```
2. 上記の CLI の実行でユーザーエイリアスのリストが得られる場合、リストされているユーザーのステータスが 0 以外の理由を確認します。必要に応じて、次の CLI コマンドを使用して、ステータス フィールドを 0 に更新します。 `run cuc dbquery unitydirdb`

```
update tbl_mailboxmap set status = 0
```



- (注) 「status」の値を 0 として更新することは単なる回避策であり、ユーザーはログのステータス変更の理由を調査する必要があります。

## Office 365 を ADFS で使用するとシングルインボックスが失敗する

Office 365 へのアクセスに使用される Unity Connection アカウントが Active Directory で作成され、Office 365 にインポートされたシングルインボックスのために Unity Connection を Office 365 と統合する場合、Unity Connection は ADFS を処理するよう装備されていないため、シングルインボックスは機能しない可能性があります。

シングルインボックスを機能させるには、Office 365 側でローカルにアカウントを作成する必要があります。

## 単一の受信箱でメッセージが重複する問題

インターネットメッセージ ID はインターネットメッセージに対する一意の識別子です。Cisco Unity Connection は、各ボイスメッセージに固有のインターネットメッセージ ID を割り当てます。メッセージが同じインターネットメッセージ ID で復元される場合、重複するメッセージ

がユーザーのメールボックスに作成されます。メールボックスが Exchange と同期するとき、重複するメッセージが単一の受信箱に反映されます。

単一受信箱でメッセージが重複する問題を解決するには、ユーザーまたは管理者がメールボックスから重複するメッセージを削除する必要があります。



(注) COBRA は、メッセージを重複メッセージとして復元するオプションを提供するインターフェースの1つです。単一受信箱でのメッセージの重複を避けるため、メッセージを重複メッセージとして復元するオプションを選択しないでください。

## SMTP ドメイン名設定の問題を解決する

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] を選択し、[スマートホスト (Smart Host)] を選択します。
- ステップ 2 [スマートホスト (Smart Host)] ページの [スマートホスト (Smart Host)] フィールドで、SMTP スマートホストサーバーの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力し、[保存 (Save)] を選択します。(DNS が設定されている場合のみ、サーバーの完全修飾ドメイン名を入力します。)
- ステップ 3 Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[全般設定 (General Configuration)] を選択します。
- ステップ 4 [全般構成] ページの [受信者が見つからない場合] の一覧で、[メッセージをスマートホストに中継] を選択します。
- ステップ 5 [保存] をクリックします。
- ステップ 6 Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] > [メッセージアクション (Message Actions)] を展開し、[ボイスメール (Voicemail)] ドロップダウンリストの [メッセージを受信 (Accept the message)] オプションを選択します。
- ステップ 7 リレーアドレスフィールドに SMTP プロキシアドレスを入力します。

(注)

このユーザーには SMTP プロキシアドレスを作成しないでください。[メール、FAX、領収書 (Email, Fax, and receipt)] ドロップダウンリストから [メッセージをリレー (Relay the Message)] オプションを必ず選択します。

- ステップ 8 Exchange サーバーに受信者ポリシーをセットアップします。これにより、Unity Connection エイリアスが社内メール ID に決定します。

- Exchange 2013 または Exchange 2010 については、次のリンクを参照してください。

<http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb232171.aspx>

- Exchange 2007 については、次のリンクを参照してください：  
[http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb232171\(v=exchg.80\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb232171(v=exchg.80).aspx)
- Exchange 2003 については、次のリンクを参照してください。  
<http://support.microsoft.com/kb/822447>
- Unity Connection での Exchange メールポリシーの設定については、次のホワイトペーパーのリンクを参照してください：[http://www.cisco.com/en/US/prod/collateral/voicesw/ps6788/ps12506/ps6509/ガイド\\_c07-728014.html](http://www.cisco.com/en/US/prod/collateral/voicesw/ps6788/ps12506/ps6509/ガイド_c07-728014.html)

## Microsoft Outlook 版 Cisco ViewMail の問題のトラブルシューティング

Outlook 用の ViewMail でいくつかの問題に遭遇する可能性があります。この問題については、記載されているセクションで提供される情報を使用してトラブルシューティングを行うことができます。

### 音声メッセージまたは受信確認が Outlook の受信箱で受信されない

シングル受信箱ユーザーが着信ボイスメッセージを受信しない、または Outlook 受信箱で領収書を受信しない場合は、次のことに注意してください。

- [迷惑メール]フォルダをチェックして、メッセージまたは受信確認がこのフォルダに自動的にフィルタリングされているかどうかを確認します。迷惑メールフィルタを更新して、特定の送信者アドレスまたはドメイン名を安全フィルタリストに追加できます。迷惑メールフォルダを設定してメッセージのクラスを除外する方法については、Microsoft のドキュメントを参照してください。
- 組織のメールアンチスパムフィルタの設定をチェックして、音声メッセージが Outlook の受信箱フォルダ以外の場所にルーティングされていないか、.wav 添付ファイルが削除されていないか、またはポリシーが音声メッセージの配信または Outlook での受信を妨げているかを確認します。
- Unity Connection メールボックスの割り当てが設定されていて、ユーザーが送信/受信の割り当てを超過している場合、Unity Connection はユーザーの Unity Connection メールボックスでメッセージを受信できないようにします。ViewMail for Outlook は、送信/受信のしきい値に達しているため、発信者がそのユーザーにボイスメッセージを残すことができないことをユーザーに通知しません。ユーザーは Unity Connection のボイスメッセージを確認することによってのみ知ることができます。しかし、送信クォータに達した後にユーザーがメッセージを送信すると、ViewMail for Outlook はユーザーに通知されません。送信のクォータは低いしきい値であるため、ユーザーは以前の警告を無視することによってのみ、送受信のクォータに達します。

## シングルインボックスの Outlook クライアントから送信されたメッセージが受信されない

シングルインボックスのユーザーが Outlook クライアントから Unity Connection サーバー経由でメッセージを送信できない場合、例えば、ユーザーが不達通知 (NDR) を受け取る場合、以下の可能性を考慮します。

- メッセージ送信者のメールアドレスは、ユニティ Connection で設定されたプライマリまたはプロキシ SMTP アドレスと正確に一致する必要があります。
- メッセージ受信者のメールアドレスは、Unity Connection ユーザー用に設定されたプライマリまたはプロキシ SMTP アドレス、または VPIM 連絡先に設定された SMTP プロキシアドレスと一致する必要があります。一致するものが見つからない場合、Unity Connection はメッセージを SMTP スマートホストにリレーするか、または NDR を送信者に送信します。これは、Unity Connection Administration の [システム設定] > [全般設定] ページの「受信者が見つからない場合」設定で選択されたオプションによります。デフォルトでは、Unity Connection は NDR を送信します。

## 単一受信箱アカウント以外のメールアドレスで受信されたメッセージ

ユーザーが Unity Connection メールボックスではなく、会社のメールまたは他のメールアドレスで予期せずボイスメッセージを受信する場合、次の可能性を考慮してください。

- メッセージ受信者のメールアドレスは、Unity Connection ユーザー用に設定されたプライマリまたはプロキシ SMTP アドレス、または VPIM 連絡先に設定された SMTP プロキシアドレスと一致する必要があります。一致するものが見つからず、メッセージを SMTP スマートホストにリレーするように Unity Connection が設定されている場合、メッセージは適切なメールアドレスにリレーされます。メッセージ受信者に、該当するメールアドレスに構成されたプロキシ SMTP アドレスがあることを確認します。[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システムアドミニストレーションガイド、リリース 15』の「ユーザー設定」の章の「SMTP プロキシアドレス」の項を参照してください。
- 受信者のメッセージアクションが、特定のタイプ (音声、メール、FAX、または配信確認) のメッセージを会社のメールアドレスのユーザーにリレーするように設定されている場合、一見誤っているように見えるメッセージのルーティングは、予期された動作である可能性があります。メッセージアクションは、受信者のユニファイドメッセージングアカウントで指定されているユニファイドメッセージングサービスでも構成され、ユーザーレベルの設定とユニファイドメッセージングサービスの設定の相互作用によって、予期しない結果が生じる場合があります。メッセージアクションが特定のユーザーにどのようにメッセージをリレーするかの概要については、Unity Connection 管理で、そのユーザーの [メッセージアクション] ページを参照してください。

## Outlook でメッセージを再生できない

Outlook から安全なメッセージを再生するには、Microsoft Outlook 版 Cisco Unity Connection ViewMail をインストールする必要があります。Outlook で安全なメッセージを表示すると、

メッセージ内のテキストは安全なメッセージについて簡単に説明しますが、.wav 添付ファイルは含まれません。.wav ファイルの唯一のコピーが Unity Connection サーバーに残ります。



**注意** 安全なメッセージを Outlook から削除すると、Unity Connection は Unity Connection の削除済みアイテムフォルダにメッセージを移動します。メッセージエージングが設定されている場合、メッセージは最終的に削除されます。

## Outlook の .PST フォルダに移動されたメッセージが再生できない

Unity Connection は次の Outlook フォルダ中のボイスメッセージをユーザーの Unity Connection 受信箱フォルダと同期するため、メッセージは Unity Connection 受信箱フォルダで引き続き表示されます。

- Outlook の受信箱フォルダの下のサブフォルダ
- Outlook の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダーの下のサブフォルダ
- Outlook の [迷惑メール (Junk Email)] フォルダ

Unity Connection は Outlook の送信済みアイテムフォルダ中のボイスメッセージをユーザーの Unity Connection 送信済みアイテムフォルダと同期させるため、メッセージは Unity Connection の送信済みアイテムフォルダで引き続き見ることができます。

Unity Connection がセキュアなボイスメッセージを Exchange に複製するとき、複製されたメッセージにはセキュアメッセージについて簡単に説明するテキストのみが含まれます。.wav ファイルのコピーだけが Unity Connection サーバーに残ります。ユーザーが Unity を使用して安全なメッセージを再生する場合、ViewMail は Unity Connection サーバーからメッセージを取得し、Exchange またはユーザーのコンピュータにメッセージを保存することなく再生します。

ユーザーが Unity Connection 受信箱フォルダと同期されていない Outlook フォルダに安全なメッセージを移動する場合、ボイスメッセージの唯一のコピーが Unity Connection の削除済みアイテムフォルダに移動され、メッセージは Outlook で再生できなくなります。ユーザーがメッセージを Outlook の受信箱フォルダ、または Unity Connection 受信箱フォルダと同期されている Outlook フォルダに戻した場合、そして、

- メッセージがまだ Unity Connection の削除済みアイテム フォルダにある場合、メッセージは同期されてそのユーザーの Unity Connection 受信箱に戻され、メッセージは Outlook で再び再生可能になります。
- メッセージが Unity Connection の削除済みアイテム フォルダにない場合、メッセージは Unity Connection に再同期されないため、Outlook または Unity Connection で再生できなくなります。

詳細については、『ユニファイドメッセージングガイド』Cisco Unity Connection リリース 15 の「ユニファイドメッセージングの紹介」の「Outlook フォルダの同期」のセクションを参照してください [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/unified\\_messaging/guide/b\\_15cucumgx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/unified_messaging/guide/b_15cucumgx.html)。

## メッセージを再生しても待機メッセージインジケータがオフにならない

ユニファイドメッセージングサーバーとして設定された Cisco Unity からアップグレードし、そのサーバーからメッセージを移行した場合は、次の点に注意してください。

- 移行されたメッセージの 2 つのコピーが各ユーザーの Exchange メールボックスに表示されます。単一受信箱が構成されている場合、元のメッセージと、Exchange メールボックスに同期された移行されたメッセージです。
- ユーザーが Outlook を使用して Exchange で元のメッセージを再生する場合 (メッセージの受信時に Cisco Unity が Exchange に入れるコピー)、メッセージは Unity Connection で未読のままとなり、メッセージ待機中インジケータは点灯したままになります。移行されたメッセージ (単一受信箱機能によって Exchange メールボックスに同期されたコピー) を再生するか、移行後に受信したメッセージを再生すると、必要に応じてメッセージ待機インジケータがオフになります。

## メッセージが再生される前に待機メッセージインジケータがオフになる

Outlook の [閲覧ウィンドウで表示時に項目を既読にする] オプションを有効にしている場合、メッセージは Outlook の受信箱で選択されるとすぐに既読になります。あなたが聞いていない Unity Connection ボイスメッセージがこれだけである場合、Unity Connection はメッセージ待機インジケータをオフにします。

## Outlook でメッセージを削除しても、対応するメッセージは削除されない

ユニファイドメッセージングサーバーとして設定された Cisco Unity からアップグレードし、そのサーバーからメッセージを移行した場合は、次の点に注意してください。

- 移行されたメッセージの 2 つのコピーが各ユーザーの Exchange メールボックスに表示されます。単一受信箱が構成されている場合、元のメッセージと、Exchange メールボックスに同期された移行されたメッセージです。
- ユーザーが Outlook を使用して Exchange の元のメッセージ (Cisco Unity がメッセージを受信したときに Exchange に入れたコピー) を削除する場合、移行されたメッセージは Unity Connection のユーザーの受信箱に残ります。移行されたメッセージを Outlook で削除すると、メッセージは Unity Connection のユーザーの受信箱から Unity Connection のユーザーの削除済みアイテムフォルダに移動されます。
- 削除されたメッセージの場所についての詳細は、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/unified\\_messaging/guide/b\\_15cucumgx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/unified_messaging/guide/b_15cucumgx.html) にある『Cisco Unity Connection ユニファイドメッセージングガイド、リリース 15』の「ユニファイドメッセージングの紹介」の章の「削除済みメッセージの場所」の項を参照してください。

## Outlook で .PST フォルダに移動されたメッセージが削除される

Unity Connection は次の Outlook フォルダ中のボイスメッセージをユーザーの Unity Connection 受信箱フォルダと同期するため、メッセージは Unity Connection 受信箱フォルダで引き続き表示されます。

- Outlook の受信箱フォルダの下のサブフォルダ
- Outlook の [削除済みアイテム (Deleted Items) ] フォルダーの下のサブフォルダ
- Outlook の [迷惑メール (Junk Email) ] フォルダ

ユーザーがボイスメッセージを受信箱フォルダではない Outlook フォルダに移動すると、メッセージは Unity Connection の削除済みアイテムフォルダに移動されます。

詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/unified\\_messaging/guide/b\\_15cucumgx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/unified_messaging/guide/b_15cucumgx.html) にある『Cisco Unity Connection ユニファイドメッセージングガイド、リリース 15』の「ユニファイドメッセージングの概要」の章の「Outlook フォルダとの同期」の項を参照してください。

## 無効なパスワードの問題のトラブルシューティング

ユーザーが Messaging Assistant で Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のパスワードを変更する場合、クライアントが引き続き Unity Connection にアクセスしてボイスメッセージを取得できるように、ViewMail オプションで設定されているパスワードも更新する必要があります。同様に、LDAP 認証が設定されていて、PCA パスワードが LDAP で変更された場合、ViewMail オプションで設定されたパスワードを更新する必要があります。PCA パスワードが変更されたが、ViewMail が更新されていない場合、ViewMail 機能を使用しようとすると、ユーザーに無効な資格情報が入力されたことを示すメッセージが表示されます。

## Cisco ViewMail for Microsoft Outlook のパスワードの変更

### 手順

---

**ステップ 1** Outlook 2010 を使用している場合:

- a) ユーザーのワークステーションの Outlook 2010 で、[ViewMail] タブをクリックします。
- b) [設定 (Settings) ]を選択します。

**ステップ 2** Outlook 2007 または Outlook 2003 を使用している場合:

- a) ユーザーのワークステーションで、Outlook の [ツール] メニューから、[オプション] を選択します。
- b) [メールの表示] タブを選択します。

**ステップ 3** [関連メールアカウント] リストから、ユーザーの Microsoft Exchange/Single Inbox アカウントを選択し、[編集] を選択します。

**ステップ 4** ViewMail のアカウント設定ウィンドウで、ユーザーのパスワードを変更します。

**ステップ 5** [テスト設定] を選択します。

**ステップ 6** テストに成功したら、[OK] を選択します。テストに失敗した場合、パスワードを再入力し、繰り返します。

**ステップ 7** OK を選択してウィンドウを閉じます。次に OK を再度選択して [オプション] ダイアログを閉じます。

---

## ユーザーワークステーションで Outlook 版 ViewMail から診断情報を収集する

Microsoft Outlook 版 Cisco ViewMail フォームの問題をトラブルシューティングするために、ユーザーのワークステーションで診断を有効にすることができます。

## ユーザーワークステーションで Microsoft Outlook 診断用 Cisco ViewMail を有効化し、ログファイルを表示する

### 手順

---

**ステップ 1** Outlook 2010 を使用している場合:

- a) ユーザーのワークステーションの Outlook 2010 で、**[ViewMail]** タブをクリックします。
- b) **[設定 (Settings)]** を選択します。

**ステップ 2** Outlook 2007 または Outlook 2003 を使用している場合:

- a) ユーザーのワークステーションで、Outlook の **[ツール]** メニューから、**[オプション]** を選択します。
- b) **[メールの表示]** タブを選択します。

**ステップ 3** **診断トレースをオンにする** チェックボックスを選択します。

**ステップ 4** **[OK]** を選択します。

**ステップ 5** 問題を再現します。

**ステップ 6** Outlook 2010 を使用している場合:

- a) ユーザーのワークステーションの Outlook 2010 で、**[ViewMail]** タブをクリックします。
- b) **[メールログファイル (Email Log Files)]** を選択し、ログを添付したメッセージを指定のメールアドレスに送信します。

**ステップ 7** Outlook 2007 または Outlook 2003 を使用している場合:

- a) ヘルプ メニューで、**Cisco ViewMail for Outlook > メールログファイル** を選択します。
  - b) ログを添付してメッセージをメールアドレスに送信します。
- 

## シングルインボックスおよび ViewMail for Outlook の問題に関する Unity Connection Server の診断情報を収集する

Unity Connection VMO マクロトレースを有効にして、サーバー側からクライアントの問題をトラブルシューティングできます。

診断トレースを有効にして収集する方法の詳細については、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) を参照してください。

## Troubleshooting Access to Emails in an External Message Store

### ユーザーが電話で7を押した後、「無効な選択です」と流れる

ユーザーが電話でログインし、メインメニューの7を押し、「選択が無効です」と告げられた場合、そのユーザーのユニファイドメッセージングサービスアカウントは外部メッセージストアのメールへのアクセスが有効になっていません。

### 外部メッセージストアのメールへのユーザーアクセスを有効にする

#### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、[ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索 (Search User)] ページで、適切なユーザーを選択します。
- ステップ 2** [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューで [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] > を選択します。
- ステップ 3** [ユニファイドメッセージングアカウント] ページで、外部メッセージストアに接続するユニファイドメッセージングサービスの名前を選択します。
- ステップ 4** [ユニファイドメッセージングアカウントの編集 (Edit Unified Messaging Account)] ページで、[テキスト/スピーチ (TTS) を使用して Exchange の電子メールにアクセス (Access Exchange by Using Text to Speech (TTS))] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。

### を押した後、電話を使っているユーザーに「メッセージは利用できません」というメッセージが流れる

ユーザーが電話からログインし、メインメニューの7を押しても、メッセージは利用できないというメッセージが表示されます。次のタスクリストに従って、問題の原因を特定し、解決してください。問題が解決するまで、提示された順序でタスクを実行してください。

7を押した後に「メッセージが利用できません」と表示された場合のトラブルシューティングについては、指定されたステップに従います。

1. 外部メッセージストアのメールへのアクセスを可能にするユニファイドメッセージングサービスをテストし、報告されたエラーを修正します。「[外部メッセージストアのメールにアクセスするユニファイドメッセージングサービスのテスト](#)」の項 (7-15 ページ) を参照してください。
2. 外部メッセージストアのメールにアクセスできるユーザーのユニファイドメッセージングアカウントをテストし、報告されたエラーを修正します。「[外部メッセージストアのメールにアクセスするためのユニファイドメッセージングアカウントのテスト](#)」を参照してください。
3. Cisco Unity Connection の管理で、[サービスクラス (Class of Service)] を展開し、[サービスクラス (Class of Service)] を選択します。ボイスメールユーザーに適用するサービス

クラスを選択します。[サービスクラスの編集] ページで、[音声合成 (TTS) を使用した Exchange メールへのアクセスを許可] チェックボックスが選択されていることを確認します。

4. Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users) ] を展開し、[ユーザー (Users) ] を選択します。[音声合成 (TTS) を使用した Exchange メールへのアクセスを許可] チェックボックスが選択されていることを確認します。「外部メッセージストアのメールへのユーザーアクセスの有効化」を参照してください。
5. Exchange サーバーを指定するチェックボックスを選択した場合は、Exchange 2003 サーバーの IP アドレスまたはホスト名を入力します。その後、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging) ] > [ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services) ] の [サーバー (Server) ] フィールドの値を使用して、ユニファイドメッセージング サービスが接続するサーバーに ping を送信します。Ping が失敗した場合、Unity Connection は機能していません。Unity Connection のネットワーク機能を復元する必要があります。
6. ユニファイドメッセージングサービスが SSL に構成され、[Exchange サーバーの証明書を検証する] チェックボックスがオンの場合、証明書の検証が問題の原因かどうかを判断します。Cisco Unity Connection Administration で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging) ] > [ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services) ] に移動し、[Exchange サーバーの証明書を確認する (Validate Certificates for Exchange Servers) ] チェックボックスをオフにして、[保存 (Save) ] を選択します。
7. (Exchange 2003 のみ) Exchange 2003 の場合のみ、指定された手順に従います。

Unity Connection 管理で、[ユーザー] > ユーザーの [ユニファイドメッセージングアカウントの編集] ページで、[ユーザー ID] フィールドの入力がユーザーの Exchange ログインエイリアスと一致していることを確認します。ログインタイプフィールドが Unity Connection エイリアスを使用するに設定されている場合、ユーザー Exchange ログインエイリアスは Unity Connection ユーザーエイリアスと一致する必要があります。

Exchange サーバーで、Microsoft Exchange IMAP4 サービスが実行中であることを確認します。

Exchange サーバーが IMAP4 の基本認証をサポートするようにセットアップされていることを確認します。

## ユニファイドメッセージングサービスが外部メッセージストアのメールにアクセスするためのテスト

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection 管理で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging) ] を開き、[ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services) ] を選択します。[ユニファイドメッセージング サービスの検索] ページで、適切なサービスの名前を選択します。
- ステップ 2 [ユニファイドメッセージングサービスの編集 (Edit Unified Messaging Service) ] ページで、[テスト (Test) ] を選択します。

**ステップ3** [タスクの実行結果] ウィンドウで、問題と推奨事項のリストを参照し、適切なトラブルシューティング手順を実行します。

**ステップ4** テストに成功するまで、[手順2](#)と[手順3](#)を繰り返します。

ユーザーが外部メッセージストアの電子メールにアクセスするためのユニファイドメッセージングアカウントをテストする

#### 手順

**ステップ1** Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、[ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページで、ユーザーのエイリアスを選択します。

**ステップ2** [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューで[ユニファイドメッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] を選択します。

**ステップ3** [ユニファイドメッセージングアカウント] ページで適切なユニファイドメッセージングアカウントの名前を選択し、[テスト] を選択します。

**ステップ4** [タスクの実行結果] ウィンドウで、問題と推奨事項のリストを参照し、適切なトラブルシューティング手順を実行します。

**ステップ5** テストに成功するまで、[手順2](#)と[手順4](#)を繰り返します。

外部メッセージストアのメールへのユーザー アクセスを有効にする

#### 手順

**ステップ1** Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、[ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページで、ユーザーのエイリアスを選択します。

**ステップ2** [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューで[ユニファイドメッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] を選択します。

**ステップ3** [ユニファイドメッセージングアカウント] ページで、外部メッセージストアに接続するユニファイドメッセージングサービスの名前を選択します。

**ステップ4** [ユニファイドメッセージングアカウントの編集 (Edit Unified Messaging Account)] ページで、[テキスト/スピーチ (TTS) を使用して Exchange の電子メールにアクセス (Access Exchange Email by Using Text to Speech (TTS))] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。

## ユーザーにメールの最後または最初の意味不明な音が聞こえる

ユーザーがメールの末尾または先頭で意味不明な内容を聞くと、意味不明な部分は音声合成 (TTS) で再生されるメール書式設定の一部になります。TTS エンジンにはさまざまなメール形式

に見られる意味不明な部分をいくつかクリーンアップできますが、形式によっては、一部の意味不明な部分が再生される場合があります。

## 電話によって削除されたメールがまだ受信箱フォルダにある (Exchange 2003 のみ)

MAPI クライアント (Microsoft Outlook など) でメールアカウントにアクセスすると、電話で削除されたメールが [削除済みアイテム] フォルダではなく、[受信箱] に表示されたままになる場合があります。

Unity Connection は Exchange 2003 と通信するのに IMAP プロトコルを使用します。Exchange 2003 は IMAP 経由でソフト削除されたメッセージを MAPI プロトコルを使ってソフト削除されたメッセージとは異なる方法で処理します。メッセージが IMAP でソフト削除されると、削除済みとしてマークされ、受信箱フォルダに残されます。メッセージが MAPI によりソフト削除されると、削除済みアイテム フォルダに移動されます。

## トレースを使用して外部メッセージストアにあるメールへのアクセスをトラブルシューティングする

トレースを使用して、外部メッセージストアのメールへのアクセスをトラブルシューティングできます。詳しい手順については、「[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」を参照してください。

## Troubleshooting Calendar Integrations

### ユニファイド メッセージング アカウントがカレンダーの統合に使用される

カレンダー統合で使用されるユニファイドメッセージングアカウントには、次の構成原則が適用されます。

- ユーザーは、そのユーザーの [ユニファイドメッセージングアカウント] ページで [Exchange カレンダーおよび連絡先にアクセスする] チェックボックスがオンになっているユニファイドメッセージングアカウントを 1 つだけ持つことができます。
- [ユニファイドメッセージングサービス] ページの [MeetingPlace のスケジュールと参加] チェックボックスが選択されているユーザーは、複数のユニファイドメッセージングアカウントを持つことができます。
- [MeetingPlace のスケジュールと参加] チェックボックスがオンになっているユニファイドメッセージングアカウントをユーザーが複数持っている場合、([ユーザー] > [ユニファイドメッセージングアカウントの編集] ページ上の) [プライマリミーティングサービス] チェックボックスはそのうちの 1 つでオンにできます。

各ユーザーは、1 つのユニファイドメッセージングアカウントからのみカレンダー情報にアクセスできます。カレンダーが有効なユニファイドメッセージングアカウントが Exchange サーバーに接続している場合、ユーザーは Exchange カレンダーからのみイベントにアクセスできます。同様に、カレンダーが有効なユニファイドメッセージングアカウントが Cisco Unified

MeetingPlace サーバーに接続している場合、ユーザーは Cisco Unified MeetingPlace カレンダーからのみイベントにアクセスできます。

[MeetingPlace スケジュール設定および参加設定 (MeetingPlace Scheduling and Joining)] チェックボックスがオンになっているユニファイドメッセージングアカウントをユーザーが複数持っている場合、[プライマリ会議サービス (Primary Meeting Service)] チェックボックスがオンになっているユニファイドメッセージングアカウントにより、予約不要ミーティングのスケジュールにどの Cisco Unified MeetingPlace サーバーが使用されるかが決定されます。

Cisco Unity Connection と Exchange 間のカレンダー連携の設定については、『Cisco Unity Connection ユニファイドメッセージングガイド、リリース 15』の[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/unified\\_messaging/guide/b\\_15cucumgx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/unified_messaging/guide/b_15cucumgx.html)「ユニファイドメッセージングを設定する」の章を参照してください。

## カレンダー連携のテスト

### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、その後 [ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索 (Search Users)] ページで、ユーザーのエイリアスを選択します。
- ステップ 2** [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューで [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] を選択します。
- ステップ 3** [ユニファイドメッセージングアカウント] ページで、適切なユニファイドメッセージングサービスアカウントの名前を選択します。
- ステップ 4** [ユニファイドメッセージングアカウントの編集 (Edit Unified Messaging Account)] ページで、[テスト (Test)] を選択します。
- ステップ 5** [タスクの実行結果] ウィンドウで、問題と推奨事項のリストを参照し、適切なトラブルシューティング手順を実行します。
- ステップ 6** テストに成功するまで、[手順 4](#) と [手順 5](#) を繰り返します。

## ユニファイドメッセージングアカウントの状態を取得する

Cisco Unity Connection Administration で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイドメッセージングアカウントの状況 (Unified Messaging Accounts Status)] ページを参照します。ページ上のステータスアイコンは、Cisco Unity Connection の設定状況を示します。

各ユーザーのユニファイドメッセージングアカウントページには、Unity Connection の構成状況も表示されます。

## 最後のチェックでテストが失敗

カレンダー連携のトラブルシューティングを行うために [ユニファイドメッセージングアカウントの編集] ページで [テスト] を選択し、最後のチェック (「システムは通常のカレンダー操

作を実行できませんでした」というメッセージで失敗する) 以外のすべてのチェックに成功した場合は、次のタスクリストを使用して、原因を特定し、問題を解決する必要があります。問題が解決するまで、記載されている順にタスクを実行します。

1. Exchange サーバーで、SP2 以降がインストールされていることを確認します。
2. Exchange サーバーで、ユーザーの Outlook Web Access (OWA) が有効になっていることを確認します。
3. Cisco Unity Connection 管理で、[ユーザー]>ユーザーの [ユニファイドメッセージングアカウントの編集] ページで、[メールアドレス] フィールドの入力がユーザーのプライマリ SMTP アドレスと一致していることを確認します。
4. Exchange サーバーで、Microsoft Exchange Outlook Web Access サービスが利用可能であることを確認します。

ウェブブラウザに以下のいずれかの URL を入力することにより、Microsoft Exchange Outlook ウェブアクセスサービスが利用可能かどうかを手動で確認することができます:

`http://<servername>/exchange/<emailaddress>`

`https://<servername>/exchange/<emailaddress>`

次の点に注意してください。

- [Exchange カレンダーおよび連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts) ] チェックボックスがオンになっているユニファイドメッセージングアカウントが、ウェブベースのプロトコルリストの値が「HTTPS」であるユニファイドメッセージングサービスに関連付けられている場合、URL は「https」で始まる必要があります。
  - [ユニファイドメッセージング (Unified Messaging) ]>[ユニファイドメッセージングサービス (Unified Messaging Services) ] ページで、Exchange Server を指定することを選択した場合、<servername> について Exchange Server の値を入力します。ユーザーのユニファイドメッセージングアカウントが参照するユニファイドメッセージングサービスを使用します。Exchange サーバーの検索を選択した場合は、ドメインを ping できること、およびプロトコル (LDAP または LDAPS) が正しいことを確認します。
  - <emailaddress> には、ユーザーのユニファイドメッセージングアカウントが使用しているメールアドレスを入力します。ユーザーの [ユーザー (Users) ]>[ユニファイドメッセージングアカウントの編集 (Edit Unified Messaging Account) ] の項を参照してください。認証が求められたら、ユーザーの Active Directory エイリアスとパスワードを入力します。
5. (Exchange 2003 のみ) Cisco Unified OS の管理の [サービス]>[Ping の設定] ページで、Unity Connection が Exchange サーバーの IP アドレスまたはホスト名に対して ping を実行できることを確認します。
  6. ユニファイドメッセージングサービスがウェブベースのプロトコルに HTTPS を使用するよう構成され、[Exchange Server の証明書を検証する] チェックボックスがオンの場合、次のサブタスクを実行して、証明書の検証が問題の原因であるかどうかを判断します。

Unity Connection Administration で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページに移動し、テストしているユニファイドメッセージングアカウントに関連付けられているユニファイドメッセージングサービスを選択します。

[ユニファイドメッセージングサービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページで、[サーバー証明書を確認する (Validate Server Certificate)] のチェックを外し、[保存 (Save)] をクリックします。

電話で、問題が発生したユーザーとしてログインし、カレンダー情報にアクセスします。

ユーザーがカレンダー情報にアクセスできる場合、Exchange サーバー証明書を発行した認証局 (CA) のパブリックルート証明書が、信頼できる証明書として Unity Connection にインストールされていること、それが自己署名されており、有効期限が切れていないことを確認します。

Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイドメッセージングサービスの編集 (Edit Unified Messaging Services)] ページで、[サーバー証明書を確認する (Validate Server Certificate)] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。

7. ユニファイドメッセージングサービスが使用する Exchange のサービスアカウントに、インフォメーションストアの管理、受信、送信の権限が付与されていることを確認します。
8. Exchange サーバーが、予定表情報リクエストに応答するのに十分遅く、Unity Connection がタイムアウトになった場合、Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細 (Advanced)] > [ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページに移動します。[TTS と予定表: 応答を待機する時間 (秒) (TTS and Calendars: Time to Wait for a Response (In Seconds))] フィールドに 4 より大きい値を設定します。



(注) TTS とカレンダー: 応答を待機する時間 (秒) の値を増やすと、カレンダー情報にアクセスするときに遅延が発生する可能性があります。

## テストには成功するが、カレンダー連携がまだ機能しない (Exchange 2003 のみ)

[ユニファイドメッセージングアカウントの編集 (Edit Unified Messaging Account)] ページで [テスト (Test)] を選択して予定表統合のトラブルシューティングを行い、すべてのチェックに成功したにもかかわらず、予定表統合が機能しない場合は、次のタスクリストを使用して問題の原因を特定し、解決します。問題が解決するまで、提示された順序でタスクを実行してください。

### テスト成功時のカレンダー連携のトラブルシューティングのタスクリスト

1. Cisco Unity Connection Administration で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページに移動し、

テストしているユニファイドメッセージング アカウントに関連付けられているユニファイドメッセージング サービスを選択します。[ユニファイドメッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページで、Exchange サーバーの完全修飾 DNS 名 (FQDN) が DNS 経由で解決可能であることを確認します。ユニファイドメッセージング サービスが Exchange サーバーの IP アドレスで設定されている場合でも、カレンダー情報は Exchange サーバーから、サーバーの FQDN を含む URL が提供されます。Unity Connection はこれらの URL を使用します。ユーザーがカレンダー情報にアクセスできるようにするために、DNS サーバーによって URL が解決される必要があります。Exchange サーバーが、予定表情報リクエストに応答するのに十分遅く、Unity Connection がタイムアウトになった場合、Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細 (Advanced)] > [ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページに移動します。[TTS と予定表: 応答を待機する時間 (秒) (TTS and Calendars: Time to Wait for a Response (In Seconds))] フィールドに 4 より大きい値を設定します。



(注) TTS とカレンダー: 応答を待機する時間 (秒) の値を増やすと、カレンダー情報にアクセスするときに遅延が発生する可能性があります。

2. Unity Connection および Exchange サーバーのシステム クロックが両方とも正しいことを確認します。
3. ユーザーの Outlook カレンダーにミーティングが表示されることを確認します。

Cisco Unified MeetingPlace ミーティングがこれらのアプリケーションのユーザーウェブインタフェースからスケジュールされた場合、スケジュールされたミーティングはユーザーの Outlook カレンダーには表示されません。「Exchange」メールタイプで Cisco Unified MeetingPlace のプロファイルを設定すると、ミーティング要求はユーザーの Outlook カレンダーに表示されません。

## 非公開ミーティングがミーティング一覧に表示されない (Cisco Unified MeetingPlace のみ)

Cisco Unity Connection と Cisco Unified MeetingPlace のカレンダー連携がある場合、ユーザーがミーティング情報にアクセスすると、公開および非公開のミーティングが一覧表示されます。

非公開ミーティングがミーティングのリストに表示されない場合、Unity Connection がカレンダー情報にアクセスするために使用するサービス アカウントが正しく設定されていません。

## Unity Connection サービス アカウントの設定 (Cisco Unified MeetingPlace のみ)

### 手順

ステップ 1 Cisco Unified MeetingPlace 管理サーバーに管理者としてログインします。

ステップ 2 ユーザー設定 (User Configuration) > ユーザープロファイル (User Profiles) の順に選択します。

- ステップ3 Unity Connection サービス アカウントを選択します。
- ステップ4 ユーザータイプフィールドで **システム管理者** を選択します。
- ステップ5 **保存** を選択します。
- ステップ6 Cisco Unified MeetingPlace からサインアウトします。

## ミーティング一覧にミーティングが表示されない

ミーティングの一覧にミーティングが表示されない場合、Cisco Unity Connection がカレンダー情報を更新するために待機する時間間隔が原因である可能性があります。

### Cisco Unity Connection がカレンダー情報を更新するまでの間隔を変更する

#### 手順

- ステップ1 Cisco Unity Connection の管理で、[ **システム設定 > 詳細** ] を開き、[ **ユニファイドメッセージングサービス** ] を選択します。
- ステップ2 [ **ユニファイドメッセージング サービスの設定 (Unified Messaging Services Configuration)** ] ページの [ **予定表：通常の予定表キャッシングポール間隔 (分) (Calendars: Normal Calendar Caching Poll Interval (In Minutes))** ] フィールドで、予定表の連携が設定されているユーザーの今後の Outlook 予定表データをキャッシュする際に、Unity Connection が投票サイクル間で待機する時間を分単位で入力します。

数が大きいほど、Unity Connection サーバーへの影響が減りますが、サーバーはユーザーの Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できなくなります。数が小さいほど、Unity Connection サーバーへの影響が増えますが、サーバーはユーザーの Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できるようになります。

[ **予定表：短い予定表キャッシングポール間隔 (分) (Calendars: Short Calendar Caching Poll Interval (In Minutes))** ] フィールドには、予定表キャッシュをより頻繁に更新する必要がある予定表ユーザーのために、Unity Connection が次の投票サイクルまで待機する時間 (分) を入力します。

この設定は、[ **ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)** ] ページで [ **短い予定表キャッシングポール間隔を使用する (Use Short Calendar Caching Poll Interval)** ] チェックボックスがオンのユーザーに適用されません。
- ステップ3 **保存** を選択します。

## 「Exchangeカレンダーと連絡先にアクセス」オプションはユニファイドメッセージングアカウントでは利用できない

[ **ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Account)** ] ページに [ **Exchangeの予定表および連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts)** ] チェックボックスが表示されない場合、以下のタスクリストを使用して問題の原因を特定し、解決する。問題が解決するまで、記載されている順にタスクを実行します。

1. Cisco Unity Connection Administration で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイドメッセージングサービス (Unified Messaging Services)] ページに移動し、テストしているユニファイドメッセージングアカウントに関連付けられているユニファイドメッセージングサービスを選択します。
2. [ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページで、[Exchange のカレンダーおよび連絡先にアクセスする] チェックボックスが選択されていることを確認します。

## トレースを使用したカレンダー連携のトラブルシューティング

トレースを使用して、カレンダー連携のトラブルシューティングを行うことができます。詳しい手順については、「[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」を参照してください。

## パーソナル着信転送ルールを使用してカレンダー情報にアクセスする際のトラブルシューティング

パーソナル着信転送ルールを使用しているときに、ユーザーがカレンダー情報にアクセスする際に問題が発生する場合、Unity Connection がカレンダー情報を更新するまでの待ち時間が原因である可能性があります。以下の手順を実行します。

トレースを使用すると、パーソナル着信転送ルール使用時のカレンダー情報へのアクセスに関連する問題をトラブルシューティングできます。詳しい手順については、「[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」を参照してください。

- [パーソナル着信転送ルールのトラブルシューティング \(269 ページ\)](#) の章も参照してください。

## Unity Connection がカレンダー情報の更新を待機する間隔の変更

### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細 (Advanced)] > を開き、ユニファイドメッセージングサービスを選択します。
2. [ユニファイドメッセージングサービスの設定 (Unified Messaging Services Configuration)] ページの [予定表：通常の予定表キャッシングポール間隔 (分) (Calendars: Normal Calendar Caching Poll Interval (In Minutes))] フィールドで、予定表の連携が設定されているユーザーの今後の Outlook 予定表データをキャッシュする際に、Unity Connection が投票サイクル間で待機する時間を分単位で入力します。
3. 保存を選択します。

## 手順の詳細

### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細 (Advanced)] > を開き、ユニファイドメッセージングサービスを選択します。
- ステップ 2** [ユニファイドメッセージングサービスの設定 (Unified Messaging Services Configuration)] ページの [予定表：通常の予定表キャッシングポール間隔 (分) (Calendars: Normal Calendar Caching Poll Interval (In Minutes))] フィールドで、予定表の連携が設定されているユーザーの今後の Outlook 予定表データをキャッシュする際に、Unity Connection が投票サイクル間で待機する時間を分単位で入力します。
- 数が大きいほど、Unity Connection サーバーへの影響が減りますが、サーバーはユーザーの Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できなくなります。数が小さいほど、Unity Connection サーバーへの影響が増えますが、サーバーはユーザーの Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できるようになります。
- [予定表：短い予定表キャッシングポール間隔 (分) (Calendars: Short Calendar Caching Poll Interval (In Minutes))] フィールドには、予定表キャッシュをより頻繁に更新する必要がある予定表ユーザーのために、Unity Connection が次の投票サイクルまで待機する時間 (分) を入力します。
- この設定は、[ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで [短い予定表キャッシングポール間隔を使用する (Use Short Calendar Caching Poll Interval)] チェックボックスがオンのユーザーに適用されません。
- ステップ 3** 保存を選択します。

## ユニファイドメッセージングサービスおよびユニファイドメッセージングアカウントのテストボタンのトラブルシューティング

[テスト (Test)] ボタン (ユニファイドメッセージングサービス診断ツール) の問題をトラブルシューティングするために、トレースを使用できます。このボタンは Cisco Unity Connection 管理の次のページで利用できます。

- ユニファイドメッセージング > ユニファイドメッセージングサービス > [ユニファイドメッセージングサービスを検索] ページでユニファイドメッセージングサービスを選択する > [ユニファイドメッセージングサービスの編集] ページ。
- ユーザー > ユーザー > [ユーザーの検索] ページでユーザーを選択する > ユーザーの基本ページの編集 > 編集 > ユニファイドメッセージングアカウント > 適切なアカウントを選択してください > [ユニファイドメッセージングアカウントの編集] ページ。

[テスト] ボタンの問題をトラブルシューティングするためのトレースの使用については、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) を参照してください。





## 第 8 章

# IMAP クライアントおよび Outlook 版 ViewMail のトラブルシューティング

• [IMAP クライアントおよび Outlook 版 ViewMail のトラブルシューティング \(91 ページ\)](#)

## IMAP クライアントおよび Outlook 版 ViewMail のトラブルシューティング

### パスワード変更の問題のトラブルシューティング

ユーザーが Messaging Assistant で Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のパスワードを変更する場合、クライアントが引き続き Unity Connection にアクセスしてボイスメッセージを取得できるように、IMAP メールクライアントアプリケーションからもパスワードを更新する必要があります。同様に、LDAP 認証が設定されていて、PCA パスワードが LDAP で変更された場合、IMAP メールクライアントアプリケーションで設定されたパスワードを更新する必要があります。

PCA パスワードが変更された場合、ViewMail for Outlook を使用するユーザーは Outlook 用 ViewMail のオプションでパスワードも変更する必要があります。PCA パスワードが変更されたが、ViewMail が更新されていない場合、ViewMail 機能を使用しようとすると、ユーザーに無効な資格情報が入力されたことを示すメッセージが表示されます。

### IMAP メールクライアントでのサインインの問題のトラブルシューティング (LDAP が構成されていない)

ユーザーが IMAP クライアントにログインできない、またはボイスメッセージを受信できない場合、以下の可能性を考慮します:

- IMAP クライアントアプリケーションがユーザーに Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワードの入力を要求したものの、パスワードを受け入れなかった場合:

- 無効なサインイン試行が多すぎるため、Cisco Unity Connection ユーザーアカウントがロックされている可能性があります。
- Unity Connection ユーザーアカウントが管理者によりロックされた可能性があります。
- Unity Connection ユーザーパスワードの有効期限が切れている可能性があります。
- Unity Connection ユーザーアカウントが、ユーザーに新しいパスワードを指定することを要求するように設定されている可能性があります。
- Unity Connection ユーザーが間違えたパスワードを入力している可能性があります。

Messaging Assistant または Messaging Inbox へのアクセスを許可するサービスクラスに属するユーザーは、Cisco PCA へのログインを試行できます。Cisco PCA は失敗したサインインの理由を説明するエラーメッセージを表示します。Messaging Assistant または Messaging Inbox にアクセスできないユーザーは管理者に連絡する必要があります。

- Microsoft Outlook ユーザーが Cisco PCA パスワードの入力を求められない場合、[インターネットメール設定 (IMAP)] ページの [パスワードを記憶する] チェックボックスが選択されていないことを確認します。このオプションが選択されていて、ユーザーのパスワードの有効期限が切れている、変更されている、またはロックされている場合、Microsoft Outlook はユーザーに Cisco PCA パスワードの入力を求めません。その結果、ユーザーは Unity Connection からのボイスメッセージを受信せず、Outlook はユーザー名とパスワードのプロンプトを表示します。

## IMAP メールクライアントでのサインインの問題のトラブルシューティング (LDAP が構成されている場合)

LDAP 認証を使用しており、IMAP メールクライアントを使用して Unity Connection ボイスメッセージにアクセスしていて、LDAP と統合されているユーザーが認証できない場合は、次の可能性を考慮してください。

- Active Directory を使用している場合は、認証に使用しているサーバーがグローバルカタログサーバーであり、ポート 3268 (LDAP サーバーと Unity Connection サーバー間で送信されるデータの暗号化に SSL を使用していない場合)、またはポート 3269 (SSL を使用している場合) を使用していることを確認します。認証の設定は [システム設定 (System Settings)] > [LDAP] > [LDAP 認証 (LDAP Authentication)] ページの Connection Administration にあります。

[LDAP 認証] ページで値を変更した場合、および IMAP クライアントが Unity Connection にアクセスしている場合は、Cisco Unity Connection Serviceability で Unity Connection IMAP サーバーサービスを再起動してください。他の Web アプリケーションが Unity Connection にアクセスしている場合 (例えば Cisco Personal Communications Assistant)、サーバーを再起動します。

- グローバルカタログサーバーまたは Active Directory を使用していないのに問題が発生する場合は、IMAP メールクライアントにログインできないアカウントを使って Cisco PCA にログインしてみてください。

- これに失敗する場合、2つの原因が考えられます。LDAP 認証ページの指定が間違っている、またはLDAPサーバーのユーザー資格情報に問題があります。例えば、パスワードの有効期限が切れている、ユーザーが間違っただパスワードを指定しているなどです。
- それが成功し、LDAP サーバーと Unity Connection サーバー間で転送されるデータを暗号化するように SSL を設定している場合、SSL 証明書に問題がある可能性があります。確認するには、[SSL を使用 (Use SSL)] チェックボックスをオフにし、ポートを 3268 に変更し、Cisco Unity Connection Serviceability で Unity Connection IMAP サーバーサービスを再起動し、再度試します。

## IMAP クライアントのサインイン問題のトラブルシューティング

ユーザーがIMAPクライアントへのログインに問題があり、ユーザー名とパスワードを入力するためのポップアップを再帰的に受信する場合、アカウントがロックされているか、非アクティブであるか、または同時セッションの上限に達していることを示します。この問題をトラブルシューティングするには、次のことを確認します。

- ユーザーは無効な資格情報を使用してIMAPアカウントにアクセスしようとしています。これは、CiscoSysLog の「authFail」インスタンスの存在によって確認されます。  
この問題を解決するには、Cisco Unity Connection Administration の [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] > [パスワードの変更 (ウェブアプリケーション) (Change Password (Web Application))] ページに移動して、ユーザーのパスワードをリセットします。
- ユーザーが非アクティブなIMAPアカウントにアクセスしようとしています。これは CiscoSysLog の「EvtSubAccountInactive」イベントの存在により確認されます。  
この問題を解決するには、Cisco Unity Connection Administration の [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページに移動して、[ユーザーステータス (User Status)] を [アクティブ (Active)] に更新します。
- 同時IMAPセッションの数が上限に達しています。これは、CiscoSysLog の EvtIMAPLogonSessionLimitExceeded の存在によって確認されます。この問題を解決するには、「IMAP クライアントにログインできない」の項を参照してください。

### IMAP クライアントにログインできない

ユーザーがIMAPクライアントへのログインに失敗し、ユーザー名とパスワードを入力するためのポップアップを再帰的に受け取る場合、同時セッションの上限に達していることが原因である可能性があります。これは、CiscoSysLog の EvtIMAPLogonSessionLimitExceeded の存在によって確認されます。この問題を解決するには、次の操作を行います。

1. CiscoSysLog から問題が発生しているユーザーのエイリアスを取得します。
2. 次のコマンドを実行して、ユーザーの `impsessioncount` の現在の値を取得します。

```
run cuc dbquery unitydirdb select * from vw_subscribertimelastcall where subscriberobjectid = (select objectid from vw_subscriber where alias = <Alias>')
```

ここで、`imapsessioncount` はユーザーに対して現在開いている IMAP セッションの数です。

3. `Imapsessioncount` の値が設定された同時 IMAP セッションの最大数に一致する場合、ユーザーに IMAP セッションの 1 つを切断するように依頼します。

複数のユーザーで、`imapsessioncount` の値が設定された最大制限内にある場合、または開いている IMAP セッションの数を減らした後も減少しない場合、この機能を無効にして早急に解決するか、または Cisco TAC にお問い合わせください。この機能を無効にする方法については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/security/guide/b\\_15cucsecx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/security/guide/b_15cucsecx.html) にある『Cisco Unity Connection セキュリティガイド、リリース 15』の「最大同時セッション数を制限する」を参照してください。

## IMAP クライアントから送信されたメッセージが受信されない

ユーザーが IMAP クライアントから Unity Connection サーバー経由でメッセージを送信できない場合、例えば、メッセージが送信箱に残る、SMTP エラーがクライアントで表示される、またはユーザーが配信不能確認 (NDR) を受け取る場合、以下の可能性を考慮します。

- Unity Connection が信頼されていない IP アドレスからのクライアント接続を許可するように設定されていない場合、クライアントの IP アドレスは Unity Connection の IP アドレスアクセスリストに表示される必要があります。これは、Cisco Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > [サーバー (Server)] ページで設定します。「IP アドレスアクセスリストを確認する」の項 (8-3 ページ) を参照してください。
- Unity Connection が信頼されていない IP アドレスからのクライアント接続を許可するように設定されている場合、Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > [サーバー (Server)] ページの 2 つの追加設定が IMAP クライアントがメッセージを送信する能力に影響を与える可能性があります。
  - [信頼されていない IP アドレスからの認証を要求する] チェックボックスが選択されている場合、クライアントは送信 SMTP サーバーで認証を行うように設定されている必要があります。
  - [信頼されていない IP アドレスからのトランスポート層セキュリティ] フィールドが必須に設定されている場合、クライアントは Unity Connection サーバーへの接続時に SSL (セキュアソケットレイヤー) を使用するよう構成されている必要があります。
- メッセージ送信者のメールアドレスは、次に示すように、Unity Connection で設定されたプライマリまたはプロキシ SMTP アドレスと正確に一致する必要があります。
  - Unity Connection サーバーで認証された IMAP クライアントからメッセージが送信される場合、メールアドレスは、Connection Administration のユーザーの [ユーザーの基本設定 (User Basics)] ページに表示されるプライマリ SMTP アドレス、またはユーザーの SMTP プロキシアドレスページで設定された SMTP プロキシアドレスのいずれかと完全に一致する必要があります。

- Unity Connection サーバーで認証されていない IMAP クライアントからメッセージが送信される場合、メールアドレスは Unity Connection サーバーで任意のユーザーに設定されているプライマリまたはプロキシのアドレスと一致する可能性があります。
- メッセージ受信者のメールアドレスは、Unity Connection ユーザー用に設定されたプライマリまたはプロキシ SMTP アドレス、または VPIM 連絡先に設定された SMTP プロキシアドレスと一致する必要があります。一致するものが見つからない場合、Unity Connection はメッセージを SMTP スマートホストにリレーするか、または NDR を送信者に送信します。これは、Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [全般設定 (General Configuration)] ページの [受信者が見つからない場合 (When a Recipient Cannot be Found)] 設定で選択されたオプションによります。デフォルトでは、Unity Connection は NDR を送信します。
- メッセージの長さ、またはメッセージあたりの受信者数が Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP サーバー設定 (SMTP Server Configuration)] ページで設定された最大値を超えています。(既定では、メッセージの最大長は 10 MB です。)
- ネットワーク接続に問題があるため、またはアクセスがファイアウォールによりブロックされているため、IMAP クライアントが Unity Connection SMTP サーバーに到達できません。

これらのエラーケースの多くでは、IMAP クライアントが Unity Connection サーバーにメッセージを送信しようとするときに SMTP エラーを表示する場合があります。このエラーにはエラーコードと問題の原因を絞り込むのに役立つ説明文が含まれています。クライアントアプリケーションが SMTP エラーをユーザーに表示しない場合、または上記の考えられる原因を確認した後も問題を特定できなかった場合、SMTP および MTA マイクロトレース (すべてのレベル) を転送します。これらは、SMTP 接続およびメッセージに関連する問題の診断に役立ちます。ログを調査する場合、まず SMTP ログを確認し、次に MTA ログを確認します。SMTP サービスはクライアントを認証してメッセージを受信します。MTA サービスはメッセージを処理し、正しい Unity Connection ユーザーまたは連絡先に送信します。トレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」を参照してください。

## IP アドレスアクセスリストの確認

信頼できない IP アドレス リストからの接続を許可しない場合、各クライアントの IP アドレスを IP アクセスリストで設定し、[Unity Connection を許可] チェックボックスをオンにする必要があります。アクセスリストが適切に構成されていない場合、クライアントは SMTP エラーコード 5.5.0 を表示し、Unity Connection が拒否されたことを示します。

## Cisco Unity Connection IP アドレスアクセスリストの確認

### 手順

- 
- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] を選択し、[サーバー (Server)] を選択します。
  - ステップ 2 SMTP 設定ページで、[編集] メニューの [IP アドレスアクセスリストを検索] を選択します。
  - ステップ 3 IMAP クライアントが使用する IP アドレスがリストのエントリとして表示され、[Unity Connection を許可] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
  - ステップ 4 リストに新しい IP アドレスを追加するには、[新規追加] を選択します。
  - ステップ 5 [新しいアクセス IP アドレス (New Access IP Address)] ページで、IP アドレスを入力するか、または単一の\* (アスタリスク) を入力して、考えられるすべての IP アドレスに一致させて [保存 (Save)] を選択します。
  - ステップ 6 [IP アドレス] ページで [接続を許可] チェックボックスを選択し、手順 4 で入力した IP アドレスからの接続を許可します。この IP アドレスからの接続を拒否するには、チェックボックスの選択を解除します。
  - ステップ 7 [IP アドレス (IP Address)] ページで変更を行った場合は、[保存 (Save)] を選択します。
- 

## メッセージがボイス メールボックスではなくメールアカウントで受信される

ユーザーが Cisco Unity Connection メールボックスではなく、会社のアカウントやその他のメールアカウントで予期せずボイスメッセージを受信した場合、以下の可能性を考慮します。

- メッセージ受信者のメールアドレスは、Unity Connection ユーザー用に設定されたプライマリまたはプロキシ SMTP アドレス、または VPIM 連絡先に設定された SMTP プロキシアドレスと一致する必要があります。一致するものが見つからず、メッセージを SMTP スマートホストにリレーするように Unity Connection が設定されている場合、メッセージは適切なメールアドレスにリレーされます。メッセージ受信者に、該当するメールアドレスに構成されたプロキシ SMTP アドレスがあることを確認します。[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html)にある『Cisco Unity Connection システムアドミニストレーションガイド、リリース 15』の「ユーザー設定」の付録の「SMTP プロキシアドレス」の項を参照してください。
- ユーザーのメールプロファイルに Exchange アカウントがある場合、Outlook で Exchange キャッシュ モード設定が有効になっている必要があります。
- 受信者のメッセージアクションが、特定のタイプ (音声、メール、FAX、または配信確認) のメッセージを会社のメールアドレスのユーザーにリレーするように設定されている場合、これは予期される動作です。

## IMAP アカウントで音声メッセージが受信されない

ユーザーがメールクライアントの受信箱でボイスメッセージを受信しない場合は、迷惑メールフォルダを確認してください。メールクライアントが音声メッセージをこのフォルダに自動的にフィルタリングする場合があります。特定のクラスのメッセージを除外するスパムフィルタの設定についての詳細は、メールクライアントのドキュメントを参照してください。

組織のメールアプライアンスまたはサーバー側のスパム対策フィルタの構成を確認して、音声メッセージが迷惑メールにルーティングされていないか、音声添付ファイルが削除されていないか、ポリシーが配信を妨げていないのかも確認する必要があります。

## ViewMail for Outlook を使用するとメッセージが断続的に破損する

ユーザーのメールプロファイルに Exchange アカウントがあり、Outlook 版 ViewMail を使用している場合、次の断続的な問題が発生する可能性があります。

- ViewMail for Outlook を使用してボイスメッセージに返信すると、受信者は破損した音声メッセージを受け取り、これを再生することはできません。
- ViewMail for Outlook を使用して、紹介付きのボイスメッセージを別の Unity Connection ユーザーに転送する場合、受信者には紹介のみが聞こえます。元のメッセージは聞こえません。
- ViewMail for Outlook を使用してボイスメッセージを別の Unity Connection ユーザーに転送する場合、メッセージは受信者の Unity Connection メールボックスではなく、Exchange メールボックスに配信されます。また、メッセージは破損しているため、再生することができません。

これらの問題を解決するには、Outlook で Exchange キャッシュモードの設定を有効にします。

## 録音または再生デバイスが Outlook 版 ViewMail の ViewMail アカウント設定に表示されない

コンピュータに接続されている特定の録音または再生デバイスが、メッセージの作成中の [音声デバイス (Audio Devices)] 一覧、または [ViewMail アカウント設定 (ViewMail Account Settings)] ダイアログにオプションとして表示されない場合は、Outlook を再起動します。ViewMail for Outlook は、Outlook を再起動するまで、コンピュータに最近追加されたデバイスを認識しません。

## Outlook 8.5 以降の ViewMail を通じてメッセージを再生できない問題

Outlook 版 ViewMail のバージョン 8.5 以降でボイスメッセージの録音または再生中に、「メッセージの録音または再生に失敗しました - 録音デバイスがありません」というエラーメッセージが表示される場合は、Internet Explorer でプロキシが有効になっていないことを確認してください。プロキシが有効になっている間にボイスメッセージを再生または録音する場合、ViewMail

を介したボイスメッセージの録音または再生の失敗を防ぐために、プロキシ例外リストに Unity Connection のホスト名または IP アドレスを追加する必要があります。

## ユーザーのメールアカウントが Outlook 版 ViewMail の ViewMail オプションに表示されない

最近 Outlook にメールアカウントを追加したが、[ViewMail オプション] でそのアカウントを [関連メールアカウント] として追加しようとしたときにそのアカウントがオプションとして表示されない場合は、Outlook を再起動してください。ViewMail for Outlook は、Outlook に最近追加されたメールアカウントを認識するためには、Outlook を再起動する必要があります。

## ViewMail for Outlook のフォームが表示されない

ユーザーのワークステーションに ViewMail をインストールした後で、ViewMail for Outlook フォームが表示されない場合は、次の点を考慮してください。

- 新しいメッセージだけがフォームと共に表示されます。ViewMail のインストール前にユーザーのメールボックスにあったメッセージは、フォームと共に表示されません。
- ViewMail をインストールしたら、Outlook を閉じて再起動する必要があります。ユーザーが PDA デバイスの同期プログラムを実行している場合、Outlook がシャットダウンしたときに、Outlook.exe プロセスが完全に終了していない可能性があります。この場合、同期プログラムを閉じてから、Outlook を閉じて再起動してください。
- ViewMail フォームが Outlook により無効にされている可能性があります。[ヘルプ (Help)] > [Microsoft Office Outlook について (About Microsoft Office Outlook)] > [無効なアイテム (Disabled Items)] の順に選択し、vmoexchangeextension.dll がリストにあるかどうかを確認します。

## ユーザーワークステーションで Outlook 版 ViewMail から診断情報を収集する

Microsoft Outlook 版 Cisco ViewMail フォームの問題をトラブルシューティングするために、ユーザーのワークステーションで診断を有効にすることができます。

## ユーザーワークステーションで Outlook 診断用 ViewMail を有効化し、ログファイルを表示する

### 手順

**ステップ 1** ユーザーのワークステーションで、[Outlook ツール (Outlook Tools)] メニューの [ViewMail] タブを選択します。

ステップ2 [設定 (Settings)] を選択します。

ステップ3 [Cisco ViewMail 設定 (Cisco ViewMail Settings)] > ダイアログボックスで、> [診断トレースをオンにする (Turn on diagnostic traces)] チェックボックスをオンにして、[OK] を選択します。

ステップ4 問題を再現します。

ステップ5 [View メール] タブの [メールログファイル] オプションを選択して生成されたログファイルを確認し、ログを添付したメッセージをメールアドレスに送信します。

---

## ユーザーワークステーションで Outlook 版 ViewMail から診断情報を収集する

ViewMail for Outlook フォームの問題をトラブルシューティングするために、ユーザーのワークステーションで診断を有効にすることができます。

### ユーザーワークステーションで Outlook 診断用 ViewMail を有効化し、ログファイルを表示する

#### 手順

---

ステップ1 ユーザーのワークステーションの Outlook の [ツール] メニューから、[ViewMail for Outlook オプション] を選択します。

ステップ2 [診断] タブを選択します。

ステップ3 次の診断を有効にします。

- VMO Outlook 拡張機能診断を有効にする
  - VMO マルチメディア診断を有効にする
1. 問題が電話を通じた安全なメッセージまたは録音と再生に関連する場合、次の診断を有効にします。
    - VMO 電話記録/再生の診断を有効にする
    - VMO HTTP 診断を有効にする
  1. [OK] を選択します。
  2. 問題を再現します。
  3. 結果として得られるログファイルを確認します。ログファイルは、C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\Cisco Systems\VMO\1.0\Logs フォルダに保存されています。

## Unity Connection の IMAP クライアント問題の診断情報を収集する

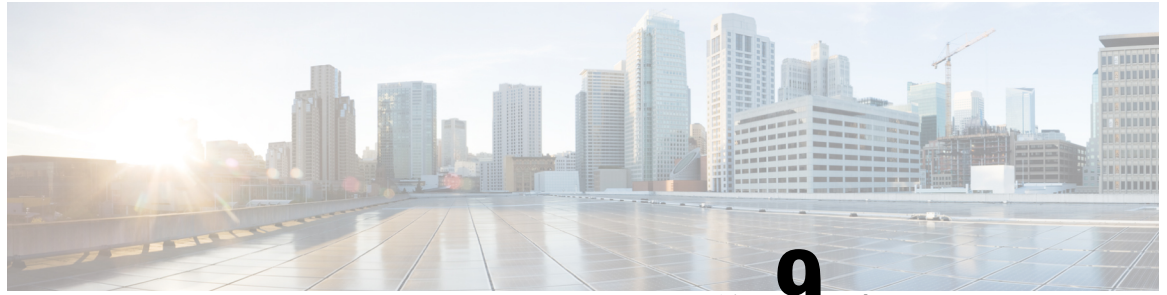
Unity Connection トレースを使用して、サーバー側から IMAP クライアントの問題をトラブルシューティングすることができます。IMAP クライアントの問題をトラブルシューティングするには、次のマイクロ トレースを有効にする必要があります。

- SMTP (すべてのレベル)
- MTA (すべてのレベル)
- CuImapSvr (すべてのレベル)
- CsMalUmss (すべてのレベル)
- CML (すべてのレベル)

診断トレースを有効にして収集する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) セクションを参照してください。

## LDAP サーバーの IP アドレスが設定されている場合、LDAPS への IMAP 経由のログインが失敗する

LDAP インポートされたユーザーの IMAP クライアント経由のログインは、LDAP サーバーの IP アドレスが CUCA ページの LDAP 認証で FQDN または LDAP サーバーのホスト名の代わりに設定される場合、LDAP-SSL ケースで失敗します。これは Java アプリケーションには影響しません。たとえば、Cisco PCA 経由のログインは LDAP インポートされたすべてのユーザーに対して正常に機能します。何らかの理由で DNS を有効にしない顧客は、以下の回避策を使用して、Java 以外のアプリケーション (CTI、TSP など) を SSL で認証するために使用する必要があります。/etc/openldap/ldap.conf ファイルには、openLDAP ライブラリが正常に機能するために必要な情報が含まれています。証明書と openLDAP に関連する問題は、openLDAP が LDAP サーバーに接続するために証明書を確認できなければならない場合に存在します。問題は、証明書が完全修飾ドメイン名 (FQDN) で発行され、顧客が何らかの理由で DNS を使用していない場合、LDAP 認証ウェブページ ([システム (System)]->[LDAP]->[LDAP 認証 (LDAP Authentication)]) で IP アドレスを入力する必要があることです。openLDAP 検証の一部は、アクセスされるサーバーと FQDN を照合することです。アップロードされた証明書は FQDN を使用し、ウェブフォームは IP アドレスを使用しているため、openLDAP は接続できません。これに対する修正は、顧客が可能な場合に DNS を使用することです。



## 第 9 章

# 未配達レシートのトラブルシューティング

• [Troubleshooting Non-Delivery Receipts](#) (101 ページ)

## Troubleshooting Non-Delivery Receipts

### 概要

送信者、受信者、または Cisco Unity Connection サーバーのいずれかに障害があるのかを特定します。詳細を収集するには、別のユーザーから受信者にボイスメッセージを送信します。さらに、元の送信者から別のユーザーにボイスメッセージを送信します。

### 配信不能レシートステータスコード

不達確認 (NDR) を調べるときは、3 桁のコード (4.2.2 など) を探してください。

一般に、小数点第 1 位はコードのクラスを示すことに注意してください。4.x.x は一時的なエラーで再送に成功する場合があります。5.x.x は永久的なエラーです。

SMTP のより詳細な分析と標準エラーのリストは、RFC 1893—Enhanced Mail System Status Codes で利用できます。

Unity Connection の状況コードには次の意味があります。

- 4.0.0—不明なエラー (接続の問題など) により、Unity Connection が別の SMTP サーバーと通信することができませんでした。
- 4.0.1—SMTP サーバーへの接続エラー。
- 4.0.2—不明なエラー (接続の問題など) により、Unity Connection が別の SMTP サーバーと通信することができませんでした。
- 4.2.1—受信者のメールボックスのマウントが解除されました。
- 4.2.2 : 受信者のメールボックスが、管理者により設定された割り当てを超過しています。
- 4.2.4 - メッセージの有効な受信者がいません。

- 4.3.2—受信者がいるメッセージストアのマウントが解除されました。
- 5.1.1—受信者のメールボックスを解決できません。受信者のアドレスが存在しないか、正しくない可能性があります。
- 5.2.0—未知のエラー状態が存在するため、Unity Connection はメッセージを処理できません。
- 5.4.4—Unity Connection の VPIM 構成にエラーがあります。
- 5.5.4 - SMTP サーバーへの接続で永続的なエラーが発生しました。
- 5.6.5—Unity Connection メッセージの VPIM メッセージへの変換が失敗しました。
- 5.7.1 : ユーザーが、サポートされていないプライベートメッセージを連絡先に送信しようとしてしました。
- 5.7.2—配信リストの展開中にエラーが発生しました。
- 5.7.3 : ユーザーが、サポートされていないセキュアなメッセージを連絡先に送信しようとしてしました。
- 5.3.10 : FAX メッセージの送信に失敗しました。



---

(注) Code 2.0.0 は成功を示します。配信および開封確認にはこのステータスコードが含まれます。配信不能レポートにはありません。

---



## 第 10 章

# 文字変換のトラブルシューティング (SpeechView)



(注) Release 15 SU2 以降について、SpeechView 機能のトラブルシューティングに関するは、「[文字変換のトラブルシューティング \(SpeechView\) \(103 ページ\)](#)」を参照してください。

- [Troubleshooting Transcription \(SpeechView\) \(103 ページ\)](#)

## Troubleshooting Transcription (SpeechView)

### SpeechView のトラブルシューティングのタスク リスト

SpeechView に関連する問題をトラブルシューティングするには、サブセクションに記載されているタスクを実行します。



(注) SpeechView の設定の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド、リリース 15』の「SpeechView」の章を参照してください。

### 基本構成設定に関する問題

1. Cisco Unity Connection の管理で警告またはエラーを確認します。
  - [システム設定 (System Settings)] > [ライセンス (Licenses)] ページ上で、ライセンス違反がある場合、このページのエラーメッセージが警告します。[ライセンス数]の下にリストされている SpeechView ユーザーの数を見て、SpeechView の使用状況が期待どおりであることを確認します。ライセンスの問題の詳細は、「[ライセンスのトラブルシューティング \(225 ページ\)](#)」の章を参照してください。

- [ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [SpeechView 文字変換 (SpeechView Transcription)] > [サービス (Service)] ページで、[SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページで、[有効 (Enabled)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- [システム設定 (System Settings)] > [システム詳細設定 (Advanced System Settings)] > [ユニファイドメッセージングサービス (Unified Messaging Services)] ページ > [文字変換：タイムアウトになるまでの文字変換応答待機時間 (秒) (Transcriptions: Time to Wait for a Transcription Response before Timing Out (In Seconds))] フィールドで、

これらのページの警告およびエラーメッセージの多くには、問題の解決方法に関する情報も含まれています。

1. SpeechView を有効にする必要がある音声メールユーザーのサービスクラスの設定が有効になっていることを確認します。Cisco Unity Connection の管理で、[サービスクラス (Class of Service)] を展開し、[サービスクラス (Class of Service)] を選択します。適切なサービスクラスを選択します。[サービスクラスの編集] ページで、[SpeechView 文字変換サービスへのアクセスをユーザーに許可する] チェックボックスをオンにし、[保存] を選択します。

## プロキシサーバーの問題

プロキシサーバー経由で文字変換サービスにアクセスする場合、プロキシサーバーをトラブルシューティングします。

1. Cisco Unity Connection Serviceability で、音声ネットワーク マップ ツールを使用して、デジタルネットワークの状態を確認します。 [https://www-author3.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/requirements/b\\_15cucsysreqs.html](https://www-author3.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/requirements/b_15cucsysreqs.html) にある『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーションガイド、リリース 15』の「音声ネットワークマップ ツールを使用する」の章を参照してください。
2. プロキシシステムとして指定されたサーバーが、文字変換サービスを通知するように設定されていることを確認します。
3. プロキシサーバーでこのタスク リストを続行します。

## 文字変換サービスの設定の問題

1. 文字変換サービスの登録が失敗した場合、またはタイムアウトになった場合は、登録タスクの実行結果ウィンドウで特定のエラーメッセージを確認します。
2. 登録が成功した場合、[テスト] ボタンを使用して、文字変換サービス設定のトラブルシューティングを行います。

Cisco Unity Connection Administration で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [SpeechView 文字変換サービス (SpeechView Transcription Service)] を展開し、[サービス (Services)] を選択します。

[テスト] ボタンを選択します。

特定の警告およびエラーメッセージに対するテストタスクの実行結果を表示します。

3. 上記で実行したテストに失敗し、音声テキスト変換サービスが以前は正常に動作していたものの、突然動作を停止した場合、[登録] ボタンを使用して、外部の音声テキスト変換サービスへの登録を再確立します。

Cisco Unity Connection Administration で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [SpeechView 文字変換サービス (SpeechView Transcription Service)] を展開し、[サービス (Services)] を選択します。

[登録] ボタンを選択します。別のウィンドウが開き、結果が表示されます。登録には数分かかります。

特定の警告およびエラーメッセージの登録タスクの実行結果を表示します。

4. Unity Connection Serviceability で、Unity Connection SpeechView Processor および Unity Connection SMTP Server サービスが実行中であることを確認します。「[Connection SpeechView Processor および Connection SMTP Server Services が実行中であることを確認する](#)」を参照してください。
5. SMTP テストを実行し、メッセージが Unity Connection から組織外の外部メールアカウントに正常に送信できることを確認します。この SMTP テストは、登録の問題の原因がサードパーティの転記サービスへの通信パスの問題であるかどうかを判断するのに役立ちます。「[発信および着信 SMTP パスを確認する SMTP テストの実行](#)」を参照してください。
6. SpeechView アクティビティ概要レポートを生成して、転記が Unity Connection サーバーに到着していることを確認します。詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーションガイド、リリース 15』の「レポートの使用」の章の「[レポートを生成、表示する](#)」の項を参照してください。

## ユーザーの期待に関連する問題

1. 問題のメッセージが文字変換されているものであることを確認します。次のメッセージは文字変換されません。
  - プライベートメッセージ
  - ブロードキャストメッセージ
  - ディスパッチメッセージ

セキュリティ保護されたメッセージの文字変換を許可オプションが有効になっているサービスクラスにユーザーが属している場合に限り、セキュリティ保護されたメッセージの文字変換が行われます。

1. ユーザーが既に問題のメッセージを削除していないことを確認します。サードパーティの文字変換サービスから文字変換が受信されると、文字変換のテキストが元の音声メッセージに添付されます。文字変換サービスから文字変換を受信する前にユーザーが音声メッ

セージを削除した場合、削除されたメッセージに文字変換テキストが添付されます。新しいメッセージとは見なされず、通知デバイスに送信されません。



- (注) ユーザーが削除済みメッセージを [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダーに移動するように設定されたサービスクラスに属している場合、ユーザーは IMAP クライアントの [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダで文字変換を見ることができます。
2. 文字変換サービスがメッセージの文字変換を提供できない場合、文字変換を提供できないことを示すメッセージが表示され、Unity Connection を呼び出してメッセージを聞くように指示されます。詳細については、「[文字変換できないメッセージ](#)」の項 (10-5 ページ) を参照してください。

## 文字変換の通知の問題

通知デバイス構成のトラブルシューティングを行います。[通知デバイスのトラブルシューティング \(205 ページ\)](#) を参照してください。

## トレースの有効化と Cisco TAC への連絡

この章で説明されているすべてのトラブルシューティング手順に従っても問題が解決しない場合は、トレースを有効にして、Cisco Technical Assistance Center (TAC) に連絡してください。[「診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング」](#)の項 (10-6 ページ) を参照してください。

## Connection SpeechView Processor および Connection SMTP Server Services が実行中であることを確認する

**Connection SpeechView Processor** サービスは、Unity Connection クラスタサーバーペアのアクティブなプライマリサーバーでのみ実行する必要があります。

**Connection SMTP サーバー** サービスは Unity Connection クラスタサーバーペアの両方のサーバーで実行されている必要があります。

### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール] メニューの [サービスの管理] を選択します。
- ステップ 2** コントロールセンター-機能サービスページの [オプションのサービス] で、**Connection SpeechView Processor** サービスを探します。
- ステップ 3** **Connection SpeechView Processor** サービスのアクティベートステータスが [アクティブ (Activated)] であることを確認します。アクティベートのステータスが [非アクティブ (Deactivated)] の場合、[アクティブ (Activate)] を選択します。

- ステップ 4 [Connection SpeechView Processor]** サービスのサービスステータスが **[開始 (Started)]** であることを確認します。サービス状況が **[停止]** の場合、**[開始]** を選択します。
- ステップ 5 [Connection SMTP Server]** サービスのアクティベートステータスが **[アクティブ (Activated)]** になっていることを確認します。アクティベートのステータスが **[非アクティブ (Deactivated)]** の場合、**[アクティブ (Activate)]** を選択します。
- ステップ 6 Connection SMTP Server** サービスの状況が **開始済み** であることを確認します。サービス状況が **[停止]** の場合、**[開始]** を選択します。
- ステップ 7** Unity Connection クラスタを使用している場合、セカンダリサーバーで **手順 5** と **手順 6** を繰り返します。

## 発信および着信 SMTP パスを確認するための SMTP テストの実行

SMTP テストは、指定のメールアドレスにテストメッセージを送信する CLI コマンドです。その後、メールアカウントにアクセスし、件名を変更せずにテストメッセージに返信します。Unity Connection サーバーが応答を受信すると、テストは成功です。一部のテストの成否は、問題の原因が送信または受信 SMTP 構成にあるかどうかを絞り込むのに役立ちます。

### 手順

- ステップ 1** Unity Connection サーバーで、CLI (コマンドライン インターフェイス) コマンド **run cuc smtpstest <email address>** を使用します。組織外のメールアドレスを使用してください。

たとえば、「run cuc smtpstest johndoe@isp.com」と入力します。

(注)

CLI コマンドの使用に関する詳細は、

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) にある、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。

- ステップ 2** [ステップ 1](#) で使用したメールアカウントにログインします。
- ステップ 3** [手順 1](#) で指定したメールアドレスで送信メッセージが受信されない場合、次の手順に従って問題を解決してください:
- SMTP スマートホスト設定が Cisco Unity Connection の管理で構成されていることを確認します。詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システムアドミニストレーションガイド、リリース 15』の「SpeechView」の章の「[SpeechView を設定するためのタスクリスト](#)」を参照してください。
  - CLI コマンド `utils Network ping <smarthost>` を使用して、Unity Connection がスマートホストに到達できることを確認します。
  - スマートホストが Unity Connection サーバーから外部にメッセージをルーティングするように設定されていることを確認します。
  - スマートホストサーバーでログを確認してください。

- ステップ 4** テストメッセージが**ステップ 1**で指定したメールアドレスに正常に届くまで、**ステップ 1**から**ステップ 3**までを繰り返します。
- ステップ 5** テストメッセージに返信します。件名は変更しないでください。
- ステップ 6** CLI テストで着信応答メッセージが受信されない場合、以下のサブステップを実行して問題をトラブルシューティングします。
- Cisco Unity Connection Administration の [ユニファイドメッセージング (Unified Messaging) ]>[SpeechView 文字変換 (SpeechView Transcription) ]>[サービス (Service) ]ページの [着信 SMTP アドレス (Incoming SMTP Address) ] フィールドに入力されたメールアドレスが正しくルーティングされているかを確認します。メールインフラストラクチャによって、Unity Connection サーバー ドメインの「stt-service」アカウントにルーティングされる必要があります。  
  
たとえば、受信 SMTP アドレスが「transcriptions@example.com」の場合、メールシステムは transcriptions@example.com を stt-service@connection.example.com にルーティングするように設定する必要があります。
  - Unity Connection SMTP サーバー コンポーネントのログファイルを表示して、メッセージが Unity Connection に届いたかどうかを確認します。SMTP ログは、diag SMTP\_\*.uc にあります。ログファイルに「信頼できないクライアントの Unity Connection が拒否されました」というメッセージが記録された場合、メールシステムからの着信トラフィックを信頼するように Unity Connection を設定する必要があります。  
  
メールシステムからの受信トラフィックを信頼するための Unity Connection の設定の詳細については、『システム管理ガイド』の「SpeechView」の章の「SpeechView を設定するためのタスクリスト」を参照してください。Cisco Unity Connection リリース 15 版は、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) から入手できます。
  - メールインフラストラクチャのログファイルを参照すれば、追加の手がかりが見つかります。
- ステップ 7** テストメッセージの返信を受信するまで、**手順 5** から **手順 6** を繰り返します。
- ステップ 8** テストに引き続き失敗する場合は、トレースを有効にして Cisco TAC に連絡してください。「**診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング**」の項 (10-6 ページ) を参照してください。

## 文字変換通知のトラブルシューティング

文字変換通知の問題は、手順のいずれかのステップによって解決される場合があります。可能性の高い順に並べられています。各ステップの終了後、文字変換通知を再テストします。問題が解決しない場合は、手順の次のステップに進みます。

### 手順

- ステップ 1** ステップ 1 からステップ 3 までの手順を実行して、メッセージが文字変換されていることを確認します。「**SpeechView のトラブルシューティングのタスクリスト**」の項 (10-1 ページ) を参照してください。

- ステップ 2** Cisco Unity Connection Administratno のユーザーアカウントの [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device) ] ページの SMS または SMTP 通知デバイスで、[ボイスメッセージの文字変換の送信 (Send Transcriptions of Voice Messages) ] 設定が有効になっていることを確認します。
- ステップ 3** メッセージがセキュアメッセージの場合、セキュアメッセージの文字変換を通知デバイスに送信することを許可するサービスクラスにユーザーが属していることを確認します。
- ステップ 4** 次のステップを実行して、SMS または SMTP 通知デバイスが文字変換のないメッセージを受信するかどうかをテストします。
- すべてのボイス メッセージについてユーザーに通知するようにデバイスが構成されていることを確認します。
  - ユーザーにボイスメッセージを送信します。
  - 端末が通知を受信しない場合、[通知デバイスのトラブルシューティング \(205 ページ\)](#) 章のトラブルシューティング情報を参照してください。
- ステップ 5** これらの手順で問題が解決しない場合は、トレースを有効にして Cisco TAC に連絡してください。 [「診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング」](#) の項 (10-6 ページ) を参照してください。

## 文字変換できないメッセージ

録音が聞こえない場合、または送信者が音声テキストに対応していない言語で話している場合、サードパーティの音声テキストサービスではメッセージの文字起こしに問題がある可能性があります。このような場合、サービスは、ユーザーが Unity Connection に発信してメッセージを聞くように指示する音声テキストを返します。

## ユーザーの電話で文字変換が同期されない

Unity Connection に対応していないモバイルデバイスでユーザーが音声転写を受信しない場合、[文字変換の受信まで保留 (Hold till transcription received) ] オプションがユーザーに対して有効になっていることを確認します。 [文字変換の受信まで保留 (Hold till transcription received) ] オプションを有効にするには、[Cisco パーソナル コミュニケーションアシスタント (Cisco Personal Communications Assistant) ] > [メッセージアシスタント (Message Assistant) ] > [個人用オプション (Personal Options) ] の順に移動します。

ただし、SpeechView 文字変換サービスを持つシングルインボックス (SIB) ユーザーに対して [文字変換の受信まで保留 (Hold till transcription received) ] オプションが有効な場合、Unity Connection と Exchange メールボックスの間の新しいボイスメッセージの同期は、Unity Connection がサードパーティの外部サービスから音声メッセージの文字変換を受信した場合にのみ実行されます。

## アップグレード後の文字変換の問題

SpeechView サービスが Unity Connection 11.x 以降で有効になっていて、Cisco Unity Connection を 15 にアップグレードしている場合、SpeechView の転写の問題が発生する可能性があります。アップグレード後、Unity Connection を nuance サーバーに登録する必要があります。

Unity Connection 15 の議事録の問題を解決するには、次の作業を行います。

## 手順

- 
- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging) ] を展開し、[SpeechView 文字変換サービス (SpeechView Transcription Service) ] を選択します。  
[SpeechView 文字変換サービス (SpeechView Transcription Service) ] ページで、[有効 (Enabled) ] チェックボックスのチェックを解除し、SpeechView サービスを無効にします。
  - ステップ 2 [SpeechView 文字変換サービス (SpeechView Transcription Service) ] ページで、[有効 (Enabled) ] チェックボックスをオンにします。
  - ステップ 3 [ライセンスデータを取得 (Get License Data) ] フィールドを選択して、Cisco Smart Software Manager (CSSM) または Cisco Smart Software Manager サテライトからライセンスを取得します。
  - ステップ 4 [登録] ボタンを選択して、外部の議事録サービスに登録します。
- 

## 診断トレースを使用して SpeechView をトラブルシューティングする

Unity Connection トレースを使用して、SpeechView の議事録機能の問題をトラブルシューティングできます。

SpeechView の問題をトラブルシューティングするには、次のマイクロ トレースを有効にします。

- MTA (レベル 10、11、12、13)
- SMTP (すべてのレベル)
- SttClient (すべてのレベル)
- SttService (すべてのレベル)
- SysAgent (レベル 10、11、12、16)
- Notifier (レベル 16、21、25、30) - 通知デバイスへの配信に関する問題をトラブルシューティングする場合。

診断トレースを有効にして収集する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) セクションを参照してください。



## 第 11 章

# 文字変換のトラブルシューティング (SpeechView Cisco Webex 社内文字変換 サービス)

- [SpeechView のトラブルシューティングのタスク リスト](#) (111 ページ)
- [Connection SpeechView Processor が実行されていることを確認します](#) (114 ページ)
- [文字変換通知のトラブルシューティング](#) (115 ページ)
- [文字変換できないメッセージ](#) (115 ページ)
- [ユーザーの電話で文字変換が同期されない](#) (116 ページ)
- [アップグレード後の文字変換の問題](#) (116 ページ)
- [文字起こしリクエストタイムアウトのトラブルシューティング](#) (117 ページ)
- [診断トレースを使用して SpeechView をトラブルシューティングする](#) (117 ページ)

## SpeechView のトラブルシューティングのタスク リスト

SpeechView に関連する問題をトラブルシューティングするには、サブセクションに記載されているタスクを実行します。



- (注) SpeechView の設定の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html)にある『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド、リリース 15』の「SpeechView (Cisco Webex 社内文字起こしサービス)」の章を参照してください。

## 基本構成設定に関する問題

1. Cisco Unity Connection の管理で警告またはエラーを確認します。
  - [システム設定 (System Settings)] > [ライセンス (Licenses)] ページ上で、ライセンス違反がある場合、このページのエラーメッセージが警告します。[ライセンス数]の

下にリストされている SpeechView ユーザーの数を見て、SpeechView の使用状況が期待どおりであることを確認します。ライセンスに関する問題の詳細については、「[ライセンスのトラブルシューティング](#)」の章を参照してください。

- Unity Connection クラスタが Cisco Webex Cloud - Connected UC にオンボーディングされていることを確認してください。詳細については、<https://help.webex.com/en-us/article/nzt6c0b/Set-up-Webex-Cloud-Connected-UC-for-on-premises-devices>にある Webex ヘルプ センターの「オンプレミスデバイス用の Webex Cloud-Connected UC のセットアップ」を参照してください。Cisco Webex Cloud-Connected UC のネットワーク要件については、以下を参照してください <https://help.webex.com/en-us/article/fg3qim/Network-Requirements-for-Webex-Cloud-Connected-UC>。
- Cisco Webex Cloud-Connected UC のサービス管理ページで、「**Speechview Voicemail Transcript**」サービスが有効になっていることを確認してください。詳細については <https://help.webex.com/en-us/article/oh49ck/Enable-or-Disable-Webex-Cloud-Connected-UC-Services-in-Control-Hub>を参照してください。
- **統合メッセージング > SpeechView トランスクリプション > サービス** ページ。  
[SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページで、SpeechView ステータスが **[有効 (Enabled)]** になっていることを確認します。

2. SpeechView を有効にする必要がある音声メールユーザーのサービスクラスの設定が有効になっていることを確認します。Cisco Unity Connection の管理で、[サービスクラス (Class of Service)] を展開し、[サービスクラス (Class of Service)] を選択します。適切なサービスクラスを選択します。[サービスクラスの編集] ページで、**[SpeechView 文字変換サービスへのアクセスをユーザーに許可する]** チェックボックスをオンにし、**[保存]** を選択します。

これらのページの警告およびエラーメッセージの多くには、問題の解決方法に関する情報も含まれています。

## ネットワークにおける SpeechView のトラブルシューティング

プロキシサーバー経由で文字変換サービスにアクセスする場合、プロキシサーバーをトラブルシューティングします。

1. Cisco Unity Connection Serviceability で、音声ネットワーク マップツールを使用して、デジタルネットワークの状態を確認します。[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html)にある『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーションガイド、リリース 15』の「**音声ネットワークマップツールを使用する**」の章を参照してください。
2. プロキシシステムとして指定されたサーバーが、文字変換サービスを通知するように設定されていることを確認します。
3. プロキシサーバーで **SpeechView のトラブルシューティングのタスク リスト (111 ページ)** を続行します。

## 文字変換サービスの設定の問題

1. [ライセンスステータスを同期] ボタンを選択し、警告がないか確認してください。警告があれば、解決してください。
2. 文字起こしサービスの設定をトラブルシューティングするには、**テスト** ボタンを使用してください。

Cisco Unity Connection Administration で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [SpeechView 文字変換サービス (SpeechView Transcription Service)] を展開し、[サービス (Services)] を選択します。

[テスト] ボタンを選択します。

特定の警告およびエラーメッセージに対するテストタスクの実行結果を表示します。

タスク実行結果ページに表示されている推奨事項に従って、警告メッセージとエラーメッセージを解決してください。

3. Unity Connection Serviceability で、Unity Connection SpeechView Processor が実行されていることを確認してください。11-3 ページの「Connection SpeechView Processor が実行されていることを確認する」セクションを参照してください。 [Connection SpeechView Processor が実行されていることを確認します \(114 ページ\)](#)
4. **SpeechView アクティビティ概要レポート**を生成して、転記が Unity Connection サーバーに到着していることを確認します。詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html)にある『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーションガイド、リリース 15』の「レポートの使用」の章の「[レポートを生成、表示する](#)」の項を参照してください。

## ユーザーの期待に関連する問題

1. 問題のメッセージが文字変換されているものであることを確認します。次のメッセージは文字変換されません。
  - プライベートメッセージ
  - ブロードキャストメッセージ
  - ディスパッチメッセージ
  - セキュアメッセージ



(注) セキュリティ保護されたメッセージの文字変換を許可オプションが有効になっているサービスクラスにユーザーが属している場合に限り、セキュリティ保護されたメッセージの文字変換が行われます。

2. ユーザーが既に問題のメッセージを削除していないことを確認します。Cisco Webex 社内文字起こしサービスから文字変換が受信されると、文字変換のテキストが元の音声メッセージに添付されます。文字変換サービスから文字変換を受信する前にユーザーが音声メッセージを削除した場合、削除されたメッセージに文字変換テキストが添付されます。新しいメッセージとは見なされず、通知デバイスに送信されません。



(注) ユーザーが削除済みメッセージを [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダーに移動するように設定されたサービスクラスに属している場合、ユーザーは IMAP クライアントの [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダで文字変換を見ることができます。

3. 文字変換サービスがメッセージの文字変換を提供できない場合、文字変換を提供できないことを示すメッセージが表示され、Unity Connection を呼び出してメッセージを聞くように指示されます。詳細については、「[文字変換できないメッセージ](#)」の項 (11-5 ページ) を参照してください。

## 文字変換の通知の問題

通知デバイス構成のトラブルシューティングを行います。[通知デバイスのトラブルシューティング \(205 ページ\)](#) を参照してください。

## トレースの有効化と Cisco TAC への問い合わせ

この章で説明されているすべてのトラブルシューティング手順に従っても問題が解決しない場合は、トレースを有効にして、Cisco Technical Assistance Center (TAC) に連絡してください。

「[診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング](#)」の項 (11-6 ページ) を参照してください。

## Connection SpeechView Processor が実行されていることを確認します

**Connection SpeechView Processor** サービスは、Unity Connection クラスタサーバーペアのアクティブなプライマリサーバーでのみ実行する必要があります。

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール] メニューの [サービスの管理] を選択します。

**ステップ 2** コントロールセンター-機能サービスページの [オプションのサービス] で、**Connection SpeechView Processor** サービスを探します。

- ステップ 3 Connection SpeechView Processor** サービスのアクティベートステータスが [アクティブ (Activated)] であることを確認します。アクティベートのステータスが [非アクティブ (Deactivated)] の場合、[アクティブ (Activate)] を選択します。
- ステップ 4 [Connection SpeechView Processor]** サービスのサービスステータスが [開始 (Started)] であることを確認します。サービス状況が [停止] の場合、[開始] を選択します。

## 文字変換通知のトラブルシューティング

文字変換通知の問題は、手順のいずれかのステップによって解決される場合があります。可能性の高い順に並べられています。各ステップの終了後、文字変換通知を再テストします。問題が解決しない場合は、手順の次のステップに進みます。

### 手順

- ステップ 1** 11-1 ページの「SpeechView の設定タスクリスト」セクションに記載されている手順に従って、メッセージが文字起こしされていることを確認してください。
- ステップ 2** Cisco Unity Connection Administration のユーザーアカウントの [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの SMS または SMTP 通知デバイスで、[ボイスメッセージの文字変換の送信 (Send Transcriptions of Voice Messages)] 設定が有効になっていることを確認します。
- ステップ 3** メッセージがセキュアメッセージの場合、セキュアメッセージの文字変換を通知デバイスに送信することを許可するサービスクラスにユーザーが属していることを確認します。
- ステップ 4** 次のステップを実行して、SMS または SMTP 通知デバイスが文字変換のないメッセージを受信するかどうかをテストします。
- すべてのボイス メッセージについてユーザーに通知するようにデバイスが構成されていることを確認します。
  - ユーザーにボイスメッセージを送信します。
  - 端末が通知を受信しない場合、[通知デバイスのトラブルシューティング \(205 ページ\)](#) 章のトラブルシューティング情報を参照してください。
- ステップ 5** これらの手順で問題が解決しない場合は、トレースを有効にして Cisco TAC に連絡してください。11-6 ページの「診断トレースを使用して SpeechView のトラブルシューティングを行う」セクションを参照してください。 [診断トレースを使用して SpeechView をトラブルシューティングする \(117 ページ\)](#)

## 文字変換できないメッセージ

録音が聞こえない場合、または送信者が音声テキストに対応していない言語で話している場合、Cisco Webex 社内文字起こしサービスではメッセージの文字起こしに問題がある可能性があります。

あります。このような場合、サービスは、ユーザーが Unity Connection に発信してメッセージを聞くように指示する音声テキストを返します。

## ユーザーの電話で文字変換が同期されない

Unity Connection に対応していないモバイルデバイスでユーザーが音声転写を受信しない場合、[文字変換の受信まで保留 (Hold till transcription received)] オプションがユーザーに対して有効になっていることを確認します。「文字起こしを受信するまで保留」オプションを有効にするには、**Cisco Personal Communications Assistant > Message Assistant > Personal Options** に移動します。

ただし、SpeechView 文字変換サービスを持つシングルインボックス (SIB) ユーザーに対して [文字変換の受信まで保留 (Hold till transcription received)] オプションが有効な場合、Unity Connection と Exchange メールボックスの間の新しいボイスメッセージの同期は、Unity Connection が Cisco Webex 社内文字起こしサービスから音声メッセージの文字変換を受信した場合にのみ実行されます。

## アップグレード後の文字変換の問題

Unity Connection 15 へのアップグレード後に発生する文字起こしの問題を解決するには、以下の手順を実行してください。

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] を展開し、[SpeechView 文字変換サービス (SpeechView Transcription Service)] を選択します。SpeechView のステータスが無効になっている場合は、以下の条件が満たされているかどうかを確認してください。

1. Unity Connection は、Cisco Smart Software Manager (CSSM) または Cisco Smart Software Manager サテライトに登録されています。この機能を使用するために必要なライセンスをシスコから取得済みです。
2. Unity Connection クラスターが、Cisco Webex Cloud-Connected UC で導入されており、Cisco Webex Cloud-Connected UC のサービス管理ページで「SpeechView ボイスメールトランスクリプト」サービスが有効になっています。

**ステップ 2** [ライセンスデータを同期 (Sync License Data)] フィールドを選択して、Cisco Smart Software Manager (CSSM) または Cisco Smart Software Manager サテライトからライセンスを同期します。

**ステップ 3** Unity Connection が Cisco Webex Cloud-Connected UC に 15 SU2 以降へのアップグレード前にオンボーディングされていた場合、アップグレード後、テレメトリモジュールが Cisco Webex Cloud-Connected UC 上でオンラインステータスを更新するまで最大 75 分かかる場合があります。テレメトリモジュールの状態を確認するには、[テレメトリモジュールインベントリのノードステータスの表示](#)を参照してください。

(注)

15 SU2 以降にアップグレードし、SpeechView 構成のすべての前提条件を満たした後も、「Cisco Unity Connection サーバーが Webex Cloud-Connected UC にオンボーディングされていません」という警告バナーが表示され続ける場合は、Unity Connection クラスタ内のパブリッシャサーバーの Serviceability ページで「Connection SpeechView Processor」サービスを再起動する必要があります。

## 文字起こしリクエストタイムアウトのトラブルシューティング

文字起こしリクエストが Cisco Webex の社内文字起こしサービスに正常に送信されたにもかかわらず、文字起こし応答が受信されない場合、Unity Connection からの文字起こしリクエストは 15 分後にタイムアウトとなります。「文字起こし リクエストがタイムアウトしました」は、Web 受信トレイの **メッセージ文字起こし** の下に表示されます。

この問題を解決するには、Cisco Webex Cloud-Connected UC のテレメトリ モジュールの状態を確認してください。オンラインである必要があります。

## 診断トレースを使用して SpeechView をトラブルシューティングする

Unity Connection トレースを使用して、SpeechView の議事録機能の問題をトラブルシューティングできます。

SpeechView の問題をトラブルシューティングするには、次のマイクロ トレースを有効にします。

- MTA (レベル 10、11、12、13)
- SttClient (すべてのレベル)
- SttService (すべてのレベル)
- SysAgent (レベル 10、11、12、16)
- Notifier (レベル 16、21、25、30) - 通知デバイスへの配信に関する問題をトラブルシューティングする場合。

診断トレースを有効にして収集する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) セクションを参照してください。

■ 診断トレースを使用して **SpeechView** をトラブルシューティングする



## 第 12 章

# ネットワークのトラブルシューティング

• [Troubleshooting Networking](#) (119 ページ)

## Troubleshooting Networking

### サイト間ネットワーク設定のトラブルシューティング

2つのサイトゲートウェイ間のサイト間リンクの作成で問題がある場合は、このセクションのトラブルシューティング情報を使用してください(2つの Cisco Unity Connection サイト、または Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトのどちらをリンクしているかに関わらず)。次の項を参照してください。

### UnityConnectionサイトゲートウェイでサイト間リンクを手動で作成するときの「リモートサイトに連絡できません」エラー

[設定ファイルを手動で交換して Cisco Unity サイトまたは Unity Connection サイトにリンクする (Link to Cisco Unity Site or Unity Connection Site by Manually Exchanging Configuration Files) ] オプションを使用して、Cisco Unity Connection Administration でサイト間リンクを作成する場合、リンクを作成しているサイトゲートウェイは、アップロードした設定ファイルからリモートサイトゲートウェイの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を読み取り、DNS を使用して FQDN の解決を試みます。

Unity Connection サイトゲートウェイで DNS が構成されていない場合、またはリンクしているリモートサイトのゲートウェイが DNS で解決できない場合、Connection 管理は「リモートサイトに接続できません」というエラーを表示します。このサイトへのリンクを作成することもできますが、通信がエラーなしで確立されるまでは、このサイトとの同期は開始されません。続行しますか?」(DNS 名前解決の使用は Unity Connection ではオプションです)

このエラーが表示された場合、次の手順を行い、リンクの作成を続行し、同期タスクを有効にします。これらのタスクは、Unity Connection でこのエラー状態が発生すると自動的に無効になります。

## リモートサイト ゲートウェイが DNS 経由で解決できない場合のサイト間リンクの手動作成

## 手順

- 
- ステップ 1** [新しいサイト間リンク] ページの [状況] メッセージにエラーが表示された状態で、[リンク] を選択します。（ページから離れる場合は、[ネットワークング (Networking)] を展開し、[リンク (Links)] を展開し、[サイト間リンク (Intersite Links)] を選択します。その後、[追加 (Add)] を選択します。[設定ファイルを手動で交換して Cisco Unity サイトまたは Cisco Unity Connection サイトにリンクする (Link to Cisco Unity Site or Cisco Unity Connection Site by Manually Exchanging Configuration Files)] を選択し、[参照 (Browse)] を選択してリモートサイト設定ファイルをアップロードします。必要に応じてページで他の設定を行い、[リンク] を選択します。状況メッセージにエラーが表示された場合は、再度 [リンク (Link)] を選択します。）
- ステップ 2** [サイト間リンクの編集] ページで、**ホスト名** の値を FQDN からリモートサイトゲートウェイの IP アドレスに変更します。
- ステップ 3** **保存** を選択します。
- ステップ 4** 次の手順に従ってディレクトリ同期タスクを有効にします。
- [サイト間リンクの編集 (Edit Intersite Link)] ページの右上にある [関連リンク (Related Links)] フィールドで、[リモートサイトディレクトリ同期タスク (Remote Site Directory Synchronization Task)] を選択し、[実行 (Go)] を選択します。
- ヒント**  
代わりに、[ツール (Tools)] を開いて [タスク管理 (Task Management)] を選択してタスクに移動することもできます。[タスクの定義 (Task Definitions)] ページで、[ディレクトリをリモートネットワークと同期 (Synchronize Directory With Remote Network)] タスクを選択します。タスクスケジュールを編集するには、[タスク定義の基本] ページで [編集]、[タスクスケジュール] の順に選択します。
- [有効 (Enabled)] チェックボックスをオンにします。
  - 希望のスケジュールで実行するようにタスクを設定します。（既定では、タスクは 15 分ごとに実行されます。）
  - 保存** を選択します。
- ステップ 5** タスク一覧に戻るには、[タスク定義 (Task Definition)]、[タスク定義 (Task Definitions)] の順に選択します。
- ステップ 6** 必要に応じて、以下の手順を実行して、音声名の同期タスクを有効にします。
- [タスク定義 (Task Definitions)] ページで、[音声名をリモートネットワークと同期 (Synchronize Voice Names with Remote Network)] を選択します。
  - [タスク定義の基本] ページで [編集]、[タスクスケジュール] の順に選択します。
  - [有効 (Enabled)] チェックボックスをオンにします。
  - 希望のスケジュールで実行するようにタスクを設定します。（既定では、タスクは 15 分ごとに実行されます。）
  - 保存** を選択します。
-

## Unity Connection サイトゲートウェイでサイト間リンクを手動で作成するときの「ホスト名がリモートサイト証明書のそれと一致しません」エラーが発生する

Cisco Unity Connection Administration で、[設定ファイルを手動で交換して Cisco Unity サイトまたは Unity Connection サイトにリンクする (Link to Cisco Unity Site or Unity Connection Site by Manually Exchanging Configuration Files)] オプションを使用して、サイト間リンクを作成する場合、リンクを作成しているサイトゲートウェイは、アップロードした設定ファイルからリモートサイトゲートウェイの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を読み取り、[セキュアソケットレイヤー (SSL) を使用する (Use Secure Sockets Layer (SSL))] チェックボックスをオンにしている場合は、FQDN がリモートサイトゲートウェイのウェブ SSL 証明書のサーバー名と一致するかどうかを確認します (これは HTTPS 経由でマシンにアクセスするための証明書です)。値が一致しない場合、Connection の管理で「入力されたホスト名がリモートサイトの証明書のホスト名と一致しません」というエラーが表示されます。

このエラーが表示された場合、以下の手順を実行してリンク作成プロセスを繰り返し、[証明書エラーを無視する] チェックボックスをオンにすることでエラーを回避できます。

リモートサイトゲートウェイのホスト名が証明書の名前と一致しない場合にサイト間リンクを手動で作成する

### 手順

- ステップ 1** [サイト間リンクの新規作成 (New Intersite Link)] ページで、[設定ファイルを手動で交換して Cisco Unity サイトまたは Cisco Unity Connection サイトにリンクする (Link to Cisco Unity Site or Cisco Unity Connection Site by Manually Exchanging Configuration Files)] を選択し、[参照 (Browse)] を選択してリモートサイト設定ファイルをアップロードします。
- ステップ 2** 転送プロトコルで、[証明書エラーを無視] チェックボックスを選択します。
- ステップ 3** 必要に応じてページで他の設定を行い、[リンク] を選択します。

## Unity Connection サイトゲートウェイでサイト間リンクを作成するときの「指定されたリモートサイトにリンクできません。原因：現在のネットワークサイズの評価に失敗しました」エラー

Cisco Unity Connection の管理でサイト間リンクを作成すると、Unity Connection サイトのゲートウェイは、リンクが作成された後で、ゲートウェイ上のユーザーと連絡先の合計数が実際の制限を超えるかどうかを確認します。また、ゲートウェイ上のシステム配信リストの合計数がシステム配信リストの制限を超えるかどうかを確認します。

サイトゲートウェイがこれらのチェックに失敗した場合、Cisco Unity Connection Administration は次のエラーを表示します。「指定されたリモートサイトにリンクできません。原因：現在のネットワークサイズの評価に失敗しました。」このエラーが発生した場合、Unity Connection Tomcat アプリケーションサービスのデフォルトのトレース (トレースログファイル名がパターン Diag\_Tomcat\_\*.uc に一致) を表示し、「GetDirectoryCurrentSize」でファイルを検索できま

Unity Connection サイトゲートウェイでサイト間リンクを作成するときの「この指定されたロケーションはすでにネットワークの一部であるため、このリモートサイトのリンクに失敗しました」エラー

す。トレースログの表示についての詳細は、[Cisco Unity Connection のトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) の章を参照してください。

ディレクトリサイズの制限の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/12x/networking/guide/b\\_12xcucnetx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/12x/networking/guide/b_12xcucnetx.html) にある『Cisco Unity Connection ネットワーキングガイド、リリース 12.x』の「ネットワークの概要」の章の「Unity Connection ディレクトリサイズの制限」の項を参照してください。

## Unity Connection サイトゲートウェイでサイト間リンクを作成するときの「この指定されたロケーションはすでにネットワークの一部であるため、このリモートサイトのリンクに失敗しました」エラー

次のいずれかの状況にある場合、Connection の管理でサイト間リンクを作成しようとする時、「この指定されたロケーションはすでにネットワークの一部であるため、このリモートサイトへのリンクに失敗しました」というエラーが表示されます。

- ロケーションからロケーション自体へのサイト間リンクを作成しようとします。
- 1 つのロケーションから、同じ Unity Connection サイトのメンバーである別のロケーションへのサイト間リンクを作成しようとしました。
- 1 つのサイト上のロケーションから別のサイト上のロケーションへのサイト間リンクを作成しようとしましたが、これらのサイトはすでにリンクされています。

このエラーが表示された場合、ホスト名情報またはリンクの作成に使用している構成ファイルを確認してください。正しいリモートサイトゲートウェイにリンクしていること、およびサイトにリンクが存在していないことを確認してから、リンクプロセスを再実行してください。

## Troubleshooting HTTPS Networking Setup

Unity Connection で HTTPS リンクを作成するときに「ネットワークの場所にリンクできません。原因：ロケーションはすでにネットワークの一部です。」のエラーが表示される

以下のいずれかの状況下で、Cisco Unity Connection Administration で HTTPS リンクを作成しようすると、エラー「ネットワークの場所にリンクできません。」

原因：ロケーションはすでにネットワークの一部です」というメッセージが表示される

- ロケーションからロケーション自体への HTTPS リンクを作成しようとします。
- 1 つのロケーション L1 から別のロケーション L2 への HTTPS リンクの作成を試みましたが、L1 および L2 はすでに HTTPS ネットワークで相互にリンクされています。
- ロケーション L1 から別のロケーション L2 への HTTPS リンクの作成を試行し、L2 がすでに L1 のサブツリーに存在します。

このエラーが表示された場合は、作成に使用しているホスト名の情報を

確認します。正しいロケーションにリンクしていることを確認してから、リンクを再度試してください。

## Unity Connection で HTTPS リンクを作成するときに「ネットワークの場所にリンクできません。原因：入力されたパブリッシャー（IP アドレス/FQDN/ホスト名）がリモートロケーション証明書のそれと一致しない

Cisco Unity Connection から HTTPS リンクを作成し、[SSL (セキュアソケットレイヤー) を使用する] チェックボックスをオンにした場合、入力した IP アドレス/FQDN/ホスト名がリモートロケーションのウェブ SSL 証明書 (HTTPS 経由でマシンを参照するための証明書) と一致するかどうかを確認します。値が一致しない場合、Cisco Unity Connection 管理はエラー「入力されたホスト名がリモートサイトの証明書のものと一致しません」を表示します。

このエラーが表示された場合、リモート ロケーション ウェブ SSL 証明書と一致する正しい IP/FQDN/ホスト名を入力する必要があります。または、以下の手順を使用して「証明書のエラーを無視」チェックボックスをチェックしてリンク作成プロセスを繰り返し、エラーを回避できます。

### リモートサイトゲートウェイのホスト名が証明書の名前と一致しない場合の HTTPS リンクの作成

さらにデバッグを行うために、Connection Tomcat アプリケーション サービスのデフォルトトレース (パターン `diag_Tomcat_*.uc` に一致するトレース ログ ファイル名) を表示することもできます。

#### 手順

**ステップ 1** [新しい HTTPS リンク] ページで、[追加] を選択します。

**ステップ 2** 転送プロトコルで、[証明書エラーを無視] チェックボックスを選択します。

**ステップ 3** 必要に応じてページで他の設定を行い、[リンク] を選択します。

## HTTPS ネットワークにおける 2 つの Unity Connection 間のディレクトリ同期のトラブルシューティング

HTTPS リンク間のレプリケーションは、各ロケーションで実行されているフィーダー サービスとリーダー サービス (FeedReader と呼ばれます) によって実現されます。リーダーサービスは、定期的にはリモートフィーダーサービスのゲートウェイを使って、前回のポーリング間隔以降に変更されたディレクトリの有無を調べます。フィーダーサービスは変更追跡データベースでディレクトリの変更を確認し、必要な情報でポーリングリクエストに回答します。フィーダーサービスは、リモートリーダーからの要求を受け取ると XML 形式でディレクトリ情報を返すウェブサイトとして実装されます。ディレクトリ情報には名前と内線番号が含まれるため、機密情報として扱われ、フィードにアクセスするには認証が必要です。また、ディレクトリ情報を暗号化するために、各ロケーションで SSL を設定することを推奨します。

最近参加した HTTPS リンク内で行われる同期は、ディレクトリのサイズに応じて、数分から数時間かかる場合があります。その後の更新では、完全な再同期を手動で要求しない限り、最後のサイクル以降の変更のみが同期されます。

Unity Connection ロケーションで、リーダーがディレクトリデータについてリモートフィーダーをポーリングするスケジュール、および録音名についてポーリングするスケジュールを設定できます。Cisco Unity Connection Administration の [ツール (Tools)] > [タスク管理 (Task Management)] ページからスケジュールにアクセスできます。[ディレクトリをローカルネットワークと同期 (Synchronize Directory With Local Network)] タスクまたは [音声名をローカルネットワークと同期 (Synchronize Voice Names With Local Network)] タスクのいずれかを選択します。

表 11-1 は、HTTPS ネットワーキングのフィーダーおよびリーダーアプリケーションの動作に関する情報を収集するために使用できるツールの一部を示しています。

#### HTTPS ネットワークのトラブルシューティング ツール

アプリケーション (Application)	トラブルシューティングツール
リーダー	<p>ネットワーク &gt; リンク &gt; HTTPS リンク ページが表示されます</p> <p>HTTPS リンクとその表示名の数に関する統計情報が表示されます。各リンクは、複製されたオブジェクトとオブジェクトの変更の数、</p> <p>前回の同期時間、および前同期中にエラーが発生した時間を表示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 00、01、02、03、10、14 および 15 のフィーダーリーダーのマイクロトレースレベルを有効にします。手順については <a href="#">診断トレースを使用したトラブルシューティング (1 ページ)</a> セクションを参照してください。</li> </ul>
フィーダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>• フィーダーのマイクロトレースレベル 00、01、02、および 03 を有効にします。手順については <a href="#">診断トレースを使用したトラブルシューティング (1 ページ)</a> セクションを参照してください。</li> </ul>

いずれかの場所のディレクトリの増分更新を手動で開始する場合は、Cisco Unity Connection Administration の [ネットワーキング (Networking)] > [リンク (Links)] > [HTTPS リンク (HTTPS Links)] の [同期 (Sync)] ボタンを使用します。ディレクトリ全体の完全な再同期を開始するには、同じページの [すべて再同期] ボタンを使用します。

また、HTTPs ネットワークのアラートの分析に役立つ、RTMT の Cisco Syslog を収集することもできます。Cisco Syslog にアクセスするためのパスは、/var/log/active/syslog/CiscoSyslog です。

## Troubleshooting HTTPS Networking Cases

### HTTPS ネットワークで配信リストおよび配信リストのメンバーが複製しない

Cisco Unity Connection の管理から HTTPS リンクを作成すると、デフォルトでは配信リストとそのメンバーシップは HTTPS ネットワーク全体で同期されません。配信リストとそのメンバーシップ情報の同期を有効にするには、HTTPS リンクの編集ページで[ディレクトリデータの同期時に配信リストとメンバーシップを含める]チェックボックスを有効にします。



(注) 1つのロケーションでこの設定を有効にした場合、HTTPS ネットワーク内のすべてのロケーションでこの設定を有効にする必要があります。

システム配信リストの同期を有効にした場合、HTTPS リンクを削除し再作成しない限り、リンク作成後にそれを無効にすることはできません。

### HTTPS リンクから選択的オブジェクトを同期する方法

リモート オブジェクトがリンクされた HTTPS ロケーションから同期できず、管理者がネットワーク同期エラー レポートで報告されている一部のオブジェクトを同期したい場合があります。これらの選択的なオブジェクトを同期するために使用できるコマンドプロンプト「utils cuc networking synchttps link」で利用可能な CLI があります。

ネットワーク同期エラーレポート生成の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unified Serviceability アドミニストレーション ガイド、リリース 15』の「レポートの使用」の章の「レポートを生成、表示する」の項を参照してください。

Syntax:utils cuc networking synchttps link [usns | objecttypes] link\_display\_name usns\_list [object\_types]

使用法 1 : utils cuc networking synchttps link usns link\_display\_name usn\_list

使用法 2 : utils cuc networking synchttps link objecttypes link\_displayname [object\_types]

パラメータの説明:

[usns] - オプション - 指定のリモートリンクから指定の USN を同期できます。パラメータ link\_display\_name と usn\_list は両方とも必須です。

[objecttypes] - オプション - 指定したオブジェクトタイプを同期することができます。パラメータ link\_displayname は必須です。object\_type はオプションです。

link\_display\_name - 必須 パラメータ - https リンクの表示名。

usns\_list - USN を同期するための必須パラメータ。最大 10 個の USN をコンマ (,) で区切って指定することができます。

[object\_types] : [objecttypes] 同期の任意のパラメータ。オブジェクトタイプが指定されていない場合、CLI は指定されたネットワーク リンクからすべてのオブジェクトタイプを同期します。リストやユーザーなどの特定の ObjectType を同期するために、コンマ (,) で区切ってオブジェクトタイプを提供します。

有効なオブジェクトタイプは次のとおりです。

1. ユーザー
2. リスト
3. パーティション
4. 検索スペース
5. リストメンバー
6. 連絡先



(注) `link_display_name` に空白が含まれる場合、二重引用符で囲みます。

例 1 :

USN のリストを https ネットワークリンクから同期するには、以下の手順を実行します。

この例は、https-link-1 からの usn number:167、171 の選択的同期を示しています。

選択的同期を実行する手順

「HTTPS ネットワーキング同期エラーレポート」を生成します。レポート生成のステップについては、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド、リリース 15』の「レポートの使用」の章の「レポートを生成、表示する」の項を参照してください。

生成されたレポートの USN 列から USN 値のリストを取得します。

生成されたレポートの HTTP (リンク) 列から「link\_display\_name」を取得します。

1. 次の CLI コマンドを実行します

```
admin:utils cuc networking synchttps link usns https-link-1 167, 171
```

例 2 :

HTTPS ネットワークリンクから特定のオブジェクトタイプを同期します。

この例は、リンク https-link-1 からのユーザーオブジェクトタイプの選択的同期を示しています。

選択的同期を実行する手順

「HTTPS ネットワーキング同期エラーレポート」を生成します。生成のステップについては、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unified Serviceability Release 15 のアドミニストレーションガイド』の「レポートの使用」の章の「レポートを生成、表示する」の項を参照してください。

生成されたレポートの ObjectType 列から objectType を取得します。

生成されたレポートの HTTP(リンク) 列から「link\_display\_name」を取得します。

次の CLI コマンドを実行します

```
admin: utils cuc networking synchttps link objecttypes https-link-1 user
```

## HTTPS ネットワークで選択的なオブジェクト、特定のロケーションの音声名を同期する方法

リモート オブジェクトが特定のロケーションのリンクされた HTTPS ノードから同期できず、管理者がネットワーク同期エラー レポートで報告されている一部の特定のオブジェクトを同期する場合のインスタンスがあります。これらの選択的なオブジェクトを同期するために使用できるコマンドプロンプト「utils cuc networking synchttps location」で利用可能な CLI があります。

ネットワーキング同期エラーレポート生成の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unified Serviceability Release 15 のアドミニストレーション ガイド』の「レポートの使用」の章の「レポートを生成、表示する」の項を参照してください。

Syntax: utils cuc networking synchttps location [objecttypes | voicename] location\_displayname object\_alias

使用法 1 : utils cuc networking synchttps location objecttypes location\_displayname [object\_types]

使用法 2 : utils cuc networking synchttps location voicename location\_displayname object\_alias

[objecttypes] - オプション: https ネットワークの特定のロケーションで指定されたオブジェクトタイプを同期することができます。パラメータ location\_displayname は必須で、object\_types はオプションです。

[voicename] : オプション : エイリアスを使って特定のオブジェクトの音声名を同期を許可します。location\_displayname と object\_alias は両方とも必須のパラメータです。

location\_displayname : 必須パラメータ : http(s) ネットワーキングに参加しているロケーションの表示名。

object\_alias : 音声名を同期するための必須パラメータ : 音声名を同期する必要がある特定のオブジェクト (ユーザー/配信リスト/連絡先) のエイリアスです。

[object\_types] - [objecttypes] 同期のオプションパラメータ: オブジェクトタイプのコンマ (,) 区切りリスト。

有効なオブジェクトタイプは次の通りです: a) ユーザー b) リスト c) パーティション d) サーチスペース e) リストメンバー f) 連絡先。



(注) location\_displayname または object\_alias に空白が含まれる場合、二重引用符で囲んでください。オブジェクトタイプを指定しない場合、指定された場所のすべてのオブジェクトが同期されません。

例 1 :

HTTPS ロケーションからオブジェクトタイプを同期します。

この例は、ロケーション `https-location-1` からのユーザー オブジェクト タイプの選択的同期を示しています

選択的同期を実行する手順

「HTTPS ネットワーキング同期エラーレポート」を生成します。生成のステップについては、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unified Serviceability Release 15 のアドミニストレーション ガイド』の「レポートの使用」の章の「レポートを生成、表示する」の項を参照してください。

生成されたレポートの `ObjectType` 列からオブジェクトタイプを取得します。

生成されたレポートの [ロケーションの表示名 (Location Display Name) ] 列から [location\_displayname] を取得します。

次の CLI コマンドを実行します

```
admin:utils cuc networking synchttps location objecttypes https-location-1 user.
```

例 2 :

HTTPS ロケーションからエイリアス `u1` を持つユーザーの音声名を同期します。

## Voicename の選択的同期の実行

### 手順

**ステップ 1** ユーザー `u1` のホームロケーションを特定します。

ユーザー `u1` をロケーション `https-location-11` で検索し、ユーザー `u1` のホーム ロケーションを取得します。参考までに、`home-location.abc.com` という名前を付けてみましょう。

**ステップ 2** コマンドプロンプトで次の CLI コマンドを使用して、音声名を取得します。

```
admin: utils cuc networking synchttps location voicename home-location.abc.com u1.
```

## HTTPS ネットワークで拡張機能をスワップする方法

Cisco Unity Connection Administration から HTTPS リンクを作成すると、ユーザーは HTTPS ネットワーク全体で同期されます。ユーザーの内線番号が一つのノードで変更される場合があり、管理者が HTTPS リモートノード間で内線番号を同期したい場合があります。

**ユースケース 1 :**

1. ノード A に、ユーザー A (内線 1000) とユーザー B (内線 1001) の 2 人のユーザーを作成します。
2. HTTPS ネットワーク全体で同期を実行します。
3. ローカルノードでユーザー A の内線を 1002 に変更し、ユーザー B の内線を 1000 に変更します。

4. ユーザー A の内線番号を 1001 に変更します。
5. ステップ 3 と 4 を実行した後、ユーザー A とユーザー B の内線番号が交換されます。
6. 再度、HTTPS ネットワーク全体で同期を実行します。

HTTPS 同期が実行され、ユーザー A が更新しようとするリモートノードでユーザー B にすでに割り当てられている内線 1001 に。リモートノードでの内線番号の更新に失敗しました。

しかし、HTTPS ネットワーク全体で内線番号を交換するには、次の手順を実行することをお勧めします。

1. ノード A に、ユーザー A（内線 1000）とユーザー B（内線 1001）の 2 人のユーザーを作成します。
2. HTTPS ネットワーク全体で同期を実行します。
3. ローカルノードで、UserA の内線番号を 1002 に、UserB の内線番号を 1000 に変更します。
4. HTTPS ネットワーク全体で同期を実行します。
5. ユーザー A の内線番号を 1001 に変更します。
6. HTTPS ネットワーク全体で同期を実行します。
7. 手順 3 から 6 を実行した後、ユーザー A とユーザー B の内線番号は、HTTPS ネットワーク上で入れ替えられます。

## 孤立したオブジェクトを Unity Connection HTTPS ネットワークから削除する方法

孤立したオブジェクト: ユーザー、連絡先、配信リストなどのレプリケーション オブジェクトがホーム ロケーションから削除されるが、同期タスクの完了後に HTTPS のリンクされたロケーションからは削除されない場合、オブジェクトは HTTPS 上の孤立オブジェクトと呼ばれます。

管理者は以下の手順を使用して、リンクされた HTTPS ロケーション「HTTPS-Location-2」の孤立したオブジェクトを「HTTPS-Location-1」から削除できます。

以下は、Unity 接続から孤立したオブジェクトを削除する手順です

1. ロケーション Hhttps-Location-1 のコマンドプロンプトから次の CLI を実行して、孤立オブジェクトの削除の設定を有効にします。

まず、tbl\_configuration から構成パラメータ「IsOrphanObjectDeletionEnable」のオブジェクト ID を取得します。

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select objectid,fullname, value from vw_configuration where fullname='System.LocalNetwork.IsOrphanObjectDeletionEnable'
```

手順 1.a で取得した objectId を使用して、以下の手順を実行し、孤立オブジェクトの削除設定を有効にします。

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb execute procedure csp_configurationmodify(pobjectid='ObjectId', pvaluebool=1)
```

1. Cisco Unity Connection Administration の [ ネットワーキング (Networking) ] > [ HTTPS リンク (HTTPS Links) ] > [ HTTPS リンク検索 (Search HTTPS Links) ] ページで、HTTPS-Location-2 の [ すべて再同期 (Re-sync All) ] ボタンを使用して HTTPS-Location-1 で再同期操作を実行します。
2. 再同期操作が完了したら、この構成を無効にする必要があります。構成を無効にするには、1) で使用したのと同じ objectId で次のコマンドを使用します。 a.

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb execute procedure csp_configurationmodify(pobjectid='ObjectId',
pvaluebool=0)
```

## RTMT NetworkLoopDetected メッセージを受信

管理者が NetworkLoopDetected の RTMT アラートを受け取った場合、以下の手順を実行してこのシナリオを修正できます。

1. ネットワークアナライザーツールを Https ネットワーク用に構成します。ネットワークアナライザの詳細については、<http://www.ciscounitytools.com/Applications/General/NetworkAnalyzer/NetworkAnalyzer.html> を参照してください。
2. ネットワークのグラフィック表示を分析して、ループを作成している場所を見つけます。
3. ループを解決するために、適切なトポロジのネットワークから関連するロケーションを切断し、再接続します。

## ボイスメッセージを配信リストに送信するときに送信者が NDR を受信する

当該配信リストのメンバーシップ情報が最近更新され、このメンバーシップ情報がネットワーク全体に複製されていない場合、更新されたメンバーシップ情報がないため、受信ノードは NDR を送信する可能性があります。

この DL にボイスメッセージを送信する前に、更新されたメンバーシップ情報がネットワーク全体に複製されていることを確認してください。

## メッセージアドレス指定のトラブルシューティング

メッセージアドレス指定には、新しいメッセージを作成するときに受信者を選択する機能が含まれます。別のボイスメッセージシステムを使用している受信者にメッセージを送信できないというユーザーからの報告があった場合、このセクションのトラブルシューティング情報を使用してください。

メッセージが正常に作成され、リモート受信者に送信されたにもかかわらず、受信者が受信しない場合は、「メッセージ転送のトラブルシューティング」を参照してください。

## リモートユーザー、連絡先、またはシステム配信リスト宛でのメッセージの送信ができない

Unity Connection ユーザーが、Unity Connection サイト内、またはリンクされた Unity Connection または Cisco Unity サイト上のリモートオブジェクトにメッセージを宛先指定できない場合、以下のタスクを記載されている順に実行してください。

1. ユーザーが問題を経験しているロケーションの Unity Connection のリモート オブジェクトの存在を確認します。これは、リモートオブジェクトが複製されたかどうかを示します。オブジェクトが見つからない場合、「[ディレクトリ同期のトラブルシューティング](#)」の項 (11-16 ページ) のトラブルシューティングのステップを参照してください。
2. パーティションとサーチスペースの設定を確認してください。メッセージの宛先となるリモートオブジェクトは、ユーザーの検索範囲として設定されたサーチスペースのメンバーであるパーティションに属している必要があります。「[リモートオブジェクトをアドレス指定するためのパーティションおよびサーチスペースの設定を確認する](#)」の項 (11-11 ページ) を参照してください。
3. CDE マイクロ トレース (レベル 12 CDL アクセス) をオンにします。トレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[Cisco Unity Connection のトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」の章を参照してください。

### リモートオブジェクトをアドレス指定するためのパーティションおよびサーチスペースの構成の確認

単一の Unity Connection サイトしかない場合、ロケーション間にサイトを最初にセットアップするとき、あるロケーションをホームとするユーザーは、他のロケーションのユーザーをメッセージの宛先に指定できません。なぜなら、各ロケーションのユーザーは別々のパーティションにあり、他のロケーションにいるユーザーのパーティションを含まないサーチスペースを使用するからです。ロケーション間の最初のレプリケーションが完了した後、他のサーバーをホームとするパーティションを含むようにサーチスペースを再設定できます。そして、ユーザー、ルーティングルール、コールハンドラ、ディレクトリハンドラ、および VPIM ロケーションの検索範囲を変更して、離れた場所をホームとするサーチスペースを使用できます。(パーティションとサーチスペースの両方がロケーション間で複製される一方で、別のロケーションをホームとするパーティションに、ユーザーや他のオブジェクトを指定することはできないことに注意してください。)

1 つの Unity Connection サイトを別の Unity Connection サイトにリンクしている場合、パーティションとサーチスペースはサイト間で複製されます。しかし、最初にサイト間のリンクをセットアップしたとき、ユーザーは別々のパーティションにいて、他のサイトのロケーションのユーザーのパーティションを含まない検索スペースを使用します。サイト間の最初のレプリケーションが完了した後、リモートサイトをホームとするパーティションを含むようにサーチスペースを再設定できます。そして、ユーザー、ルーティングルール、コールハンドラ、ディレクトリハンドラ、および VPIM ロケーションの検索範囲を変更して、リモートサイトにあるロケーションをホームとするサーチスペースを使用できます。

Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトをリンクすると、各 Cisco Unity サーバーの Unity Connection ディレクトリにパーティションが自動的に作成され、サーバーをホームとするすべての Cisco Unity ユーザーと複製されたシステム同報リストは、パーティションに配置されま

す。ただし、パーティションは Unity Connection ロケーションのサーチスペースに自動的に追加されません。Unity Connection ユーザーが Cisco Unity ユーザーまたは複製された配信リストにメッセージの宛先を指定する権限を持つようにするには、これらの Unity Connection ユーザーが使用する検索スペースにパーティションを追加する必要があります。ユーザーが内線番号によってメッセージを宛先指定する場合、パーティションがサーチスペースに表示する順序は重要であることに注意してください。たとえば、Unity Connection と Cisco Unity ユーザーの間で 4 桁の内線番号が重複しており、Unity Connection ユーザーが他の Unity Connection ユーザーには各自のプライマリ内線番号の 4 桁で、Cisco Unity ユーザーには固有の 7 桁の内線番号で連絡できるようにしたいとします。Cisco Unity パーティションが、重複する 4 桁の内線番号を含む Unity Connection パーティションの後に表示されることを確認してください。

少なくとも、Unity Connection ユーザーがリモートユーザーまたは他のオブジェクトをアドレス指定できない場合、以下の手順を実行して、リモートオブジェクトのパーティションがアドレス指定をしようとしているユーザーのサーチスペース内にあるかどうかを確認できます。

## リモートオブジェクトのパーティションが Cisco Unity Connection ユーザーの検索スペースに属しているかどうかを確認する

### 手順

**ステップ 1** アドレス指定の問題が発生している Cisco Unity Connection Administration の Unity Connection ユーザーのホームロケーションで、ユーザーが宛先しようとしているオブジェクトの編集ページを参照します。

- リモートユーザーの場合は、**[ユーザー]**を選択します。[ユーザーの検索] ページで、[検索制限] フィールドと検索基準を使用して、リモートユーザーを見つけます。リモートユーザーのユーザーエイリアスを選択して [ユーザー基本ページの編集 (Edit User Basics)] を表示します。
- リモート連絡先の場合は、**[連絡先]**を選択します。[連絡先の検索] ページで [検索制限] フィールドと検索基準を使用して、リモート連絡先を見つけます。リモート連絡先のユーザーエイリアスを選択して [連絡先の基本情報の編集 (Edit Contact Basics)] を表示します。(コンタクトは 1 つのサイト内でのみ複製されることに注意してください。)
- リモートシステム配信リストについては、**[配信リスト]**を開き、次に **[システム配信リスト]**を選択します。[配信リストの検索] ページで、[検索制限] フィールドと検索基準を使用して、リモートシステム配信リストを検索します。リモートリストのエイリアスを選択して、[配信リストの基本編集] ページを表示します。(サイト間リンクと配信リストの設定によっては、サイト間リンクでは配信リストが複製されない場合があることに注意してください。)

**ステップ 2** オブジェクトの [編集] ページで、[パーティション] フィールドの値をメモします。

**ステップ 3** アドレス指定の問題が発生している Unity Connection ユーザーの検索スペースに注意してください。

- a) **[ユーザー (Users)]** を選択します。
- b) アドレス指定に問題があるユーザーを検索するには、[ユーザーの検索] ページで [検索制限] フィールドと検索基準を使用します。
- c) ユーザーのエイリアスを選択して [ユーザー基本設定の編集] ページを表示します。
- d) [ユーザーの基本設定の編集] ページで、[検索範囲] フィールドの値をメモします。

**ステップ 4** **ステップ 3** でメモしたサーチスペースの設定を確認します。

- a) **ダイヤルプラン**を開き、[ **スペースの検索** ] を選択します。
- b) **ステップ 3** でメモしたサーチスペースを検索するために、[ サーチスペースの検索 (Search Search Spaces) ] ページの [ 検索制限 (Search Limits) ] フィールドと検索条件を使用します。
- c) サーチスペースの名前を選択します。
- d) [ サーチスペースの編集 (Edit Search Space) ] ページで、**ステップ 2** でメモしたパーティションが [ 割り当てられたパーティション (Assigned Partitions) ] リストにない場合、[ 割り当てられていないパーティション (Unassigned Partitions) ] リストからそれを見つけて選択し、上矢印をクリックして、[ 割り当てられたパーティション (Assigned Partitions) ] リストに移動します。次に [ 保存 (Save) ] をクリックします。

(注)

サーチスペースが別のロケーションを基本とする場合、ページの上部にある状況メッセージのリンクを選択して、リモートロケーションからサーチスペースを編集します。新しいウィンドウが開き、リモートロケーション上の **Connection** アドミニストレーションが開きます。

## Cisco Unity ユーザーが Unity Connection ユーザーまたはシステム配布リストの宛先にメッセージを送信できない

サイト間リンクを介して Cisco Unity がリンクされている Unity Connection サイト上で Cisco Unity ユーザーがメッセージの宛先にできない場合は、以下のタスクを記載されている順に実行します。

1. Cisco Unity システム管理で、Unity Connection ネットワークサブスクリバとして、Unity Connection ユーザーオブジェクトの存在を確認します。これは Unity Connection ユーザーオブジェクトが複製されたかどうかを示します。オブジェクトが見つからない場合、「[ディレクトリ同期のトラブルシューティング](#)」の項 (11-16 ページ) のトラブルシューティングのステップを参照してください。
2. 内線によるアドレス指定に問題がある場合は、Unity Connection ユーザーオブジェクトに Cisco Unity 内の内線があるかどうかを確認し、ある場合は、内線が Cisco Unity ユーザーが期待している形式と一致するかどうかを確認します。「[Cisco Unity での Unity Connection ユーザー内線作成のトラブルシューティング](#)」の項 (11-12 ページ) を参照してください。

### Cisco Unity での Unity Connection ユーザー内線作成のトラブルシューティング

Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトをリンクすると、Cisco Unity ディレクトリで作成された Unity Connection のユーザーおよびシステム同報リストオブジェクトは、Cisco Unity サイトのゲートウェイで構成されたダイヤルドメインに属します。Unity Connection の検索スペースとパーティションの設計は、重複する内線番号に対応し、異なるパーティションにプライマリ内線と代行内線番号を持つユーザーを含める場合があるため、Unity Connection の内線番号を Cisco ダイヤルドメインにマッピングする方法を選択する必要があります。これを行うには、各 Unity Connection ロケーションに対して、Cisco Unity が内線をプルする単一のパーティションを指定します。(Cisco Unity Connection の管理で、ローカルロケーションの [ ロケーショ

ンの編集] ページにある [Cisco Unity ユーザーが内線番号で指定するローカルパーティション] フィールドを構成します。)

特定の Unity Connection ロケーションにいるユーザーが Cisco Unity に複製されると、Cisco Unity ユーザーが内線番号でアドレス指定できるローカルパーティションに属する内線だけが、Cisco Unity に複製されます。ダイヤルドメイン内の内線番号は一意である必要があるため、Unity Connection サイト全体で選択されたすべてのパーティションのコレクションには、内線番号の重複が含まれないようにする必要があります。コレクションに重複する内線番号、または Cisco Unity サイトゲートウェイのダイヤルドメインにすでに存在する内線番号が含まれる場合、1 つ以上の内線番号が Cisco Unity ディレクトリから除外されます。これが発生すると、Cisco Unity アプリケーションのイベントログに警告が表示され、省略された各内線番号の所有者が示されます。競合を解消した後で、Cisco Unity サイトゲートウェイで手動で再同期を行い (Cisco Unity 管理者の [ネットワーク (Network)] > [Unity Connection ネットワーキング プロファイル (Unity Connection Networking Profile)] ページで [同期の合計 (Total Sync)] を選択)、内線番号を更新する必要がある場合があります。

Unity Connection ユーザーは、ユーザーがホームするサーバーで構成された内線により Cisco Unity ユーザーがアドレス指定できるローカルパーティションに属する内線を持たないことも可能です。この場合、内線番号なしで Unity Connection ユーザー オブジェクトが作成される他のケースと同様に、Cisco Unity ユーザーは内線番号を使用してユーザーにアドレス指定することはできません。

問題が同じ Unity Connection ロケーション上の多くのユーザー内線に関連する場合、そのロケーションの [Cisco Unity ユーザーが内線番号で宛先指定できるローカルパーティション (Local Partition That Cisco Unity Users Can Address to By Extension)] を変更する必要があるかもしれません。

## Cisco Unity ユーザーがアドレス指定できるパーティションを Cisco Unity Connection ロケーションに設定する

### 手順

- 
- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で Unity Connection ロケーションの [ ネットワーキング] を開き、[ ロケーション] を選択します。
  - ステップ 2 [ローカルサイト (Local Site)] を開き、ローカルロケーション (Connection Administration にアクセスするロケーション) の表示名を選択します。
  - ステップ 3 [Cisco Unity ユーザーが内線番号でアドレス指定できるローカルパーティション] の [パーティション] で、使用するパーティションの名前を選択し、[ 保存] を選択します。
- 

## Unity Connection ユーザーが VPIM ロケーションの受信者にメッセージを宛てることができない

VPIM ロケーションの特定の受信者へのアドレス指定は、次のいずれかの理由で失敗する場合があります。

- ブラインドアドレスは VPIM ロケーションに対して無効になっており、受信者の VPIM 連絡先は存在しません。着信メッセージに基づいて VPIM 連絡先を作成するために、自動 VPIM 連絡先作成に依存している場合、連絡先作成がこのロケーションに対して適切にセットアップされていないか、またはリモートユーザーからメッセージを受信していない可能性があります。Cisco Unity Connection 管理の VPIM ロケーションの [連絡先の作成] ページの設定を確認します。
- VPIM 連絡先が存在しますが、内線番号が正しくないか、または連絡先名がユーザーの検索結果と一致しないため、ユーザーは見つけることができません。Connection の管理で VPIM 連絡先の設定を確認します。
- ユーザーは VPIM 受信者にブラインドアドレスを試みていますが、VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID が正しくないか、ユーザーがアドレス指定時に入力しようとしているパターンと一致しません。Connection 管理の VPIM ロケーションの編集ページで DTMF アクセス ID 設定の値を確認し、ユーザーが正しい値を認識していることを確認します。
- ユーザー検索範囲には、VPIM 連絡先または VPIM ロケーションのパーティションは含まれません。VPIM 連絡先パーティションが、連絡先が属する VPIM ロケーションのパーティションと一致しない場合、検索結果は、メッセージの宛先指定に使用された方法、およびパーティションとサーチスペースの設定によって異なります。ユーザーが VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID に加えてリモートユーザーのメールボックス番号を入力して VPIM メールボックス宛てのメッセージを送信した場合、または音声認識ユーザーが名前と場所を発声した場合（例えば、「Seattle の John Smith」）、その操作は、VPIM ロケーションのパーティションに基づいて許可されるか拒否されます。しかし、ユーザーが名前をつづつて、または連絡先の内線番号を入力して VPIM 連絡先を指定する場合、あるいは音声認識ユーザーがロケーションなしで連絡先の名前（「John Smith」など）を発声した場合、アクションは、VPIM ロケーションのパーティションがユーザーの範囲外であるかどうかに関係なく、VPIM 連絡先のパーティションに基づいて許可または拒否されます。Connection アドミニストレーションの [Edit User Basics] ページで、どの検索スペースが検索範囲として設定されているかを確認します。次に、どのパーティションが VPIM 連絡先 ([Edit Contact Basics] ページ) または VPIM ロケーション (VPIM ロケーションの編集ページ) の必要に応じて設定されているかを確認します。最後に、ユーザーの [Search Space の編集 (Edit Search Space)] ページでユーザーの検索スペースをチェックし、そのパーティションが [割り当てられたパーティション (Assigned Partitions)] リストに表示されるかどうかを判断します。

## Unity Connection ユーザーは VPIM ロケーションのメールボックスへのメッセージをブラインドアドレス指定できない

ブラインドアドレスを使用すると、受信者が Unity Connection ディレクトリで連絡先として定義されていない場合でも、ユーザーは VPIM ロケーションの受信者にメッセージを送信できます。ブラインドアドレスが機能しない場合、Cisco Unity Connection の管理の [VPIM ロケーション] ページで [ブラインドアドレスを許可] チェックボックスをオンにすることで、個々の VPIM ロケーションに対してブラインドアドレス指定を有効にしていることを確認します。このチェックボックスがオンのロケーションがある場合、ユーザーは VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID で構成される番号と受信者のメールボックス番号を入力するか、メールボックス

の番号と VPIM ロケーションの表示名の数字を言うことにより、このロケーションの受信者にメッセージを送信できます（例えば、「five five at Seattle office」）。

## メッセージ転送のトラブルシューティング

Unity Connection は SMTP を使用して他のシステムとボイスメッセージを交換します。これには、VPIM メッセージ、Unity Connection サイト内のユーザー間のメッセージ、異なる Unity Connection サイトまたは Cisco Unity サイト上のユーザーへのメッセージ、IMAP クライアントから Unity Connection に送信されるメッセージ、またはユーザーの [メッセージアクション (Message Actions)] ページで設定されたリレーアドレスに Unity Connection により転送されるメッセージが含まれます。

Unity Connection システムが他の音声メッセージングシステムまたは Unity Connection ロケーションと SMTP メッセージを交換するためには、システムはリモートシステムの TCP/IP ポート 25 に直接アクセスできるか、またはシステムにメッセージをリレーできる SMTP スマートホストにメッセージを配信するように設定されている必要があります。VPIM ネットワークが Unity Connection ネットワーキングサイト内で使用されている場合、通常、各 VPIM ロケーションはサイト内の 1 つの Unity Connection サーバーのみに作成します。サイト内の他のロケーションは、VPIM ロケーションのユーザー宛てのメッセージを、配信用の VPIM ロケーションをホームとする Unity Connection サーバーに転送します。この場合、この Unity Connection サーバーだけが、リモートメッセージングシステムとの SMTP 接続を直接またはスマートホスト経由で必要とします。

リモートシステムに配信するために Unity Connection ユーザーによってメッセージが録音されると、メッセージはまずメッセージ転送エージェント (MTA) によって処理されます。このサービスによりメッセージがフォーマットされます。例えば、VPIM メッセージの場合、MTA はメッセージの To: および From: フィールドをフォーマットし、メッセージの content-type を multipart/Voice-Message に設定し、他のヘッダープロパティを設定します。その後、メッセージは Unity Connection サーバーのピックアップフォルダに置かれます。SMTP サービスは定期的にピックアップフォルダのメッセージをチェックし、フォルダからメッセージを取り出し、メッセージヘッダーから宛先サーバーを判別し、適切なサーバーへの SMTP Unity Connection を確立して、メッセージを送信します。Unity Connection が SMTP 経由で着信メッセージを受信すると、このプロセスは逆になります。メッセージはまず SMTP サービス、次に MTA サービスによって処理されます。

メッセージの転送で問題が発生した場合は、このセクションのトラブルシューティング情報を使用してください。

### ある Unity Connection ロケーションのユーザーから送信されたメッセージが、別の Unity Connection ロケーションのユーザーに受信されない

一般に、電話インタフェースを使用してリモートユーザーに正常にアドレス指定されたメッセージは、ロケーション間で SMTP 接続が確立されている限り、配信されます。ユーザーが受信したメッセージのすべての受信者に返信し、これらの受信者の一部が返信するユーザーの検索範囲内でない場合、注目に値する例外が発生します。この場合、返信するユーザーは、検索範囲外の受信者に対する不達確認を受け取ります。

リモートユーザーのプロファイル情報(特に、リモートユーザーのSMTPプロキシアドレス情報)が送信ユーザーのUnity Connection ロケーションに完全に複製されていない場合、IMAPクライアントを使用してリモートユーザーに送信されたメッセージは失敗する可能性があります。この状態を診断して修正するには、「[ディレクトリ同期のトラブルシューティング](#)」の項(11-16 ページ)を参照してください。

問題がパーティションとサーチスペースの構成、またはディレクトリ複製に関連していないと思われる場合、メッセージトラッキングのマクロトレースをオンにすることで、問題をさらに診断することができます。トレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) のセクションを参照してください。

## リモート送信者により送信されたメッセージへの返信が配信されない

最近サイトまたはリンクされたサイトにロケーションを追加した場合、そのロケーションにまだレプリケートされていないユーザーオブジェクトを持つリモートの送信者からのメッセージを受信する可能性があります。ユーザーオブジェクトがまだレプリケートされていない送信者によって送信されたメッセージに対してユーザーが返信しようとすると、返信は配信されず、送信者は不達確認(NDR)を受け取ります。この場合、返信を試みたユーザーは、元のメッセージ送信者のユーザーオブジェクトが複製された後に返信を再送でき、返信が正常に配信されません。

## VPIM ロケーションから送信されたメッセージが Unity Connection ユーザーに受信されない

着信 VPIM メッセージが正しく受信され、処理されるためには、次の条件が必要です。

- 元のボイスメッセージシステムと Unity Connection の間で SMTP 接続が使用可能である必要があります。
- 発信元の音声メッセージングサーバーからのメッセージが、Cisco Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > [スマートホスト (Smart Host)] ページと異なるスマートホストを経由してルーティングされる場合、このスマートホストの IP アドレスが、許可された Unity Connection として IP アドレスアクセスリストに追加されている必要があります。(アクセスリストを表示または変更するには、[システム設定] > [SMTP 設定] > [サーバー] ページで [編集] > [IP アドレスアクセスリストを検索] を選択します。)
- 着信メッセージの [差出人] フィールドのドメイン名は、Connection 管理で VPIM ロケーションに定義されている [リモート VPIM ドメイン名] の値と一致する必要があります。
- リモート電話プレフィックスの値が VPIM ロケーションに定義されている場合、着信メッセージの [差出人] フィールドのメールボックス番号は、プレフィックスの数字で始まる必要があります。
- VPIM ロケーションに Cisco Unity Connection 電話プレフィックスが定義されている場合、着信メッセージの「To」フィールドのメールボックス番号は、プレフィックスの数字で始まる必要があります。

**Unity Connection から送信されたメッセージが VPIM ロケーションのユーザーに受信されない**

- メッセージを受信する Unity Connection ユーザーは、受信サーバー上の VPIM ロケーションの検索範囲として定義されている検索スペースのメンバーであるパーティション内にいる必要があります。
- サイト間ネットワークが使用されている場合、VPIM ロケーションは、受信者がホームとする Unity Connection サイト内の Unity Connection ロケーションで設定される必要があります。VPIM ロケーションおよび連絡先はサイト内で複製されますが、サイト間リンクで複製されることはありません。また、サイトゲートウェイが VPIM メッセージを他のサイトにリレーすることはありません。

すべてのレベルの SMTP マイクロトレースをオンにすることで、SMTP 接続を確認し、「From」および「To」フィールドの形式を確認できます。SMTP トレースログには、「MAIL FROM」と「RCPT TO」が表示されます。) さらに、すべてのレベルの MTA マイクロトレースをオンにすると、MTA ログには、プレフィックス処理エラーを説明するメッセージなど、メッセージの処理に関する情報が含まれます。SMTP ログの出力ファイルパス名の最後に表示されるメッセージ ID (例、csUnitySmtip-30-1223425087697) を使用して、MTA ログでメッセージを見つけたり、受信者アドレスで検索したりできます (例、5551212@receiving-server-domain.com)。トレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[Cisco Unity Connection のトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」の章を参照してください。

**Unity Connection から送信されたメッセージが VPIM ロケーションのユーザーに受信されない**

発信 VPIM メッセージが正しく受信され、処理されるためには、次の条件が必要です。

- SMTP 接続は、Unity Connection と受信側の音声メッセージングシステム間で、ポート 25 への直接 TCP/IP 接続、または SMTP スマートホスト経由のいずれかで利用できる必要があります。(SMTP スマートホストは Cisco Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > [スマートホスト (Smart Host)] ページで設定できます。)
- VPIM メッセージの音声添付は、リモートシステムで再生可能な形式である必要があります。リモートボイスメッセージシステムが Unity Connection または Cisco Unity ではない場合、音声形式のトランスコードに G.726 コーデックを使用するには、Cisco Unity Connection の管理で VPIM ロケーションのアウトバウンドメッセージ設定を構成する必要があります。

着信 VPIM メッセージと同様に、発信メッセージのトラブルシューティングを行う場合、すべての MTA および SMTP マイクロトレースをオンにすることから開始することをお勧めします。送信メッセージの問題についてログを調査する場合、まず MTA ログから開始し、次に SMTP ログを確認します。トレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[Cisco Unity Connection のトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」の章を参照してください。

## ディレクトリ同期のトラブルシューティング

Unity Connection サイト内（サイト内ネットワーク）またはサイト間（サイト間ネットワーク）のいずれかでディレクトリ同期で問題が発生した場合、この項のトラブルシューティング情報を使用します。

### Unity Connection サイト内のディレクトリ同期のトラブルシューティング

サイト内で、各ロケーションはSMTPを使用して、ディレクトリ同期情報およびメッセージを他のすべてのロケーションと直接交換します。単一の Unity Connection サイト内でディレクトリ同期で問題が発生した場合、このセクションのトラブルシューティング情報を使用してください。

#### ロケーション間で一意のシーケンス番号（USN）が不一致

Cisco Unity Connection Administration の Unity Connection のロケーションページには、ロケーション間のレプリケーションの状況に関する情報が表示されます。リモートロケーションの [Unity Connection ロケーションの編集] ページにある、[最後の USN 送信]、[最後の USN 受信]、および [最後の USN 確認] フィールドは、リモートロケーションとの間で送受信された複製メッセージのシーケンス番号を示します。2つのロケーションが完全に同期されている場合、レプリケーションの更新を送信しているロケーションの最後の USN Sent および Last USN Acknowledged の値は、更新を受信しているロケーションの Last USN Received と等しくなります。

レプリケーション中、Last USN Acknowledged の値が Last USN Sent の値より遅れるのは通常のことです。

同期プッシュ中、Last USN Sent は非常に大きな値を表示し、Last USN Acknowledged は小さな値を表示する場合があります。これは正常な動作です。[最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] が [最後に送信された USN (Last USN Sent)] の値に向かって増加し続けることをモニタします。増加しない場合は、「[手動ディレクトリ複製が停止している](#)」の項 (11-17 ページ) を参照してください。

Cisco Unity Connection Serviceability の音声ネットワーク マップ ツールを使用して、サイト内のレプリケーション ステータスを確認することもできます。このツールは、ネットワーク中のすべてのロケーションのレプリケーション状況を1か所から見るができるため、サイト内のレプリケーションの問題を素早く見つけることができるので、特に便利です。詳細については、[ヘルプ (Help)] > [このページ (This Page)] を選択するか、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーション ガイド、リリース 15』の「音声ネットワークマップツールを使用する」の章を参照してください。

#### 自動ディレクトリ複製が停止している

1つの Unity Connection サーバーでのディレクトリの変更は、サイトの他のロケーションに自動的に伝播されます。送信側のロケーションに表示される最後の USN 確認済みの値、または受信側のロケーションに表示される最後の USN の受信値のいずれかが、送信側のロケーションに表示される最後の USN 送信済みに向かって増加しなくなる場合、レプリケーションは停

止している可能性があります。これは、Unity Connection ロケーションが、情報を受信していない別のオブジェクトに依存するオブジェクトへの更新を受信すると発生する可能性があります。たとえば、配信リストへのメンバーの追加は、追加されるメンバーのユーザーレコードの有無に依存します。ロケーションがユーザー記録に関する情報を受信していない場合、デフォルトの5分間待機して、依存関係を満たすユーザー記録情報を含むディレクトリメッセージが到着しているかどうかを確認します。

ほとんどの場合、タイムアウトの5分後に問題は自然解決します。タイムアウトの時点で、受信側の Unity Connection システムはレコードの再送信を要求します。問題が解決しない場合は、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドラインインターフェース (CLI) を使ってアプリケーションシステムのログをチェックし、CuReplicator アプリケーションからエラーが報告されていないか確認します。システムログを表示するために、RTMT を使用方法については、『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』 ([http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_ガイドs\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_ガイドs_list.html)) を参照してください。

デジタル ネットワークのマクロトレースをオンにして、レプリケーションの問題を診断することもできます。サイト内ネットワークのレプリケーショントレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細については、[Cisco Unity Connection のトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) の章を参照してください。

## 手動ディレクトリ複製が停止している

管理者が2つの Unity Connection ロケーション間でディレクトリの手動プッシュまたはプルを開始すると、[ディレクトリのプッシュ]または[ディレクトリのプル]ステータスが[ネットワーク]>Unity Connection ロケーションページに、レプリケーションが進行中であると表示される場合がありますが、Unity Connection ロケーションの編集ページの最後に確認された USN または最後に受信された USN の値は変更されていない場合があります。この問題が発生した場合は、Unity Connection ロケーションページでリモートロケーションの表示名の隣にあるチェックボックスをオンにして、[プッシュの停止 (Stop Push)] (そのロケーションの [ディレクトリのプッシュ (Push Directory)] ステータスがプッシュ進行中) または [プルの停止 (Stop Pull)] (そのロケーションの [ディレクトリのプル (Pull Directory)] ステータスがプル進行中) を選択します。その後、手動レプリケーションを再開できます。

## ロケーション間でプッシュおよびプルのステータスの不一致

管理者が2つの Unity Connection ロケーション間でディレクトリのプッシュまたはプルを手動で開始すると、送信側ロケーションの Cisco Unity Connection Administration の [ネットワーク (Networking)]>[リンク (Links)]>[サイト内リンク (Intrasite Links)] に表示される [プッシュディレクトリ (Push Directory)] ステータスが、受信ロケーションの Cisco Unity Connection Administration に表示される [ディレクトリプル (Pull Directory)] ステータスと一致する必要があります (例えば、レプリケーション中は両方に [進行中 (In Progress)] と表示されます)。

状況が一致しない場合は、少なくとも5分待ってください。それでも一致しない場合は、次の手順を実行して不一致を修正できる場合があります。

ロケーション間でプッシュおよびプルステータスを再同期する

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、プッシュまたはプルの [アイドル (Idle) ] ステータスが表示されているロケーションの不一致のロケーションの表示名の隣にあるチェックボックスを選択し、[ディレクトリのプッシュ先 (Push Directory To) ] または [ディレクトリのプル元 (Pull Directory From) ] を選択し、[進行中 (In Progress) ] と表示されている操作を開始します。

たとえば、ロケーション 1 がプッシュが進行中であることを示し、ロケーション 2 がプルがアイドル状態であることを示している場合、ロケーション 2 で、ロケーション 1 の表示名の隣にあるチェックボックスをオンにし、[ディレクトリのプル元] を選択します。

**ステップ 2** 操作の状況が [進行中 (In Progress) ] と表示されている場合、1分待ってからリモートロケーションのチェックボックスを再度選択し、[プッシュの停止 (Stop Push) ] または [プルの停止 (Stop Pull) ] のいずれかを選択して、操作を停止します (該当する場合)。

## 2つの Unity Connection サイト間のディレクトリ同期のトラブルシューティング

サイト間のレプリケーションは、各サイト ゲートウェイで実行されているフィーダー サービスとリーダー サービス (FeedReader と呼ばれます) によって行われます。リーダーサービスは、定期的にリモートサイトのゲートウェイを使って、前回のポーリング間隔以降に変更されたディレクトリの有無を調べます。フィーダーサービスは変更追跡データベースでディレクトリの変更を確認し、必要な情報でポーリングリクエストに応答します。フィーダーサービスは、リモートリーダーからの要求を受け取ると XML 形式でディレクトリ情報を返すウェブサイトとして実装されます。ディレクトリ情報には名前と内線番号が含まれるため、機密情報として扱われ、フィールドにアクセスするには認証が必要です。また、ディレクトリ情報を暗号化するために、各サイト ゲートウェイで SSL を構成することを推奨します。

2つのサイトが最初に参加した後の同期には、ディレクトリ サイズに応じて数分から数時間かかる場合があります。完全な再同期を手動で要求しない限り、後の更新では、最後のサイクル以降に加えられた変更のみが同期されます。

Unity Connection サイトゲートウェイで、リーダーがディレクトリデータについてリモートフィーダーをポーリングするスケジュール、および録音名についてポーリングするスケジュールを設定できます。Cisco Unity Connection Administration の [ツール (Tools) ] > [タスク管理 (Task Management) ] ページからスケジュールにアクセスできます。[ディレクトリをリモートネットワークと同期 (Synchronize Directory With Remote Network) ] タスクまたは [音声名をリモートネットワークと同期 (Synchronize Voice Names With Remote Network) ] タスクのいずれかを選択します。

表 11-2 は、サイト間ネットワークのフィーダーおよびリーダーアプリケーションの動作に関する情報を収集するためのツールの一部を示しています。

表 4: Unity Connection サイト間の複製のトラブルシューティングツール

ネットワーク	アプリケーション (Application)	トラブルシューティングツール
HTTPS	リーダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [ネットワーク (Networking) ]&gt;[リンク (Links) ]&gt;[サイト間リンク (Intersite Links) ]&gt;[サイト間リンクの編集 (Edit Intersite Link) ] ページには、レプリケートされたオブジェクトの数とオブジェクトの変更、最後の同期の時間、および同期中に最後に発生したエラー時間に関する統計が表示されます。</li> <li>• 00、01、02、03、10、および14のフィードリーダーのマイクロトレースレベルを有効にします。手順については <a href="#">診断トレースを使用したトラブルシューティング (1 ページ)</a> セクションを参照してください。</li> </ul>
	フィーダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>• フィーダーのマイクロトレースレベル 00、01、02、および03を有効にします。手順については <a href="#">診断トレースを使用したトラブルシューティング (1 ページ)</a> セクションを参照してください。</li> </ul>
デジタル ネットワーキング	CuReplicator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• すべてのレベルの CuReplicator を有効にします。</li> </ul>
	SMTP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• すべてのレベルの SMTP を有効にします。</li> </ul>

ディレクトリの増分更新を手動で開始したい場合は、Unity Connection サイトゲートウェイの Cisco Unity Connection Administration の [ネットワーク (Networking) ]>[リンク (Links) ]>[サイト間リンク (Intersite Links) ] ページの [同期 (Sync) ] ボタンを使用して開始できます。ディレクトリ全体の完全な再同期を開始するには、同じページの [すべて再同期] ボタンを使用します。

## Unity Connection サイトと Cisco Unity サイト間のディレクトリ同期のトラブルシューティング

サイト間の複製は、各サイトゲートウェイで実行されるフィーダー サービスとリーダー サービスによって行われます。リーダーサービスは、定期的によりリモートサイトのゲートウェイを使って、前回のポーリング間隔以降に変更されたディレクトリの有無を調べます。フィーダーサービスは変更追跡データベースでディレクトリの変更を確認し、必要な情報でポーリングリクエストに回答します。フィーダーサービスは、リモートリーダーからの要求を受け取ると XML 形式でディレクトリ情報を返すウェブサイトとして実装されます。ディレクトリ情報には名前と内線番号が含まれるため、機密情報として扱われ、フィーダーにアクセスするには認証が必要です。また、ディレクトリ情報を暗号化するために、各サイトゲートウェイで SSL を構成することを推奨します。

2つのサイトが最初に参加した後の同期には、ディレクトリ サイズに応じて数分から数時間かかる場合があります。完全な再同期を手動で要求しない限り、後の更新では、最後のサイクル以降に加えられた変更のみが同期されます。

Unity Connection サイトゲートウェイで、リーダー（Unity Connection ではフィードリーダーとも呼ばれる）がディレクトリデータについてリモートリーダーをポーリングするスケジュール、および録音名についてポーリングするスケジュールを設定できます。サイトゲートウェイの Cisco Unity Connection Administration で、[ツール (Tools) ]>[タスク管理 (Task Management) ] ページからスケジュールにアクセスできます。[ディレクトリをリモートネットワークと同期 (Synchronize Directory With Remote Network) ] タスクまたは [音声名をリモートネットワークと同期 (Synchronize Voice Names With Remote Network) ] タスクのいずれかを選択します。

Cisco Unity サイトゲートウェイでは、録音名の同期を有効または無効にできます。また、リーダーがディレクトリの更新や録音名について Unity Connection フィーダーにポーリングする間隔を設定できます。サイトゲートウェイの Cisco Unity Administrator では、[ネットワークング (Networking) ]>[Unity Connection ネットワークング (Unity Connection Networking) ] ページで両方の設定 ([音声名を同期 (Synchronize Voice Names) ] と [フィーダーの間隔 (Feeder Interval) ]) にアクセスすることができます。ディレクトリデータと録音名のポーリングに対して個別に設定可能なスケジュールを持つ Unity Connection リーダーとは異なり、Cisco Unity リーダーは各サイクル中に両方（録音名の同期が有効になっている場合）についてポーリングすることに注意してください。

表 11-3 は、Cisco Unity Connection および Cisco Unity のフィーダーおよびリーダーアプリケーションの動作に関する情報の収集に使用できるツールと詳細の一覧です。

表 5: Cisco Unity Connection と Cisco Unity 間のサイト間レプリケーションのトラブルシューティングツール

アプリケーション (Application)	トラブルシューティングツール
Connection Reader	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [ネットワーク (Networking) ]&gt;[リンク (Links) ]&gt;[サイト間リンク (Intersite Links) ]&gt;[サイト間リンクの編集 (Edit Intersite Link) ] ページには、レプリケートされたオブジェクトの数とオブジェクトの変更、最後の同期の時間、および同期中に最後に発生したエラー時間に関する統計が表示されます。</li> <li>• 00、01、02、03、10、および 14 のフィードリーダーのマイクロトレースレベルを有効にします。手順については「<a href="#">Cisco Unity Connection のトラブルシューティング (1 ページ)</a>」の章を参照してください。</li> </ul>
接続フィーダ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• フィーダーのマイクロトレースレベル 00、01、02、および 03 を有効にします。手順については「<a href="#">Cisco Unity Connection のトラブルシューティング (1 ページ)</a>」の章を参照してください。</li> </ul>

アプリケーション (Application)	トラブルシューティングツール
Cisco Unity リーダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>• サイトゲートウェイの Cisco Unity Administrator にある [ネットワーク (Networking)] &gt; [Unity Connection ネットワーク (Unity Connection Networking)] ページには、複製されたオブジェクトの数とオブジェクトの変更、最後の同期の時刻、同期中に最後に発生したエラー時刻に関する統計を表示することができます。</li> <li>• Cisco Unity Reader は、操作メッセージとエラーメッセージを Windows アプリケーションイベントログに記録します。</li> <li>• 追加のトラブルシューティング情報については、CuDirReader マイクロトレース (レベル 2 を除くすべてのレベル) を設定するために Cisco Unity 診断ツールを使用します。Unity Connection からオブジェクトを読み取り、それらを SQL および Active Directory に書き込む際に関連するいくつかのスレッドがあることに注意してください。ログファイルを通してオブジェクトを追跡するには、固有のシーケンス番号 (USN)、オブジェクトの ID、またはエイリアスで検索します。手順については、<a href="#">Cisco Unity Connection のトラブルシューティング (1 ページ)</a> の章を参照してください。</li> </ul> <p>サイト間で初期同期または完全な再同期が進行している間にリーダーのトレースをオンにした場合、ログファイルは非常に大きくなる可能性があります。</p>
Cisco Unity フィーダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Unity 診断ツールを使用して、CuFeeder マイクロトレースを設定します。トレースログは、diag_w3wp で見つけることができます。手順については、<a href="#">Cisco Unity Connection のトラブルシューティング (1 ページ)</a> の章を参照してください。</li> </ul>

ディレクトリの増分更新を手動で開始したい場合は、Unity Connection サイトゲートウェイの Cisco Unity Connection Administration の [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] ページの [同期 (Sync)] ボタン、または Cisco Unity サイトゲートウェイの Cisco Unity 管理者の [ネットワーク (Network)] > [Unity Connection ネットワーク (Unity Connection Networking)] ページの [今すぐ同期 (Sync Now)] ボタンを使用できます。ディレクトリ全体の完全な再同期を開始するには、Unity Connection サイトゲートウェイの Cisco Unity Connection Administration の [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] ページの [全体再同期 (Resync All)] ボタン、または Cisco Unity サイトゲートウェイの Cisco Unity Administration の [ネットワーク (Network)] > [Unity Connection ネットワーク (Unity Connection Networking)] ページの [全体同期 (Total Sync)] ボタンを使用します。

## クロスサーバー サインインと転送

Unity Connection サーバーが他の Unity Connection または Cisco Unity のロケーションとネットワーク接続されている場合、クロスサーバー機能は次のように設定できます。

- 着信は、転送を受信するユーザーの着信転送およびスクリーニング設定に従って、ローカルサーバーに関連付けられていないユーザーに転送されます。（これには、自動アテンダントまたは企業ディレクトリから転送される通話、およびユーザーがメッセージを聞き、送信者に発信して応答することを選択したときに転送されるライブ返信通話が含まれます。）この機能はクロスサーバー転送と呼ばれます。
- 組織外から発信してサインインする場合、ユーザーは（ホームサーバーであることに関係なく）同じ番号に発信し、ログインするための適切なホームサーバーに転送されます。この機能はクロスサーバーサインインと呼ばれます。

クロスサーバー サインインまたは転送で問題が発生した場合は、このセクションのトラブルシューティング情報を使用してください。

### ユーザーがサインインしようとする、PIN プロンプトの代わりに最初のグリーティングが流れる

ユーザーがクロスサーバーサインインを試みて、開始の挨拶が聞こえる場合、問題は次のいずれかによって発生している可能性があります。

- 元のロケーションは、宛先ロケーションへのクロスサーバー サインイン ハンドオフ用に構成されていません。元のロケーションの Cisco Unity Connection Administration で、宛先のロケーションの [Unity Connection ロケーションの編集 (Edit Unity Connection Location)] ページで、[このリモートロケーションへのクロスサーバーサインインを許可する (Allow Cross-Server Sign-In to this Remote Location)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- ユーザーは元のロケーションの検索範囲で見つかりませんでした。Unity Connection は、通話がサインインの試みの会話に達すると、検索範囲の通話を使用して、サインインしようとしているユーザーを識別します。発信ロケーションの Cisco Unity Connection Administration で、ダイレクト コールルーティングルールを確認して、どの検索スペースがサインイン試行の会話に通話を送るルールによって設定されているかを確認します。リモートユーザーを含むパーティションがこのサーチスペースの一部ではない場合、クロスサーバーサインインは有効になっていても機能しません。

### クロスサーバー サインイン中にホーム サーバーに到達できないことを示すプロンプトがユーザーに聞こえる

クロスサーバーサインインのハンドオフが正常に完了しなかった場合、ユーザーには、現時点ではホームサーバーに到達できないことを示すプロンプトが聞こえます。これは、次のいずれかの理由により発生します。

- 宛先ロケーションはクロスサーバーハンドオフを受け入れるように構成されていません。移動先の Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページの [クロスサーバーハンドオフ要求に応答する (Respond to Cross-Server Handoff Requests)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- 発信元ロケーションの宛先ロケーションに対して定義されたクロスサーバーダイヤル文字列が正しくないか、または発信ロケーションが、ダイヤルアウトに使用される電話システム連動を使用して、この文字列にコールを発信できません。元のロケーションの Connection Administration で、[Unity Connection ロケーションの編集 (Edit Unity Connection Location)] ページの [クロスサーバーダイヤル文字列 (Cross-Server Dial String)] の値を確認します。
- 発信ロケーションでのダイヤルアウト、または宛先ロケーションでの呼び出しへの応答に使用できるポートがありません。Unity Connection ポート使用状況分析ツールを使用すると、ポート使用状況がクロスサーバー転送で問題になっているかどうかを判断できます。

## クロスサーバーサインイン中にユーザー ID と PIN が受け入れられない

ユーザーがクロスサーバーサインインを試み、通話が目的地へ正しくハンドオフされるように見えるものの、ユーザーがサインインできない場合、最も可能性の高い原因は、ユーザーが目的地の検索範囲内に存在しないか、または重複する内線を持つ別のユーザーが検索範囲内で先に見つかることです。

Unity Connection は、発信のロケーションと宛先のロケーションの両方で、通話が「サインインの試み」の会話に達したときに、その通話の検索範囲を使用して、ログインしようとしているユーザーを識別します。一般に、クロスサーバーサインインを処理するルーティングルールは、発信元と宛先の両方のロケーションで同じ検索範囲を使用することをお勧めします。必要に応じて、特にクロスサーバーコールを処理する宛先ロケーションにルーティングルールを追加できます(たとえば、発信ロケーションのポートの内線と一致する発信番号に基づいて)。

通話中にどのサーチスペースが検索範囲として使用されているかを判断するには、CDE マイクロトレース (レベル 4 検索スペース) をオンにします。トレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[Cisco Unity Connection のトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」の章を参照してください。

通話ルーティングルールの設定、パーティションとサーチスペースの管理については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システムアドミニストレーションガイド、リリース 15』の「通話管理」の章の「ダイヤルプラン」の項を参照してください。

## リモートユーザーに転送されるのではなく、発信者にメッセージを残すように促される

転送先の場所にいるユーザーに対して、アクティブな転送ルールが内線番号に転送するように設定されているにもかかわらず、発信者がそのユーザーにメッセージを残すように促される場合、クロスサーバー転送のハンドオフが失敗した可能性があります。これは、次のいずれかの理由で発生します。

- 発信元のロケーションは、宛先のロケーションへのクロスサーバー転送を実行するように構成されていません。元のロケーションの Cisco Unity Connection Administration で、宛先

のロケーションの [Unity Connection ロケーションの編集 (Edit Unity Connection Location) ] ページで、[このリモートロケーションへのクロスサーバー転送を許可する (Allow Cross-Server Transfer to this Remote Location) ] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

- 宛先ロケーションはクロスサーバーハンドオフを受け入れるように構成されていません。移動先の **Connection Administration** で、[システム設定]>[詳細]>[対話] ページの [クロスサーバーハンドオフ要求に応答する] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- 発信元ロケーションの宛先ロケーションに対して定義されたクロスサーバーダイヤル文字列が正しくないか、または発信ロケーションが、ダイヤルアウトに使用される電話システム連動を使用して、この文字列にコールを発信できません。元のロケーションの **Connection Administration** で、[Unity Connection ロケーションの編集 (Edit Unity Connection Location) ] ページの [クロスサーバーダイヤル文字列 (Cross-Server Dial String) ] の値を確認します。
- 発信ロケーションでのダイヤルアウト、または宛先ロケーションでの呼び出しへの応答に使用できるポートがありません。Unity Connection ポート使用状況分析ツールを使用すると、ポート使用状況がクロスサーバー転送で問題になっているかどうかを判断できます。ツールのダウンロードと PortUsage Analyzer ヘルプ (<http://www.ciscocitytools.com/Applications/CxN/PortUsageAnalyzer/PortUsageAnalyzer.html>) を参照してください。

ユーザーの現在アクティブな内線転送が、取り込み中の内線への監視転送を実行するように設定されている場合、[内線が通話中の場合 (If Extension Is Busy) ] フィールドでそのように設定すると、クロスサーバー転送が成功しても、発信者はメッセージを残すためにボイスメールに転送されます。

## 発信者が、転送先のロケーションで間違ったユーザーに転送される

発信者がクロスサーバー転送を試み、通話は宛先のロケーションに正しくハンドオフされるように見えるが、発信者が宛先にいる間違ったユーザーに到達する場合、最も可能性の高い原因は、重複する内線を持つ別のユーザーが、通話が接続先に渡される際に検索範囲内で最初に見つかることです。

通話中にどのサーチスペースが検索範囲として使用されているかを判断するには、CDEマイクロトレース (レベル4 検索スペース) をオンにします。トレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[Cisco Unity Connection のトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」の章を参照してください。

## 発信者に、リモートユーザーへの転送時に通話が完了できないことを示すプロンプトが流れる

発信者がクロスサーバー転送を試行し、通話は転送先の場所に正しくハンドオフされているように見えるが、通話が完了できないことを示すプロンプトが発信者に聞こえ、Unity Connection が切断する場合、最も可能性の高い原因は、リモートユーザーが検索範囲で見つからなかった場合、通話が接続先に渡されます。

■ 発信者に、リモートユーザーへの転送時に通話が完了できないことを示すプロンプトが流れる

通話中にどのサーチスペースが検索範囲として使用されているかを判断するには、CDE マイクロトレース (レベル4 検索スペース) をオンにします。トレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[Cisco Unity Connection のトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」の章を参照してください。



## 第 13 章

# Cisco Unity Connection SRSV のトラブルシューティング

• [Troubleshooting Cisco Unity Connection SRSV](#) (149 ページ)

## Troubleshooting Cisco Unity Connection SRSV

### Unity Connection with Branch の接続をテストするときにエラーメッセージが表示される

ブランチでの Unity Connection の接続をテストするときに、Cisco Unity Connection Administration の [ブランチの編集 (Edit Branch)] ページで次のエラーメッセージを受け取るかもしれません。

- 認証に失敗しました。ユーザー名とパスワードが正しくありません：「認証に失敗しました。ユーザー名とパスワードが正しくありません。」というエラーメッセージが表示され、中央の Unity Connection サーバーとブランチの接続をテストする際に、[ブランチの編集 (Edit Branch)] ページにエラーメッセージが表示される場合は、[ブランチの編集 (Edit Branch)] ページで入力したブランチのユーザー名とパスワードが正しいことを確認してください。
- 「ブランチに到達できません」：中央の Unity Connection サーバーとブランチの接続をテストするときに、「ブランチに到達できません」というエラーメッセージが [ブランチの編集 (Edit Branch)] ページに表示される場合は、[ブランチの編集 (Edit Branch)] ページで指定された PAT ポート番号が正しいことを確認します。
- 「サーバーアドレスが無効です」：「ブランチの編集」ページに「サーバーアドレスが無効です」エラーが表示される場合、「ブランチの編集」ページで入力されたブランチの FQDN/IP アドレスが正しいことを確認してください。DNS が設定されている場合、ブランチの IP アドレスが DNS に追加されていることを確認してください。

## 中央の Unity Connection サーバーに表示される証明書の一貫性エラーメッセージ

「プロビジョニングを開始できません。」というメッセージが表示される場合、中央の Unity Connection サーバーにインストールされた証明書に記載されているブランチのホスト名が正しいことを確認します。

## Cisco Unity Connection SRSV 管理にログインできない

Connection Administration の [ブランチの編集 (Edit Branch)] ページで、間違った管理者のユーザー名とパスワードを 3 回入力すると、Connection SRSV Administration がロックされます。Connection SRSV Administration インターフェースのロックを解除するには、`utils reset_application_ui_administrator_password` CLI コマンドを使用して、ブランチの管理者資格情報をリセットする必要があります。このコマンドの詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-maintenance-guides-list.html> にある『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』の「Utils コマンド」の章を参照してください。

## 支店ユーザーがテレフォニーユーザーインターフェイス(TUI)からログインできない

ブランチユーザーが TUI からログインできない場合は、以下を確認します。

- 中央の Unity Connection サーバーで入力された PIN がプロビジョニングを通じてブランチと同期されていることを確認してください。
- ブランチのユーザーが TUI から初めてログインする場合、ユーザーが中央の Unity Connection サーバーで PIN を設定しており、プロビジョニングが正常に完了していることを確認してください。

## プロビジョニングの状態が長期間進行中のままである

Connection Administration のプロビジョニングの状況が長期間「In Progress」のままである場合は、以下を考慮してください。

- 中央の Unity Connection サーバーとブランチのネットワーク接続を確認します。
- セントラル Unity Connection サーバーの詳細がブランチに正しく入力されているかどうかを確認します。
- Unity Connection ブランチ同期サービスが中央の Unity Connection サーバーとブランチの両方でアクティブになっているかどうかを確認します。Connection SRSV に必要なサービスの詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unified Serviceability アドミニストレー

ションガイド、リリース 15』の「Cisco Unity Connection サービスを管理する」の章を参照してください。

- REST サービスが中央の Unity Connection サーバーとブランチでアクティブになっているかどうかを確認します。

## 中央の Unity Connection サーバーからブランチへのプロビジョニングが機能しない

中央の Unity Connection サーバーからブランチへのユーザーのプロビジョニングが機能しない場合、中央の Unity Connection サーバーのライセンスステータスが「期限切れ」ではないことを確認します。中央の Unity Connection サーバーのライセンス状況が「期限切れ」の場合、中央の Unity Connection サーバーで必要なライセンスをインストールして、ライセンスの状況を「コンプライアンス」にし、プロビジョニングを開始する必要があります。ライセンス要件の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/install\\_upgrade/guide/b\\_15cuciumg.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/install_upgrade/guide/b_15cuciumg.html)にある『Cisco Unity Connection のインストール、アップグレード、およびメンテナンスガイド、リリース 15』の「ライセンスを管理する」の章を参照してください。

## プロビジョニングのステータスが部分的に成功

[ブランチの同期結果] ページのプロビジョニングの状況が「部分的な成功」の場合、以下を考慮します。

- ブランチの管理者の名前が、ブランチに関連付けられた中央の Unity Connection サーバーのサブスクリバの名前と同じでないことを確認してください。
- ブランチのコールハンドラの内線が、中央の Unity Connection サーバーのブランチユーザーの内線として使用されていないことを確認します。
- 中央の Unity Connection サーバーで削除されたユーザーがブランチで使用されていないことを確認してください。たとえば、Unity Connection 上のブランチのユーザーが Connection SRSV のオペレータとして使用される場合、中央の Unity Connection サーバーでユーザーを削除する前に、必ず [ブランチ] のオペレータを変更してください。
- 中央の Unity Connection サーバーで削除された配信リストがブランチで使用されていないことを確認してください。たとえば、支社のコールハンドラ テンプレートで配信リストが使用されている場合、配信リストを削除する前に、テンプレート内の配信リストを必ず変更してください。

## プロビジョニング/ボイスメールのアップロードが長期間スケジュール済み状態のままになる

ユーザーのプロビジョニングまたはボイスメールのアップロードが長期間スケジュール済み状態のままである場合、Unity Connection ブランチ同期サービスが中央の Unity Connection サーバーでアクティブであることを確認してください。

## TUI（テレフォニー ユーザー インターフェイス）経由でブランチユーザーに連絡できない

TUI を通じてブランチのユーザーに到達できない場合は、関連するパーティションが中央の Unity Connection サーバーの検索スペースに追加されていることを確認してください。

## WANの停止中にブランチのユーザーにボイスメッセージを送信できない

WAN の停止中にブランチのユーザーにボイスメッセージを送信できない場合は、お使いの電話にビジュアルボイスメール（VVM）がインストールされていないことを確認します。詳細については、電話サービス プロバイダーにお問い合わせください。

## ブランチの同期結果ページにエラーメッセージが表示される

ブランチのユーザー名とパスワードが [ブランチの編集 (Edit Branch)] ページで正しく入力されていない場合、ユーザーのプロビジョニングとボイスメールのアップロードは機能せず、次のエラーメッセージを受信するか、Cisco Unity Connection Administration のブランチ同期結果ページの説明フィールドに次のステータスが表示されます。

- ブランチのプロビジョニングを開始できません:: Message = 認証に失敗しました。
- ブランチのボイスメール要約を取得できませんでした:: メッセージ = 認証に失敗しました。

ブランチのプロビジョニングを開始するときに、Cisco Unity Connection Administration の [ブランチの同期結果 (Branch Sync Results)] ページに「ブランチのプロビジョニングを開始できません:: Message=Central Server が設定されていません」というエラーメッセージが表示される場合、問題を解決するために、Cisco Unity Connection SRSV Administration で中央の Unity Connection サーバーの正しい FQDN/ IP アドレスを入力します。

## ログファイルが作成されない、または SRSV 機能特性が適切に動作しない

ブランチのログが生成されない場合、または SRSV 機能が適切に動作しない場合、Unity Connection ブランチ同期サービスを再起動することができます、およびブランチと Unity Connection サイトの両方で REST API を使用してこの問題を解決します。

## ブランチでバックアップ/復元操作を実行できません

ブランチでバックアップ/復元操作を実行できない場合、バックアップサーバーがブランチで正しく構成されていることを確認してください。

## 中央の Unity Connection サーバーが違反状態に移行する

中央の Unity Connection サーバーが Violation 状態に移行する場合、SpeechView および Connection SRSV などの Unity Connection 機能のライセンス数が上限を超えていないことを確認してください。ライセンス要件の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/install\\_upgrade/guide/b\\_15cuciumg.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/install_upgrade/guide/b_15cuciumg.html) にある『Cisco Unity Connection のインストール、アップグレード、およびメンテナンスガイド、リリース 15』の「ライセンスを管理する」の章を参照してください。

## 中央の Unity Connection サーバーの Non-Delivery Receipts (NDR) について

中央の Unity Connection サーバーで NDR が発生しているが、同じメールがブランチで配信される場合、NDR コードを確認し、適切な対応を行います。たとえば、ユーザー A が支店からユーザー B にメールを送信すると、メールは支店のユーザー B に正常に配信されます。しかし、中央の Unity Connection サーバーでは、ユーザー A はユーザー B のメールボックス割り当てが上限を超えたことを示す「4.2.2」NDR コードを受け取ります。この場合、ユーザー B は既存のメールを削除するか、さらにメールを受信するためにメールボックスの割り当てを増やすなど、適切なアクションを実行する必要があります。NDR コードの詳細については、このガイドの [未配達レシートのトラブルシューティング \(101 ページ\)](#) 章を参照してください。





## 第 14 章

# ビデオメッセージングのトラブルシューティング

- [ビデオメッセージングのトラブルシューティング \(155 ページ\)](#)

## ビデオメッセージングのトラブルシューティング

### ビデオ サービスの接続をテストするときにエラーメッセージが表示される

ビデオサーバーと Unity Connection の接続をテストするときに、Cisco Unity Connection 管理のビデオサービスの編集ページで次のエラーメッセージを受け取る場合があります。

- 「ビデオサーバーは ping では通信できません。」

ビデオサーバーと Unity Connection の接続性テスト中に [タスクの実行結果 (Tasks Execution Results)] ページに「ビデオサーバーが ping で接続できません」というエラーメッセージが表示された場合は、次を確認します。

- DNS サーバーは稼働しています。
- [ビデオサービスの編集] ページで入力されたビデオサーバーの FQDN、IP アドレス、またはホスト名が正しいこと。



---

(注) DNS サーバーが利用できない場合、[ビデオサーバー (Video Server)] フィールドに IP アドレスのみを入力し、[ビデオサーバーの自己署名証明書を許可する (Allow Self Signed Certificate for Video Servers)] チェックボックスがオンになっていることを確認してください。

---

- ビデオサーバーの状態はアクティブで実行中です。

- システムのファイアウォールが ICMP プロトコルをブロックしていません。
- "ビデオサーバーがポート <port number> で応答していません。":

Unity Connection とビデオサーバーの接続をテストするときに、タスクの実行結果ページに「ビデオサーバーがこのポート <port number> で応答しません」というエラーメッセージが表示される場合、ビデオサービスの編集ページで入力されたポート番号が正しいことを確認してください。

- 「ユーザー名またはパスワードが間違っています。」

「ユーザー名またはパスワードが間違っています」というエラーメッセージがタスクの実行結果ページに表示された場合、Unity Connection とビデオサーバーの接続をテストしてください。その際、ビデオサービスの編集ページで入力されたビデオサーバーのユーザー名とパスワードが正しいことを確認してください。

- "ビデオサーバーの証明書の検証に失敗しました。":

「ビデオサーバー証明書の検証に失敗しました。」というエラーメッセージが [タスクの実行結果 (Tasks Execution Results) ] ページに表示された場合、Unity Connection とビデオサーバーの接続をテストしてください。その際、次を確認します。

- DNS サーバーは稼働しています。
- 有効なビデオサーバー証明書が Unity Connection にアップロードされている。有効なビデオサーバー証明書がアップロードされていない場合、サードパーティのビデオサーバー証明書がアップロードされ、新しいビデオサービスページのビデオサーバーの自己署名証明書を許可するチェックボックスがチェックされていないことを確認します。



- (注) DNS サーバーが利用できない場合、[ビデオサーバー] フィールドに IP アドレスのみを入力し、[ビデオサーバーに自己署名証明書を許可] チェックボックスにチェックが入っていることを確認してください。

## ビデオサービスアカウントの接続をテストするときにエラーメッセージが表示される

ユーザーのビデオサービスアカウントとビデオサービスの接続性をテストする際に、Cisco Unity Connection 管理の [ビデオサービスアカウントの状況] ページに次のエラーメッセージが表示される場合があります。

- このユーザーの [ビデオを有効にする] 設定は、[サービスクラスの編集] のページで無効になっています。

「このユーザーの [ビデオを有効にする] 設定は、[サービスクラスの編集] のページで無効になっています。」というエラーメッセージがビデオサービスでビデオサービスアカウントの設定をテストするときに、[タスクの実行結果 (Tasks Execution Results)] ページに表示される場合は、そのユーザーの [サービスクラスの編集 (Edit Class of Service)] ページで [ビデオを有効にする (Enable Video)] 設定を選択していることを確認します。

- 「ビデオサービスが無効になっています。」

「ビデオサービスが無効になっています。」というエラーメッセージがビデオサービスでビデオサービスアカウントの設定をテストする際に、[タスクの実行結果 (Tasks Execution Results)] ページに表示された場合は、[ビデオサービスの編集 (Edit Video Service)] ページで [有効 (Enabled)] オプションを選択していることを確認します。

- ビデオサーバーを使用する **Unity Connection** の接続性をテストするときに表示されるのと同じエラーメッセージを受け取る場合があります。エラーメッセージの詳細については、「[ビデオサービスの接続をテストするときにエラーメッセージが表示される](#)」の項 (13-1 ページ) を参照してください。

## 電話ユーザー インターフェイス (TUI) からビデオ コールを確立できません

電話ユーザー インターフェイスを使用して直接サインインしたユーザーがビデオ コールを確立できない場合は、以下を確認してください。

- DNS サーバーは稼働しています。DNS サーバーが利用できない場合、[ビデオサーバー] フィールドに IP アドレスのみを入力し、[ビデオサーバーに自己署名証明書を許可] チェックボックスにチェックが入っていることを確認してください。
- Cisco Unified Communications Manager で、デバイスに対して [Cisco カメラ] および [ビデオ機能] オプションが有効になっていることを確認します。
- [ビデオサービスの編集] ページの [テスト] ボタンを使用して、ビデオサーバーが稼働していることを確認してください。
- ビデオサービスの更新後に Connection Conversation Manager サービスを再起動したことを確認してください。
- ユーザーのビデオサービスアカウントとビデオサーバーの接続を確認してください。
- ユーザーのビデオサービスアカウントで [ビデオのマップサービス] オプションが有効になっているかどうかを確認してください。
- H.264 ビデオ形式 (またはコーデック) がビデオエンドポイントとの統合でアドバタイズされているかどうかを確認します。
- SIP 経由で Unity Connection と Cisco Unified Communications Manager を連携させてください。

- ビデオサーバーのルート証明書が Unity Connection の Tomcat-trust にアップロードされていることを確認します。
- Unity Connection クラスタ内の各サーバーが最大である 25 の同時ビデオ コールを超えないことを確認してください。

## 電話ユーザー インターフェイス (TUI) からビデオでの挨拶またはメッセージを録画することができません

ユーザーが電話のユーザーインターフェイスを使用してビデオでグリーティングやメッセージを録画できない場合は、[ビデオサービスの編集 (Edit Video Service)] ページの [テスト (Test)] ボタンを使用してビデオサーバーの状態を確認します。

## 電話ユーザー インターフェイス (TUI) からビデオグリーティングを再生できない

電話ユーザーインターフェイスを使用したダイレクトサインインでユーザーがビデオグリーティングを再生できない場合は、次のことを考慮してください。

- [ビデオサービスの編集 (Edit Video Service)] ページの [テスト (Test)] ボタンを使用して、ビデオサーバーの状態がアクティブで実行中であるかどうかを確認します。
- ユーザーの [表示されるメッセージ (Callers See)] セクションで、ビデオグリーティングに対して [パーソナルレコーディング (My Personal Recording)] オプションが有効になっているかどうかを確認します。
- ビデオサーバー上のビデオファイルが破損している場合は、ビデオグリーティングを再録画します。再生中にビデオグリーティングが音声にダウングレードされた場合、ビデオファイルは破損していると思なされます。
- DNS からの応答時間が遅い場合、連続する 2 つのビデオグリーティングの再生が遅延します。

## 着信に 응답しなかったときに、ビデオグリーティングを再生できない

応答のない通話(「応答なし」)の場合、着信側のユーザーが発信側のユーザーにビデオグリーティングを再生できない場合は、次のことを確認してください。

- [ビデオサービスの編集 (Edit Video Service)] ページの [テスト (Test)] ボタンを使用して、ビデオサーバーの状態がアクティブで実行中であるかどうかを確認します。
- ユーザー用にビデオサービスアカウントが作成されているかどうかを確認します。
- ユーザーのビデオサービスアカウントとビデオサーバーの接続を確認してください。

- ユーザーの [表示されるメッセージ (Callers See) ] セクションで、ビデオグリーティングに対して [パーソナルレコーディング (My Personal Recording) ] オプションが有効になっているかどうかを確認します。
- 発信側ユーザーが身元不明の発信者である場合、着信側ユーザーの [サービスクラスの編集 (Edit Class of Service) ] ページで [外部発信者 (Outside Caller) ] オプションが有効になっているかどうかを確認します。

## ビデオメッセージの録音/再生中にビデオコールが音声にダウングレードする

ビデオメッセージの再生または記録中に、「ビデオサービスは利用できません。通話中は音声を使用します」というプロンプトが表示され、ビデオコールが音声にダウングレードする場合は、以下を確認してください。

- [ビデオサービスの編集 (Edit Video Service) ] ページの [テスト (Test) ] ボタンを使用して、ビデオサーバーの状態がアクティブで実行中であるかどうかを確認します。
- ビデオサーバーから送信されたエラーコードを確認してください。

## ビデオの再生が途中で止まる

再生中に録画がフリーズした場合は、次の操作を行います。

- TUI で # ボタンを押して再生を終了し、通話を続けます。
- 会話ログを確認して問題を診断してください。

## グリーティングおよびメッセージのビデオ品質のトラブルシューティング

ビデオグリーティングまたはビデオメッセージの再生中のビデオ品質が悪い場合は、次のことを確認してください。

- [録音中にキーフレームリクエストをエンドポイントに送信する間隔 (秒) (Interval in Seconds for sending KeyFrame Requests to End Point during recording) ] オプションのキーフレームリクエストの間隔を確認して減らします。これを行うには、Cisco Unity Connection Administration にログインし、[詳細設定 (Advanced) ] の [テレフォニー (Telephony) ] に移動し、[録音中にキーフレーム要求をエンドポイントに送信する間隔 (秒) (Interval in Seconds for sending KeyFrame Requests to End Point during recording) ] を選択します。
- Cisco Unity Connection Administration で選択したビデオ解像度設定に応じて、[Cisco Unified Communications Manager のビデオコールの最大セッションビットレート (Maximum Session Bit Rate for Video Calls in Cisco Unified Communications Manager) ] でビデオコールのセッションビットレートの値を確認し、更新します。セッションのビットレートを確

認および更新するには、Cisco Unified Communications Manager にログインして [システム (System)] > [地域情報 (Region Information)] > [地域 (Region)] に移動して、[ビデオコールの最大セッションビットレート (Maximum Session Bit Rate for Video Calls)] フィールドの値を更新します。ビデオ解像度を設定するには、Unity Connection Administration にログインして、[ポートグループ (Port Group)] > [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] > [アドバタイズの変更 (Change Advertising)] を変更し、[ビデオ解像度 (Video Resolution)] フィールドの値を更新します。

## Cisco MediaSense から送信されるエラーコード

Unity Connection は Cisco MediaSense ビデオ サーバーと統合されます。Cisco MediaSense からの RTMT ツールで次のエラーコードを受け取る場合があります。

Cisco MediaSense が受け取るエラー コード

エラーコード (Error Code)	説明	適用先
E_MIU_MS_CONNECTOR_FAILURE	応答がない、または Cisco MediaSense からの HTTP 応答にエラーがある場合。	その時: <ul style="list-style-type: none"> <li>ビデオ コールを確立する</li> <li>ビデオ グリーティングを録画する</li> <li>ビデオ グリーティングの再生</li> </ul>
E_MIU_MS_AUTHENTICATION_FAILURE	ユーザー名またはパスワードが正しくありません	電話ユーザー インターフェイスを使用してビデオ コールを確立する時には。
E_MIU_MS_REDIRECT_FAIL	リダイレクト IP アドレスまたはホスト名が応答にない場合、Cisco MediaSense は応答 3000 を送信します。	電話ユーザー インターフェイスを使用してビデオ コールを確立する時には。
E_MIU_MS_SESSION_ID_NOT_FOUND	要求されたセッション ID が Cisco Media Sense で利用できない場合。	ビデオ グリーティングの再生中
E_MIU_MS_INTERNAL_FAILURE	不明なサーバー エラーが発生した場合、Cisco MediaSense は応答 5000 を送信します。	ビデオ コールの確立時
E_MIU_MS_ERROR_UNKNOWN	Cisco MediaSense への要求が失敗した場合。	ビデオ コールの確立時

エラーコード (Error Code)	説明	適用先
EMUMSRSPONSECDEUNKNOWN	応答コードがないか、または応答コードフィールドが Cisco MediaSense からの応答で完全に欠落している場合。	ビデオ コールの確立時

ビデオ コール確立時のシナリオのトラブルシューティングについては、「[電話のユーザー インターフェイス \(TUI\) からビデオ コールを確立できない](#)」セクションを参照してください。

Cisco MediaSense から受け取るエラー コードの詳細については、『Cisco MediaSense 開発者ガイド』を参照してください。





## 第 15 章

# 電話システム連携のトラブルシューティング

---

• [Troubleshooting the Phone System Integration](#) (163 ページ)

## Troubleshooting the Phone System Integration

### 診断ツール

電話システム連携のトラブルシューティングに役立つ診断ツールが用意されています。詳細については、以下のセクションを参照してください。

#### リモートポートステータスマニタ用に **Unity** を設定する

リモートポートステータスマニタを使用して、Cisco Unity Connection の各ボイスメッセージポートのリアルタイムのアクティビティを表示できます。この情報は、会話の流れやその他の問題のトラブルシューティングに役立ちます。

ワークステーションにリモートポートステータスマニタをインストールしたら、次の手順を実行して Unity Connection を設定します。



---

(注) リモートポートステータスマニタの使用に関する詳細は、  
<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/PortStatusMonitorCUC7x/PortStatusMonitorCUC7x.html>  
にあるトレーニングとヘルプを参照してください。

---

## リモートポートステータスマニタ用に Unity を設定する

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細 (Advanced)] > を展開し、> [カンバセーション (Conversations)] を選択します。[カンバセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページで、[リモートポートステータスマニタの出力を有効にする (Enable Remote Port Status Monitor Output)] のチェックボックスをオンにします。

**ステップ 2** [リモートポート状況モニタ出力の接続が許可される IP アドレス] フィールドで、ワークステーションの IP アドレスを入力し、[保存] を選択します。

(注)

最大 70 個の IP アドレスを入力できます。各 IP アドレスと次の IP アドレスはカンマで区切る必要があります。

## テレフォニー構成の確認テストを使用する

[テレフォニー設定の確認] テストを使用して、電話システム連動のトラブルシューティングを行うことができます。

例えば、以下の条件に該当する場合にこのテストを使用します。

- Unity Connection への呼び出しが失敗する。
- ポートの登録に失敗しています。

## テレフォニー構成の確認テストを使用する

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration のテレフォニー統合ページの右上隅にある [関連リンク (Related Links)] ボックスで、[テレフォニー設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。

テストに失敗した場合、[タスクの実行結果] には、トラブルシューティングの手順を含む 1 つ以上のメッセージが表示されます。問題を修正した後、テストを再度実行します。

**ステップ 2** [タスクの実行結果] ウィンドウで [閉じる] を選択します。

## 通話コントロールのトラブルシューティング

電話システム連動にコール制御に関する問題がある場合は、以下のトラブルシューティング情報を使用します。必要に応じて、以下のタスクを実行します。

- [テレフォニー構成の確認]テストを使用します。「[テレフォニー設定の確認テストを使用する](#)」の項 (14-2 ページ) を参照してください。
- トレースを使用して、コール制御の問題をトラブルシューティングします。該当するトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[Cisco Unity Connection Serviceability のトレース \(2 ページ\)](#)」を参照してください。
- (Cisco Unified Communications Manager 連携のみ) Cisco Unity Connection に発信するとき高速のビジートーンが聞こえる場合は、電話システムの連携の設定を確認してください。[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html) で該当する『Integration ガイド for Cisco Unity Connection』を参照してください。

## Unity Connection が着信に応答しない

Connection Administration の電話システム設定が、Unity Connection が接続されている電話システムのタイプと一致しない場合、Unity Connection は着信に応答しない場合があります。

### Cisco Unity Connection Administration で電話システム設定を確認する

テストに失敗した場合、[タスクの実行結果]には、トラブルシューティングの手順を含む1つ以上のメッセージが表示されます。問題を修正した後、テストを再度実行します。

1. [タスクの実行結果] ウィンドウで [閉じる] を選択します。

#### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection 管理で、[テレフォニー統合] を展開します。
2. 該当するページで、電話システム、ポートグループ、およびポートの設定がお使いの電話システムのインテグレーションガイドに示されている設定と一致していることを確認します。
3. Cisco Unity Connection の管理で不正な値を修正します。値を変更する場合は、ページを終了する前に [保存] を選択してください。
4. ポートグループのリセットのプロンプトが表示されたら、[ポートグループの基本 (Port Group Basics)] ページで [リセット (Reset)] を選択します。それ以外の場合は、[ステップ 5](#) に進みます。
5. [関連リンク (Related Links)] リストで [テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)]、[実行 (Go)] を選択して電話システムの連携設定を確認します。

## 手順の詳細

## 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection 管理で、**[テレフォニー統合]**を展開します。
- ステップ 2** 該当するページで、電話システム、ポートグループ、およびポートの設定がお使いの電話システムのインテグレーションガイドに示されている設定と一致していることを確認します。
- ステップ 3** Cisco Unity Connection の管理で不正な値を修正します。値を変更する場合は、ページを終了する前に **[保存]**を選択してください。
- ステップ 4** ポートグループのリセットのプロンプトが表示されたら、**[ポートグループの基本 (Port Group Basics)]** ページで **[リセット (Reset)]** を選択します。それ以外の場合は、**ステップ 5**に進みます。
- ステップ 5** **[関連リンク (Related Links)]** リストで **[テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)]**、**[実行 (Go)]** を選択して電話システムの連携設定を確認します。
- 

## Unity Connection が一部の着信に応答しない

Unity Connection が一部の着信に応答しない場合、次のタスクリストを使用して原因を特定し、問題を解決します。問題が解決するまで、提示された順序でタスクを実行してください。

以下は、着信通話で不定期な応答をトラブルシューティングするためのタスクです。

1. ルーティングルールが正しく機能していることを確認します。「[ルーティングルールを確認する](#)」の項 (14-3 ページ) を参照してください。
2. 通話が正しいボイス メッセージ ポートに送信され、ポートが有効になっていることを確認します。「[ボイスメッセージポート設定の確認](#)」を参照してください。

### ルーティングルールの確認

デフォルトでは、Unity Connection は着信を拒否しません。ルーティングルールが変更された場合、Unity Connection が意図せずに一部の内線または外線着信を拒否するようにプログラムされている可能性があります。

トレースを使用して、ルーティングルールの問題をトラブルシューティングします。該当するトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[Cisco Unity Connection Serviceability のトレース \(2 ページ\)](#)」を参照してください。

### ボイスメッセージポート設定の確認

電話システムが、着信に응答するように設定されていない Unity Connection の音声メッセージングポートに通話を送信するようにプログラムされている場合、Unity Connection は着信に응答しません。

## 通話が Cisco Unity Connection の正しいボイスメッセージポートに送信されたことを確認する

### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を開き、[ポート (Port)] を選択します。
2. [ポートの検索] ページで、着信応用に指定されているポートをメモします。
3. 電話システムの電話システムのプログラミングで、通話に应答するように指定されているボイスメッセージポートにのみ通話が送信されていることを確認します。必要に応じて電話システムのプログラミングを変更します。

### 手順の詳細

#### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を開き、[ポート (Port)] を選択します。

**ステップ 2** [ポートの検索] ページで、着信応用に指定されているポートをメモします。

**ステップ 3** 電話システムの電話システムのプログラミングで、通話に应答するように指定されているボイスメッセージポートにのみ通話が送信されていることを確認します。必要に応じて電話システムのプログラミングを変更します。

## ボイスメッセージポートが有効になっていることを確認する

### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を開き、[ポート (Port)] を選択します。
2. [ポートの検索] ページで、[有効] 列を確認します。
3. 音声メッセージングポートが有効になっていないが、使用するべき場合は、ポートの表示名を選択します。
4. 該当する [ポートの基本設定] ページで、[有効] チェックボックスを選択して有効にします。
5. [ポート (Port)] メニューで、[ポートの検索 (Search Ports)] を選択します。
6. 使用中の残りのポートすべてに対して、[手順 3 手順 5](#) を繰り返します。

## 手順の詳細

## 手順

- 
- ステップ1 Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合（**Telephony Integrations**）]を開き、[ポート（**Port**）]を選択します。
- ステップ2 [ポートの検索] ページで、[有効]列を確認します。
- ステップ3 音声メッセージングポートが有効になっていないが、使用するべき場合は、ポートの表示名を選択します。
- ステップ4 該当する [ポートの基本設定] ページで、[有効] チェックボックスを選択して有効にします。
- ステップ5 [ポート（Port）]メニューで、[ポートの検索（**Search Ports**）]を選択します。
- ステップ6 使用中の残りのポートすべてに対して、[手順3手順5](#)を繰り返します。
- 

## Troubleshooting an Integration of Unity Connection with Cisco Unified Communications Manager

### Cisco Unified Communications Manager の IP アドレスを表示または編集する

## 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合（**Telephony Integrations**）]>を開き、[ポートグループ（**Port Group**）]を選択します。
2. [ポートグループの検索（**Search Port Groups**）] ページで、Cisco Unified CM サーバー設定を変更するポートグループの表示名を選択します。
3. [ポートグループ基本（**Port Group Basics**）] ページで、[編集（**Edit**）]メニューから [サーバー（**Servers**）]を選択します。
4. [サーバーの編集（**Edit Servers**）] ページの Cisco Unified Communications Manager のサーバーで適切な設定を変更し、[保存（**Save**）]を選択します。
5. 状況メッセージが表示されない場合は、この手順の残りのステップをスキップします。ポートグループのリセットを促すメッセージが表示された場合は、[編集（**Edit**）]メニューで [ポートグループの基本設定（**Port Group Basics**）]を選択します。
6. [ポートグループ基本] ページの [ポートグループ] で、[reset]を選択します。

## 手順の詳細

## 手順

- 
- ステップ1 Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合（**Telephony Integrations**）]>を開き、[ポートグループ（**Port Group**）]を選択します。

- ステップ2 [ポートグループの検索 (Search Port Groups)] ページで、Cisco Unified CM サーバー設定を変更するポートグループの表示名を選択します。
- ステップ3 [ポートグループ基本 (Port Group Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューから [サーバー (Servers)] を選択します。
- ステップ4 [サーバーの編集 (Edit Servers)] ページの Cisco Unified Communications Manager のサーバーで適切な設定を変更し、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ5 状況メッセージが表示されない場合は、この手順の残りのステップをスキップします。ポートグループのリセットを促すメッセージが表示された場合は、[編集 (Edit)] メニューで [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] を選択します。
- ステップ6 [ポートグループ基本] ページの [ポートグループ] で、[reset] を選択します。

## SCCP 連携でポートが登録されない、または繰り返し切断される

SCCP 連携で Unity Connection 音声メッセージングポートが Cisco Unified CM に登録されない場合、または SCCP 連携で Unity Connection ポートが Cisco Unified CM から繰り返し切断される場合は、次のタスクリストを使用して問題の原因を特定し、解決します。問題が解決するまで、提示された順序でタスクを実行してください。

ポート登録の問題をトラブルシューティングするためのタスクは以下の通りです。

1. ポートグループをテストします。「[ポートグループのテスト](#)」を参照してください。
2. Unity Connection サーバーの別のポートグループが、ポートを Cisco Unified CM サーバーに接続するために同じデバイス名プレフィックスを使用していないことを確認します。「[別のポートグループが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことの確認](#)」を参照してください。
3. Unity Connection サーバーが、ポートを Cisco Unified CM サーバーに接続するために同じデバイス名プレフィックスを使用していないことを確認します。「[別の Unity Connection サーバーが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことの確認](#)」を参照してください。



- (注) 上記のタスクに加えて、Unity Connection ポートグループ内の Cisco Unified CM サーバーの順番が、Cisco Unified CM Group 内の Cisco Unified CM サーバーの順番と同じであることを確認してください。

### ポートグループのテスト

#### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。

別のポートグループが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことを確認する

2. [ポートグループの検索] ページで、連携方法が SCCP (Skinny) であるポートグループの名前を選択します。
3. [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [関連リンクリスト (Related Links)] から、[ポートグループのテスト (Test Port Group)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
4. テストですべての通話を終了するように指示されたら、[OK] を選択します。
5. 問題を解決するための手順に従います。
6. [タスクの実行結果] が問題なく表示されるまで、[手順 3](#) から [手順 5](#) を繰り返します。

## 手順の詳細

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。

**ステップ 2** [ポートグループの検索] ページで、連携方法が SCCP (Skinny) であるポートグループの名前を選択します。

**ステップ 3** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [関連リンクリスト (Related Links)] から、[ポートグループのテスト (Test Port Group)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。

(注)

テストポートおよびテストポートグループユーティリティは IPv6 接続をテストしません。SCCP 連携で Unity Connection が IPv6 を使用するように設定されている場合でも、テストでは、Unity Connection が IPv4 アドレスを使用して電話システムと通信できることを確認します。

**ステップ 4** テストですべての通話を終了するように指示されたら、[OK] を選択します。

[タスクの実行結果] には、トラブルシューティングの手順を含む 1 つ以上のメッセージが表示されます。

**ステップ 5** 問題を解決するための手順に従います。

Cisco Unified CM が ping をブロックするように構成されている場合、またはシステムで ping が無効になっている場合、テストの一部が失敗します。テストでポート登録を正確にテストできるように、Cisco Unified CM とシステムを設定して ping を有効にする必要があります。

**ステップ 6** [タスクの実行結果] が問題なく表示されるまで、[手順 3](#) から [手順 5](#) を繰り返します。

別のポートグループが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことを確認する

### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。[ポートグループの検索] ページで、連携方法が SCCP (Skinny) であるポートグループの名前を選択します。

2. [ポートグループ基本] ページで、[デバイス名プレフィックス] フィールドの値を書き留めます。
3. [次] を選択して統合方法が SCCP (Skinny) である次のポートグループを表示してください。
4. [端末名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値が、[ステップ 2](#) でメモした値と異なる場合、[ステップ 7](#) に進みます。[デバイス名プレフィックス] フィールドの値が別のポートグループの値と一致する場合、異なるデバイス名プレフィックスを持つ Cisco Unified CM サーバー上のポートのデバイス名プレフィックスを入力します。
5. **保存** を選択します。
6. [リセット (Reset)] を選択します。
7. 統合方法が SCCP (Skinny) である残りのすべてのポートグループに対して、[ステップ 3](#) から [ステップ 6](#) を繰り返します。

## 手順の詳細

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。[ポートグループの検索] ページで、連携方法が SCCP (Skinny) であるポートグループの名前を選択します。
  - ステップ 2** [ポートグループ基本] ページで、[デバイス名プレフィックス] フィールドの値を書き留めます。  
[デバイス名プレフィックス] フィールドのこの値は、各ポートグループで一意である必要があります。そうでない場合、複数のポートが SCCP デバイスに接続しようと試み、その結果、ポートが Cisco Unified CM から何度も切断され、また、ポートが処理中の通話も切断される可能性があります。
  - ステップ 3** [次] を選択して統合方法が SCCP (Skinny) である次のポートグループを表示してください。
  - ステップ 4** [端末名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値が、[ステップ 2](#) でメモした値と異なる場合、[ステップ 7](#) に進みます。[デバイス名プレフィックス] フィールドの値が別のポートグループの値と一致する場合、異なるデバイス名プレフィックスを持つ Cisco Unified CM サーバー上のポートのデバイス名プレフィックスを入力します。
  - ステップ 5** **保存** を選択します。
  - ステップ 6** [リセット (Reset)] を選択します。
  - ステップ 7** 統合方法が SCCP (Skinny) である残りのすべてのポートグループに対して、[ステップ 3](#) から [ステップ 6](#) を繰り返します。
-

別の Unity Connection サーバーが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことを確認する

## 別の Unity Connection サーバーが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことを確認する

### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection の管理で、1 台目の Unity Connection サーバーを開き、[ **テレフォニー統合** ] を開き、次に [ **ポートグループ** ] を選択します。[ **ポートグループの検索** ] ページで、連携方法が SCCP (Skinny) であるポートグループの名前を選択します。
2. [ **ポートグループ基本** ] ページで、[ **デバイス名プレフィックス** ] フィールドの値を書き留めます。
3. 2 台目の Unity Connection サーバーの Cisco Unity Connection 管理で、[ **テレフォニー統合** ] を開き、[ **ポートグループ** ] を選択します。[ **ポートグループの検索** ] ページで、連携方法が SCCP (Skinny) であるポートグループの名前を選択します。
4. [ **ポートグループ基本** ] ページで、[ **デバイス名プレフィックス** ] フィールドの値を書き留めます。
5. [ **デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)** ] フィールドの値が、**ステップ 2** で最初の Unity Connection サーバーでメモした値と異なる場合、**ステップ 8** に進みます。[ **デバイス名プレフィックス** ] フィールドの値が別のポートグループの値と一致する場合、異なるデバイス名プレフィックスを持つ Cisco Unified CM サーバー上のポートのデバイス名プレフィックスを入力します。
6. **保存** を選択します。
7. [ **リセット (Reset)** ] を選択します。
8. [ **次へ (Next)** ] を選択します。
9. 統合方法が SCCP (Skinny) である残りのすべてのポートグループに対して、**ステップ 5** から **ステップ 8** を繰り返します。

### 手順の詳細

#### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、1 台目の Unity Connection サーバーを開き、[ **テレフォニー統合** ] を開き、次に [ **ポートグループ** ] を選択します。[ **ポートグループの検索** ] ページで、連携方法が SCCP (Skinny) であるポートグループの名前を選択します。

**ステップ 2** [ **ポートグループ基本** ] ページで、[ **デバイス名プレフィックス** ] フィールドの値を書き留めます。

**ステップ 3** 2 台目の Unity Connection サーバーの Cisco Unity Connection 管理で、[ **テレフォニー統合** ] を開き、[ **ポートグループ** ] を選択します。[ **ポートグループの検索** ] ページで、連携方法が SCCP (Skinny) であるポートグループの名前を選択します。

**ステップ 4** [ **ポートグループ基本** ] ページで、[ **デバイス名プレフィックス** ] フィールドの値を書き留めます。

[ **デバイス名プレフィックス** ] フィールドの値は、各ポートグループに対して一意である必要があります。そうでない場合、複数のポートが SCCP デバイスに接続しようと試み、その結果、ポートが Cisco Unified CM から何度も切断され、また、ポートが処理中の通話も切断される可能性があります。

- ステップ 5** [デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix) ]フィールドの値が、**ステップ 2**で最初の Unity Connection サーバーでメモした値と異なる場合、**ステップ 8**に進みます。[デバイス名プレフィックス]フィールドの値が別のポート グループの値と一致する場合、異なるデバイス名プレフィックスを持つ Cisco Unified CM サーバー上のポートのデバイス名プレフィックスを入力します。
- ステップ 6** 保存を選択します。
- ステップ 7** [リセット (Reset) ]を選択します。
- ステップ 8** [次へ (Next) ]を選択します。
- ステップ 9** 統合方法が SCCP (Skinny) である残りのすべてのポートグループに対して、**ステップ 5** から**ステップ 8**を繰り返します。

## ポートが IPv6 構成で登録されない

IPv6 アドレスを使用するように設定された連携で、Cisco Unity Connection 音声メッセージングポートが Cisco Unified CM に登録されず、CsMgr が起動時にアプリケーションの syslog にエラーを記録する場合、次のタスクリストを使用して原因を特定し、問題を解決します。問題が解決するまで、提示された順序でタスクを実行してください。

### IPv6 構成におけるポート登録の問題をトラブルシューティングするためのタスクリスト

1. IPv6 が有効になっていることを確認します。
  - コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して確認するには、**show network ipv6 settings** と入力します。
  - Cisco Unified オペレーティングシステムの管理を使用して確認する方法については、「[Cisco Unified オペレーティングシステムの管理を使って IPv6 が有効になっていることを確認する](#)」を参照してください。
2. Unity Connection が適切なアドレス指定モードと基本設定を使用するように設定されていることを確認します。「[IPv6 アドレス指定モードと基本設定の確認](#)」の項 (14-8 ページ) を参照してください。
3. Unity Connection および/または Cisco Unified CM サーバーに IPv6 アドレスではなく IPv6 ホスト名を設定している場合、DNS サーバーがホスト名を適切に解決できることを確認します。CLI を使用して確認するには、**utils network ipv6 ping <IPv6 host name>** を入力します。
4. Unity Connection で IPv6 アドレスではなく、Cisco Unified CM サーバーの IPv6 ホスト名でポートグループを設定した場合、DNS サーバーが Cisco Unified CM ホスト名を正しく解決できることを確認します。同様に、Cisco Unified CM を IPv6 ホスト名で Unity Connection サーバーに接続するように設定した場合 (たとえば、SIP トランクで、[宛先アドレス IPv6 (Destination Address IPv6) ]フィールドで)、DNS サーバーが Unity Connection サーバーのホスト名を正しく解決できることを確認します。
5. Cisco Unified CM サーバーが IPv6 に対して正しく構成されており、シグナリングとメディアの基本設定が正しく設定されていることを確認します。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html) にあ

る、お使いのリリースの Cisco Unified CM の『Cisco Unified Communications Manager 機能とサービスガイド』の「Internet Protocol Version 6 (IPv6)」の章を参照してください。

## Cisco Unified オペレーティングシステムの管理を使用して IPv6 が有効になっていることを確認する

### 手順の概要

1. Cisco Unified オペレーティングシステム管理で、[設定]>IP に移動し、[イーサネット IPv6] を選択します。
2. [イーサネット IPv6 構成] ページで、[IPv6 を有効にする] チェックボックスを確認します。チェックが入っていない場合は、チェックを入れます。
3. **手順 2** で [IPv6 を有効にする] チェックボックスをオンにした場合、Unity Connection サーバーのアドレスソースを構成します。変更を適用するには、[再起動時に更新] にチェックを入れ、[保存] を選択します。変更を有効にするために Unity Connection サーバーが再起動されます。

### 手順の詳細

#### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified オペレーティングシステム管理で、[設定]>IP に移動し、[イーサネット IPv6] を選択します。
- ステップ 2** [イーサネット IPv6 構成] ページで、[IPv6 を有効にする] チェックボックスを確認します。チェックが入っていない場合は、チェックを入れます。
- ステップ 3** **手順 2** で [IPv6 を有効にする] チェックボックスをオンにした場合、Unity Connection サーバーのアドレスソースを構成します。変更を適用するには、[再起動時に更新] にチェックを入れ、[保存] を選択します。変更を有効にするために Unity Connection サーバーが再起動されます。
- 

## IPv6 アドレス指定モードと設定の優先順位を確認する

### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection 管理で、[システム設定] を開き、[全般設定] を選択します。
2. [一般設定の編集] ページで、**IP アドレスモード** に対して選択されているオプションを確認します。これは、Connection が着信トラフィックをリッスンする場所を制御します。
3. このページで値を変更した場合は、[保存] を選択して変更を保存します。IP アドレス指定モードを変更した場合、変更を有効にするには、Cisco Unity Connection サービス可能性の [ツール]>[サービス管理] ページで [会話マネージャ] サービスを停止して再起動する必要があります。
4. **手順 2** で IPv4 および IPv6 用に IP アドレスモードを構成した場合、次の手順を実行して、Cisco Unified Communications Manager の連携のコール制御シグナリングおよび/またはメディアアドレスモードの設定を確認します。

## 手順の詳細

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection 管理で、[システム設定]を開き、[全般設定]を選択します。

**ステップ 2** [一般設定の編集] ページで、**IP アドレスモード** に対して選択されているオプションを確認します。これは、Connection が着信トラフィックをリッスンする場所を制御します。

- IPv4
- IPv6
- IPv4 および IPv6

**ステップ 3** このページで値を変更した場合は、[保存]を選択して変更を保存します。IP アドレス指定モードを変更した場合、変更を有効にするには、Cisco Unity Connection サービス可能性の [ツール]>[サービス管理] ページで [会話マネージャ] サービスを停止して再起動する必要があります。

**ステップ 4** **手順 2** で IPv4 および IPv6 用に IP アドレスモードを構成した場合、次の手順を実行して、Cisco Unified Communications Manager の連携のコール制御シグナリングおよび/またはメディアアドレスモードの設定を確認します。

- a) [テレフォニー統合]を展開し、[ポートグループ]を選択します。
- b) [ポートグループの検索] ページで、確認するポートグループの表示名を選択します。
- c) [ポートグループ基本 (Port Group Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューから [サーバー (Servers)] を選択します。
- d) [IPv6 アドレス指定モード] セクションで、適用可能な設定に対して選択されたオプションを確認します。

- **シグナリングの基本設定**：(SCCP 統合および SIP 統合の両方に適用) この設定は、Cisco Unified CM に SCCP 経由で登録するか、SIP リクエストを開始する際のコール制御シグナリングの優先度を決定します。

- **メディアの基本設定**：(SIP 統合にのみ適用) この設定は、デュアルスタック (IPv4 および IPv6) デバイスと通信する際のメディアイベントの優先アドレッシングモードを決定します。

1. ページに変更を加えた場合は、[保存]を選択してください。

## 適切なポートグループテンプレートの決定

Cisco Unified CM の電話システム連携を追加する場合、ポートグループテンプレートフィールドには SCCP または SIP の 2 つの有効なオプションがあります。SIP ポートグループテンプレートは、Cisco Unified CM 5.0 (1) 以降との連携でのみ有効です。

PIMG または TIMG ユニットを介して Unity Connection を電話システムと統合するには、[ポートグループテンプレート (Port Group Template)] フィールドで、[SIP から DMG/PIMG/TIMG (SIP to DMG/PIMG/TIMG)] を選択する必要があります。

## セキュアポートを作成できない

Cisco Unity Connection で暗号化を使用している間、以下の問題に直面する可能性があります。

- 「暗号化セキュリティモードは、このバージョンの Connection ではサポートされていません。認証モードを使用するために、ポートグループを再設定します。」および「このバージョンの Connection では、セキュア RTP はサポートされていません。ポートグループを再設定してセキュアな RTP を無効にしてください」というエラーメッセージが表示されます。

セキュリティポートの設定時に、[ポートグループの基本] ページで上記のエラーメッセージが表示される場合、以下を確認してください。

- Cisco Unity Connection の制限付きバージョンを展開する必要があります。
- Unity Connection は、エクスポート制御機能が有効な登録トークンを通じて、CSSM またはサテライトに登録されている必要があります。
- 「utils cuc 暗号化ステータス」 CLI コマンドを使用して Unity Connection の暗号化のステータスをチェックします。Unity Connection の暗号化ステータスが無効になっている場合、Unity Connection で暗号化を有効にするには、CLI コマンド「utils cuc encryption enable」を実行する必要があります。

## Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager 認証または暗号化用に構成されている場合に直面する問題

ボイスメッセージポートの Cisco Unified Communications Manager 認証および暗号化のために Unity Connection が構成されているときに問題が発生した場合は、次のタスクリストを使用して原因を特定し、問題を解決してください。問題が解決するまで、提示された順序でタスクを実行してください。



- (注) Unity Connection と Cisco Unified CM のインテグレーションについては、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html) にある、該当する『Cisco Unified CM インテグレーションガイド』を参照してください。

Cisco Unified CM 認証または暗号化が設定されている場合、タスクに従って問題をトラブルシューティングします。

1. Cisco Unified CM CTL クライアントが混合モードに構成されていることを確認します。  
「[Cisco Unified Communications Manager CTL クライアントが混合モードに設定されていることの確認](#)」を参照してください。
2. ポートグループ設定をテストします。「[ポートグループ設定のテスト](#)」を参照してください。

3. SCCP 連携については、Unity Connection のポートのセキュリティモード設定が Cisco Unified CM のポートのセキュリティモード設定と一致していることを確認します。「[Unity Connection および Cisco Unified Communications Manager のポートのセキュリティモード設定を一致させる \(SCCP 連携のみ\)](#)」を参照してください。
4. SIP トランク連携の場合、Unity Connection ポートグループのセキュリティモード設定が Cisco Unified CM SIP トランクセキュリティプロファイルのセキュリティモード設定と一致していることを確認します。[Unity Connection ポートグループと Cisco Unified Communications Manager SIP トランクセキュリティプロファイルのセキュリティモード設定を一致させる \(SIP トランク統合のみ\) \(180 ページ\)](#) のセクションを参照してください。
5. SIP トランク連動の場合、Unity Connection SIP 証明書の [サブジェクト名] フィールドが Cisco Unified CM SIP トランクセキュリティプロファイルの [X.509 サブジェクト名] フィールドと一致していることを確認します。[Unity Connection SIP 証明書および Cisco Unified Communications Manager SIP トランクセキュリティプロファイルのサブジェクト名フィールドの照合 \(SIP トランク連携のみ\) \(180 ページ\)](#) のセクションを参照してください。
6. SIP トランク連動の場合、Unity Connection と SIP トランクが同じポートを使用していることを確認します。[Unity Connection SIP セキュリティプロファイルと Cisco Unified Communications Manager SIP トランクセキュリティプロファイルで使用するポートを一致させる \(SIP トランク連携のみ\) \(181 ページ\)](#) のセクションを参照してください。
7. Unity Connection ルート証明書を Cisco Unified CM サーバーにコピーします。「[Unity Connection ルート証明書を Cisco Unified Communications Manager にコピーする](#)」を参照してください。
8. セキュアな SIP 連携については、Cisco Unified CM の証明書の有効期限が切れていないことを確認します。「[期限切れの Cisco Unified CM 証明書を含む CTL ファイル](#)」を参照してください。

## Cisco Unified Communications Manager CTL クライアントが混合モードに設定されていることを確認する

### 手順の概要

1. Cisco Unified Communications Manager の管理で、[システム] メニューの [エンタープライズパラメータ] を選択します。
2. [エンタープライズパラメータの構成] ページの [セキュリティパラメータ] で、**クラスターセキュリティモード** フィールドを見つけます。
3. 設定が **1** になっていることを確認します。これは、CTL クライアントが混合モードに構成されていることを意味します。

## 手順の詳細

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager の管理で、[システム] メニューの [エンタープライズパラメータ] を選択します。
- ステップ 2** [エンタープライズパラメータの構成] ページの [セキュリティパラメータ] で、**クラスターセキュリティモード** フィールドを見つけます。
- ステップ 3** 設定が **1** になっていることを確認します。これは、CTL クライアントが混合モードに構成されていることを意味します。
- 

## ポートグループ構成のテスト

### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。
2. [ポートグループの検索] ページで、ポートグループの名前を選択します。
3. [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [関連リンクリスト (Related Links)] から、[ポートグループのテスト (Test Port Group)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
4. テストですべての通話を終了するように指示されたら、[OK] を選択します。
5. 問題を解決するための手順に従います。
6. [タスクの実行結果] が問題なく表示されるまで、**手順 3** から **手順 5** を繰り返します。

### 手順の詳細

#### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2** [ポートグループの検索] ページで、ポートグループの名前を選択します。
- ステップ 3** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [関連リンクリスト (Related Links)] から、[ポートグループのテスト (Test Port Group)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。

(注)

テストポートおよびテストポートグループユーティリティは IPv6 接続をテストしません。SCCP 連携で Unity Connection が IPv6 を使用するように設定されている場合でも、テストでは、Unity Connection が IPv4 アドレスを使用して電話システムと通信できることを確認します。

- ステップ 4** テストですべての通話を終了するように指示されたら、[OK] を選択します。

[タスクの実行結果]には、トラブルシューティングの手順を含む1つ以上のメッセージが表示されます。

**ステップ 5** 問題を解決するための手順に従います。

Cisco Unified CM が ping をブロックするように構成されている場合、またはシステムで ping が無効になっている場合、テストの一部が失敗します。テストでポート登録を正確にテストできるように、Cisco Unified CM とシステムを設定して ping を有効にする必要があります。

**ステップ 6** [タスクの実行結果] が問題なく表示されるまで、**手順 3** から **手順 5** を繰り返します。

## Unity Connection および Cisco Unified Communications Manager のポートのセキュリティモード設定を一致させる (SCCP 連携のみ)

### 手順の概要

1. Cisco Unified Communications Manager Administration の [ボイスメール (Voice Mail) ]メニューから、[Cisco ボイスメールポート (Cisco Voice Mail Port) ]を選択します。[ボイスメールポートの検索/一覧表示 (Find and List Voice Mail Ports) ]ページで、[検索 (Find) ]を選択します。
2. [デバイスセキュリティモード]列で、ポートのセキュリティモード設定をメモします。
3. Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations) ]を開き、[ポート (Port) ]を選択します。
4. [検索ポート]ページで、最初のポートの名前を選択します。
5. [ポートの基本設定 (Port Basics) ]ページの[セキュリティモード (Security Mode) ]フィールドで、**ステップ 2** でメモした設定を選択し、[保存 (Save) ]を選択します。
6. [次へ (Next) ]を選択します。
7. 残りのポートすべてに対して、**手順 5** と **手順 6** を繰り返します。

### 手順の詳細

#### 手順

**ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration の [ボイスメール (Voice Mail) ]メニューから、[Cisco ボイスメールポート (Cisco Voice Mail Port) ]を選択します。[ボイスメールポートの検索/一覧表示 (Find and List Voice Mail Ports) ]ページで、[検索 (Find) ]を選択します。

**ステップ 2** [デバイスセキュリティモード]列で、ポートのセキュリティモード設定をメモします。

**ステップ 3** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations) ]を開き、[ポート (Port) ]を選択します。

**ステップ 4** [検索ポート]ページで、最初のポートの名前を選択します。

**ステップ 5** [ポートの基本設定 (Port Basics) ]ページの[セキュリティモード (Security Mode) ]フィールドで、**ステップ 2** でメモした設定を選択し、[保存 (Save) ]を選択します。

**ステップ 6** [次へ (Next) ]を選択します。

Unity Connection ポートグループと Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルのセキュリティモード設定を一致させる (SIP トランク統合のみ)

ステップ7 残りのポートすべてに対して、手順5と手順6を繰り返します。

Unity Connection ポートグループと Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルのセキュリティモード設定を一致させる (SIP トランク統合のみ)

#### 手順

- ステップ1 Cisco Unified Communications Manager Administration で、[システム (System) ]メニューから [SIP プロファイル (SIP Profile) ]>[SIP トランク セキュリティ プロファイル (SIP Trunk Security Profile) ]を選択します。
- ステップ2 [SIP トランクセキュリティプロファイルの検索と表示] ページで [検索] を選択します。
- ステップ3 SIP トランク セキュリティ プロファイルの名前を選択します。
- ステップ4 [SIP トランク セキュリティ プロファイルの構成] ページで、[デバイスセキュリティ モード] フィールドの設定を書き留めます。
- ステップ5 Cisco Unity Connection Administration で、 **Telephony Integrations**を展開し、 **Port Group** を選択します。
- ステップ6 [検索ポートグループ] で、適切なポートグループの名前を選択します。
- ステップ7 [ポートグループの基本] ページの [セキュリティモード] フィールドで、ステップ4 でメモした設定を選択し、 [保存] を選択します。

Unity Connection SIP 証明書および Cisco Unified Communications Manager SIP トランクセキュリティプロファイルのサブジェクト名フィールドの照合 (SIP トランク連携のみ)

#### 手順

- ステップ1 Cisco Unified Communications Manager Administration で、[システム (System) ]メニューから [SIP プロファイル (SIP Profile) ]>[SIP トランク セキュリティ プロファイル (SIP Trunk Security Profile) ]を選択します。
- ステップ2 [SIP トランクセキュリティプロファイルの検索と表示] ページで [検索] を選択します。
- ステップ3 SIP トランク セキュリティ プロファイルの名前を選択します。
- ステップ4 [SIP トランク セキュリティ プロファイルの構成] ページで、[X.509 サブジェクト名] フィールドの設定を書き留めます。
- ステップ5 Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations) ]>[セキュリティ (Security) ]を展開し、[SIP 証明書 (SIP Certificates) ]を選択します。
- ステップ6 [SIP 証明書の検索] ページで、SIP 証明書の名前を選択します。
- ステップ7 [SIP 証明書の編集] ページの [サブジェクト名] フィールドに、ステップ4 でメモした設定を入力し、 [保存] を選択します。

## Unity Connection SIP セキュリティプロファイルと Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルで使用されるポートを一致させる (SIP トランク連携のみ)

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager Administration で、[システム (System) ]メニューから [SIP プロファイル (SIP Profile) ]>[SIP トランク セキュリティ プロファイル (SIP Trunk Security Profile) ]を選択します。
- ステップ 2 [SIP トランクセキュリティプロファイルの検索と表示] ページで [検索] を選択します。
- ステップ 3 SIP トランク セキュリティ プロファイルの名前を選択します。
- ステップ 4 [SIP トランクセキュリティプロファイルの構成] ページで、[受信ポート] フィールドの設定を書き留めます。
- ステップ 5 Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations) ]>[セキュリティ (Security) ]を展開し、[SIP セキュリティプロファイル (SIP Security Profile) ]を選択します。
- ステップ 6 SIPセキュリティプロファイルの検索ページで、「TLS」を含むSIPセキュリティプロファイルの名前を選択します。
- ステップ 7 [SIP セキュリティプロファイルの編集] ページの [ポート] フィールドで、ステップ 4 でメモした設定を入力し、[保存] を選択します。

## Unity Connection ルート証明書を Cisco Unified Communications Manager にコピーする

### Cisco Unified Communications Manager 4.x のルート証明書のコピー

#### 手順

#### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations) ]を展開し、[セキュリティ (Security) ]>[ルート証明書 (Root Certificate) ]を選択します。
2. [ルート証明書の表示 (View Root Certificate) ] ページで、[右クリックして証明書をファイルとして保存 (Right-Click to Save the Certificate as a File) ] リンクを右クリックし、[対象をファイルに保存 (Save Target As) ] を選択します。
3. [名前を付けて保存] ダイアログボックスで、Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存する Unity Connection サーバー上の場所を参照します。
4. [ファイル名] フィールドの拡張子が .0 (.htm ではない) であることを確認し、[保存 (Save) ] を選択します。
5. [ダウンロードの完了 (Download Complete) ] ダイアログボックスで [閉じる (Close) ] をクリックします。
6. Unity Connection ルート証明書ファイルを、この Cisco Unified CM 電話システム連携にあるすべての Cisco Unified CM サーバーの C:\Program Files\Cisco\Certificates フォルダにコピーします。

7. Cisco Unity Connection Administration の [関連リンク (Related Links)] リストで [テレフォニー設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[実行 (Go)] を選択して、Cisco Unified CM サーバーへの Unity Connection を確認します。

## 手順の詳細

### 手順

- 
- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[セキュリティ (Security)] > [ルート証明書 (Root Certificate)] を選択します。
  - ステップ 2 [ルート証明書の表示 (View Root Certificate)] ページで、[右クリックして証明書をファイルとして保存 (Right-Click to Save the Certificate as a File)] リンクを右クリックし、[対象をファイルに保存 (Save Target As)] を選択します。
  - ステップ 3 [名前を付けて保存] ダイアログボックスで、Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存する Unity Connection サーバー上の場所を参照します。
  - ステップ 4 [ファイル名] フィールドの拡張子が **.0** (.htm ではない) であることを確認し、[保存 (Save)] を選択します。  
  
証明書は拡張子 .0 (.htm ではありません) のファイルとして保存する必要があります。そうしないと、Cisco Unified CM は証明書を認識しません。
  - ステップ 5 [ダウンロードの完了 (Download Complete)] ダイアログボックスで [閉じる (Close)] をクリックします。
  - ステップ 6 Unity Connection ルート証明書ファイルを、この Cisco Unified CM 電話システム連携にあるすべての Cisco Unified CM サーバーの C:\Program Files\Cisco\Certificates フォルダにコピーします。
  - ステップ 7 Cisco Unity Connection Administration の [関連リンク (Related Links)] リストで [テレフォニー設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[実行 (Go)] を選択して、Cisco Unified CM サーバーへの Unity Connection を確認します。
- 

## Cisco Unified Communications Manager 5.x のルート証明書のコピー

### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[セキュリティ (Security)] > [ルート証明書 (Root Certificate)] を選択します。
2. [ルート証明書の表示 (View Root Certificate)] ページで、[右クリックして証明書をファイルとして保存 (Right-Click to Save the Certificate as a File)] リンクを右クリックし、[対象をファイルに保存 (Save Target As)] を選択します。
3. [名前を付けて保存] ダイアログボックスで、Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存する Unity Connection サーバー上の場所を参照します。
4. [ファイル名 (Filename)] フィールドの拡張子が **.pem** (.htm ではない) であることを確認し、[保存 (Save)] を選択します。

5. [ダウンロードの完了 (Download Complete)] ダイアログボックスで [閉じる (Close)] をクリックします。
6. 以下のサブステップを実行して、Unity Connection ルート証明書をこの Cisco Unified CM 電話システム連携のすべての Cisco Unified CM サーバーにコピーします。
7. プロンプトが表示されたら、Unity Connection ソフトウェアを再起動します。

## 手順の詳細

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[セキュリティ (Security)] > [ルート証明書 (Root Certificate)] を選択します。
- ステップ 2 [ルート証明書の表示 (View Root Certificate)] ページで、[右クリックして証明書をファイルとして保存 (Right-Click to Save the Certificate as a File)] リンクを右クリックし、[対象をファイルに保存 (Save Target As)] を選択します。
- ステップ 3 [名前を付けて保存] ダイアログボックスで、Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存する Unity Connection サーバー上の場所を参照します。
- ステップ 4 [ファイル名 (Filename)] フィールドの拡張子が **.pem** (.htm ではない) であることを確認し、[保存 (Save)] を選択します。

証明書は拡張子 **.pem** (.htm ではなく) のファイルとして保存する必要があります。そうしないと、Cisco Unified CM は証明書を認識しません。

Unity Connection が Cisco Unified CM 4.x および Cisco Unified CM 5.x のサーバーの両方と連携されている場合、.pem ファイルを Cisco Unified CM 5.x のサーバーにコピーし、.0 ファイルを Cisco Unified CM 4.x サーバーにコピーする必要があります。そうでないと、認証と暗号化が正しく機能しません。

- ステップ 5 [ダウンロードの完了 (Download Complete)] ダイアログボックスで [閉じる (Close)] をクリックします。
- ステップ 6 以下のサブステップを実行して、Unity Connection ルート証明書をこの Cisco Unified CM 電話システム連携のすべての Cisco Unified CM サーバーにコピーします。

Cisco Unified CM 認証がすぐに機能するには、Unity Connection システムクロックが Cisco Unified CM システムクロックと同期されている必要があります。そうでない場合、Cisco Unified CM は、Cisco Unified CM システムクロックが Unity Connection デバイス証明書のタイムスタンプを経過するまで、Unity Connection ボイスメッセージポートを登録しません。

- a) Cisco Unified CM サーバーで、Cisco Unified Operating System Administration に移動して、[セキュリティ (Security)] メニューの [証明書の管理 (Certificate Management)] > [証明書/CTL をアップロード (Upload Certificate/CTL)] を選択します。
- b) Cisco IPT プラットフォームの管理ページで、[信頼証明書のアップロード] および [CallManager - Trust] を選択し、OK を選択します。
- c) [ステップ 4](#) で保存した Unity Connection ルート証明書を参照します。
- d) 画面の指示に従います。
- e) [ステップ 6a.](#) から [ステップ 6d.](#) までを、クラスター内の残りのすべての Cisco Unified CM サーバーで繰り返します。

- f) Cisco Unity Connection Administration の [関連リンク (Related Links)] リストで [テレフォニー設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[実行 (Go)] を選択して、Cisco Unified CM サーバーへの Unity Connection を確認します。

テストに失敗した場合、[タスクの結果] リストに、トラブルシューティングの手順を含む 1 つまたは複数のメッセージが表示されます。問題を修正した後、テストを再度実行します。

- g) [タスク結果 (Task Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。

**ステップ 7** プロンプトが表示されたら、Unity Connection ソフトウェアを再起動します。

## Cisco Unified Communications Manager 6.x、7.x 以降のルート証明書のコピー

### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[セキュリティ (Security)] > [ルート証明書 (Root Certificate)] を選択します。
2. [ルート証明書の表示 (View Root Certificate)] ページで、[右クリックして証明書をファイルとして保存 (Right-Click to Save the Certificate as a File)] リンクを右クリックし、[対象をファイルに保存 (Save Target As)] を選択します。
3. [名前を付けて保存] ダイアログボックスで、Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存する Unity Connection サーバー上の場所を参照します。
4. [ファイル名 (Filename)] フィールドの拡張子が **.pem** (.htm ではない) であることを確認し、[保存 (Save)] を選択します。
5. [ダウンロードの完了 (Download Complete)] ダイアログボックスで [閉じる (Close)] をクリックします。
6. 以下のサブステップを実行して、Unity Connection ルート証明書をこの Cisco Unified CM 電話システム連携のすべての Cisco Unified CM サーバーにコピーします。

### 手順の詳細

#### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[セキュリティ (Security)] > [ルート証明書 (Root Certificate)] を選択します。

**ステップ 2** [ルート証明書の表示 (View Root Certificate)] ページで、[右クリックして証明書をファイルとして保存 (Right-Click to Save the Certificate as a File)] リンクを右クリックし、[対象をファイルに保存 (Save Target As)] を選択します。

**ステップ 3** [名前を付けて保存] ダイアログボックスで、Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存する Unity Connection サーバー上の場所を参照します。

**ステップ 4** [ファイル名 (Filename)] フィールドの拡張子が **.pem** (.htm ではない) であることを確認し、[保存 (Save)] を選択します。

証明書は拡張子 .pem (.htm ではなく) のファイルとして保存する必要があります。そうしないと、Cisco Unified CM は証明書を認識しません。

Unity Connection が Cisco Unified CM 4.x および Cisco Unified CM 5.x 以降のサーバーの両方と連携されている場合、.pem ファイルを Cisco Unified CM 5.x 以降のサーバーにコピーし、.0 ファイルを Cisco Unified CM 4.x サーバーにコピーする必要があります。そうでないと、認証と暗号化が正しく機能しません。

- ステップ 5** [ダウンロードの完了 (Download Complete)] ダイアログボックスで [閉じる (Close)] をクリックします。
- ステップ 6** 以下のサブステップを実行して、Unity Connection ルート証明書をこの Cisco Unified CM 電話システム連携のすべての Cisco Unified CM サーバーにコピーします。

Cisco Unified CM 認証がすぐに機能するには、Unity Connection システムクロックが Cisco Unified CM システムクロックと同期されている必要があります。そうでない場合、Cisco Unified CM は、Cisco Unified CM システムクロックが Unity Connection デバイス証明書のタイムスタンプを経過するまで、Unity Connection ボイスメッセージポートを登録しません。

- a) Cisco Unified CM サーバーで、Cisco Unified オペレーティング システムの管理にログインします。
- b) Cisco Unified OS の管理で、[セキュリティ] メニューから [証明書の管理] を選択します。
- c) 証明書リストページで [証明書のアップロード] を選択します。
- d) [証明書のアップロード] ページの [証明書名] フィールドで、**CallManager-Trust** を選択します。
- e) [ルート証明書] フィールドで **Cisco Unity Connection ルート証明書** と入力します。
- f) [ファイルのアップロード] フィールドの右側で、[参照] を選択します。
- g) [ファイルを選択] ダイアログボックスで、**手順 4** で保存した Unity Connection ルート証明書を参照します。
- h) [開く (Open)] を選択します。
- i) 証明書のアップロードページで [ファイルのアップロード] を選択します。
- j) [閉じる] を選択します。
- k) Cisco Unified CM サーバーを再起動します。
- l) **ステップ 6a.** から **ステップ 6k.** までは、クラスター内の残りのすべての Cisco Unified CM サーバーで繰り返します。
- m) Cisco Unity Connection Administration の [関連リンク (Related Links)] リストで [テレフォニー設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[実行 (Go)] を選択して、Cisco Unified CM サーバーへの Unity Connection を確認します。

テストに失敗した場合、[タスクの結果] リストに、トラブルシューティングの手順を含む 1 つまたは複数のメッセージが表示されます。問題を修正した後、テストを再度実行します。

- n) [タスク結果 (Task Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。

## 期限切れの Cisco Unified CM 証明書を含む CTL ファイル (セキュア SIP 統合のみ)

Cisco Unity Connection の安全な SIP 連携に失敗した場合、次の手順を実行して Cisco Unified CM 証明書の有効期限を確認してください。

## 手順

**ステップ 1** Cisco Unified OS の管理で、[セキュリティ]>[証明書の管理]に移動します。[Certificate Management] ページで、証明書リスト中の CallManager 証明書の有効期限を確認します。CallManager 証明書の有効期限が切れている場合、Cisco Unified CM の証明書を再生成する必要があります。

Cisco Unified CM の RSA ベースの証明書を生成する方法については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unity-connection/products-installation-and-configuration-guides-list.html> にある『Cisco Unity Connection の Cisco Unified Communications Manager SIP インテグレーションガイド、リリース 15』の「Cisco Unified Communications Manager SIP トランクインテグレーション」の章の「証明書を生成、アップロードする」を参照してください。

**ステップ 2** Cisco Unified CM の証明書の生成に成功したら、Cisco Unified CM の新しい証明書の CTL ファイルを生成します。このためには、Cisco Unified CM のパブリッシュノードで **utils ctl update CTLFile** CLI コマンドを実行します。

**ステップ 3** TFTP および CallManager サービスを実行するクラスタ内のすべてのノードで、これらのサービスを再起動します。

**ステップ 4** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)]>[ポートグループ (Port Group)] に移動します。[ポートグループの検索] ページで、関連するポートグループを選択します。[ポートグループ基本] ページの [ステータスのリセット] フィールドから **reset** を選択します。

セキュアなボイスメッセージポートの問題が引き続き発生する場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。

## Unity Connection と Cisco Unified CM 間の PIN 同期のトラブルシューティング

この章では、PIN 同期機能の使用中に発生する可能性があるさまざまな問題とその解決方法について説明します。

### Cisco Unity Connection Administration または Cisco PCA から PIN を更新できない

PIN 同期機能が有効な状態で、Cisco Unity Connection の管理および Cisco Personal Communications Assistant (CPCA) からボイスメールの PIN を更新すると、次のいずれかのエラーメッセージが表示される場合があります。

- 「CUCM で暗証番号のアップデートに失敗しました。理由：単純な資格情報」
- 「CUCM の PIN の更新に失敗しました：資格情報の長さが無効です」
- 「CUCM で暗証番号のアップデートに失敗しました。理由：履歴で重複するサインイン情報が見つかりました。」

上記のエラーメッセージを受け取った場合、Cisco Unified CM のクレデンシャルポリシー設定に従って有効な PIN を入力したことを確認してください。

- 「CUCM からの応答が悪い。理由：要求されたリソースは利用できません」または

「リモート AXL サーバーへの接続に失敗しました。 IP アドレス、ポート番号、資格情報、通話マネージャのバージョン、ネットワーク状況にエラーがないか確認してください。」

上記のいずれかのエラーメッセージを受け取った場合は、次のことを確認してください:

- [AXL サーバーの編集 (Edit AXL Servers)] ページで入力されたプライマリ AXL サーバーのユーザー名とパスワードが正しいことを確認します。
- AXL サーバーは稼働しています。

これを確認するには、Cisco Unity Connection Administration で、[ テレフォニー統合 > 電話システム ] に移動し、ユーザーに関連付けられた電話システムを選択します。[電話システムの基本] ページで、[ 編集 > Cisco Unified Communication Manager AXL サーバー ] の順に移動します。[AXL サーバーの編集] ページで、[AXL サーバー] セクションの下の [テスト] を選択します。

- AXL サーバーに適切な Tomcat 証明書がアップロードされていること。

これを確認するには、[AXL サーバーの編集] ページで、[AXL サーバー] セクションの下の [テスト] を選択します。証明書検証エラーを無視するには、AXL サーバーの編集ページの [証明書エラーを無視する (Ignore Certificate Errors)] チェックボックスをオンにします。

- 「CUCM で暗証番号のアップデートに失敗しました。原因: PIN の取得中にエラーが発生しています。(Reason: Error getting the pin.)」

「CUCM の PIN の更新に失敗しました。理由: PIN の取得エラー」というエラーメッセージが表示される場合は、Cisco Unified CM のパブリッシャサーバーが稼働中であることを確認します。

## 電話ユーザー インターフェイス (TUI) から PIN を更新できない

PIN 同期機能が有効な状態で、TUI から電話 PIN を更新している間に、「PIN が変更されていません。0 を押すか、システム管理者に連絡してください」というエラープロンプトがユーザーに聞こえたら、以下を確認する必要があります。

- [AXL サーバーの編集 (Edit AXL Servers)] ページで入力されたプライマリ AXL サーバーのユーザー名とパスワードが正しいことを確認します。
- AXL サーバーは稼働しています。これを確認するには、[AXL サーバーの編集] ページで [テスト] を選択します。
- Unity Connection が AXL サーバーの証明書を正常に検証したか、または [AXL サーバーの編集 (Edit AXL Servers)] ページの [証明書エラーを無視する (Ignore Certificate Errors)] チェックボックスがオンになっているかのいずれかです。
- Cisco Unity Connection の管理の認証ルールは、Cisco Unified CM の資格情報ポリシー設定と同じです。
- ユーザーが資格情報ポリシーに従って有効な PIN を入力した。
- Cisco Unified CM のパブリッシャサーバーが稼働中である。

## PIN 同期のための診断トレースの使用

## 関連する診断トレース:

CiscoSysLog にイベント「EvtAXLServerConnectionFailed」が含まれる場合、これは Unity Connection が AXL サーバーに接続できないことを確認することができます。

Unity Connection トレースを使用して、PIN 同期の問題をトラブルシューティングすることもできます。問題をトラブルシューティングするには、次のマイクロ トレースを有効にする必要があります。

エラーシナリオ	設定するトレース
Cisco Unity Connection Administration での PIN の同期が失敗	Cuca (すべてのレベル)
PIN の同期が Cisco PCA で失敗	CiscoPCA (レベル 00,01,02,13)
電話ユーザーインターフェイスからの PIN 同期が失敗	CDL (レベル 10 および 11) および ConvSub (レベル 01,03,04,05)
PIN の同期が API 経由で失敗	VMREST (すべてのレベル)
一括管理ツールを通じて PIN の同期が失敗	一括管理ツール (すべてのレベル)
AXL サーバーの問題	AxlAccess (レベル 00、01)
証明書の検証の問題	Cuca (すべてのレベル)

診断トレースを有効にして収集する方法の詳細は、[診断トレースを使用してトラブルシューティングを行う](#) セクションを参照してください。



## 第 16 章

# 待機メッセージインジケータ (MWI) のトラブルシューティング

- [Troubleshooting Message Waiting Indicators \(MWIs\)](#) (189 ページ)

## Troubleshooting Message Waiting Indicators (MWIs)

### MWI のオン/オフのトリガー

MWI は、ランプ、点滅 LCD パネル、または特別なダイヤル トーンのようなもので、ボイスメッセージが待機していることをユーザーに知らせます。インジケータのタイプは、電話システムおよびユーザーの電話によって異なります。メッセージ数をサポートする電話システムでは、ユーザーが持っているメッセージ数も表示される場合があります。

MWI はメッセージ通知とは同じではありません。メッセージ通知とは、電話、ポケットベル、その他のデバイスに発信したり、メールメッセージを送信したりすることで、新しい音声メッセージをユーザーに通知する機能です。

次のイベントは、Unity Connection が MWI をオンまたはオフにすることをトリガーします。

- ユーザーのメッセージが Unity Connection メッセージストアに到達すると、Unity Connection は電話システムに通知し、そのユーザーの電話機で MWI をオンにします。

Unity Connection メッセージストアに着信するメッセージ (ボイスメッセージ、メール、ファックスなど) はすべて、MWI のオンとオフをトリガーします。

- ユーザーが既読メッセージを保存または削除すると、Unity Connection は電話の MWI をオフにするように電話システムに通知します。
- ユーザーがメッセージを聞くことなく新しいメッセージを削除すると、Unity Connection は電話の MWI をオフにするように電話システムに通知します。
- MWI が同期されると、Unity Connection はメッセージストアにクエリーを実行して、すべての電話の MWI のステータスを判断し、該当する MWI をリセットします。

ただし、MWI は次の条件の下ではオンのままです。

- 待機中のメッセージがあります。すべての新しいメッセージを聞き終わると、MWI がオフになります。
- ユーザーが元のメッセージを聞いているときに、新しいメッセージが届きます。すべての新しいメッセージを聞き終わると、MWI がオフになります。
- ユーザーは電話でメッセージの一部のみを聞き、その後、メッセージ全体を聞く前に、電話を切るか、または次のメッセージにスキップします。
- ユーザーはメッセージ全体を聞きます。以下のいずれかを実行して、MWI をオフにすることができます。
  - メッセージを聞いた後で保存または削除します。
  - Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページで、ユーザーのエイリアスを選択します。ユーザーの [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] > [再生メッセージの設定 (Playback Message Settings)] の順に移動します。[再生メッセージの設定 (Playback Message Settings)] ページで、[メッセージ再生中に切断またはユーザーが切断したとき (When Disconnected or User Hangs Up During Message Playback)] フィールドの下で [保存済み (Saved)] を選択します。
- メールアプリケーション、ウェブ受信箱、またはメッセージング受信箱で、ユーザーは聞いたメッセージを未読としてマークします。

外部メッセージストアにあるメッセージは、Unity Connection による MWI のオン/オフをトリガーしません。

## MWI の問題

MWI に関する問題のトラブルシューティングに関する情報については、次のセクションを参照してください。

### MWI がオンまたはオフにならない

MWI がオンまたはオフにならない場合、次のタスクリストを使用して原因を特定し、問題を解決します。問題が解決するまで、提示された順序でタスクを実行してください。

以下は、MWI がオンまたはオフにならない場合のトラブルシューティングのタスクです。

1. [テレフォニー構成の確認] テストを実行します。[[テレフォニー設定の確認テストを実行する](#)] の項 (15-3 ページ) を参照してください。
2. MWI 要求を送信するために割り当てられた電話システム連動のボイス メッセージポートがあることを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[ [テレフォニー統合 > ポート](#) ] を選択します。



- (注) PIMG/TIMG シリアル連動は、ボイス メッセージ ポート経由で MWI 要求を送信しません。
- MWI 要求を送信するために割り当てられたボイス メッセージ ポートが有効になっていることを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[ **テレフォニー統合 > ポート** ] を選択します。
  - 電話システム連動用の十分な数のボイス メッセージ ポートが、MWI 要求を送信するために割り当てられていることを確認します。 そうしないと、ポートがビジー状態になり、すぐにダイヤルして MWI のオン/オフを切り替えることができなくなります。 ポートを表示するには、Cisco Unity Connection 管理で [ **テレフォニー統合 > ポート** ] の順に選択します。
  - 電話システム連動のポートグループで MWI が有効になっていることを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[ **テレフォニー統合 > ポートグループ > ポートグループ基本** ] を選択します。
  - (Cisco Unified CM SCCP 連携のみ) [MWI オンの内線] フィールドと [MWI オフの内線] フィールドの設定が正しいことを確認します。Cisco Unified Communications Manager Administration で、[ **ボイスメール > メッセージ待機中** ] を選択します。Cisco Unity Connection Administration で、[ **テレフォニー統合 > ポートグループ > ポートグループの基本** ] を選択します。
  - (PIMG/TIMG シリアル連動のみ) マスター PIMG/TIMG 装置に MWI 要求を送信するための別のポートグループが存在していることを確認します。ポートグループを表示するには、Connection 管理で、[ **テレフォニー統合 > ポートグループ** ] を選択します。MWI ポートグループの詳細については、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html) にある、該当する『Cisco Unity Connection 統合ガイド』を参照してください。
  - 電話システムの MWI が強制的にオフになっていないことを確認します。 [この電話システムに対してすべての MWI をオフにする (Force All MWIs Off for This Phone System) ] チェックボックスを表示するには、Cisco Unity Connection Administration で [ **テレフォニー連携 (Telephony Integrations) ] > [電話システム (Phone System) ] > [電話システムの基本設定 (Phone System Basics) ] を選択します。**
  - ユーザーに対して MWI が有効になっていることを確認します。 [有効 (Enabled) ] チェックボックスを表示するには、Cisco Unity Connection Administration で [ **ユーザー (Users) ] > [ユーザー (Users) ] > [メッセージ待機中インジケータ (Messaging Waiting Indicators) ] を選択します。**
  - 正しい電話システムがユーザーの MWI に割り当てられていることを確認します。 [電話システム (Phone System) ] フィールドを表示するには、Cisco Unity Connection Administration で [ **ユーザー (Users) ] > [ユーザー (Users) ] > [メッセージ待機中インジケータ (Messaging Waiting Indicators) ] を選択します。**
  - (Cisco Unified CM SCCP 連携のみ) MWI をオンまたはオフにする内線が、電話およびボイスメール ポートを含む同じコーディング サーチ スペース内にあることを確認します。電

## テレフォニー設定の確認テストを実行する

話から、MWI をオンにする内線をダイヤルします。リオーダー トーンが聞こえる場合は、MWI をオンにするための内線が、Cisco Unified CM の管理で正しいコーリング サーチスペースに割り当てられていません。リオーダー トーンが聞こえないが、MWI がオンまたはオフになっていない場合、ルートプランが問題の原因である可能性があります。

Cisco Unified CM Administration で、MWI の内線番号のコーリング サーチスペースを表示するには、[ボイスメール (Voice Mail)] > [メッセージ待機 (Message Waiting)] を選択します。

12. (Cisco Unified CM SCCP 連携のみ) ダイヤルプランが MWI 内線と重複しないことを確認します。MWI 内線番号は一意である必要があります。ダイヤルプランを表示するには、Cisco Unified CM Administration で [コールルーティング (Call Routing)] > [ダイヤルプランインストーラ (Dial Plan Installer)] の順に選択します。
13. (PIMG/TIMG シリアル連動のみ) RS-232 シリアルケーブルが、マスター PIMG/TIMG 装置のシリアルポートと電話システムのシリアルポートにしっかりと装着されていることを確認します。
14. Unity Connection サーバーがアップグレードされたか、災害復旧システムを使用して復元されたか、または MWI 同期を中断させるイベントが発生したかどうかを確認します。  
「MWI を同期する」の項 (15-3 ページ) を参照してください。
15. 前のタスクで MWI 問題が解決しなかった場合は、MWI のマクロトレースを有効にします。該当するトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、[Cisco Unity Connection のトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) の章を参照してください。

## テレフォニー設定の確認テストを実行する



(注) [テレフォニー構成の確認] テストでは IPv6 接続はテストされません。Unity Connection の Cisco Unified Communications Manager 連携では IPv6 がサポートされています。このテストでは、Unity Connection が IPv4 アドレスを使用して電話システムと通信できることを確認します。

手順

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration のテレフォニー統合ページの右上隅にある [関連リンク (Related Links)] リストで、[テレフォニー設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。

テストに失敗した場合、[タスクの実行結果] には、トラブルシューティングの手順を含む 1 つ以上のメッセージが表示されます。問題を修正した後、テストを再度実行します。

ステップ2 [タスクの実行結果] ウィンドウで [閉じる] を選択します。

## MWI を同期する

以下の状況では、システムの MWI を再同期することを推奨します。

- 災害復旧システムを使用してサーバーが復元された後。
- システムのアップグレード後。
- Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST) ルーターまたは SRST モードの Cisco Unified Communications Manager Express ルーター経由で音声メッセージングを配信しているシステムでの WAN の停止後。

電話システム連携のメッセージ待ち指示を同期する

手順

手順

ステップ1 Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[電話システム (Phone System)] を選択します。[電話システムの検索] ページで、すべての MWI を同期する電話システムの名前を選択します。

ステップ2 [電話システムの基本] ページの [メッセージ待機インジケータ] の下にある [実行] を選択します。

(注)

電話システムの MWI を同期すると、システムのパフォーマンスに影響する場合があります。このタスクは、電話のトラフィックが少ないときに実行することをお勧めします。

## MWI はオンになるがオフにはならない

MWI がオンになるがオフにならない場合は、このセクションのトラブルシューティング情報を使用します。以下の考えられる原因を参照してください。

- PIMG/TIMG 連動の場合、特定の電話システムでは、Unity Connection が MWI をオフにするためにポートメモリを使用する必要があります。これにより、MWI をオンにするために使用されたポートと同じポートが、MWI をオフにするために使用されます。「[Unity Connection がポートメモリを使用していることを確認する \(PIMG/TIMG 連動\)](#)」の項 (15-4 ページ) を参照してください。
- PIMG/TIMG 連動で、電話システムがポートメモリを必要とする場合、MWI の設定に使用される 1 つまたは複数のポートが削除されたか、MWI を設定しないように再設定されました。電話システムですべての MWI をオフにしてから、Unity Connection ですべての MWI を再同期させる必要があります。

## Unity Connection がポートメモリを使用していることを確認する (PIMG/TIMG 連携)

MWI を削除または再設定するときこの問題を回避するには、MWI を設定しないようにするには、「[ポートメモリ使用時の MWI ポートの削除または再設定 \(PIMG/TIMG 連携\)](#)」の項 (15-5 ページ) を参照してください。

## Unity Connection がポートメモリを使用していることを確認する (PIMG/TIMG 連携)

MWI がオンになるのにオフにならない場合、ポートメモリが原因である可能性があります。Avaya、Rolm、および Siemens Hicom 電話システムの連携の場合、Cisco Unity Connection は、MWI をオンにするために使用されたのと同じポートを、MWI をオフにするために使用する必要があります。Unity Connection がこれらの電話システムの 1 つと統合されており、MWI をオフにするために別のポートを使用する場合、MWI をオフにするための MWI 要求は失敗します。



(注) この問題は、PIMG/TIMG シリアル連動には適用されません。

## 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[**テレフォニー統合 (Telephony Integrations)**] > を開き、[**電話システム (Phone System)**] を選択します。
- ステップ 2 [電話システムの検索] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 3 [電話システムの基本] ページの [メッセージ待機中インジケータ] で、[**MWI の有効化と無効化に同じポートを使用**] チェックボックスが選択されていることを確認し、**保存** を選択します。

## ポートメモリ使用時の MWI ポートの削除または再設定 (PIMG/TIMG 連携)

Unity Connection が MWI をオンにするために使用したのと同じポートをオフにする必要がある場合、または MWI ポートを削除したい、または MWI を設定しないように MWI ポートを再設定したい場合は、適切な手順を実行します。

## 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[**テレフォニー統合 (Telephony Integrations)**] を展開し、[**電話システム (Phone System)**] を選択します。[電話システムの検索] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 2 [電話システムの基本] ページの [メッセージ待機中インジケータ] で、[**この電話システムですべての MWI を強制的にオフにする**] チェックボックスをオンにして、[**保存**] を選択します。電話システムのすべての MWI がオフになります。
- ステップ 3 左ペインから **ポート** を選択します。

- ステップ 4** [ポートの検索] ページで、削除する MWI ポートのチェックボックスにチェックを入れ、[選択内容を削除] を選択します。
- ステップ 5** 左ペインから **電話システム** を選択します。[電話システムの検索] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 6** [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページの [メッセージ受信インジケータ (Message Waiting Indicators)] で、[この電話システムに対してすべての MWI をオフにする (Force All MWIs Off for This Phone System)] チェックボックスをオフにし、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 7** [この電話システムのすべての MWI を同期する (Synchronize All MWIs on This Phone System)] の右側で、[実行 (Run)] を選択します。電話システムのすべての MWI が同期されます。

---

ポートメモリ使用時の MWI ポートを再設定する (PIMG/TIMG 連携)

#### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > を開き、[電話システム (Phone System)] を選択します。[電話システムの検索] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 2** [電話システムの基本] ページの [メッセージ待機中インジケータ] で、[この電話システムですべての MWI を強制的にオフにする] チェックボックスをオンにして、[保存] を選択します。電話システムのすべての MWI がオフになります。
- ステップ 3** 左ペインから **ポート** を選択します。[ポートの検索] ページで、MWI を設定しないように再構成する最初の MWI ポートの表示名を選択します。
- ステップ 4** [ポートの基本] ページの [ポートの動作] で適切な設定を入力し、[保存] を選択します。
- ステップ 5** 他にも MWI ポートがあり、MWI を設定しないように再設定する場合は、[次へ] を選択します。それ以外の場合は、[ステップ 7](#) にスキップします。
- ステップ 6** MWI を設定しないようにする残りのすべての MWI ポートに対して、[ステップ 4](#) と [ステップ 5](#) を繰り返します。
- ステップ 7** 左ペインから **電話システム** を選択します。
- ステップ 8** [電話システムの検索] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 9** [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページの [メッセージ受信インジケータ (Message Waiting Indicators)] で、[この電話システムに対してすべての MWI をオフにする (Force All MWIs Off for This Phone System)] チェックボックスをオフにし、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 10** [この電話システムのすべての MWI を同期する (Synchronize All MWIs on This Phone System)] の右側で、[実行 (Run)] を選択します。電話システムのすべての MWI が同期されます。

## MWI がオンまたはオフになるまでの遅延

MWI のオン/オフに遅延がある場合は、このセクションのトラブルシューティング情報を使用してください。以下の考えられる原因を参照してください。

## MWI ポート アクティビティの特定

- 電話システム連動で MWI が同期されている場合、メッセージの MWI が遅延する場合があります。これは、処理中の追加の MWI 要求によるものです。
- MWI 要求を処理するために割り当てられたポートの数が不十分です。現在の MWI ポートアクティビティを評価するには、「[MWI ポートアクティビティを確認する](#)」の項 (15-6 ページ) を参照してください。

大量のコールを処理するシステムでは、追加のポートをインストールする必要があるかもしれません。

- (Cisco Unified CM SCCP 連携のみ) 電話システムの連携に 2 つ以上のポートグループがある場合、すべてのポートグループが MWI に対して正しく設定されていない可能性があります。「[ポートグループの MWI オン/オフ拡張機能を設定する \(SCCP 連携のみ\)](#)」の項 (15-6 ページ) を参照してください。

## MWI ポート アクティビティの特定

## 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability の [ツール (Tools) ] メニューから、[レポート (Reports) ] を選択します。
- ステップ 2** [Serviceability Reports (サービスアビリティレポート) ] ページで、[ポートアクティビティレポート (Port Activity Report) ] を選択します。
- ステップ 3** [ポートアクティビティレポート] ページでレポートの適切なオプションを選択します。
- ステップ 4** [レポートの生成 (Generate Report) ] を選択します。
- 

## ポートグループの MWI オンおよびオフ内線の設定 (SCCP 連携のみ)

Cisco Unified CM SCCP 連動では、電話システム連動に 2 つ以上のポートグループがあり、そのうちの 1 つで MWI オン/オフの内線設定が欠落している場合があります。

1. Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations) ] を展開し、[ポートグループ (Port Group) ] を選択します。[ポートグループの検索] ページで、SCCP 連携の最初のポートグループの名前を選択します。
2. [ポートグループ基本] ページの [メッセージ待機インジケータの設定] の下にある [MWI 内線] フィールドに、MWI をオンにするための内線が入力されていることを確認します。フィールドが空の場合、MWI オンの内線番号を入力します。
3. [MWI オフの内線] フィールドで、MWI をオフにするための内線が入力されていることを確認します。フィールドが空欄の場合、MWI オフの内線番号を入力し、[保存 (Save) ] を選択します。
4. [次へ (Next) ] を選択します。
5. SCCP 連携の残りのポートグループに対して、[手順 2](#) から [手順 3](#) を繰り返します。

## MWI がオンのときに電話にメッセージ数が送信されない

Cisco Unified CM 連携の場合、Unity Connection は通常、ユーザーが電話でサインインするとメッセージ数を提供します。メッセージ数が通知されない場合、新しいメッセージまたはユーザーのボイスメールボックスにある新しいメッセージのタイプに対してメッセージ数が有効になっていないことを意味します。たとえば、メッセージカウントがボイスメッセージに対してのみ有効になっている場合、MWI がオンの場合でも、新しいメールまたは FAX メッセージが到着しても、メッセージカウントは与えられません。

### 該当する新規メッセージのメッセージ数を有効にする

#### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] > を展開し、[ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページで、適切なユーザーのエイリアスを選択します。
2. [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから [再生メッセージの設定 (Playback Message Settings)] を選択します。
3. [メッセージの再生設定] ページの [新着メッセージの場合は再生] の下にある該当するチェックボックスを選択します。
4. 保存を選択します。

#### 手順の詳細

##### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] > を展開し、[ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページで、適切なユーザーのエイリアスを選択します。

**ステップ 2** [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから [再生メッセージの設定 (Playback Message Settings)] を選択します。

**ステップ 3** [メッセージの再生設定] ページの [新着メッセージの場合は再生] の下にある該当するチェックボックスを選択します。

- **メッセージ総数**—Unity Connection は、音声、メール、ファックスメッセージなど、新規としてマークされたメッセージの総数を通知します。
- **ボイスメッセージ数**—Unity Connection は、新規としてマークされたボイスメッセージの合計数を通知します。
- **メールメッセージ数**—Unity Connection は、新規としてマークされたメールメッセージの合計数を通知します。
- **FAX メッセージ数**—Unity Connection は、新規としてマークされた FAX メッセージの合計数を通知します。
- **受信メッセージ数**—Unity Connection は新規とマークされた受信メッセージの合計数を通知します。

■ 該当する新規メッセージのメッセージ数を有効にする

**ステップ 4** 保存を選択します。

---



## 第 17 章

# 音声品質のトラブルシューティング

• [Troubleshooting Audio Quality](#) (199 ページ)

## Troubleshooting Audio Quality

### テレフォニー構成の確認テストを使用して音声品質をトラブルシューティングする



(注) [テレフォニー構成の確認] テストでは IPv6 接続はテストされません。(IPv6 は Cisco Unified Communications Manager との連携のために Cisco Unity Connection でサポートされています。) このテストでは、Unity Connection が IPv4 アドレスを使用して電話システムと通信できることを確認します。

### テレフォニー構成の確認テストを使用した音声品質のトラブルシューティング

#### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration のテレフォニー統合ページの右上隅にある [関連リンク (Related Links)] ボックスで、[テレフォニー設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。

テストに失敗した場合、[タスクの実行結果] には、トラブルシューティングの手順を含む 1 つ以上のメッセージが表示されます。問題を修正した後、テストを再度実行します。

**ステップ 2** [タスクの実行結果] ウィンドウで [閉じる] を選択します。

## 音声の途切れに関する問題

Unity Connection から聞こえる音声途切れやすい場合は、このセクションのトラブルシューティング情報を使用してください。以下の原因が考えられます。

- Unity Connection が録音を再生しているハードディスクが一杯です。この状況を解決するには、ハードディスクから不要なファイルを削除してください。
- Unity Connection サーバーへのネットワーク接続が十分ではありません。この状況を解決するには、ネットワーク接続を改善します。
- Unity Connection プラットフォームのコンポーネントに誤動作があります。この状況を解決するには、故障しているハードウェアコンポーネントを特定し、それを修理または交換します。
- 別のプロセスが CPU 時間を使用しすぎています。この状況を解決するには、プロセスを停止し、電話のトラフィックが少なくなったときに実行します。
- VMware スナップショットがあるかどうかを確認できます。「はい」の場合、スナップショットを削除します。
- NTP のストラタムは 5 未満でなければなりません。 `utils ntp status` コマンドを使用して、ストラタムを確認できます。
- 設定を切り替えるために、[録画とメッセージの音声の正規化] と [ノイズリダクション] ポートグループ > 詳細設定ページで行います。

## 不明瞭な録音の問題

録画の音声途不明瞭な場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用します。以下のシナリオが考えられます。

- Unity Connection が録画を作成したときに、音声ストリームが不明瞭に聞こえました。  
「ネットワーク内の音声ストリームが不明瞭な場合のトラブルシューティング」の項 (16-2 ページ) を参照してください。
- Unity Connection が録音を作成したとき、音声ストリームが不明瞭であるように聞こえませんでした。後で不明瞭になりました。「Unity Connection での録画のトラブルシューティング」 (16-2 ページ) を参照してください。

## ネットワークの音声ストリームの乱れのトラブルシューティング

Unity が録音を作成したときに音声ストリームが文字化けしている場合、次のタスクリストを使用して原因を特定し、問題を解決します。

タスクに従い、ネットワークの音声ストリームが乱れる場合のトラブルシューティングを行います:

1. 発信者に対する Unity Connection がクリアであることを確認します。PSTN 接続が良くない通話や携帯電話からの通話では、音声ストリームが乱れたことがあります。Unity Connection は、音声ストリームの乱れを修正できません。
2. 音声ストリームの乱れの原因がネットワークの問題かどうかを確認します。ネットワーク解析ツールを使用して、次の作業を行います。
  - 遅延、パケット損失などを確認します。
  - 音声ストリームの乱れの原因となっているデバイスをネットワーク上で検索します。一部の例としては、あるパケットサイズ (G.711 30ms など) で設定されたルーター、ゲートウェイ、トランスコーダ、およびゲートウェイで、Unity Connection が別のパケットサイズ (G.711 20ms など) で設定されている場合などです。
3. Unity Connection サーバーに最も近いポイントでスニファークャプチャを取得することで、音声ストリームが文字化けしているかどうかを判断します。スニファークャプチャからの音声ストリームが混線していない場合、Unity Connection は音声ストリームを正しく処理していない可能性があります。「[Unity Connection での録音のトラブルシューティング](#)」(16-2 ページ) を参照してください。

## Unity Connection による録音のトラブルシューティング

Unity Connection が録音を作成したときは音声ストリームが乱れて聞こえなかったが、後に途切れ途切れになった場合は、次のタスクリストを使用して原因を特定し、問題を解決します。次のタスクに従って、Unity Connection が作成する録音のトラブルシューティングを行います。

1. Cisco Unity Connection Serviceability でメディア (Wave) トレース マクロ トレースを有効にします。マクロトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細については、「[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」を参照してください。
2. Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の CPU とメモリ表示を使用して、Unity Connection サーバーの CPU 使用率のスナップショットを取得します。RTMT の使用に関する詳細は、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) にある『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』を参照してください。
3. Cisco TAC に連絡してください。

## 電話のプロンプトが文字化けする問題

Unity Connection のプロンプトが、電話から聞こえるのに、文字化けしている、または jitter がある場合は、次のタスクリストを使用して、原因を特定し、問題を解決します。

電話のプロンプトの文字化けをトラブルシューティングするためのタスクに従います。

1. 電話に最も近いポイントで音声ストリームが文字化けしているかどうかを判断するには、そのポイントでスニファークャプチャを取得します。スニファークャプチャからの音声ストリームが文字化けしていない場合、ネットワークまたは Unity Connection に原因がある可能性があります。

2. 音声ストリームの乱れの原因がネットワークの問題かどうかを確認します。ネットワーク解析ツールを使用して、次の作業を行います。
  - 遅延、パケット損失などを確認します。
  - 音声ストリームの乱れの原因となっているデバイスをネットワーク上で検索します。一部の例としては、あるパケットサイズ (G.711 30ms など) で設定されたルーター、ゲートウェイ、トランスコーダ、およびゲートウェイで、Unity Connection が別のパケットサイズ (G.711 20ms など) で設定されている場合などです。
3. Unity Connection サーバーに最も近いポイントでスニファーキャプチャを取得することで、音声ストリームが文字化けしているかどうかを判断します。スニファーキャプチャからの音声ストリームが混線していない場合、Unity Connection は音声ストリームを正しく処理していない可能性があります。
4. Cisco Unity Connection Serviceability でメディア (Wave) トレース マクロ トレースを有効にします。マクロトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細については、「[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」を参照してください。
5. Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の CPU とメモリ表示を使用して、Unity Connection サーバーの CPU 使用率のスナップショットを取得します。RTMT の使用に関する詳細は、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) にある『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』を参照してください。
6. Cisco TAC に連絡してください。

## 録音の音量に関する問題

録音の音量が大きすぎる、小さすぎる、または音声聞こえない場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用します。次の点に注意してください。

- 各ポイントでスニファーキャプチャを取得することにより、ネットワークの各ハードウェアポイントでの音声レベルを確認します。
  - ある時点でスニファーキャプチャからの音声レベルが小さすぎる、または大きすぎる場合、原因はその時点のハードウェア (ルーター、ゲートウェイ、トランスコーダなど) の構成にある可能性があります。適切なハードウェアの自動ゲインコントロール (AGC) 設定を確認します。
  - すべてのポイントでスニファーキャプチャの音声レベルが大きすぎる、または小さすぎる場合は、「[Unity Connection 録画の音量を変更する](#)」を参照してください。
- Unity Connection の自動ゲインコントロール (AGC) を無効にして、Unity Connection が録音の音量を自動的に調整しないようにします。「[Unity Connection の自動ゲインコントロール \(AGC\) を無効にする](#)」の項を参照してください。
- 録画に音声がない場合は、通知されているコーデック設定が正しいことを確認してください。「[通知されたコーデック設定を確認する \(203 ページ\)](#)」を参照してください。

## Unity Connection 録音の音量を変更する

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)]> を展開し、[全般設定 (General Configuration)] を選択します。
- ステップ 2** [全般構成の編集] ページの [自動ゲインコントロール (AGC) 目標デシベル] フィールドで適切な数字を入力し、[保存] を選択します。
- (注)  
AGC デシベル レベルは負の数で設定します。例えば、-26 db は -45 db より大きいです。
- 

## Unity Connection の自動ゲイン コントロール (AGC) を無効にする

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)]> を開き、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。[検索ポートグループ] ページで、適切なポートグループの名前を選択します。
- ステップ 2** [ポートグループ基本] ページで、[編集] メニューから [詳細設定] を選択します。
- ステップ 3** [高度な設定の編集 (Edit Advanced Settings)] ページの [自動ゲインコントロール (AGC) 設定 (Automatic Gain Control (AGC) Settings)] で、[AGC を有効にする (Enable AGC)] チェックボックスの選択を解除し、[保存 (Save)] を選択します。
- 

## 通知されたコーデック設定を確認する

### 通知されたコーデック設定を確認する

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合] を開き、[ポートグループ] を選択します。[検索ポートグループ] ページで、適切なポートグループの名前を選択します。
- ステップ 2** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [アドバタイズされているコーデックの設定 (Advertised Codec Settings)] で、コーデックのリストが正しいかどうかを確認します。
- ステップ 3** リストで問題ない場合は、[ステップ 7](#) にスキップします。それ以外の場合は、[アドバタイズの変更 (Change Advertising)] を選択します。

**ステップ 4** [上 (Up)] および [下 (Down)] 矢印を選択して、[アドバタイズされているコーデック (Advertised Codec)] ボックスと [アドバタイズされていないコーデック (Unadvertised Codecs)] ボックス間でコーデックの順序を変更したり移動したりできます。

[アドバタイズされているコーデック (Advertised Codecs)] ボックスにコーデックが1つだけ指定されている場合、Unity はその音声形式で音声ストリームを送信します。電話システムがこの音声形式を使用しない場合、電話システムがコールをドロップします。

2つ以上のコーデックが [アドバタイズされているコーデック (Advertised Codecs)] ボックスにある場合、Unity はリストの最初のコーデックを優先して通知しますが、電話システムが選択したリストの音声形式で音声ストリームを送信します。

**ステップ 5** 保存を選択します。

**ステップ 6** [編集] メニューで **ポートグループの基本** を選択します。

**ステップ 7** [ポートグループの検索 (Search Port Groups)] ページで、アドバタイズされたコーデックによって使用されるパケットサイズを変更したい場合は、[アドバタイズされているコーデックの設定 (Advertised Codec Settings)] で各コーデックに適用可能なパケット設定を選択し、[保存 (Save)] を選択します。

---

## トレースを使用して音声品質の問題をトラブルシューティングする

トレースを使用して、音声品質の問題をトラブルシューティングできます。該当するトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)」を参照してください。



## 第 18 章

# 通知デバイスのトラブルシューティング

• [Troubleshooting Notification Devices](#) (205 ページ)

## Troubleshooting Notification Devices

### 概要

Cisco Unity Connection は、電話やポケットベルに発信したり、テキストや SMS メッセージを送信して、ユーザーに新しいメッセージやカレンダーイベントを通知するように設定できます。通知デバイスに関する問題のトラブルシューティングに関する情報については、以下のセクションを参照してください。

### 電話からのメッセージ通知が複数のユーザーに対して遅い

電話からのメッセージ通知が複数のユーザーに対して遅い場合、次のタスクリストを使用して原因を特定し、問題を解決します。

複数のユーザーに対し、電話から遅いメッセージ通知をトラブルシューティングするためのタスクを次に示します。

1. ポートがメッセージ通知を処理するためにビジー状態ではないことを確認します。「[ポートが取り込み中で通知コールをすぐに発信できない](#)」を参照してください」の項 (16-1 ページ) を参照してください。
2. メッセージ通知に十分なポートが割り当てられていることを確認します。「[メッセージ通知専用設定されたポートが十分でない](#)」を参照してください」の項 (16-2 ページ) を参照してください。
3. 電話システムが、着信に応答するように設定されているポートに着信を送信することを確認します。「[電話システムが着信応答用に設定されたポートに発信することを確認する](#)」を参照してください。

## ポートが取り込み中で通知コールをすぐに発信できない

通知コールを発信するポートが他の処理も実行するように設定されている場合、通知コールをすぐに発信できない場合があります。少数のポートを通知呼び出し専用にすることで、通知パフォーマンスを向上させることができます。

大量の通話を処理するシステムでは、通知のパフォーマンスを向上させるために追加のポートが必要になる場合があります。

### メッセージ通知のポート設定の確認

#### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を開き、[ポート (Port)] を選択します。

**ステップ 2** [ポートの検索] ページで、既存のポート設定を確認し、1 つ以上のポートをメッセージ通知のためのダイヤルアウトに設定できるかどうかを判断します。

### メッセージ通知のみに設定されたポートが不十分

少数のポートが通知通話を行うように設定されていて、Unity Connection が大量のメッセージを受け取る場合、通知ポートが常に迅速にダイヤルアウトできるとは限りません。

ピーク時にメッセージ通知のダイヤルアウトに使用されるポートの使用率が 70% を超える場合、既存のポート構成を見直し、メッセージ通知のダイヤルアウトにさらに多くのポートを設定できるかどうかを判断します。

ピーク時にメッセージ通知のダイヤルアウトに使用されるポートの割合が 70% を超えない場合、通知ポートの数は適切です。Cisco TAC に連絡して問題を解決してください。

### メッセージ通知ポートの数が適切かどうかを判断する

#### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] を開き、[レポート (Reports)] を選択します。

**ステップ 2** [Serviceability Reports (サービスアビリティレポート)] ページで、[ポートアクティビティレポート (Port Activity Report)] を選択します。

**ステップ 3** [ポートアクティビティレポート] ページでレポート出力のファイル形式を選択します。

**ステップ 4** 開始と終了の月、日、年、時刻を選択して日付範囲を設定します。

**ステップ 5** [レポートの生成 (Generate Report)] を選択します。

**ステップ 6** 手順 3 で選択したファイル形式に応じてレポート出力を表示します。

**ステップ 7** ピーク時のポート使用率が 70% を超えない場合、メッセージ待機表示ポートの数は適切です。この手順の残りのステップをスキップします。

ピーク時のポート使用率が 70% を超える場合は、Cisco Unity Connection Administration で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポート (Port)] を選択します。

**ステップ 8** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、既存のポート設定を見直し、メッセージ通知のみにダイヤルアウト設定できる追加のポートがあるかどうかを判断します。

## 電話システムが、着信に応答するために設定されたポートに通話を送信することを確認する

通話に応答するように構成されていない Unity Connection のポートに通話を送信するように電話システムがプログラムされている場合、通話の衝突が発生し、ポートがフリーズする可能性があります。

通話が正しい Cisco Unity Connection ポートに送信されていることを確認する

### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > を開き、[ポート (Port)] を選択します。
- ステップ 2** 電話システムのプログラミングで、通話に応答するように設定されたポートにのみ通話を送信されていることを確認します。必要に応じて電話システムのプログラミングを変更します。
- ステップ 3** 電話システムのプログラミングに変更を加える場合は、Cisco Unity Connection 管理で、[手順 2 で変更したポートの表示名を選択します](#)。
- ステップ 4** [ポートの基本 (Port Basics)] ページの [電話システムポート (Phone System Port)] で、[再起動 (Restart)] を選択します。
- ステップ 5** ポートを再起動するとポートが現在処理中の通話を終了するというプロンプトが表示されたら、[OK] を選択します。
- ステップ 6** [ステップ 2](#) で変更した残りのポートすべてについて、[ステップ 3](#) ~ [ステップ 5](#) を繰り返します。

## ユーザーへのメッセージ通知が遅い

メッセージの通知がユーザーに表示されるのが遅い場合、いくつかの理由が考えられます。以下のタスク リストを使用して、考えられる原因のトラブルシューティングを行います。

1. ユーザー設定がユーザーのニーズに合っていない可能性があります。「[メッセージ通知の設定が不十分](#)」の項 (16-3 ページ) を参照してください。
2. ユーザー設定は、ユーザーの作業スケジュールにより正確にマッピングするために調整が必要な場合があります。「[通知試行が見逃される](#)」の項 (16-3 ページ) を参照してください。

3. ユーザーは、繰り返し通知が Cisco Unity Connection でどのように処理されるかを明確に理解していない場合があります。「[繰り返し通知オプションが誤解されている](#)」の項 (16-4 ページ) を参照してください。

## メッセージ通知の設定が不十分

通知呼び出しが期待通りに受信されないという苦情がユーザーから寄せられた場合、通知設定に問題がある可能性があります。

### 通知設定が適切かどうかを判断する

#### 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、その後 [ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページの [検索結果] テーブルから、該当するユーザーのエイリアスを選択します。
- ステップ 2 [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 3 [通知デバイス] ページで、適切な通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 4 [通知デバイスの編集] ページで、通知デバイスがユーザーのニーズを満たすように構成されていることを確認します。ユーザーが Unity Connection にかけるために非常に取り込み中の電話を選んだ場合、メッセージ通知に使う別のデバイスがあるかユーザーに尋ねてみてください。
- ステップ 5 関連リンクリストで [通知デバイス情報の編集] を選択し、[移動] を選択します。Cisco Personal Communications Assistant ページで指定された通知スケジュールが、ユーザーが通知を受け取ることのできる日時と一致していることをユーザーに確認します。

## 通知試行が見逃される

頻繁に通知デバイスから離れている、または通知デバイスで取り込み中の場合（特にデバイスが電話の場合）は、通知試行を繰り返し見逃す可能性があります。ユーザーには、Cisco Unity Connection によりメッセージ通知が遅延しているように見えます。

### 見逃した通知試行を解決する

#### 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、その後 [ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページの [検索結果] テーブルから、該当するユーザーのエイリアスを選択します。
- ステップ 2 [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。

- ステップ 3** [通知デバイス] ページで、適切な通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイスの編集] ページで [新着メッセージがある場合は繰り返し通知を繰り返す] チェックボックスを選択します。
- ステップ 5** ユーザーが別の通知デバイスを使用している場合、[通知の失敗時 (On Notification Failure)] に対して、>[送信先 (Send To)] を選択し、デバイスを選択します。
- (注)  
Unity Connection は SMTP デバイスの通知失敗を検出しないため、このタイプの通知デバイスでは、[通知失敗時] フィールドは利用できません。
- ステップ 6** 電話またはポケベル通知デバイスの場合は、[ビジーリトライ限度 (Busy Retry Limit)] および [RNA リトライ限度 (RNA Retry Limit)] フィールドで、数字を大きくすることで、デバイスが応答しないか取り込み中のときに、Unity Connection がより多くの着信通知を送信できるようにします。
- ステップ 7** 電話またはポケベル通知デバイスの場合は、[ビジーリトライ間隔 (Busy Retry Interval)] および [RNA リトライ間隔 (RNA Retry Interval)] フィールドで、数字を小さくすることで、デバイスが応答しないか取り込み中のときに、Unity Connection がより頻繁に着信通知を送信できるようにします。
- ステップ 8** 保存を選択します。
- ステップ 9** 手順 5 で別の端末を選択した場合は、次の手順に従います:
- [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
  - [通知デバイス] ページで、適切な通知デバイスの表示名を選択します。
  - [通知デバイスの編集] ページで追加のデバイスの設定を入力し、[保存] を選択します。
- ステップ 10** 電話通知デバイスについては、ユーザーが応答できない場合でも、通知呼び出しを受けることができるように、通知用電話に留守番電話をセットアップすることを提案します。
- 留守番電話のある電話を発信するように Unity Connection が設定されている場合、留守番電話のグリーティングが十分に短いため、通知メッセージが繰り返される前にマシンが録音を開始することを確認します。

## 繰り返し通知オプションが誤解されている

新しいメッセージがあるときに、特定の間隔で通知を繰り返すように Unity Connection を設定すると、大量のメッセージを受信するが、すぐに通知する必要がないユーザーにとって便利です。しかし、ユーザーが、新しいメッセージを受信するたびに Unity Connection に通知を再起動させないことを選択している場合、繰り返しの通知呼び出しの間隔を長く設定すると、ユーザーは Unity Connection が通知を遅延させていると感じてしまう可能性があります。

## 繰り返し通知の問題を解決する

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、**[ユーザー (Users)]** を展開し、その後 **[ユーザー (Users)]** を選択します。[ユーザーの検索] ページの [検索結果] テーブルから、該当するユーザーのエイリアスを選択します。
- ステップ 2 [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、**[通知デバイス (Notification Devices)]** を選択します。
- ステップ 3 [通知デバイス] ページで、適切な通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 4 [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [通知反復間隔 (Notification Repeat Interval)] ボックスで、15 分など短い間隔に設定し、**[保存 (Save)]** を選択します。

## メッセージ通知がまったく機能しない

特定のユーザーまたはユーザーグループに対してメッセージ通知がまったく機能しない場合、いくつかの理由が考えられます。以下のタスク リストを使用して、考えられる原因のトラブルシューティングを行います。

- **すべてのタイプの通知デバイス:** 通知デバイスが有効になっており、通知スケジュールが正しく設定されていることを確認してください。「[通知デバイスが無効になっているか、またはスケジュールが非アクティブ](#)」のセクションを参照してください。

正しいタイプのメッセージに対してメッセージ通知が有効になっていることを確認します。「[特定のタイプのメッセージのみが通知をトリガーするように設定する](#)」を参照してください。

- **電話またはポケベルの通知端末:** メッセージ通知用の電話番号が正しく、外線電話に通知する場合は外線用のアクセスコードが含まれていることを確認します。「[通知番号が間違っている、または外線回線のダイヤルアウト番号が見つからない \(電話およびポケベル通知デバイスのみ\)](#)」の項を参照してください。

通知デバイスが正しい電話システムに割り当てられていることを確認します。[メッセージ通知がまったく機能しない \(210 ページ\)](#) のセクションを参照してください。

- **SMS 通知付き端末:** 追加のトラブルシューティングのステップについては、「[SMS 通知が機能しない](#)」の項を参照してください。
- **SMTP 通知端末:** 追加のトラブルシューティング手順については、「[SMTP メッセージ通知がすべてのユーザーに対して機能しない](#)」を参照してください。

## 通知デバイスが無効になっているか、またはスケジュールが非アクティブです

メッセージ通知のトラブルシューティングを行う場合、デバイスが有効になっていること、およびデバイスの通知スケジュールが現在アクティブであることを確認することから開始します。

### デバイス ステータスとスケジュールの確認

#### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、その後 [ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページの [検索結果] テーブルから、該当するユーザーのエイリアスを選択します。
- ステップ 2** [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 3** [通知デバイス] ページで、適切な通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、[有効にする (Enabled)] チェックボックスが選択されていることを確認します。
- ステップ 5** 関連リンクリストで [通知デバイス情報の編集] を選択し、[移動] を選択します。Cisco Personal Communications Assistant ページで指定された通知スケジュールが、ユーザーが通知を受け取ることのできる日時と一致していることをユーザーに確認します。

## 通知をトリガーするように設定されているのは特定のタイプのメッセージのみです。

Unity Connection は、ユーザーに特定のタイプのメッセージだけが通知されるように設定することができます。たとえば、ユーザー通知が緊急のボイスメッセージに対してのみセットアップされている場合、通常のボイス メッセージは通知デバイスをトリガーしません。

### 通知デバイスをトリガーするメッセージタイプの変更

#### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、その後 [ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページの [検索結果] テーブルから、該当するユーザーのエイリアスを選択します。
- ステップ 2** [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 3** [通知デバイス] ページで、適切な通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイスの編集] ページの [通知ルールイベント] で、選択されたメッセージタイプをユーザーに確認します。

通知番号が間違っている、または外線回線のダイヤルアウト番号が見つからない（電話およびポケベル通知デバイスのみ）

## 通知番号が間違っている、または外線回線のダイヤルアウト番号が見つからない（電話およびポケベル通知デバイスのみ）

電話またはポケットベルへの通知がまったく機能しない場合、ユーザーが Unity Connection が発信する電話番号を間違えて入力した可能性があります。

外線発信を行う場合、ユーザーは通常、アクセスコード（たとえば、9）をダイヤルして外線に接続する必要があります。電話システムがアクセスコードを要求する場合、Unity Connection で設定された外部メッセージ通知電話番号にアクセスコードを含める必要があります。

また、一部の電話システムでは、アクセスコードをダイヤルしてから外線に接続されるまでの間、短い間が必要な場合があります。

### 電話またはポケットベル通知デバイスの電話番号とアクセスコードの確認

#### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー（Users）] を展開し、その後 [ユーザー（Users）] を選択します。[ユーザーの検索] ページの [検索結果] テーブルから、該当するユーザーのエイリアスを選択します。

**ステップ 2** [ユーザーの基本設定の編集（Edit User Basics）] ページの [編集（Edit）] メニューから、[通知デバイス（Notification Devices）] を選択します。

**ステップ 3** [通知デバイス] ページで、適切な通知デバイスの表示名を選択します。

**ステップ 4** [通知デバイスの編集] ページの [電話設定] で、デバイスの [電話番号] フィールドに正しいアクセスコードと電話番号が入力されていることを確認します。

電話システムで一時停止が必要な場合は、アクセスコードと電話番号の間に 2 つのコンマを入力します（例：9,,5551234）。

### 電話またはポケットベルの通知デバイスのテスト

通知デバイスが自宅の電話またはオフィスから離れた別の電話である場合、ユーザーにテスト中に電話に出られる人を用意するよう依頼します。

1. 通知デバイスがオンになっていることを確認します。
2. 単一回線テスト用にテスト用電話（Phone 1）をセットアップします。メッセージ通知のためにダイヤルアウト設定されたポートに接続された回線を使用します。
3. 電話 1 で、Unity Connection でデバイスに設定されている通知番号をダイヤルします。

ポケベルが作動しているか、呼び出し音が鳴る場合、Unity Connection がデバイスに発信できることを確認しています。

ポケベルが作動していないか、呼び出し音が鳴らない場合、デバイスに問題がある可能性があります。デバイスの製造元からドキュメントを参照するか、ユーザーに別の通知デバイスを手入してテストを繰り返すよう依頼してください。

## 手順

---

通知デバイスが携帯電話またはポケットベルの場合、テストで使用できるようユーザーに依頼します。

---

### 通知デバイスの電話システムの割り当てが正しくない（電話およびポケベル通知デバイスのみ）

通知デバイスの電話システムの割り当てを確認する

#### 手順の概要

1. Cisco Unity Connection Administration で、[**ユーザー（Users）**]を展開し、その後[**ユーザー（Users）**]を選択します。[ユーザーの検索]ページの[検索結果]テーブルから、該当するユーザーのエイリアスを選択します。
2. [ユーザーの基本設定の編集（Edit User Basics）]ページの[編集（Edit）]メニューから、[**通知デバイス（Notification Devices）**]を選択します。
3. [通知デバイス]ページで、適切な通知デバイスの表示名を選択します。
4. [通知デバイスの編集]ページの[電話設定]で、[電話システム]フィールドで指定されている電話システムをメモします。
5. Cisco Unity Connection Administration で、[**テレフォニー統合（Telephony Integrations）**]を開き、[**ポート（Port）**]を選択します。
6. [ポートの検索]ページで、通知デバイスに割り当てられた電話システムに、メッセージ通知用に指定されたポートが少なくとも1つあることを確認します。必要に応じてポート設定を修正します。

#### 手順の詳細

##### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[**ユーザー（Users）**]を展開し、その後[**ユーザー（Users）**]を選択します。[ユーザーの検索]ページの[検索結果]テーブルから、該当するユーザーのエイリアスを選択します。
- ステップ 2** [ユーザーの基本設定の編集（Edit User Basics）]ページの[編集（Edit）]メニューから、[**通知デバイス（Notification Devices）**]を選択します。
- ステップ 3** [通知デバイス]ページで、適切な通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイスの編集]ページの[電話設定]で、[電話システム]フィールドで指定されている電話システムをメモします。

- ステップ 5 Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を開き、[ポート (Port)] を選択します。
- ステップ 6 [ポートの検索] ページで、通知デバイスに割り当てられた電話システムに、メッセージ通知用に指定されたポートが少なくとも 1 つあることを確認します。必要に応じてポート設定を修正します。

## SMS 通知が機能しない

SMS 通知が機能しない場合は、Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細 (Advanced)] > [SMPP プロバイダ (SMPP Providers)] > [SMPP プロバイダの編集 (Edit SMPP Provider)] ページの設定を確認し、プロバイダにより指定された設定と一致していることを確認します。

[Edit SMPP Provider] ページの設定が正しい場合、[SMS Device (レベル 30)] マイクロ トレースを有効にして、問題のトラブルシューティングに役立つトレース情報を収集します。診断トレースを有効にして収集する方法の詳細は、"[診断トレース](#)" の章を参照してください。

SMS の問題に対する一般的なエラーコードと説明を次の表に示します:

SmppConnect に失敗しました	Unity Connection は SMPP プロバイダに接続できませんでした。
SmppBindTransmitter が失敗しました	Unity Connection は SMPP プロバイダにログインできませんでした。
SmppSubmitSm に失敗しました	Unity Connection は、SMS メッセージを SMPP プロバイダに送信できませんでした。

## 複数のユーザーに対して SMTP メッセージ通知がまったく機能しない

SMTP 通知が機能しない場合は、Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > [スマートホスト (Smart Host)] ページをクリックして、スマートホストが設定されていることを確認します。Unity Connection が SMTP を使用してテキストメッセージ通知を送信できるようにするには、Unity Connection サーバーがスマートホスト経由でメッセージをリレーするように設定されている必要があります。

スマートホストがすでに [スマートホスト] ページで構成されている場合、スマートホストの IP アドレスまたは主催者名をメモし、このスマートホストが Unity Connection サーバーからのメッセージを受け入れるように構成されていることを確認します。

スマートホストの設定が正しく設定されている場合、トレースを使用して、SMTP 通知メッセージが Unity Connection サーバーによって送信されているかどうかを追跡できます。既定の SMTP マイクロトレース (レベル 10、11、12、13) は、スマートホストへの通知メッセージの配信に永続的な問題があるかどうかを示します。SMTP マイクロトレースレベル 18 (ネットワークメッセージ) は、通知メッセージがスマートホストに配信されたかどうかの詳細を示します。診断トレースを有効にして収集する方法の詳細は、"[診断トレース](#)" の章を参照してください。

## HTML 通知が機能しない

HTML 通知が機能しない場合、Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (User)] > [編集 (Edit)] > [通知デバイス (Notification Devices)] ページの HTML 通知デバイスが有効で、有効なメールアドレスが追加されていることを確認します。

また、Unity Connection Administration ページで SMTP スマートホストが設定されており、Connection SMTP サーバーおよび Connection Notifier サービスが稼働していることを確認します。

Cisco Unity Connection は、一括管理ツール (BAT) で CSV ファイルを使用して、HTML としてのデバイス タイプを持つ最大 3 つのカスタム通知デバイスの作成、更新、エクスポートをサポートします。

CSV ファイルにない 3 つ以上のカスタム通知デバイスのアップデートについては、以下のステップに従います。

1. HTML デバイス タイプとそれぞれのユーザーのカスタム タイプ通知のデータベースからレコードを取得します。

```
run cuc dbquery unitydirdb SELECT objectid ,PhoneNumber, Active, DisplayName, AfterDialDigits, SmtAddress, DeviceName, NotificationTemplateID, CallbackNumber, DisableMobileNumberFromPCA, DisableTemplateSelectionFromPCA, AllowVoiceMailAsAttachment, Type FROM vw_NotificationDevice where Devicename ="Other" and Type ="8" and SubscriberObjectId =(SELECT objectid FROM tbl_user where displayname ="abcd")
```

2. 要件に応じて、データベースの通知デバイスのフィールドを手動で更新します。

## HTML 概要通知が機能しない

HTML 概要通知が機能しない場合は、Connection Administration ページの [ユーザー (User)] > [編集 (Edit)] > [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、概要通知用の正しいテンプレートが使用されていることを確認します。正しいテンプレートが使用されている場合、有効な <VOICE\_MESSAGE\_SUMMARY> タグが通知テンプレート内にあり、有効な置換可能なパラメータが <VOICE\_MESSAGE\_SUMMARY> タグ内に使用されていることを確認してください。不在着信通知テンプレートの詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システムアドミニストレーションガイド、リリース 15』の「通知」の章を参照してください。

## メッセージ通知が断続的に機能する

通知デバイス (電話、ポケットベル、SMTP、SMS など) が断続的に機能する原因としては、問題の時間帯にユーザーの通知デバイスのスケジュールがアクティブになっていないことが考えられます。

この問題を解決するには、ユーザーの通知デバイスのスケジュールを編集して、ユーザーがメッセージ通知の配信を希望する場合に通知デバイスがアクティブになるようにします。通知

デバイスのスケジュールを変更するには、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のユーザー アカウントでログインする必要があります。

Cisco Unity Connection の管理は、通知デバイスのスケジュールを公開しません。Unity Connection 管理のユーザーの [通知デバイス] ページから、[関連リンク] リストの [通知デバイスの詳細の編集] リンクを選択することで、ユーザーの Cisco PCA ページに移動できます。

Cisco PCA の使用方法の詳細については、『Cisco Unity Connection Messaging Assistant ウェブツールのユーザーガイド (リリース 15)』を参照してください [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/user/guide/assistant/b\\_15cucugasst.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/user/guide/assistant/b_15cucugasst.html)。

## Unity Connection Administration に追加された通知デバイスが常にトリガーされる

Cisco Unity Connection の管理でユーザーに通知デバイスが追加されると、デフォルトでは、デバイスは常にアクティブになります。ユーザーが予期しない時間に通知を受信する場合、通知デバイスのスケジュールを変更してこれを防ぐことができます。通知デバイスのスケジュールを変更するには、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のユーザー アカウントでログインする必要があります。

Unity Connection 管理は通知デバイスのスケジュールを公開しません。Unity Connection 管理のユーザーの [通知デバイス] ページから、[関連リンク] リストの [通知デバイスの詳細の編集] リンクを選択することで、ユーザーの Cisco PCA ページに移動できます。

Cisco PCA の使用方法の詳細については、『Cisco Unity Connection Messaging Assistant ウェブツールのユーザーガイド (リリース 15)』を参照してください [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/user/guide/assistant/b\\_15cucugasst.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/user/guide/assistant/b_15cucugasst.html)。

## 未読メッセージがない場合でもメッセージ通知が受信される

ディスプレイ配信のためにメッセージをマークするように設定されたコールハンドラの受信者である配信リストのメンバーである場合、ユーザーがメッセージ通知を受け取り、それにアクセスしようとする、そのメッセージがユーザーの受信トレイに存在しない場合があります。これは、通知が送信されてからユーザーがメッセージを聴こうとするまでの間に、配信リストの別のメンバーがメッセージを承認したために発生する可能性があります。

ディスプレイメッセージを含めるようにメッセージ通知ルールを設定する場合、通知を受け取るユーザーに、メッセージを取得するために電話をかけるまでに、別のユーザーがすでにメッセージを承認しているため、メールボックスから削除されている可能性があることを認識させてください。

ディスプレイメッセージの詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーションガイド、リリース 15』の「メッセージ」の章の「メッセージのディスプレイ」の項を参照してください。



## 第 19 章

# SSL 経由の Comet 通知のトラブルシューティング

- [Troubleshooting Comet Notifications over SSL](#) (217 ページ)

## Troubleshooting Comet Notifications over SSL

### SSL 経由で Comet 通知を送信できません

Unity Connection が SSL 経由で comet 通知を送信できない場合は、以下を確認してください。

- ユーザーのワークステーションが 7443 ポートで接続を確立しています。
- ファイアウォールが 7443 ポートのトラフィックをブロックしていません。
- プライマリノードとセカンダリノードの両方で `show cuc jetty ssl status` コマンドが実行され、SSL モードが有効になります。
- プライマリサーバーとセカンダリサーバーの両方で Connection Jetty サービスが再起動されます。

詳細については、以下をご覧ください。

- [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/security/guide/b\\_15cucsecx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/security/guide/b_15cucsecx.html) にある『Cisco Unity Connection セキュリティガイド、リリース 15』の「Cisco Unity Connection に必要な IP 通信」の「サービスポート」の項を参照してください。  
『Cisco Unified Communications ソリューションズ版コマンドラインインタフェースガイド』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unity-connection/products-maintenance-guides-list.html>) を参照してください。

SSL 経由で Comet 通知を送信できません



## 第 20 章

# Cisco Unity Connection クラスタ構成のトラブルシューティング

• [Troubleshooting a Cisco Unity Connection Cluster Configuration](#) (219 ページ)

## Troubleshooting a Cisco Unity Connection Cluster Configuration

### 1つのサーバーが機能を停止し、他のサーバーが呼び出しを取り扱っていない

Unity Connection クラスタ内の 1 つの Unity Connection サーバーが機能せず（例えば、そのサブスライバサーバーがメンテナンス中など）、残りのサーバーがコールに 응답しないか、MWI リクエストを送信しない場合、次のタスクリストを使用して原因を特定し、解決します。

以下は、一方のサーバーが機能を停止し、もう一方のサーバーがコールを処理していない場合のトラブルシューティングのタスクです。

1. Cisco Unity Connection Serviceability のボイス メッセージ ポートのステータスを確認します。「[ボイスメールポートのステータスを確認する](#)」を参照してください。
2. 電話システム連動のボイス メッセージ ポートの割り当てを確認します。「[電話システムを連携するためのボイスメッセージポートの割り当ての確認](#)」を参照してください。
3. SCCP 連携の場合、ボイス メッセージ ポートが Cisco Unified CM サーバーに登録されていることを確認します。「[ボイスメッセージのポートが登録されていることの確認 \(SCCP 連携のみ\)](#)」を参照してください。
4. Cisco Unity Connection Serviceability で SRM マイクロ トレース (すべてのレベル) を有効にします。マイクロトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) セクションを参照してください。



- (注) Cisco Unity Connection クラスタ機能は、Cisco Business Edition での使用をサポートしていません。Unity Connection クラスタ機能の要件は、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/requirements/b\\_15cucsysreqs.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/requirements/b_15cucsysreqs.html) にある『Cisco Unity Connection システム要件ガイド、リリース 15』の「Unity Connection クラスタの要件」の項にあります。

## 音声メッセージングポートの状況の確認

### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール] メニューの [クラスター管理] を選択します。
- ステップ 2** [クラスター管理 (Cluster Management)] ページの [ポートマネージャ (Port Manager)] の下で、通話を処理するサーバーに対して次のことを確認します。
- [合計ポート] 列に記載されているポートの数は正確です。
  - [ポート状況の変更] 列の [通話応答を停止] ボタンが表示されます。 [通話を受ける] ボタンが表示された場合は、 [通話を受ける] を選択します。

## 電話システム連動のボイス メッセージ ポート割り当ての確認

### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を開き、[電話システム (Phone System)] を選択します。
- ステップ 2** [関連リンク] リストで [テレフォニー連携の確認] を選択し、 [実行] を選択します。
- [タスクの実行結果] には、トラブルシューティングの手順を含む 1 つ以上のメッセージが表示されます。
- ステップ 3** 問題を解決するための手順に従います。
- ステップ 4** [タスクの実行結果] が問題なく表示されるまで、 [手順 2](#) から [手順 3](#) を繰り返します。

## ボイスメッセージポートが登録されていることを確認する (SCCP 連携のみ)

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CM の管理で、[ボイスメール] メニューから [ボイスメールポート] を選択します。
- ステップ 2** [ボイスメールポートの検索/一覧表示 (Find and List Voice Mail Ports)] ページで、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ステータス] 列で、すべてのポートのステータスが **Registered with <server name** であることを確認します。
- 

## 両方のサーバーがプライマリサーバーステータスを取得する

Unity Connection クラスタ内の両方のサーバーがプライマリ サーバー ステータス「スプリットブレイン」状態である場合、このセクションのトラブルシューティング情報を使用します。以下の考えられる原因を参照してください。

- ネットワークが機能していないか、またはパブリッシャとサブスクリバのサーバー間の通信を妨げています。

パブリッシャとサブスクリバのサーバーが通信できるように、ネットワークの Unity Connection を復元することが解決策です。

- サブスクリバサーバーのホスト名が変更され、パブリッシャサーバーの [システム設定 (System Settings)] > [クラスタ (Cluster)] ページに正しく入力されていません。

解決策は、パブリッシャサーバーの [システム設定 (System Settings)] > [クラスタ (Cluster)] ページで、サブスクリバサーバーの正しいホスト名を入力することです。

## Unity Connection クラスタが正常に機能しない

Unity Connection クラスタが正常に機能していない場合は (例えば、サーバーステータスが期待通りに変更されない)、次のタスク リストを使用して、問題の原因を特定し、解決します。問題が解決するまで、記載されている順にタスクを実行します。

- プライマリ サーバー ステータスのサーバー上で、該当するサービスが実行されていることを確認します。「[プライマリ サーバーステータスのサーバー上で、該当するサービスが実行されていることを確認する](#)」の項 (19-3 ページ) を参照してください。
- 適切なサービスが両方のサーバーで実行中であることを確認します。「[両方のサーバー上で、該当するサービスが実行されていることを確認する](#)」の項 (19-3 ページ) を参照してください。

プライマリサーバステータスのサーバー上で、該当するサービスが実行されていることを確認する

3. トレースを使用して Unity Connection クラスタのトラブルシューティングを行います。該当するトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、「[Cisco Unity Connection Serviceability のトレース \(2 ページ\)](#)」を参照してください。

## プライマリサーバステータスのサーバー上で、該当するサービスが実行されていることを確認する

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール] メニューの [サービスの管理] を選択します。

**ステップ 2** Control Center - 機能サービス ページの [重要なサービス] で、次のサービスの [開始済み] サービス ステータスを確認します。

- 接続メッセージ転送エージェント
- 接続通知機能

**ステップ 3** サービスのステータスが **停止** の場合は、[開始] を選択します。

## 該当するサービスが両方のサーバーで実行されていることを確認する

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール] メニューの [サービスの管理] を選択します。

**ステップ 2** コントロールセンター - 機能サービスのページの [ステータスのみ] のサービスで、Unity Connection Server Role Manager サービスの [開始済み] サービス状況を確認します。

[ステータスのみのサービス] セクションのサービスは、Cisco Unity Connection Serviceability では開始できません。これらのサービスを開始または停止するには、コマンドラインインタフェース (CLI) を使用する必要があります。CLI の詳細については、『*Cisco Unified Communications ソリューションのためのコマンドラインインターフェイスリファレンスガイド* (

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unity-connection/products-maintenance-guides-list.html>) を参照してください。

**ステップ 3** [重要なサービス] の下で、以下のサービスのサービス ステータスを確認します。

- Connectionカンバセーションマネージャ
- Connection Mixer

サービスの状況が **開始** の場合、**手順 4** に進みます。サービスのステータスが **停止** の場合は、[開始] を選択します。

**ステップ 4** [Base Services] の下で、Unity Connection DB イベント パブリッシャサービスのサービス ステータスを確認します。

サービスの状況が **開始** の場合、**手順 5** に進みます。サービスの状況が **停止** の場合は、[開始] を選択します。

**ステップ 5** [オプション サービス] の下で、次のサービスのサービス ステータスを確認します。

- Connection File Syncer
- Connection IMAP サーバー
- Connection SMTP サーバー

サービスの状況が **停止** の場合は、[開始] を選択します。

## サーバーを Unity Connection クラスタに追加できません

[システム設定 (System Settings)] > [クラスタ (Cluster)] ページで [新規追加 (Add New)] ボタンが無効になっていて、Unity Connection クラスタにサーバーを追加できない場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用します。Unity Connection クラスタ機能が利用できない以下の考えられる理由を参照してください。

- Unity Connection は Cisco Business Edition としてインストールされますが、Unity Connection クラスタ機能をサポートしていません。 [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/requirements/b\\_15cucsysreqs.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/requirements/b_15cucsysreqs.html) にある『Cisco Unity Connection ガイドのシステム要件、リリース 15』の「Unity Connection クラスタの要件」の項を参照してください。
- パブリッシャサーバーのハードディスクのサイズは、Unity Connection クラスタ機能をサポートするには不十分です。Unity Connection クラスタ内の両方のサーバーは、 [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/supported\\_platforms/b\\_15cucspl.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/supported_platforms/b_15cucspl.html) にある『Cisco Unity Connection サポートプラットフォーム リスト、リリース 15』の仕様を満たす必要があります。
- Unity Connection クラスタのサーバー数は、サポートされている最大数です。Unity Connection クラスタに追加できるサーバーはこれ以上ありません。Unity Connection クラスタ内の Unity Connection サーバーの置換については、 [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/install\\_upgrade/guide/b\\_15cuciumg.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/install_upgrade/guide/b_15cuciumg.html) にある『Cisco Unity Connection インストール、アップグレード、メンテナンスガイド、リリース 15』の「Cisco Unity Connection サーバーの維持管理」の章の「機能しなくなったサーバーを置き換える」の項を参照してください。

## パブリッシャサーバーが機能停止すると警告ログにアクセスできない

パブリッシャサーバーが機能しておらず、サブスクリバサーバーからアラートログにアクセスできない場合は、サブスクリバサーバーをフェイルオーバーコレクタとして指定する必要があります。

### パブリッシャサーバーが機能停止したときに、サブスクリバサーバーが警告ログにアクセスできるようにする

#### 手順

- ステップ 1 パブリッシャサーバーの Cisco Unity Connection Administration で [システム設定 (System Settings)] を開き、 [サービスパラメータ (Service Parameters)] を選択します。
- ステップ 2 [サービスパラメータ] ページの [サーバー] フィールドで、パブリッシャサーバーを選択します。
- ステップ 3 [サービス] フィールドで **Cisco AMC サービス** を選択します。
- ステップ 4 [Failover Collector] フィールドで、サブスクリバサーバーを選択します。
- ステップ 5 **保存** を選択します。
- ステップ 6 Cisco Unified Serviceability の [ツール] メニューから [コントロールセンター] - [ネットワークサービス] の順に選択します。
- ステップ 7 [サーバー (Server)] フィールドでサブスクリバサーバーを選択し、[実行 (Go)] を選択します。
- ステップ 8 [パフォーマンスと監視 (Performance and Monitoring)] の下で、[Cisco AMC Service (Cisco AMC サービス)]、[再起動 (Restart)] の順に選択します。
- ステップ 9 サービスの再起動を確認するプロンプトが表示されたら、[OK] を選択します。



## 第 21 章

# ライセンスのトラブルシューティング

- [Troubleshooting Licensing](#) (225 ページ)

## Troubleshooting Licensing

### Cisco スマート ソフトウェア ライセンシングのトラブルシューティング

この章では、Unity で Cisco スマート ソフトウェア ライセンシングを使用する際に発生する可能性があるさまざまな問題とその解決について説明します。Cisco Unity Connection で Smart Licensing を使用するには、Cisco Smart Software Manager (CSSM) または Cisco Smart Software Manager サテライトに製品を登録する必要があります。

Unity Connection でシスコスマートソフトウェアライセンスを設定または使用しているときに、以下の問題が発生する場合があります。

- 登録、再登録、認証の更新、登録の更新または登録解除が「通信タイムアウト - 自動的に再試行する」エラーメッセージで失敗する。

登録、再登録、認証の更新、登録の更新、または登録解除の実行中に「通信タイムアウト - 再試行は自動的に行われます」というエラーメッセージが表示される場合、以下を確認してください。

- CSSM またはサテライトと通信するために、[トランスポート設定] ウィンドウで有効な URL またはプロキシサーバーを入力していることを確認してください。
- 「Connection Smart License Manager Server」サービスが稼働していることを確認してください。
- CSSM サーバーが到達可能であることを確認してください。
- 登録または再登録が失敗し、「入力した製品インスタンス登録トークンは無効であるか、有効期限が切れています。トークン全体が貼り付けられていること、そしてトークンの有効期限が切れていないことを確認してください。」というエラーメッセージが表示されません。

「入力した製品インスタンス登録トークンは無効であるか、有効期限が切れています。トークン全体が貼り付けられていること、そしてトークンの有効期限が切れていないことを確認してください」というエラーメッセージが、CSSM またはサテライトを使用して Unity Connection を登録または再登録するときに表示された場合は、次を確認します。

- CSSM またはサテライトに製品を登録するための有効なトークンを入力していることを確認してください。
- 間違ったトークンまたは期限切れのトークンを使用して、CSSM またはサテライトから Unity Connection を登録すると、再登録に失敗し、製品の以前の状態が変更されます。この場合、「前回のスマート ソフトウェア ライセンシングの登録更新が次の理由により失敗しました：入力された製品インスタンス登録トークンが無効であるか、または期限が切れています。トークン全体を貼り付けたこと、そしてトークンの有効期限が切れていないことを確認してください」というエラーメッセージが、Cisco Unity Connection Administration の [ライセンス (Licenses)] ページにある [登録ステータス (Registration Status)] フィールドおよび [ライセンス認証ステータス (License Authorization Status)] フィールドに表示されます。

この問題を解決するには、Unity Connection を前の状態に戻すために、[ライセンス (Licenses)] ページで [登録を今すぐ更新 (Renew Registration Now)] および [認証を今すぐ更新 (Renew Authorization Now)] のアクションを実行する必要があります。

- Call Home から Smart Transport に切り替えた後、Connection Smart License Manager Server を再起動したところ、以下のメッセージが表示されて失敗しました。

「トランスポートモードが Smart Transport に更新されました。Smart Transport との接続を確立するために、クラスタ内のすべてのノードで Connection Smart License Manager Server サービスを再起動してください。

「切り替え」ボタンをクリックすると、Connection Smart License Manager Server サービスが自動的に再起動を試みます。サービスが自動的に再起動しない場合は、警告メッセージが表示されます。アラートを受信した場合は、Smart Transport との接続を確立するために、すべての Unity Connection サーバーノードで Connection Smart License Manager Server サービスを再起動しなければなりません。サービスを再起動するには、Cisco TAC にお問い合わせください。

## SpeechView サービスが機能していない

SpeechView サービスが Unity Connection で動作していない場合、Unity Connection が CSSM または衛星に登録されているかどうか、および SpeechView に必要なライセンスが Unity Connection で取得されていることを確認します。



## 第 22 章

# 音声認識のトラブルシューティング

• [Troubleshooting Voice Recognition](#) (227 ページ)

## Troubleshooting Voice Recognition

### 音声認識のカンバセーションの代わりに、電話のキーパッドのカンバセーションがユーザーに流れる

以下の質問を使用して、問題の原因を特定し、修正します。

1. この問題は、アカウントが音声認識用に構成されているすべてのユーザーに発生しますか? はいの場合、次の手順を実行します。

サービスクラス(COS)が音声認識を有効にするように設定されていることを確認します。  
[サービスクラスの編集] ページの [ライセンス機能] の下にある [高度な機能へのアクセスを許可] チェックボックスをオンにして、次に [ユーザーが音声認識を使用することを許可する] チェックボックスをオンにします。

影響を受けるユーザーが正しい COS に関連付けられていることを確認します。

2. この問題は、音声認識用に構成されたアカウントを持つ単一のユーザーに対してのみ発生しますか? はいの場合、次の手順を実行します。

影響を受けるユーザーが正しいサービスクラスに関連付けられていることを確認します。

電話メニューの入力スタイルが音声認識に設定されていることを確認します。入力スタイルは、Messaging Assistant ウェブツールまたは Cisco Unity Connection Administration で設定できます。

3. ユーザーが最初にログインしたときに、音声認識サービスが利用できないことを示すプロンプトは聞こえますか?

その場合は、「[エラープロンプト:十分な音声認識リソースがありません \(228 ページ\)](#)」を参照してください。

1. 正しいコーデックが使用されていますか?

Unity Connection サーバーまたは電話システムが G.729a を使用している場合、G.729a プロンプトがインストールされている場合、またはグリーティングと名前が G.711 Mu-Law 以外の音声形式で録音されている場合、音声認識は機能しません。

## エラープロンプト: 十分な音声認識リソースがありません

ユーザーがエラープロンプト「現在、音声認識リソースが不足しています。この通話の間、標準のプッシュホンを使用する必要があります」という音声 flowed 場合、次の手順を実行します。

1. Cisco Unity Connection Serviceability の [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] ページで、Connection 音声認識サービスが実行されていることを確認します。



(注) Cisco Unity Connection Serviceability の詳細は、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーションガイド、リリース 15』を参照してください。

2. Unity Connection ライセンスを Cisco Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [ライセンス (Licenses)] ページで確認します。ライセンス認証されたすべての音声認識セッションが使用されている可能性があります。エラーが頻繁に発生するとユーザーが報告した場合、音声認識の使用量が Unity Connection サーバーの現在のライセンス容量を超過している可能性があります。
3. Unity Connection 音声認識サービスによって生成されたエラーを確認します。Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して、オンになっているデフォルトのトレースで生成された診断ログのエラーを表示できます。トレースログファイル名の形式は、diag\_NSSserver\_\*.uc です。



(注) RTMT の詳細については、『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』(<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unity-connection/products-maintenance-guides-list.html>) を参照してください。

## 音声コマンドは認識されるが、名前は認識されない

管理者が Unity Connection システムで名前を追加または変更する場合、名前は文法でコンパイルされるまで、音声認識カンバセーションで認識されません。このため、文法コンパイルのタイミングが名前認識に影響を与える可能性があります。また、検索範囲に問題があるか、名前がスペル通りに発音されない場合もあります。以下のトラブルシューティングのステップを使用して、問題の原因を特定し、それを修正するために使用します。

- 認識の問題が発生した場所に応じて、ユーザーまたはディレクトリハンドラの検索範囲で名前が検出されることを確認します。ログインしているユーザーの検索範囲は、Cisco Unity Connection Administration の [ユーザーの基本設定 (User Basics)] ページで定義されています。ディレクトリハンドラの検索範囲は、[ディレクトリハンドラの基本設定の編集 (Edit Directory Handler Basics)] ページで定義されます。
- Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [スケジュール (Schedules)] ページで、音声認識の更新スケジュールを確認します。このスケジュールの非アクティブな期間中に名前が追加された場合、それらはスケジュールがアクティブになるまで認識されず、スケジュールがアクティブになった時点で Unity Connection が名前の文法を自動的に更新します。
- [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] ページの Cisco Unity Connection Serviceability で Unity Connection 音声認識トランスポートサービスが実行中であることを確認します。



(注) Cisco Unity Connection Serviceability の詳細は、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーションガイド、リリース 15』を参照してください。

- Cisco Unity Connection Administration の [ツール (Tools)] > [文法統計 (Grammar Statistics)] ページを表示して、文法に保留中の更新があるかどうかを確認します。文法に更新が保留中と表示されているが再構築中でないと表示されている場合に、強制的に更新するには、[文法の再構築] ボタンを選択します。
- 問題が音声対応ディレクトリハンドラで発生する場合は、ディレクトリハンドラの [音声信頼しきい値] の設定を調整してみてください。音声信頼しきい値レベルが低いほど、発信者が名前を発声した場合により多くの一致が得られますが、発信者が数字を発声した場合、無関係な内線一致が返されます。スピーチ信頼しきい値を高くするほど、内線一致の精度は上がりますが、名前の一致は少なくなります。
- 音声認識システムで特定の名前の読み方を理解するのに問題がある場合は、ニックネームや代替名を追加することを検討してください。これらの機能の両方を使用して、表示通りには発音されない名前に異なる発音を追加することができます。(たとえば、ユーザー名が Janet であるにもかかわらず、Jah-nay と発音される場合、「Jahnay」の発音を代替名またはニックネームとして追加できます。)

## 音声コマンドが認識されません

音声コマンドの認識が不十分な場合、問題の原因はさまざまです。間違ったコマンドの使用、発音や外国アクセントの認識の問題、電話の接続が悪い、ネットワークのジッターなど、多くの原因が考えられます。以下のトラブルシューティングの手順を使用して、問題の原因を絞り込み、修正します。

### 1. 問題の種類を特定します。

単一のコマンドだけで問題が発生する場合は、優先音声コマンドの一覧について、『Cisco Unity Connection 電話インターフェイス ユーザー ガイド、リリース 15』の「電話メニューと音声コマンド」の章の「音声コマンド」の項を参照してください。（ガイドは [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/user/guide/phone/b\\_15cucugphone.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/user/guide/phone/b_15cucugphone.html)）で入手できます。）音声認識文法ファイルには優先されるコマンドの多くの同義語が含まれていますが、ユーザーが発声する可能性のあるすべての単語やフレーズを含むことは不可能です。最高のパフォーマンスを得るために、ユーザーには、優先されるコマンドを使用するように促します。

ユーザーが Unity Connection が確認のプロンプトを出さずに意図しないアクションを起こすという問題を抱えている場合、または Unity Connection が確認を求めるプロンプトの頻度が高すぎる場合は、[音声認識の確認信頼度しきい値 (Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold)] の設定を確認します。「音声認識の信頼性設定を確認する」を参照してください。

2. リモートポートステータスマニタを実行している間に問題を再現し、Unity Connection のどの音声コマンドが発声されているかを判断します。「リモートポートステータスマニタの使用」を参照してください。
3. ユーザーの発話ファイルをキャプチャして聞き、問題が音声品質に関連しているか、アクセント認識に関連しているかを判断します。「発話キャプチャトレースを使用してユーザーの発言を確認する」を参照してください。
4. 診断トレースを有効にして、問題の再現を試みてください。「音声認識の診断トレースの使用」の項 (21-4 ページ) を参照してください。

## 音声認識の信頼度設定を確認する

[音声認識の確認信頼度しきい値 (Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold)] 設定を使用して、Unity Connection が音声認識ユーザーに特定のユーザーの意図を確認するよう促す頻度を指定できます。例えば、ユーザーが「キャンセル」や「電話を切る」と言ったのをシステムが誤って聞き取ったという不満がある場合、この設定の値を大きくすることで、ユーザーが誤って意図しない操作をしてしまうことを防ぐことができます。代わりに、システムが確認を求めるプロンプトが頻繁すぎるという不満をユーザーが感じている場合、この設定を低い値に調整してみてください。

音声認識の信頼性のしきい値は、Cisco Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [詳細 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページでシステム全体の基準として設定されます。この設定は、個々のユーザーの [電話メニュー] ページでユーザーごとに変更することもできます。

この設定の現実的な値の範囲は 30 から 90 です。デフォルト値の 60 は、ほとんどのシステムでほとんどのエラーを確実に除外し、必要に応じて確認を提供するはずですが、

## 音声認識の問題をトラブルシューティングするための診断ツール

このセクションでは、音声認識の問題のトラブルシューティングに役立つ診断ツールについて説明します。

### 音声認識の診断トレースを使用する

Cisco Unity Connection Serviceability は、音声認識の問題のトラブルシューティングに役立つ診断用のマイクロトレースとマクロトレースを提供します。トレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) のセクションを参照してください。

#### マイクロトレース

- カンパセーション開発環境 (CDE)
  - 10 ステートマシントレース
  - 22 音声認識文法
- メディア: 入力/出力 (MiuIO)
  - 25 ASR および MRCP
- サブスクライバ会話 (ConvSub)
  - 03 名前付きプロパティへのアクセス
  - 05 通話の進行状況
- Phrase Server
  - 10 音声認識

#### マクロトレース

音声ユーザー インターフェイス/音声認識トレースを設定します。



- (注) 推奨されるマイクロトレースを使用して最初に問題の診断を試みた場合にのみ、このマクロトレースの使用を試みてください。マクロトレースは、分類するのが困難な大量の診断情報を生成します。

### 発話キャプチャトレースを使用してユーザーの発話を確認する

VUI マイクロトレースレベル 05 (キャプチャ発話) を有効にすると、Unity Connection は、CCITT (u-law) 8-kHz モノラル形式の WAV ファイルとしてユーザーの発話を保存します。ファイルはファイルシステム上に保存され、MRCPセッションごとに1つのフォルダが作成さ

れます。(ASR および MRCP の MiuIO レベル 25 マイクロ トレースを有効にすることで、診断ログで通話の MRCP セッション情報を表示できます。)

Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して発話ファイルにアクセスできます。



**注意** 発話キャプチャ マイクロ トレースを有効にすると、システム パフォーマンスに影響を与える可能性があります。システムの負荷が高くない場合にのみ、これを行うことを検討し、必要な発話の収集が完了したら、必ずトレースを無効にしてください。

## RTMT を使用した発話キャプチャ トレースの有効化と表示

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Serviceability の [トレース (Trace) ] メニューから、[マイクロトレース (Micro Traces) ] を選択します。
- ステップ 2 [マイクロトレース (Micro Traces) ] ページの、[サーバー (Server) ] フィールドで、Unity Connection サーバーの名前を選択し、[実行 (Go) ] を選択します。
- ステップ 3 [マイクロトレース (Micro Trace) ] フィールドで [VUI] を選択し、[実行 (Go) ] を選択します。
- ステップ 4 [発言をキャプチャ (Capture Utterances) ] チェックボックス (レベル 05) をオンにして、[保存 (Save) ] を選択します。
- ステップ 5 問題を再現します。
- ステップ 6 発話ファイルにアクセスするには、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。詳細については、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』の「トレースとログ」の章を参照してください。
- ステップ 7 RTMT で、[システム] メニューから ツール > > トレース トレース & ログ セントラル を選択します。
- ステップ 8 トレース & Log Central のツリー階層で、 リモート参照 をダブルクリックします。
- ステップ 9 [リモートブラウズ] ウィンドウで、 トレースファイル を選択し、 次へ を選択します。
- ステップ 10 [CUC サービス/アプリケーションの選択 (Select CUC Services/Application) ] タブで、サーバーの IP アドレスの隣にあるチェックボックスをオンにして、[次へ (Next) ] を選択します。
- ステップ 11 [システムサービス/アプリケーションの選択] タブで [完了] を選択します。
- ステップ 12 リモートブラウズの準備ができたことを示す結果ポップアップが表示されたら、[閉じる (Close) ] を選択します。
- ステップ 13 [リモートブラウズ (Remote Browse) ] タブで、[ノード (Nodes) ] > [サーバー名 (Server Name) ] > [CUC] > [Unity Connection 音声認識のトランスポートフォルダ (Unity Connection Voice Recognition Transport) ] をブラウズします。
- ステップ 14 Unity Connection 音声認識のトランスポート フォルダで、フォルダの名前をダブルクリックして、その MRCP セッションでキャプチャされた音声ファイルを表示します。(各 MRCP セッションに対して 1 つのフォルダが作成されます。)
- ステップ 15 ファイルペインで、再生する音声ファイルの名前をダブルクリックします。

- ステップ 16** [プログラムから開く] ウィンドウで、音声ファイルの再生に使用するアプリケーションを選択します。適切な音声プレーヤーがリスト中がない場合は、ウィンドウ下部にある **[その他 (Other)]** タブを選択し、目的の音声プレーヤーの場所を参照し、音声プレーヤーの実行ファイルの名前をダブルクリックし、**[開く (Open)]** を選択します。次に、追加したアプリケーションの名前を選択します。
- ステップ 17** [OK] を選択します。
- ステップ 18** Cisco Unity Connection Serviceability で、**手順 3** で有効にしたトレースを無効にして、**[保存]** を選択します。

---

## リモートポートステータス モニタを使用する

リモートポートステータスモニタツールは、音声認識の問題をトラブルシューティングするのに役立ちます。なぜなら、それはリアルタイムで通話の会話フローを表示し、音声入力と信頼スコア、システムの発話の解釈、そして名前と通話中の数字の解釈に影響を与える可能性のある検索範囲の変更を含みます。ツールを使用するには、以下の手順を順番に実行します。

リモートポートステータスモニタをダウンロードするには

### 手順

- 
- ステップ 1** ウェブブラウザで、<http://www.ciscounitytools.com> のウェブサイトに移動します。
- ステップ 2** [ツール更新ログ (Tool Update)] のセクションで **[ポートステータスモニタ (Port Status Monitor)]** を選択します。
- ステップ 3** [ポートステータスモニタ (Port Status Monitor)] の Cisco Unified Communication ツールページで、**[今すぐダウンロード (Download Now)]** を選択します。
- ステップ 4** 画面上の指示に従って、リモートポートステータスモニタツールをダウンロードします。

リモートポートステータス モニタ用に **Unity Connection** を設定するには

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、**[システム設定 (System Settings)]** を展開し、**[詳細 (Advanced)]** > **[カンバセーション]** を選択します。
- ステップ 2** [カンバセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページで、**[リモートポートステータスモニタの出力を有効にする (Enable Remote Port Status Monitor Output)]** のチェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [リモートポート状況モニタ出力の接続が許可される IP アドレス] フィールドで、ワークステーションの IP アドレスを入力し、**[保存]** を選択します。

(注)

リモートポートステータスマニタ用に **Unity Connection** を設定するには

最大 70 個の IP アドレスを入力できます。各 IP アドレスと次の IP アドレスはカンマで区切る必要があります。

---



## 第 23 章

# 会話のトラブルシューティング

---

- [Troubleshooting the Conversation](#) (235 ページ)

## Troubleshooting the Conversation

### カスタム キーボード マッピングが有効にならない

カスタム キーマップ ツールを使用して、Cisco Unity Connection カンバセーションのキー マッピングをカスタマイズする場合、カスタム キーボードマッピングカンバセーションをユーザーまたはユーザー グループに指定する必要があります。

### 単一ユーザーの会話スタイルを変更する

#### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、その後 [ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページで、ユーザーのエイリアスを選択します。
  - ステップ 2** [編集 (Edit)] メニューで [電話メニュー (Phone Menu)] を選択します。
  - ステップ 3** [タッチトーン会話メニュースタイル (Touchtone Conversation Menu Style)] リストで、適切な [カスタム キーボードマッピング (Custom Keypad Mapping)] を選択し、[保存 (Save)] を選択します。
-

一度に複数のユーザーアカウントに対してカスタム キーパッド マッピング カンバセーションを指定する

## 一度に複数のユーザーアカウントに対してカスタム キーパッド マッピング カンバセーションを指定する

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection 管理の [ユーザーの検索] ページで、適切なユーザーチェックボックスにチェックを入れ、[一括編集] を選択します。

一括編集するユーザーがすべて 1 つの [検索 (Search)] ページに表示されない場合、最初のページで該当するすべてのチェックボックスを選択し、次のページに移動して該当するすべてのチェックボックスを選択し、これを繰り返してすべての該当するユーザーを選択します。次に、[一括編集] を選択します。

**ステップ 2** [編集 (Edit)] メニューで [電話メニュー (Phone Menu)] を選択します。

**ステップ 3** [タッチトーン会話メニュースタイル] リストで、適切な [カスタムキーパッドマッピング] を選択します。

**ステップ 4** 該当する場合、[タスクの一括編集] フィールドで一括編集操作を後でスケジュールするように設定し、[提出] を選択します。

## [ヘルプ (Help)] メニューを聞き取った後に長い一時停止が発生する

ヘルプ メニューを再生した後で、Unity Connection がキーが押されるまで待機します。ユーザーは、キーを押して必要な指示を入力するか、0 を押して [ヘルプ (Help)] メニューの指示オプションを再度聞くことができます。

## 再生される WAV ファイルを決定する

ハードディスクから再生されている WAV ファイルを確認するには、以下の手順を記載されている順に実行します。

## リモートポートステータスマニタのダウンロード

### 手順

**ステップ 1** ウェブブラウザで、Cisco Unity Tools ウェブサイト (<http://www.ciscounitytools.com>) に移動します。

**ステップ 2** [ツール更新ログ (Tool Update)] のセクションで [ポートステータスマニタ (Port Status Monitor)] を選択します。

**ステップ 3** [ポートステータスマニタ (Port Status Monitor)] の Cisco Unified Communication ツールページで、[今すぐダウンロード (Download Now)] を選択します。

**ステップ 4** 画面上の指示に従って、リモートポートステータスマニタツールをダウンロードします。

## リモートポートステータスマニタ用に Unity を設定する

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > を展開し、[詳細 (Advanced)] > [カンバセーション] を選択します。
  - ステップ 2** [カンバセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページで、[リモートポートステータスマニタの出力を有効にする (Enable Remote Port Status Monitor Output)] のチェックボックスをオンにします。
  - ステップ 3** [ポート状況監視の出力に接続できる IP アドレス] フィールドでワークステーションの IP アドレスを入力し、[保存] を選択します。  
(注)  
最大 70 個の IP アドレスをカンマで区切って入力できます。
- 

## PhraseServerToMonitor Micro Trace を有効にして WAV ファイル名を表示する

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability の [トレース (Trace)] メニューから、[マイクロトレース (Micro Traces)] を選択します。
  - ステップ 2** [マイクロトレース (Micro Traces)] ページの、[サーバー (Server)] フィールドで、Unity Connection サーバーの名前を選択し、[実行 (Go)] を選択します。
  - ステップ 3** [マイクロトレース (Micro Trace)] フィールドで **PhraseServerToMonitor** を選択し、[実行 (Go)] を選択します。
  - ステップ 4** すべてのレベルのチェックボックスにチェックを入れ、[保存] を選択します。
  - ステップ 5** ワークステーションで、Remote Port Status Monitor を開始します。
  - ステップ 6** Unity Connection に発信して WAV ファイルを再生します。  
再生中の WAV ファイルの絶対パスが [リモートポート状況モニタ] ウィンドウに表示されます。
  - ステップ 7** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ステップ 3](#) および [ステップ 4](#) で有効にしたトレースを無効にして、[保存 (Save)] を選択します。
-

■ **PhraseServerToMonitor Micro Trace** を有効にして **WAV** ファイル名を表示する



## 第 24 章

# SAML SSO アクセスのトラブルシューティング

- [Troubleshooting SAML SSO Access](#) (239 ページ)

## Troubleshooting SAML SSO Access

### IdP へのリダイレクトが失敗する

エンドユーザーが Cisco Unity Connection 対応のウェブブラウザを使用して SAML が有効なウェブアプリケーションにログインしようとしても、認証の詳細を入力するために設定された ID プロバイダ (IdP) にリダイレクトされません。以下の条件が満たされているかどうかを確認します。

- ID プロバイダ (IdP) は稼働しています。
- 正しい IdP メタデータ ファイル (idp.xml) が Unity Connection にアップロードされました。
- サーバーと IdP が同じ信頼の輪の一部であることを確認します。

### IdP 認証が失敗する

エンドユーザーが IdP により認証されない場合、以下の条件が満たされているかどうかを確認してください。

- LDAP ディレクトリは IdP にマッピングされています。
- ユーザーが LDAP ディレクトリに追加されます。問題が解決しない場合は、Unity Connection および ID プロバイダに関連付けられている NTP サーバーを確認します。これら両方のサーバーに関連付けられた NTP サーバーの時間が同期していることを確認します。
- LDAP アカウントはアクティブです。
- ユーザー ID とパスワードが正しいことを確認します。

## Unity Connection へのリダイレクトが失敗する

IdP により認証された後でも、ユーザーが SAML SSO 対応ウェブアプリケーションにリダイレクトされない場合は、以下を確認してください。

- Unity Connection と IdP のクロックが同期されています。詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/os\\_administration/guide/b\\_15cucosagx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/os_administration/guide/b_15cucosagx.html) にある『Cisco Unified Communications オペレーティング システム アドミニストレーション ガイド、リリース 15』の「設定」の章の「NTP サーバー」の項を参照してください。
- 必須属性の uid が IdP で設定されていること。
- 正しい Unity Connection サーバー メタデータ ファイルが IdP にアップロードされていること。
- ユーザーが必要な権限を持っている。

## テストの実行が失敗する

Unity Connection でテストの実行が失敗する場合、「IdP へのリダイレクトが失敗する」 (23-1 ページ)、「IdP 認証が失敗する」 (23-1 ページ) および「Unity Connection へのリダイレクトが失敗する」 (23-1 ページ) に概説されている修正アクションを参照してください。

## パブリッシャーとサブスクライバーのサーバーでの SAML 状況の不一致

Unity Connection のパブリッシャーとサブスクライバのサーバーで SAML ステータスの不一致がある場合、次の操作を行います。

- IdP メタデータがサブスクライバーサーバーで正しいかどうかを確認し、正しくない場合は、[SAML シングル サインオン ウェブページからメタ データを再インポート] オプションを選択します。
- それでも問題が解決しない場合は、[すべての無効なサーバーの修正 (Fix All Disabled Servers)] オプションを選択します。



(注) Unity Connection クラスタの場合、パブリッシャーサーバーのメタデータを再インポートするオプションはありません。

## Unity Connection のウェブアプリケーションへのアクセスの問題

ユーザーが SAML SSO 機能を使用して Unity Connection のウェブアプリケーションにアクセスできず、与えられたエラーが発生した場合:

エラー (Error)

<ADFS server>

サイトへのアクセスで問題が発生しました。再度サイトの参照を試みてください。問題が解決しない場合は、このサイトの管理者に連絡し、問題を特定するための参照番号を知らせてください。

以下のタスクリストを使用して、問題の原因を特定し、修正します。

1. サービスプロバイダのメタデータ (SPMetadata<hostname of Unity Connection>.xml) が ID プロバイダで欠落していないことを確認します。インポートまたは URL オプションで Unity Connection のサービスプロバイダーメタデータをアップロードしてみてください。
2. sp.xml のインポートに成功したら、以下の 2 つのクレームルールを追加します。
  - LDAP 属性をクレームとして送信する:LDAP 属性を SAM アカウント名として選択し、これに対応する発信クレームタイプを uid として追加します。
  - カスタムルールを使用してクレームを送信する: [カスタムルール (Custom Rule) ] の説明の下に、次のクレームを記述します。

```
c:[Type == "http://schemas.microsoft.com/ws/2008/06/identity/claims/windowsaccountname"]
=> issue(Type = "http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claims/nameidentifier",
Issuer = c.Issuer, OriginalIssuer = c.OriginalIssuer, Value = c.Value, ValueType =
c.ValueType,
Properties["http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claimproperties/format"] =
"urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:transient",
Properties["http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claimproperties/namequalifier"]
= "http://<ADFS_FQDN>/adfs/com/adfs/service/trust",
Properties["http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claimproperties/spnamequalifier"]
= "<UC_Node_FQDN>");
```

これらの 2 つの要求ルールを正常に保存して、SAML SSO 機能で使用される ID プロバイダが適切に設定されるようにします。(上記の問題の説明では、ADFS を ID プロバイダとして考慮しています)

SAML SSO。代わりに、サポートされている任意の ID プロバイダを選択できます。)

1. アイデンティティプロバイダサーバー上の Unity Connection サーバーエントリは無効にしないでください。
2. サービスプロバイダのメタデータ (SPMetadata<hostname of Unity Connection>.xml) へのアクセス時にエラーが発生しないはずですが、SPメタデータファイルが破損していると、ユーザーはウェブアプリケーションへのシングルサインオンアクセスができなくなります。

## ユーザーが Unity Connection にログインする際の暗号化エラー

ユーザーが Unity Connection のウェブアプリケーションにログインしようとして、次の状況が発生した場合

例外エラー:

エラー 500 と例外

秘密鍵を復号化できません

以下のタスクリストを使用して、問題の原因を特定し、修正します。

1. Unity Connection で SAML SSO 機能が有効になっていることを確認します。
2. [ID プロバイダ (Identity Provider) ] サーバーの [Relying Party Trust] ページで、[クレーム ルールの編集 (Edit Claim Rule) ] を選択し、

[暗号化 (Encryption) ] タブを選択します。 その場所から暗号化を削除すると、問題が修正されます。

## クラスターの ADFS でサブスクリバ SP メタデータをアップロードできない

ユーザーがクラスター内の ADFS サーバーにサブスクリバの SP メタデータをアップロードしようとして失敗した場合、ユーザーは以下の手順を試す必要があります。

1. ADFS 2.0 の更新ロール 3 にホットフィックスを適用します。  
(<http://support.microsoft.com/kb/2790338>)

2. Windows powershell を起動し、コマンドを実行します:

```
cd "$env:programfiles\active directory federation services 2.0\sql"
Add-PSSnapin Microsoft.adfs.powershell
.\PostリリースSchemaChanges.ps1
```

メモ: powershell で次のエラーが発生した場合

スクリプトをロードできません。 このシステムではスクリプトの実行が無効になっているためです。

実行: Set-ExecutionPolicy RemoteSigned を Windows powershell で実行し、yes を選択します。

## SAML 例外時刻同期エラー

ユーザーが Unity Connection で SAML SSO 機能を設定しようとしたところ、時間の不一致に関連する次のエラーが発生しました。

SAML 例外の問題 : SAML2Exception

SubjectConfirationData の時刻が無効です

以下のタスクリストを使用して、問題の原因を特定し、修正します。

1. アイデンティティ プロバイダ (ADFS など) と Unity Connection のクロックが相互に同期していることを確認します。

2. 引き続き問題が発生する場合は、Unity Connection および ID プロバイダに関連付けられている NTP サーバーを確認します。これら両方のサーバーに関連付けられた NTP サーバーの時間が同期していることを確認します。

## SAML 例外無効なステータスコード

ユーザーが Cisco Unity Connection で SAML SSO 機能を設定しようとするとき、**[FIPS モード (FIPS mode)]** および署名アルゴリズムが **SHA1** である場合、以下の問題が発生します。

エラー: レスポンス中のステータスコードが無効です。

SAML 例外の問題: ServletException。

IdP の構成エラーです。IdP ログと設定を確認してください。

この問題を修正するには、以下のタスクリストを使用します。

1. Unity Connection の admin cli コマンド `utils sso set signing-algorithm sha256` を実行して、署名アルゴリズムを SHA1 から SHA256 に変更します。
2. Unity Connection で SAML SSO 機能を設定します。

## Unity Connection クラスターの 2 つのサーバー上で SAML SSO のステータスが間違っている

SAML SSO 機能のステータスが Unity Connection クラスターの 2 つのサーバーで異なる場合、以下を実行します。

- SAML SSO ステータスがサブスクリバサーバーで無効でパブリッシャサーバーで有効になっている場合、サブスクリバサーバーで Cisco Unity Connection 管理にログインし、オプション「無効なすべてのサーバーを修正」を選択します。
- パブリッシャサーバーに到達できないときに、サブスクリバサーバーで SAML SSO 機能を無効にする場合、ユーザーはパブリッシャサーバーから SAML SSO 機能を明示的に無効にする必要があります。逆も同様です。問題が解決しない場合は、サーバーの再起動が必要になる場合があります。
- パブリッシャ再構築の場合、管理者は、クラスターのパブリッシャサーバー上の IdP メタデータファイルを明示的に更新する必要があります。

## クロスオリジン リソース共有のトラブルシューティング

サードパーティのブラウザアプリケーションが、SAML シングルサインオンのステータスを取得するために、`http://<hostname>/ssosp/ws/public/singleSignOn` API を呼び出すことで、異なるオリジンから CORS リクエストを行う場合、ユーザーは「ドメインが許可されていません」というエラーメッセージを取得します。この問題を解決するには:

- ドメイン名がトレースファイルに適切に構成されていることを確認します。
- API メソッドタイプが正しく設定されているかどうかを確認してください。
- <Hostname> が API で正しく言及されているか確認してください。

## SAML SSO アクセスの問題に関する診断トレース

Unity Connection トレース レベルを有効にして、SAML SSO 機能に関連する問題を検出し、調査することができます。トレースは、システムサーバーへのコマンドラインアクセス (CLI) からオンにします。

指定されたコマンドは SAML SSO のトレースをオンにします:

```
admin: set samltrace level <trace-level>
```

定義されたトレースは以下のとおりです。

- デバッグ (Debug)
- Info
- 警告
- エラー (Error)
- 重大 (Fatal)

トレースは Unity Connection の次の場所で収集されます。

```
/var/log/active/tomcat/logs/ssosp
```



## 第 25 章

# 認証コード付与フローのトラブルシューティング

このセクションでは、認証コード付与フローの使用中に発生する可能性があるさまざまな問題とその解決方法について説明します。認証コード許可フローの場合、Unity コネクションは Jabber ユーザーを検証するための認証キーを提供する認証サーバーを使用します。

- [認証コード付与フローのトラブルシューティング \(245 ページ\)](#)

## 認証コード付与フローのトラブルシューティング

このセクションでは、認証コード付与フローの使用中に発生する可能性があるさまざまな問題とその解決方法について説明します。認証コード許可フローの場合、Unity コネクションは Jabber ユーザーを検証するための認証キーを提供する認証サーバーを使用します。

### Authz サーバーを構成できない

Unity Connection で Authz サーバーを構成している間、または Authz サーバーと Unity Connection の間でキーを同期している間、Cisco Unity Connection の管理の [新しい Authz サーバー] ページ、[Authz サーバーの編集] ページ、または [Authz サーバーの検索] ページで次のいずれかのエラーメッセージを受け取る場合があります。

- 「認証サーバーに接続できませんでした。Authz サーバーとのネットワーク接続を確認してください。詳細については、エラーログを確認してください」または
- 「認証サーバーに接続できませんでした」

「Authz サーバーへの接続に失敗しました。Authz サーバーとのネットワーク接続を確認してください。詳細については、エラーログを確認してください」または「Authz サーバーへの接続に失敗しました」というエラーメッセージを受信した場合は、次のことを確認します。

- Cisco Unified CM が稼働している必要があります
- Cisco Unified CM のバージョンは 11.5 (1) SU3 以降である必要があります
- 入力したポート番号は有効です。

- Authz サーバーの有効なホスト名、IP アドレス、または完全修飾ドメイン名 (FQDN) が入力されました。
- 「権限がありません - 無効なユーザー名またはパスワード」

「未承認 - 無効なユーザー名またはパスワード」エラーメッセージを受け取った場合、Authz サーバーに入力されたユーザー名またはパスワードが正しいことを確認します。

- 「証明書の検証に失敗しました。Authz サーバーに適切な Tomcat 証明書がアップロードされていることを確認してください。」または
- 「証明書の検証に失敗しました。Authz Server にアップロードされた Tomcat 証明書はまだ有効ではありません」または
- 「証明書の検証に失敗しました。Authz Server にアップロードされた Tomcat 証明書の有効期限が切れています」

上記のいずれかのエラーメッセージを受け取った場合、適切な Tomcat 証明書が Authz サーバーにアップロードされていることを確認するか、または **[証明書エラーを無視する (Ignore Certificate Errors)]** チェックボックスをオンにして、証明書検証エラーを無視します。

証明書をアップロードするには、Cisco Unified OS Administration にログインして、[セキュリティ (Security)] > [証明書管理 (Certificate Management)] に移動します。[証明書の検索/一覧表示 (Find and List Certificates)] ページで、[証明書/証明書チェーンのアップロード (Upload Certificate/Certificate Chain)] を選択します。[証明書/証明書チェーンのアップロード (Upload Certificate/Certificate Chain)] ページで、Cisco Unified CM の有効な証明書を Cisco Unity Connection tomcat-trust にアップロードします。

## Jabber ユーザーがログインできません

Jabber ユーザーがログインできない場合、以下を確認します。

- Jabber ユーザーは有効なユーザー名とパスワードを入力する必要があります。
- Cisco Unified CM の Tomcat サービスが稼働中です。
- Authz サーバーが Unity Connection で適切に構成されている。
- OAuth 認証コード許可フロー機能が Cisco Unified CM と Cisco Unity Connection の両方で有効になっている

また、Authz サーバーのアラートの分析に役立つ、RTMT の Cisco Syslog を収集することもできます。Cisco Syslog にアクセスするためのパスは、/var/log/active/syslog/CiscoSyslog です。

Cisco SysLog に「EvtAuthzKeyRotation」アラートが発生する場合、Cisco Unified CM で認証キーが変更されたことを示します。その結果、Unity Connection は Jabber ユーザーのトークンを検証できません。そのため、Jabber ユーザーはログインできません。

この問題を解決するには、Authz サーバーと Unity Connection の間で承認キーを同期する必要があります。キーを同期するには、Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] > [認証サーバー (Authz Servers)] に移動します。[認証サーバーの検索] ページで、[キーの同期] を選択します。

REST API を通じて承認キーを同期する方法については、「未定」を参照します。

Authz サーバーに関連する他の問題をトラブルシューティングするために、Authz サーバーの診断トレースを収集できます。診断トレースを有効にして収集する方法の詳細は、「Cisco Unity Connection Serviceability の [トレース](#)」を参照してください。

Jabber ユーザーがログインできません



## 第 26 章

# FAX のトラブルシューティング

• [Troubleshooting Fax](#) (249 ページ)

## Troubleshooting Fax

### ユーザーへの FAX 配信の問題

FAX がユーザーに配信されない場合、次のタスクリストを使用して、原因を特定し、問題を解決します。問題が解決するまで、提示された順序でタスクを実行してください。

ユーザーへの FAX 配信のトラブルシューティングタスクは以下の通りです。

1. MTA マイクロトレース (すべてのレベル) を有効にして、FAX が送信されているかどうかを確認します。マイクロトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) セクションを参照してください。
2. トレースログがファックスが送信されたことを示している場合、SMTP マイクロトレース (すべてのレベル) を有効にして、SMTP サーバーが FAX を処理する方法を調査します。マイクロトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) セクションを参照してください。
3. SMTP サーバー設定で Cisco Fax Server の IP アドレスがリストされており、Unity Connection が許可されていることを確認します。「[SMTP サーバーの設定が正しいことを確認する](#)」の項 (24-1 ページ) を参照してください。
4. メールクライアントを POP3 メールボックスに接続して、POP3 メールボックス内のファックスをチェックします。



(注) メールクライアントは POP3 メールボックスにメッセージを残すように設定されている必要があります。

**SMTP サーバー設定が正しいことを確認する**

5. RightFax Email Gateway で、POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことを確認します。「POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことを確認する」の項 (24-2 ページ) を参照してください。
6. ネットワーク上で、POP3 メールボックスのアカウントがパスワードの期限切れにならないように設定されていることを確認します。パスワードの有効期限が切れていると、FAX がルーティングできなくなります。
7. ファックスが Unity Connection に配信されたことを確認します。「Unity Connection への FAX 配信の確認」を参照してください。

**SMTP サーバー設定が正しいことを確認する**

## 手順

- 
- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)]> を展開し、[SMTP 設定 (SMTP Configuration)]> [サーバー (Server)] を選択します。
  - ステップ 2 SMTP サーバー設定ページで、[編集] メニューを開き、**IP アドレスアクセスリストを検索**を選択します。
  - ステップ 3 [IP アドレスアクセスリストの検索] ページで Cisco Fax Server の IP アドレスがリストに表示されていることを確認します。IP アドレスが追加されていない場合は、[新規追加] を選択して IP アドレスを追加します。
  - ステップ 4 Cisco Fax Server の IP アドレスに対応する Connection を [許可 (Allow)] するチェックボックスをオンにし、まだオンにされていない場合はオンにし、[保存 (Save)] を選択します。
- 

**POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことを確認する**

## 手順

- 
- ステップ 1 Windows の [スタート] メニューから、**コントロールパネル > RightFax Email Gateway** の順に選択します。
  - ステップ 2 [メール設定] ウィンドウの [全般] を選択します。
  - ステップ 3 [POP3 メールボックス名 (POP3 Mailbox Name)] フィールドで、エントリが Cisco Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)]> [FAX サーバー (Fax Server)]> [FAX サーバー設定の編集 (Edit Fax Server Configuration)] ページの Cisco Fax Server の SMTP アドレスと一致していることを確認します。
  - ステップ 4 [メールボックスパスワード] フィールドで、パスワードが正しいことを確認します。
  - ステップ 5 [メール配信方向] フィールドで **両方** が選択されていることを確認し、[OK] を選択します。
-

## FAX が Unity Connection に配信されたことを確認する

### 手順

- ステップ 1 Windows の [スタート (Start) ]メニューから、[すべてのプログラム (All Programs) ]> [RightFax FaxUtil] を選択します。
- ステップ 2 [RightFax FaxUtil] ウィンドウの左ペインで、テスト FAX を送信するユーザーを選択します。
- ステップ 3 [FAX] メニューで [新規作成] を選択します。
- ステップ 4 [FAX 情報] ダイアログボックスの **メイン** タブを選択します。
- ステップ 5 [名前] フィールドで下向き矢印を選択し、[メールアドレス] を選択します。
- ステップ 6 [メールアドレス] フィールドで、FAX 配信の問題が発生しているユーザーのメールアドレスを入力します。
- ステップ 7 **保存** を選択します。
- ステップ 8 右側のペインで、テスト FAX の送信中の状況をメモします。

(注)

ファックスの進行状況の表示を更新するには、**F5** を押します。

## ファックス機へのファックス配信の問題

FAX が FAX マシンに配信されない場合、次のタスクリストを使用して、原因を特定し、問題を解決します。問題が解決するまで、提示された順序でタスクを実行してください。

ファックス機でのファックス配信の問題をトラブルシューティングするためのタスクを次に示します。

1. FAX マシンに送信された FAX の状況を確認します。「[FAX 機に配信された FAX のステータスを確認する](#)」 (24-3 ページ) を参照してください。
2. メールクライアントを POP3 メールボックスに接続することで、FAX が POP3 メールボックスにあることを確認します。  
メールクライアントは POP3 メールボックスにメッセージを残すように設定する必要があります。
3. RightFax Email Gateway で、POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことを確認します。「[POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことを確認する](#)」の項 (24-3 ページ) を参照してください。
4. ネットワーク上で、POP3 メールボックスのアカウントがパスワードの期限切れにならないように設定されていることを確認します。パスワードの有効期限が切れていると、FAX がルーティングできなくなります。

## ファックス機に配信されたファックスの状況を確認する

5. SMTPサーバー設定でCisco Fax ServerのIPアドレスがリストされており、Unity Connectionが許可されていることを確認します。「SMTPサーバーの設定が正しいことの確認」を参照してください。
6. SMTP マイクロトレース（すべてのレベル）を有効にすることで、SMTPサーバーがFAXを処理する方法をトラブルシューティングします。マイクロトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング（1ページ）](#) セクションを参照してください。
7. SMTPメッセージが送信されなかったことがトレースログに示される場合、MTAマイクロトレース（すべてのレベル）を有効にして、FAXがどのように送信されるかを調査します。マイクロトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング（1ページ）](#) セクションを参照してください。
8. ユーザーがFAX送信しようとしたファイルの拡張子が、FAX送信可能なファイルの種類の一覧に含まれていることを確認します。「FAX可能なファイルタイプのリストが正しいことを確認する」の項（24-4ページ）を参照してください。

## ファックス機に配信されたファックスの状況を確認する

### 手順

- 
- ステップ1 Windowsの[スタート (Start)]メニューから、[すべてのプログラム (All Programs)] > [RightFax FaxUtil] を選択します。
  - ステップ2 [RightFax FaxUtil] ウィンドウの左ペインから、FAX機にFAXを送信したユーザーを選択し、[すべて (All)] を選択します。
  - ステップ3 右側のペインで、ファックスの状況と報告されている問題をメモします。
- 

## POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことを確認する

### 手順

- 
- ステップ1 Windowsの[スタート]メニューから、**コントロールパネル > RightFax Email Gateway**の順に選択します。
  - ステップ2 [メール設定] ウィンドウの[全般]を選択します。
  - ステップ3 [POP3 メールボックス名 (POP3 Mailbox Name)] フィールドで、エントリがCisco Unity Connection Administrationの[システム設定 (System Settings)] > [FAXサーバー (Fax Server)] > [FAXサーバー設定の編集 (Edit Fax Server Configuration)] ページのCisco Fax ServerのSMTPアドレスと一致していることを確認します。
  - ステップ4 [メールボックスパスワード] フィールドで、パスワードが正しいことを確認します。

ステップ5 [メール配信方向] フィールドで **両方** が選択されていることを確認し、[OK] を選択します。

## SMTP サーバー設定が正しいことを確認する

### 手順

- ステップ1 Cisco Unity Connection 管理で、[システム設定] を開き、[SMTP 設定 > サーバー] を選択します。
- ステップ2 SMTP サーバー設定ページで、[編集] メニューを開き、**IP アドレスアクセスリストを検索** を選択します。
- ステップ3 [IP アドレスアクセスリストの検索] ページで Cisco Fax Server の IP アドレスがリストに表示されていることを確認します。IP アドレスが追加されていない場合は、[新規追加] を選択して IP アドレスを追加します。
- ステップ4 Cisco Fax Server の IP アドレスに対応する Unity Connection を [許可 (Allow)] するチェックボックスをオンにし、まだオンにされていない場合はオンにし、[保存 (Save)] を選択します。

## FAX 可能なファイルタイプのリストが正しいことを確認する

### 手順

- ステップ1 Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細 (Advanced)] > [FAX] を選択します。
- ステップ2 [FAX の設定] ページの [FAX 送信可能ファイルタイプ] フィールドに表示されるファイル拡張子をメモします。
- ステップ3 ユーザーが FAX 送信しようとしたファイル拡張子がリストにない場合は、コンマを入力してから拡張子を入力し、[保存 (Save)] を選択します。

## FAX 通知の問題

Unity Connection からの FAX 通知がユーザーに対して有効になっていることを確認します。

### ユーザーに対して FAX 通知が有効になっていることを確認する

#### 手順

- ステップ1 Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、その後 [ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページで、ユーザーのエイリアスを選択します。

ステップ2 [編集 (Edit) ]メニューから [通知デバイス (Notification Devices) ]を選択します。

ステップ3 [通知デバイス] ページで、適切な通知デバイスの名前を選択します。

ステップ4 [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device) ]ページの [通知ルールイベント (Notification Rule Events) ]で、[FAX メッセージ (Fax Messages) ]チェックボックスをオンにして、[保存 (Save) ]を選択します。

## FAX レシートの問題

このセクションでは、一部の FAX レシート関連の問題のトラブルシューティング手順を説明します。

### Fax Receipts Not Delivered

Cisco Fax Server 上の配信済みレシートと未配達レシートのプレフィックスを確認する

#### 手順

ステップ1 Windows の [スタート (Start) ]メニューで、[コントロールパネル (Control Panel) ]> [RightFax Enterprise Fax Manager] を選択します。

ステップ2 [メール設定] ウィンドウの [全般] を選択します。

ステップ3 [RightFax Enterprise Fax Manager] ウィンドウの左ペインで、Cisco Fax Server の名前を選択します。

ステップ4 右側のペインの [サービス名] で、[ RightFax eTransport モジュール] までスクロールダウンします。

ステップ5 [RightFax eTransport Module] を右クリックして、[サービスの設定 (Configure Services) ]を選択します。

ステップ6 [カスタムメッセージ] タブを選択します。

ステップ7 該当するフィールドで、テキストの先頭にあるファックス失敗プレフィックスを確認します(デフォルトのファックス失敗プレフィックスは [ファックス失敗] です)。FAX 失敗プレフィックスを次のフィールドの先頭に表示することを推奨します:

- イメージングエラー
- 不正なフォームタイプ
- 不正な FAX 電話番号
- 再試行回数が多すぎる
- 送信エラー
- 不完全な FAX
- 無効な請求コード
- FAX に承認が必要
- FAX 番号がブロック

- 人間が応答した FAX
- ダイヤル拒否による FAX のブロック

フィールドの先頭のテキストが Cisco Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [詳細 (Advanced)] > [FAX] ページの [ファクス送信失敗通知の件名プレフィックス (Subject Prefix for Notification of a Failed Fax)] の値と一致する場合、Unity Connection はユーザーに失敗した FAX を通知します。

**ステップ 8** [送信成功] フィールドで、テキストの先頭にあるファクス成功プレフィックスを確認します(デフォルトのファクス成功プレフィックスは [Fax Success] です)。

フィールドの先頭のテキストが Cisco Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [詳細 (Advanced)] > [FAX] ページの [ファクス送信成功通知の件名プレフィックス (Subject Prefix for Notification of a Successful Fax)] の値と一致する場合、Unity Connection はユーザーに成功した FAX を通知します。

**ステップ 9** [OK] を選択します。

---

## Cisco Unity Connection で配信済みレシートと配信不能レシートのプレフィックスを確認する

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細 (Advanced)] > [FAX] を選択します。
  - ステップ 2** [FAX 設定 (Fax Configuration)] ページの [FAX 送信成功通知の件名プレフィックス (Subject Prefix for Notification of a Successful Fax)] フィールドで、設定が「[Cisco Fax Server 上の配信済みレシートと未配信レシートのプレフィックスを確認する](#)」の手順 (24-5 ページ) のステップ 8 で説明されている [正常送信 (Successful Send)] フィールドのプレフィックスと一致していることを確認します。
  - ステップ 3** [FAX 送信失敗通知の件名プレフィックス (Subject Prefix for Notification of a Failed Fax)] フィールドで、設定が、「[Cisco Fax Server 上の配信済みレシートと未配信レシートのプレフィックスを確認する](#)」の手順 (24-5 ページ) のステップ 7 で説明されているフィールドのプレフィックスと一致していることを確認します。
  - ステップ 4** 保存を選択します。
-

## User Mailbox is Filled with Fax Notifications

### FAX 通知を無効にする

#### 手順

- ステップ 1 [RightFax Enterprise Fax Manager] ウィンドウの右ペインで **[ユーザー (Users)]** を展開し、FAX 通知を無効にするユーザーを右クリックして、そして **[編集 (Edit)]** を選択します。
- ステップ 2 [ユーザー編集] ダイアログボックスで **通知** タブを選択します。
- ステップ 3 [FAX 受信に関する通知] の下で、**[初回受信時]** チェックボックスのチェックを解除します。
- ステップ 4 [OK] を選択します。
- ステップ 5 FAX 通知を無効にする残りのすべてのユーザーに対して、**手順 1** ~ **手順 4** を繰り返します。
- ステップ 6 [RightFax Enterprise Fax Manager] ウィンドウを閉じます。

## FAX の印刷に関する問題

印刷のために FAX 機に送信したが、ドキュメントの一部が印刷されない場合は、次の操作を行ってください。

- MTA マイクロトレースを使用して、ファックスにレンダリングされないファイルを判別します。ファイルの種類をメモします。マイクロトレースを有効にしてトレースログを表示する方法については、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) セクションを参照してください。
- FAX 送信可能なファイルの種類に、印刷のために FAX マシンに送信したファイルの種類が含まれていることを確認します。「[FAX 可能なファイルタイプのリストが正しいことを確認する](#)」の項 (24-6 ページ) を参照してください。

### FAX 可能なファイルタイプのリストが正しいことを確認する

#### 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、**[システム設定 (System Settings)]** を展開し、**[詳細 (Advanced)]** > **[FAX]** を選択します。
- ステップ 2 [FAX の設定] ページの [FAX 送信可能ファイルタイプ] フィールドに表示されるファイル拡張子をメモします。
- ステップ 3 ユーザーが FAX 送信しようとしたファイル拡張子がリストにない場合は、コンマを入力してから拡張子を入力し、**[保存 (Save)]** を選択します。



## 第 27 章

# トラブルシューティング レポート

- [Troubleshooting Reports](#) (257 ページ)

## Troubleshooting Reports

### 概要

生成したレポートにデータが表示されない場合、以下のタスクリストを使用して、原因を特定し、問題を解決します。

1. Unity Connection Reports Data Harvester サービスが実行中であることを確認します。  
「[Connection がデータハーベスタサービスが実行中と報告することを確認する](#)」の項 (25-1 ページ) を参照してください。
2. レポートデータの収集サイクルを調整します。「[レポートデータ収集サイクルを調整する](#)」の項 (25-2 ページ) を参照してください。
3. トレースを使用してレポートのトラブルシューティングを行います。適切なトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング](#) (1 ページ) セクションを参照してください。

利用可能なレポートおよび生成方法の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/serv\\_administration/guide/b\\_15cucservag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/serv_administration/guide/b_15cucservag.html) にある『Cisco Unity Connection Serviceability アドミニストレーションガイド、リリース 15』の「[レポートを使用する](#)」の章を参照してください。

## 接続レポート Data Harvester サービスが実行中であることを確認する

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール] メニューを展開し、[サービス管理] を選択します。

- ステップ 2** Control Center – 機能サービスのページの [オプションのサービス] で、**接続レポートデータ収集** サービスを見つけます。
- ステップ 3** Connection Reports Data Harvester サービスのアクティベート状況が **アクティベート** であることを確認します。アクティベートのステータスが [非アクティブ (Deactivated)] の場合、[**アクティブ (Activate)**] を選択します。
- ステップ 4** 接続レポート Data Harvester サービスのステータスが **開始済み** になっていることを確認します。サービス状況が [停止] の場合、[**開始**] を選択します。
- ステップ 5** 接続レポート Data Harvester サービスの実行時間が 00:00:00 よりも大きいことを確認します。実行時刻が 00:00:00 である場合、接続レポート Data Harvester サービスを停止します、その後 **手順 3** と **手順 4** を繰り返します。
- 

## レポート データ収集サイクルの調整

### 手順

---

- ステップ 1** [データ収集サイクル] フィールドの値が高すぎる場合、データ収集の各サイクル間の時間が長すぎるため、データがレポート用にまだ収集されていない可能性があります。
- ステップ 2** Cisco Unity Connection Administration で、[**システム設定 (System Settings)**] を展開し、[**詳細 (Advanced)**] > [**レポート (Reports)**] を選択します。
- ステップ 3** [レポート構成] ページの [データ収集サイクル間の分] フィールドで、レポートのデータ収集の各サイクル間の時間 (分) を入力します。デフォルトは 30 分です。
- ステップ 4** **保存** を選択します。
-



## 第 28 章

# Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のトラブルシューティング

- [概要 \(259 ページ\)](#)
- [ユーザーが Cisco PCA ページにアクセスできない \(260 ページ\)](#)
- [ユーザーが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスするときに表示されるセキュリティ警告 \(261 ページ\)](#)
- [ユーザーが Cisco PCA から Unity Connection ウェブツールにアクセスできない \(262 ページ\)](#)
- [ユーザーが Cisco PCA のページの変更を保存できない \(262 ページ\)](#)
- [Cisco PCA エラーメッセージ \(263 ページ\)](#)
- [メニューバーのテキストが表示されない \(Microsoft Windows のみ\) \(266 ページ\)](#)
- [Tomcat サービスが起動しているかどうかを確認する \(267 ページ\)](#)

## 概要

Cisco Personal Communications Assistant (PCA) は、ユーザーが Unity Connection でメッセージや個人的な基本設定を管理するために、Cisco Unity Connection ウェブツールへのアクセスを提供するポータルサイトです。Unity Connection ウェブツールには、Messaging Assistant、Messaging Inbox、Cisco Unity Connection パーソナル通話転送ルールが含まれます。Cisco PCA はインストール中に Unity Connection サーバーにインストールされます。

Cisco パーソナルコミュニケーションアシスタントの問題をトラブルシューティングするためのタスクを以下に示します。

- 問題に関連するエラーメッセージがある場合は、「[Cisco PCA のエラーメッセージ](#)」の項 ([28-3 ページ](#)) を参照してください。
- 「[ユーザーが Cisco PCA ページにアクセスできない](#)」の項 ([26-1 ページ](#)) を参照し、URL、不正なブラウザ設定、またはサポート対象外のソフトウェアがワークステーションにインストールされていることを含め、ユーザーが Cisco PCA ページにアクセスできない最も一般的な理由を考えます。

- ユーザーが Cisco PCA ウェブサイトをまったく参照できない、または Cisco PCA アプリケーションへのアクセスに問題がある場合、[ユーザーおよび管理者アクセスのトラブルシューティング \(33 ページ\)](#) の章で該当するトラブルシューティング手順を参照してください。
- Media Player が正しく表示されない、またはまったく表示されない場合に問題がある場合は、「[Media Player のトラブルシューティング](#)」の章を参照してください。
- メニューバーにテキストが表示されない場合は、「[メニューバーのテキストがない \(Microsoft Windows のみ\)](#)」の項 ([26-6 ページ](#)) を参照してください。
- Tomcat サービスが実行中であることを確認します。「[Tomcat サービスが起動していることを確認する](#)」の項 ([28-7 ページ](#)) を参照してください。
- ロケールをサポートするために、ブラウザ設定が適切に変更されているかどうかを確認します。

問題を解決できず、Cisco TAC に問題を報告する予定の場合は、システムおよび問題に関する情報を提供するように求められます。

## ユーザーが Cisco PCA ページにアクセスできない

ユーザーは Cisco Personal Communications Assistant (PCA) ウェブサイトを使用して、Messaging Assistant とパーソナル着信転送ルールのページにアクセスします。

ユーザーが Cisco PCA ページにアクセスできない場合、以下の原因が考えられます。

- **Cisco PCA URL では大文字と小文字が区別されます** —ユーザーは URL <http://<Cisco Unity Connection server>/ciscopca> から Cisco PCA にアクセスできます。ただし、URL では大文字と小文字が区別されることに注意してください。
- **ブラウザまたはクライアントの構成が適切に構成されていない** —ユーザーが Cisco PCA ページのいずれにもアクセスできない場合、ユーザーのブラウザまたはクライアントワークステーションが適切に構成されていない可能性があります。ブラウザとクライアントワークステーションが『[Cisco Unity Connection リリース 15 版ユーザーワークステーション設定ガイド](#)』に従って設定されていることを確認してください。ガイドは [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/user\\_setup/guide/b\\_15cucuwsx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/user_setup/guide/b_15cucuwsx.html) で入手できます。
- **クライアントワークステーションにサポートされていないソフトウェアがインストールされている** —ユーザーがワークステーションにサポートされていないソフトウェアの組み合わせまたはサードパーティアプリケーションをインストールしていないことを確認します。  
[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/compatibility/matrix/cucclientmtx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/compatibility/matrix/cucclientmtx.html) で入手可能な『[Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection とユーザーワークステーション上のソフトウェア](#)』を参照してください。

また、ユーザーはウェブ受信箱の URL にアクセスし、そこから [Messaging Assistant] および [パーソナル着信転送ルール] ページにリンクできます。ウェブ受信箱の URL は `http://<Unity Connection server>/inbox` です。

## ユーザーが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスするときに表示されるセキュリティ警告

インストール中に生成された自己署名証明書を使用して、Cisco PCA に SSL Unity Connection を提供する場合、ユーザーのウェブブラウザには、サイトの信頼性を確認できないことをユーザーに警告するメッセージが表示されるため、その内容は信頼できません。同様に、自己署名 SSL 証明書を使用して IMAP メールクライアントから Unity Connection へのアクセスを保護する場合、Unity Connection での使用をサポートしている一部のメールクライアントは SSL セキュリティメッセージを表示します。

アラートが表示されてもユーザーは Unity Connection にアクセスできますが、ユーザーが Cisco PCA を参照したり、IMAP メールクライアントからメッセージにアクセスしたりするときのセキュリティアラートを管理または排除するために、次のオプションのいずれかを検討してください。

- SSL 証明書を各ユーザーのワークステーションの信頼されたルートストアに追加します。このようにして、ユーザーにセキュリティの警告が表示されないようにすることができます。次の「[ユーザーのワークステーションの信頼されたルートストアに SSL 証明書を追加する](#)」手順を参照してください。
- ブラウザまたはメールクライアントが警告を表示し、続行する方法を尋ねるとき、「永久に受け入れる」(または同様の)オプションを選択するようにユーザーに伝えます。ブラウザおよび/またはメールクライアントに常に証明書を受け入れるように指示した後、ユーザーに再度表示されるアラートはありません。

## ユーザーワークステーションの信頼されたルートストアに SSL 証明書を追加する

### 手順

- ステップ 1** Unity Connection サーバーの OS 管理アプリケーションから、右クリックして証明書をダウンロードし、ファイルとして保存します。
- ステップ 2** 各ユーザーのワークステーションに証明書をコピーし、ブラウザのツールまたは IMAP クライアント(該当する場合)を使用して証明書をインポートします。

## ユーザーが Cisco PCA から Unity Connection ウェブツールにアクセスできない

ユーザーが Cisco Personal Communications Assistant (PCA) にはアクセスできるが、Messaging Assistant またはパーソナル通話転送ルールにアクセスできない場合、以下の原因が考えられます。

- Cisco Unity Connection Administration の [サービスクラス (Class of Service) ] > [サービスクラスの編集 (Edit Class of Service) ] ページまたは [サービスクラス (Class of Service) ] > [新しいサービスクラス (New Class of Service) ] ページで、ユーザーに適切なサービスクラス権限を付与する必要があります。これにより、ユーザーは [Messaging Assistant] にアクセスできます。ユーザーが割り当てられたサービスクラスでは、[ユーザーに Messaging Assistant の使用を許可する] 設定が有効になっている必要があります。



(注) ウェブ受信箱がメッセージング受信箱に取って代わりました。  
ウェブ受信箱のトラブルシューティング情報は、「[ウェブ受信箱のトラブルシューティング](#)」の章を参照してください。

- Cisco Unity Connection Administration の [サービスクラス (Class of Service) ] > [サービスクラスの編集 (Edit Class of Service) ] ページまたは [サービスクラス (Class of Service) ] > [新しいサービスクラス (New Class of Service) ] ページで、ユーザーに適切なサービスクラス権限を付与する必要があります。これにより、ユーザーは [パーソナル通話転送ルール (Personal Call Transfer Rules) ] にアクセスできます。ユーザーが割り当てられているサービスクラスでは、[ユーザーにパーソナル着信転送ルールの使用を許可する] 設定が有効になっている必要があります。

## ユーザーが Cisco PCA のページの変更を保存できない

ユーザーのブラウザ設定が一時インターネットページを自動的にキャッシュするように設定されている場合、ユーザーはブックマークまたはお気に入りを作成して、Messaging Assistant またはパーソナル着信転送ルールのウェブページにアクセスできます。しかし、このページは読み取り専用です。個々のページではなく、Cisco PCA ホームページをブックマークする必要がありますことをユーザーに説明します。また、回避策として、ユーザーはブラウザ設定を変更しないでください。ブラウザが新しいバージョンの一時インターネットファイルを自動的に確認するように設定されていない場合、Media Master コントロールは正しく表示されません。

## Cisco PCA エラーメッセージ

「ファイルが見つかりません」や「不正なアクセス」などのブラウザエラーメッセージに加えて、ユーザーは Cisco PCA 特有のエラーメッセージ、Java プラグインのエラーメッセージ、Tomcat のエラーメッセージを Cisco PCA にサインインするとき、またはメッセージングアシスタント、メッセージングインボックス、または Cisco Unity Connection パーソナル通話転送ルールを使用するときに見ることがあります。

ユーザーに表示される 4 種類のエラーメッセージを次の表に示します:

ブラウザエラーメッセージ	ブラウザのエラーメッセージは、Cisco PCA のインストールに失敗した、ユーザーが Unity Connection サーバーへのネットワークアクセスを持たない、ブラウザが正しく設定されていない、またはユーザーが必要なセキュリティ証明書 (Cisco PCA が SSL 接続を使用する場合) をインストールしていないことを示す場合があります。
Cisco PCA 固有のエラーメッセージ	Cisco PCA 固有のエラーメッセージは、サインインページまたは別の Cisco PCA ページに表示され、通常はユーザー資格情報または Cisco PCA 内のアクションに問題があることを示します。
Java プラグインのエラーメッセージ	Java プラグイン固有のエラーまたは警告メッセージは、Media Master をウェブページに統合するための Java プラグインをロードするページで発生するポップアップアラートです。これらのメッセージは通常、Media Master を含むページに移動したときに、Java プラグインが初めてロードされたときに表示されます。
Tomcat エラーメッセージ	Tomcat エラーは、Unity Connection サーバーでファイルの破損やメモリ不足などのシステムエラーが発生した場合に発生します。通常、Tomcat エラーメッセージには、一連のアプリケーションエラーが一覧表示されます。各例外の後には、エラーが発生したときに Tomcat サービスが実行しようとしていた内容が表示されます。一部の例外では、エラーを説明するメッセージも提供されます。エラーメッセージの [例外] および [根本原因] セクションには、問題に関する追加情報が記載されている場合があります。

### エラーメッセージ: 「サインイン状況-アカウントがロックされています。」

「サインイン状況-アカウントがロックされました」というエラーメッセージが表示された場合、サインインの失敗回数が許容値を超えた可能性があります。(この制限は Cisco Unity Connection 管理の [システム設定] > [認証規則] ページで設定します。) ユーザーが資格情報を忘れたか、権限のないユーザーがアクセスしようとした可能性もあります。

以下のタスクリストを使用して、問題の原因を特定し、修正します。

エラーメッセージ：「Apache Tomcat/<Version> – HTTP ステータス 500 – 内部サーバーエラー。」

1. アカウントがロックされていることを確認するには、Cisco Unity Connection 管理で、[ユーザー]>各ユーザーの [パスワード設定の編集] ページで、[パスワードを選択] メニューの [ウェブアプリケーション] を選択します。[ウェブアプリケーションのパスワード設定] で、ユーザー資格情報のステータスを確認して、パスワードが管理者によってロックされたのか、サインイン試行に失敗したのか、またはサインイン試行の失敗回数を越えた後でパスワードがロックされたのかを判断できます。
2. ユーザーアカウントのロックを解除するには、Cisco Unity Connection 管理で、[ユーザー]>各ユーザーの [パスワード設定の編集] ページで、[パスワードを選択] メニューの [ウェブアプリケーション] を選択します。[ウェブアプリケーションのパスワード設定] の下で、[ロック解除パスワード] を選択します。



- (注) デフォルトのアプリケーション管理アカウントがロックされている場合、例えばパスワードの期限が切れているか、ログインに何回も失敗したことが原因で、アプリケーション管理アカウントは Cisco Unified Serviceability にログインできません。インストール時に既定のアプリケーション管理アカウントのアカウント名とパスワードを指定します。また、Cisco Unity Connection の管理で追加のアプリケーション管理アカウントを作成し、管理します。アカウントのロックを解除するには、`utils cuc reset password CLI` コマンドを使用してパスワードを変更します。パスワードを変更すると、アカウントのロックも解除されます。（アカウントがハッキングされた場合、パスワードも変更せずにロック解除することは望ましくありません。）

## エラーメッセージ：「Apache Tomcat/<Version> – HTTP ステータス 500 – 内部サーバーエラー。」

インストール時のファイルの破損、または Tomcat のメモリ破損が原因で、ユーザーに「Apache Tomcat/<version> – HTTP ステータス 500 – 内部サーバーエラー」というエラーメッセージが表示される場合があります。これが問題の原因であることを確認するには、Tomcat エラーページで例外の根本原因を確認します。次のような例外メッセージが表示される場合、ファイルまたはメモリが破損しています。

```
java.lang.ClassFormatError: <classpath>/<classname> (定数プールインデックスが不正です)
```

Cisco TAC に連絡してください。

## エラーメッセージ：「サイトは利用できません。」

ユーザーに「サイトが利用できません」というエラーメッセージが表示された場合は、Apache Tomcat サービスが実行中であることを確認してください。「[Tomcat サービスが起動していることを確認する](#)」の項 (28-7 ページ) を参照してください。

## Cisco Unity Connection Administration または Cisco PCA で PC マイク使用時のエラーメッセージ：「<Save Message>に失敗しました」

既存の .wav ファイルをアップロードするか、新しい録音メッセージを音声名または PC マイクを使用した挨拶として保存するときに、操作に失敗したことを示すエラーメッセージが表示されます。たとえば、ユーザーが PC のマイクを使用して新しい挨拶を保存する場合、ユーザーは「挨拶の保存に失敗しました」というエラーメッセージを受け取ります。このエラーメッセージは、ユーザーが Cisco Unity Connection の管理 (CUCA) または Cisco Unity Connection の Cisco Personal Communications Assistant (CPCA) ウェブアプリケーションのいずれかを使用している場合に表示されます。クライアント側の Java コンソールログには次の例外も表示されます:

```
スレッド「Timeout guard」で例外が発生しました。java.security.AccessControlException: アクセスが拒否されました (java.net.SocketPermission connect, resolve)
```

録音されたメッセージを正常に送信するには、以下のエントリをクライアント側 JRE セキュリティ プロファイル ファイルに追加し、そのファイルは通常 **java.policy** という名前で、Unity Connection サーバーの IP アドレスを使用します。クラスターの場合、パブリッシュとサブスクライバのそれぞれに対してエントリを追加する必要がある場合があります。

```
permission java.net.SocketPermission, "connect,resolve";
```

java.policy セキュリティ プロファイル ファイルの変更時に権限エラーが発生した場合、ファイルの権限を親からの権限を継承しないようにし、読み取り専用にしないように設定する必要があります。

## エラーメッセージ：「アプリケーションがセキュリティ設定によりブロックされました。セキュリティ設定により、自己署名アプリケーションの実行がブロックされています。」

次の条件の下で、ユーザーに次のエラーメッセージが表示されます。「アプリケーションがセキュリティ設定によりブロックされました。セキュリティ設定により、自己署名アプリケーションの実行がブロックされています」

- 既存の .wav ファイルをアップロードしている間、または新規の録音されたメッセージをボイス名または
- 既存の .wav ファイルをアップロードするとき、またはグリーティングとして録音された新しいメッセージを保存するとき。

ウェブブラウザとしての IE で、Java バージョン 7 最新の更新とともに Media Master バーを使用しています。

問題を解決するには、次の手順に従います。

1. Java コントロールパネルの [セキュリティ] タブを選択します。
2. [例外サイトリスト] ウィンドウで [追加] を選択します。

電話を使用して **Media Master** から録音を再生しようとするとき「アクセスが拒否されました」というエラーメッセージが表示される

3. [場所] の下にある空のフィールドに URL を入力します。
4. [追加] を選択し、リストが完成するまで URL を入力します。[OK] を選択して、入力した URL を保存します。
5. [キャンセル] を選択すると、URL は保存されません。

## 電話を使用して **Media Master** から録音を再生しようとするとき「アクセスが拒否されました」というエラーメッセージが表示される

ユーザーがウェブの受信箱から Cisco Personal Communications Assistant (CPCA) を開いて録画を再生しようとするとき、「アクセスが拒否されました」というエラーが表示されます。この問題を解決するには、ウェブ受信箱から開く代わりに、新しいウィンドウで直接 Cisco PCA を開き、録画を再生してください。

## メニューバーのテキストが表示されない (Microsoft Windows のみ)

Cisco Personal Communications Assistant ウェブツールのメニューバーにテキストがなく、メニュー項目を示す下矢印しか表示されていない場合は、次の手順を行ってください。

## Cisco パーソナルコミュニケーションアシスタントのメニューバーに必要な DLL の再登録

### 手順

- ステップ 1 ユーザーのワークステーションで、[スタート (Start)] を選択し、[実行 (Run)] を選択します。
- ステップ 2 [実行] ウィンドウで、**regsvr32 msscript.ocx** と入力し、[OK] を選択します。
- ステップ 3 DLL の登録に成功したことを示すダイアログボックスで、[OK] を選択します。
- ステップ 4 [開始] を選択し、[ファイル名を指定して実行] を選択します。
- ステップ 5 [ファイル名を指定して実行] ウィンドウで、「regsvr32 dispex.dll」と入力し、[OK] を選択します。
- ステップ 6 DLL の登録に成功したことを示すダイアログボックスで、[OK] を選択します。
- ステップ 7 [開始] を選択し、[ファイル名を指定して実行] を選択します。
- ステップ 8 [ファイル名を指定して実行] ウィンドウで、「regsvr32 vbscript.dll」と入力し、[OK] を選択します。
- ステップ 9 DLL の登録に成功したことを示すダイアログボックスで、[OK] を選択します。

## Tomcat サービスが起動しているかどうかを確認する

以下のタスクを実行して、Tomcat サービスが実行中であることを確認し、必要に応じて、Tomcat サービスを再起動します。

1. Real-Time Monitoring Tool (RTMT) または Command Line Interface (CLI) のいずれかを使用して、Tomcat サービスが実行中であることを確認します。適用可能な手順を実行します。
  - Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して、Tomcat サービスが実行中であることを確認する (26-7 ページ)
  - コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスが実行中であることを確認する (26-7 ページ)
2. 必要に応じて、コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスを再起動します。「コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して Tomcat サービスを再起動する」を参照してください。

## Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して、Tomcat サービスが実行中であることを確認する

### 手順

**ステップ 1** Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。

(注)

RTMT の使用の詳細については、『Cisco Unified Real Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』 ([http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_ガイドs\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_ガイドs_list.html)) を参照してください。

**ステップ 2** システムメニューで **サーバー > クリティカルサービス** を選択します。

**ステップ 3** [システム] タブで [Cisco Tomcat] を見つけ、そのステータスを表示します。状況はアイコンで表示されません。

コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスが実行中であることを確認する

## コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスが実行中であることを確認する

### 手順

---

ステップ1 すべてのサービスを一覧表示するには、CLI コマンド **utils service list** を使用します。

(注)

CLI コマンドの使用に関する詳細は、

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) にある、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。

ステップ2 Cisco Tomcat サービスの CLI 出力をスキャンし、そのステータスが **開始済み** であることを確認します。

---

## コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスを再起動する

### 手順

---

Cisco Tomcat サービスを再起動するには、CLI コマンド **utils service restart Cisco Tomcat** を使用します。

(注)

CLI コマンドの使用に関する詳細は、

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) にある、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。

---



## 第 29 章

# パーソナル着信転送ルールのトラブルシューティング

• [Troubleshooting Personal Call Transfer Rules](#) (269 ページ)

## Troubleshooting Personal Call Transfer Rules

### パーソナル着信転送ルール設定が利用できない

ユーザーが電話インターフェイスのパーソナル通話転送ルール設定メニューが聞こえない、または Cisco パーソナル通信のアシスタントで Cisco Unity Connection パーソナル通話転送ルールウェブツールリンクが表示されない場合、そのユーザーがパーソナル通話転送ルールウェブツールへのアクセスが可能なサービスクラスに割り当てられていることを確認します。

さらに、次の手順を実行して、地域制限なし機能ライセンス オプションの値が [はい] に設定されていることを確認します。値が [いいえ] に設定されている場合、パーソナル着信転送ルールは使用できず、英語-米国は使用できません。この問題を解決するには、この機能が有効なライセンスをインストールしてから、Cisco Unity Connection を再起動します。(この機能を有効にするには追加料金が必要な場合があります。Cisco アカウントチームに連絡して更新されたライセンス ファイルを入手してください。) 詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/install\\_upgrade/guide/b\\_15cuciumg.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/install_upgrade/guide/b_15cuciumg.html) にある『Cisco Unity Connection インストール、アップグレード、メンテナンスガイド、リリース 15』の「[ライセンスを管理する](#)」の章を参照してください。

### 地域制限なし機能ライセンス オプションの値の決定

#### 手順

ステップ 1 Cisco Unity Connection 管理で、システム設定 を開き、ライセンスを選択します。

ステップ2 [ライセンス数] の表の下で、[米国英語での使用と許可されるパーソナル着信ルーティングルール (LicRegionIsUnrestricted)] の値が [はい] に設定されていることを確認します。

## パーソナル着信転送のルールと宛先

パーソナル着信転送ルールでは、着信を電話の宛先、宛先グループ、またはボイスメールに転送できます。宛先グループには、少なくとも1つの電話宛先が含まれる必要があります。SMS および SMTP デバイスを含むこともできます。宛先グループ内の宛先は、リストされている優先順位に従って順番に試行され、宛先の電話が応答されるか、発信者が電話を切るまで続きます。

ユーザーが Messaging Assistant ウェブツールに通知デバイスの電話番号を入力すると、その番号が [宛先の表示] ページに表示され、ルールの宛先として使用できます。通知デバイスを有効にする必要はありません。あらかじめ入力されているこれらの宛先は、パーソナル着信転送ルールウェブツールで編集したり削除したりすることはできません。これらは、Messaging Assistant の [通知デバイス] ページでのみ編集できます。

ポケベルの宛先はルールでサポートされている宛先ではないため、[宛先の表示 (View Destinations)] ページには表示されないことに注意してください。

## 通話スクリーニングと通話保留のオプション

パーソナル着信転送ルールウェブツールで通話スクリーニングと通話保留のオプションを利用できない場合、以下の情報を使用して、考えられる原因のトラブルシューティングを行ってください。

- ユーザーが、通話スクリーニングおよび/または通話保留のオプションへのアクセスを許可するサービスクラスに属していることを確認します。



(注) 通話保留は、プライマリ内線への通話にのみ適用されます。

- パーソナル着信転送ルールウェブツールで、ユーザーが着信スクリーニングのオプションへのアクセスを許可するサービスクラスに属している場合でも、[通話のスクリーニング] チェックボックスがグレー表示される場合があります。オプションがグレー表示されている場合、以下の手順に従って問題を解決してください。

## パーソナル通話転送ルールウェブツールで通話のスクリーニングオプションを有効にする

### 手順

- ステップ 1** パーソナル通話転送ルール Web ツールの [設定 (Preferences) ] メニューで、[通話保留とスクリーニング (Call Holding and Screening) ] を選択します。
- ステップ 2** [通話の保留とスクリーニングのオプション] ページで、[通話のスクリーニング] セクションで少なくとも 1 つのオプションが有効になっていることを確認します。

## 規則の適用に関する問題

ルールが期待通りに適用されない場合、以下の問題が考えられます。

- アクティブなルールセットが作成されたが、ユーザーが着信したときに失敗する：「[アクティブなルールを持つユーザーが着信したときに、ルールが適用されない](#)」 (27-3 ページ) を参照してください。
- 特定の発信者からの通話にのみ適用されることをユーザーが想定していた場合に、すべての着信にルールが適用される：パーソナル通話転送ルールは、「From」または「Not From」の条件を設定せずに作成できます。このように設定すると、すべての着信にルールが適用されます。
- ミーティングに関連するルールまたはカレンダー エントリが期待どおりに機能しない：「[ミーティング条件に基づくルールが正しく適用されない](#)」 (27-4 ページ) を参照してください。
- 発信者または発信者グループに基づくルールが正しく適用されない—ユーザーのプライマリ内線、自宅電話、職場電話、モバイル端末、あるいは管理者が定義した電話番号またはユーザーが定義した連絡先は、着信発信者 ID または ANI と一致する必要があります。Unity で指定された発信者の電話番号が、着信した発信者番号番号または ANI と一致することを確認します。
- 時間条件に基づくルールが正しく適用されない—ユーザーに対して正しいタイムゾーンが選択されていることを確認してください。必要に応じて、Cisco Unity Connection 管理のユーザーの [ユーザーの基本設定の編集] ページで、選択しているタイムゾーンを変更します。

## アクティブなルールを持つユーザーが着信したときに、ルールが適用されない

ルールセットが失敗する理由はいくつかあります。

## パーソナル着信転送ルールを使用するための基本転送ルールの設定

- また、パーソナル通話転送ルールは、アクティブな基本ルール（標準、オプション、または時間外転送ルール）が、基本設定の代わりにパーソナル通話転送ルールを適用するように設定されている場合にのみ使用されます。
- ルールセットは曜日に対して指定されているが、現在の日付を含む日付範囲に対して別のルールセットが有効な場合、日付範囲ルールセットが優先されます。
- 完全なダイヤル可能な電話番号がない場合、転送は失敗する場合があります。他に試す接続先がない場合は、発信者はボイスメールに転送されます。

以下のトラブルシューティングのステップを使用して、問題を解決します。

- アクティブな基本転送ルールがパーソナル通話転送ルールを使用するように設定されていることを確認します。「[パーソナル着信転送ルールを使用するための基本転送ルールの設定](#)」を参照してください。
- [着信転送ルール テスター] を使用して、ルールが有効かどうかを確認します。テストにより、どのルールが現在呼び出されているかがわかります。結果に基づいて、ルールセット内のルールの優先順位を変更することができます。



(注) テストしているルールを含むルールセットは、着信転送ルールのテスターが機能するために有効またはアクティブである必要があります。

- ルールセットの宛先にダイヤル可能な電話番号が含まれていることを確認します。これには電話システムが要求するアウトダイヤルアクセス コードも含まれます。
- [ルールの設定] ページで、[パーソナル着信転送ルールのすべての処理を無効にする] チェックボックスがオフになっていることを確認します。チェックボックスがオンの場合、すべてのルール処理が無効になります。

## パーソナル着信転送ルールを使用するための基本転送ルールの設定

また、パーソナル通話転送ルールは、アクティブな基本ルール（標準、オプション、または時間外転送ルール）が、基本設定の代わりにパーソナル通話転送ルールを適用するように設定されている場合にのみ使用されます。

ユーザーに対してパーソナル着信転送ルールをオンにするには、次の手順を行います。

ユーザーは、**Messaging Assistant** を使用して、パーソナル着信転送ルールを適用するための基本転送ルールを設定することもできます。

## ユーザーごとにパーソナル着信転送ルールをオンにする

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、その後 [ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページで、パーソナル着信転送ルールをオンにするユーザーのエイリアスを選択します。
- ステップ 2 [編集 (Edit)] メニューで、[転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
- ステップ 3 [転送ルール] の表で、パーソナル着信の転送ルールと共に使用する転送ルールを選択します。
- ステップ 4 [転送ルールの編集] ページにある、[この基本ルールがアクティブなとき] フィールドで、[パーソナル着信転送ルールを適用] を選択し、[保存] を選択します。
- ステップ 5 使用するその他の転送ルールごとに、手順 2 から 手順 4 を繰り返します。

## ミーティング条件に基づくルールが正しく適用されない

パーソナル着信転送ルールに Microsoft Exchange カレンダーの予定に基づく条件がある場合、ルールが期待通りに適用されない場合があります。カレンダー情報は 30 分ごとにキャッシュされるため、新しく作成された予定はまだキャッシュされていない可能性があります。

以下のトラブルシューティングの手順を試してください。

- Exchange 外部サービスが適切に設定されていることを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイドメッセージングサービス (Unified Messaging Services)] を展開し、すべての設定が正しいことを確認します。
- 適切なサービスがユーザーのユニファイドメッセージングアカウントとして設定されていることを確認します。Cisco Unity Connection の管理で、[ユーザー] を選択し、ユーザーを検索します。[ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [ユニファイドメッセージングアカウント (Unified Messaging Accounts)] を選択して設定を確認します。



(注) 外部サービスアカウントの設定に関する詳細は、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/unified\\_messaging/guide/b\\_15cucumgx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/unified_messaging/guide/b_15cucumgx.html) にある『Cisco Unity Connection ユニファイドメッセージングガイド、リリース 15』の「ユニファイドメッセージングの紹介」の章の「[カレンダーおよび連絡先のインテグレーション](#)」の項を参照してください。

- Exchange サーバーと Unity Connection サーバーのクロックが同じタイムソースに同期されていることを確認します。

## ■ 予定表の予定の即時キャッシュを強制的に行う

- 新しく作成されたカレンダーの予定が問題の原因であると考えられる場合は、即時キャッシュを強制することで、予定をキャッシュするための 30 分のラグを回避できます。「[予定表の予定の即時キャッシュを強制的に行う](#)」の項 (27-4 ページ) を参照してください。
- 「[Unity Connection がカレンダー情報をキャッシュする間隔を変更する](#)」の項 (27-4 ページ) を参照してください。

## 予定表の予定の即時キャッシュを強制的に行う

以下の手順を実行して、Cisco Unity Connection にカレンダー情報をすぐにキャッシュさせます。

## 手順

- 
- ステップ 1 Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール] メニューの [サービスの管理] を選択します。
  - ステップ 2 [オプションのサービス (Optional Services)] の下で、[Connection Groupware Caching Service] に対して [停止 (Stop)] を選択します。
  - ステップ 3 画面が更新されたら、[Connection グループウェア キャッシュ サービス] で [開始] を選択します。
- 

## Unity Connection がカレンダー情報をキャッシュする間隔を変更する

この設定は、[ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで [短い予定表キャッシングポール間隔を使用する (Use Short Calendar Caching Poll Interval)] チェックボックスがオンのユーザーに適用されます。その後、[保存 (Save)] を選択します。

## 手順

- 
- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 > 詳細] を開き、[ユニファイドメッセージングサービス] を選択します。
  - ステップ 2 [ユニファイドメッセージングサービスの設定 (Unified Messaging Services Configuration)] ページの [予定表：通常の前定表キャッシングポール間隔 (分) (Calendars: Normal Calendar Caching Poll Interval (In Minutes))] フィールドで、予定表の連携が設定されているユーザーの今後の Outlook 予定表データをキャッシュする際に、Unity Connection が投票サイクル間で待機する時間を分単位で入力します。

数が大きいほど、Unity Connection サーバーへの影響が減りますが、サーバーはユーザーの Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できなくなります。数が小さいほど、Unity Connection サーバーへの影響が増えますが、サーバーはユーザーの Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できるようになります。

**ステップ 3** [予定表：短い予定表キャッシングポール間隔（分）（Calendars: Short Calendar Caching Poll Interval (In Minutes)）] フィールドには、予定表キャッシュをより頻繁に更新する必要がある予定表ユーザーのために、Unity Connection が次の投票サイクルまで待機する時間（分）を入力します。

### Unity Connection がカレンダー情報をキャッシュする間隔を変更する

この設定は、[ユーザーの基本設定の編集（Edit User Basics）] ページで [短い予定表キャッシングポール間隔を使用する（Use Short Calendar Caching Poll Interval）] チェックボックスがオンのユーザーに適用されます。その後、[保存（Save）] を選択します。

#### 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 > 詳細] を開き、[外部サービス] を選択します。

**ステップ 2** [外部サービスの設定（External Services Configuration）] ページの [通常の予定表キャッシングポール間隔（Normal Calendar Caching Poll Interval）] フィールドで、予定表の連携が設定されているユーザーの今後の Outlook 予定表データをキャッシュする際に、Unity Connection が投票サイクル間で待機する時間を分単位で入力します。

数が大きいほど、Unity Connection サーバーへの影響が減りますが、サーバーはユーザーの Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できなくなります。数が小さいほど、Unity Connection サーバーへの影響が増えますが、サーバーはユーザーの Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できるようになります。

**ステップ 3** [短い予定表キャッシングポール間隔（Short Calendar Caching Poll Interval）] フィールドには、予定表キャッシュをより頻繁に更新する必要がある予定表ユーザーのために、Unity Connection が次の投票サイクルまで待機する時間（分）を入力します。

## すべて転送ルールに関する問題

[すべて転送] ルールを使用すると、次の問題が発生します。

- **全員転送ルールを作成できません**：パーソナル通話転送ルールウェブツールでは、全員転送ルールを作成できません。全員転送ルールは電話でのみ作成できます。電話からルールが追加された後は、パーソナル着信転送ルールウェブツールで編集できます。ウェブツールでは、移動先と継続時間の両方を変更することができます。
- **全員転送ルールが期待通りに適用されない**：全員転送ルールが期待通りに適用されない場合、宛先の番号に電話システムが要求するアウトダイヤルアクセスコードが含まれていることを確認します。

## パーソナル着信転送ルールを使用した電話メニューの動作

パーソナル着信転送ルールの使用時に電話メニューが期待通りに動作しない場合、次の問題を考慮してください。

- ユーザーは、音声コマンドを使用してパーソナル通話転送ルールを変更することはできません。音声認識機能は、パーソナル通話転送ルールの電話メニューオプションにはまだ対応していません。ユーザーがパーソナル通話転送ルールを使用する場合、電話のキーパッドを使用して一時的に切り替える必要があります。「タッチトーン会話」と言うか、メインメニューで9を押すことで、電話のキーパッドの使用に一時的に切り替えることができます。
- パーソナル通話転送ルールの電話メニューオプションが異なる：ユーザーは、再生されるパーソナル着信転送ルールの電話メニューのバリエーションに気付く場合があります。  
[パーソナル通話転送ルール (Personal Call Transfer Rules)] 電話メニュー オプションは動的に構築され、既存のルールセット、および有効でアクティブになっているルールセットによって異なります。
- 着信の転送を設定またはキャンセルするための電話メニューが利用できない：「[Unity Connection へのすべての着信の転送を設定またはキャンセルする電話メニューオプションが利用できません](#)」の項 (27-6 ページ) を参照してください。
- ユーザーが、通話が Cisco Unity を介して発信される、または直接ダイヤルされる際に一貫性がないことに気づく：「[Unity Connection を通じて配置された通話とユーザーの電話に直接配置された通話の動作が一致しない](#)」の項 (27-6 ページ) を参照してください。
- ルール処理中の呼び出しループ：「[ルール処理中の呼び出しループ](#)」の項 (27-7 ページ) を参照してください。

## Unity Connection へのすべての着信の転送を設定またはキャンセルする電話メニューオプションが利用できません



(注) このセクションの情報は Cisco Business Edition には適用されません。

Cisco Unity Connection へのすべての着信の転送を設定またはキャンセルする電話メニューオプションが利用できない場合、以下のトラブルシューティングの手順を試します。

1. 電話システムの AXL サーバー設定が正しいことを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [電話システム (Phone System)] を展開します。[電話システムの基本] ページで、[編集] メニューの [Cisco Unified CM AXL サーバー] を選択し、設定を確認します。



(注) AXL サーバー設定の詳細については、『Cisco Unity Connection システムアドミニストレーションガイド、リリース 15』の「テレフォニー統合 (Telephony Integrations)」の章の「電話システム」の項を参照してください。ガイドは [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) で入手できます。

2. パブリッシャの Cisco Unified CM サーバーがシャットダウンしていないか、または Unity Connection とパブリッシャの Cisco Unified CM サーバーの間にネットワーク接続に問題がないかを確認します。[AXL サーバーの編集] ページの [テスト] ボタンを使用して、接続をテストします。Cisco Unified CM パブリッシャデータベースがダウンしている場合、Unity Connection は電話のすべての着信の転送 (CFA) 設定を変更できません。

すべての着信を Unity Connection に転送するオプションは、Cisco Unified CM バージョン 4.0 以降との連携でのみ利用できます。このオプションは、以前のバージョンの Cisco Unified CM または Cisco Unified CM Express では利用できません。

## Unity Connection を通じて配置された通話とユーザーの電話に直接配置された通話の動作が一致しない

発信者は、Unity Connection 自動アテンダントを通じてユーザーに発信するとき、およびユーザーの電話に直接ダイヤルするとき、一貫性のない動作に気付く場合があります。ルールは通常、自動アテンダントを通じて発信された通話にすぐに適用されますが、直通通話は、電話の無応答転送タイマーの期限が切れるまで待つから、通話が Unity Connection に転送されます。その後、ルールが適用されます。

以下の手順を使用して、発信方法に関係なく、発信者に一貫したエクスペリエンスを提供します。

1. ルールが適用される前に、常に最初に呼び出し音を鳴らすようにユーザーの電話を設定するには、電話から Cisco Unity Connection にすべての着信を転送する機能をオフにします。次に、パーソナル着信転送ルールウェブツールの [基本設定] メニューで、[ルールの設定] を選択します。[ルールの設定] ページで、[着信転送ルールを適用する前にプライマリ内線を常に呼び出す] チェックボックスをオンにします。
2. 即時処理のユーザールールを設定するには、[すべての着信の Cisco Unity Connection への転送 (Forward All Calls to Cisco Unity Connection)] 機能を電話でオンにします。次に、パーソナル着信転送ルールウェブツールの [基本設定] メニューで、[ルールの設定] を選択します。[ルールの設定] ページで、[着信転送ルールを適用する前にプライマリ内線を常に呼び出す] チェックボックスをオフにします。

## ルール処理中の呼び出しループ

通話ループは、Unity によって転送される通話が Unity に戻され、ルールが再度適用されるときに発生します。発信者は、最初のグリーティングが繰り返される、または同じ宛先に連続的に試みられるなど、一貫性のない動作を経験する場合があります。

以下の設定を使用して、呼び出しのループ状態を防ぐことができます。

- Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations) ] > [電話システム (Phone System) ] を展開して、適切な電話システムを選択します。[電話システムの基本] ページで、[監視転送を有効にする] チェックボックスをオンにします。[監視転送に対して有効にする (Enable for Supervised Transfers) ] 設定を選択すると、Unity Connection は通話ループ状態を検出して終了するため、通話は正しく処理されます。
- パーソナル通話転送ルールのウェブツールで、[宛先 (Destinations) ] > [宛先表示 (View Destination) ] ページにて、Unity Connection がユーザーの携帯電話に着信を転送し、携帯電話が着信を Unity Connection に転送する際の、通話ループの問題を排除するために、任意の電話タイプの宛先に対して [ループ検出の有効化 (Loop Detection Enabled) ] チェックボックスをオンにします。ループ検出設定が有効になっている場合、Unity Connection は次に割り当てられたデバイスに通話を転送するか (ユーザーが宛先グループを作成している場合)、追加の宛先が定義されていない場合はボイスメールに転送します。
- ルールの宛先が Cisco Unified Communications Manager の無応答転送タイマーフィールドの値未満になるように、[呼び出し回数 (Rings to Wait) ] フィールドの値を設定することで、Unity Connection が通話のコントロールを維持することを許可します。Cisco Unified CM の無応答転送タイマーの値はデフォルトで 12 秒に設定されています。呼び出し音は約 3 秒ごとに再生されます。そのため、Unity Connection の宛先に対する待機するリング数を 3 に設定すると、Unity Connection は通話のコントロールを維持できます。Unity Connection によって開始される監視転送は、ループが開始される前に通話を引き戻し、次の宛先または該当する場合はボイスメールに通話を転送しようとします。

## パーソナル着信転送ルールの診断トレースを使用する

トレースを使用して、パーソナル着信転送ルールに関する問題をトラブルシューティングできます。診断トレースを有効にして収集する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) の章を参照してください。

パーソナル通話転送ルールのトラブルシューティングには、次のマイクロトレースを有効にします。

- CCL (レベル 10、11、12、13)—カレンダー情報にアクセスするときに使用されます。
- CDE (すべてのレベル)—ルール関連の会話で使用されます。
- ConvSub (すべてのレベル)—電話でパーソナル着信転送ルール設定を構成するときに使用します。
- ConvRoutingRules (すべてのレベル)—ルールが有効なユーザーが通話を受信したとき、および宛先間で通話を転送するときに使用されます。
- CsWebDav (レベル 10、11、12、13)—カレンダー情報にアクセスするときに使用されます。
- RulesEngine (すべてのレベル)—ルールが有効なユーザーへの呼び出し中にルール処理で使用され、適用可能なルールを決定します。ルールテストを使用する場合、適用可能なルールを決定する際にも使用されます。

必要に応じて、サポート コンポーネントに対して次のマイクロ トレースを有効にします。

- CDL - ルール関連の会話で使用。
- CuGAL - ミーティング条件を伴うルール処理で、および Exchange から連絡先をインポートするために使用します。
- MiuCall MiuGeneral - ルールが有効なユーザーへの発信中、ルール処理で使用されます。
- PhraseServer—ルール関連の会話でプロンプトを再生するために使用されます。
- 通知機能 - SMTP および SMS メッセージの送信時にルール処理で使用されます。
- TextToSpeech - ルール設定の会話で使用されます。

## パーソナル着信転送ルールのパフォーマンス カウンタを使用する

### 手順の概要

1. Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。
2. RTMT で、[システム] メニューから [パフォーマンス > パフォーマンス監視を開く] を選択します。
3. Unity Connection サーバーを展開します。
4. [CUC パーソナル通話転送ルール (CUC Personal Call Transfer Rules)] を展開します。
5. 適切なカウンターを選択します。

### 手順の詳細

#### 手順

**ステップ 1** Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。

(注)

RTMT の使用の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』を参照してください。

**ステップ 2** RTMT で、[システム] メニューから [パフォーマンス > パフォーマンス監視を開く] を選択します。

**ステップ 3** Unity Connection サーバーを展開します。

**ステップ 4** [CUC パーソナル通話転送ルール (CUC Personal Call Transfer Rules)] を展開します。

**ステップ 5** 適切なカウンターを選択します。

- 該当するルールが見つかりました—呼び出しによりルール処理が行われ、適用可能なルールが見つかりました。
- 試行した宛先：パーソナル通話転送ルールの適用中に試行された宛先の数。

- PCTR 通話：通話はパーソナル通話転送ルール処理の対象となります。ユーザーは、パーソナル通話転送ルール機能が有効になっているサービスクラスに割り当てられています。ユーザーはCisco Unified CM 電話システムに関連付けられています。そして、ユーザーはパーソナル通話転送ルールを有効にしています。
  - [評価されたルール] - 通話のルール処理中に評価されたルールの数。
  - 利用者への到達 - パーソナル着信転送ルールの適用時に、ユーザーへの通話が到達した回数。
  - 転送失敗—パーソナル着信転送ルールの適用中に、宛先への転送が失敗した回数。
  - ボイスメールに到達 - パーソナル着信転送ルールの適用中にボイスメールに到達した回数。
-



## 第 30 章

# ウェブ受信箱のトラブルシューティング

- [Troubleshooting Web Inbox](#) (281 ページ)

## Troubleshooting Web Inbox

### はじめに

ウェブ受信箱アプリケーションは、Cisco Unity Connection サーバーに保存されているボイスメッセージや受信確認へのアクセスを提供します。ウェブ受信箱を使用すると、ユーザーはウェブブラウザを使用して Unity Connection ボイスメッセージの再生、作成、返信、転送、および管理を行うことができます。インストール時に Unity Connection サーバーにインストールされます。

以下はウェブ受信箱の問題をトラブルシューティングするためのタスクです:

- 問題に関連するエラーメッセージがある場合は、「[ウェブ受信箱のエラーメッセージ](#)」の項 (28-1 ページ) を参照してください。
- 「[Adobe Flash Player の設定ダイアログボックスが反応しない \(Mac OS X with Firefox のみ\)](#)」の項 (28-4 ページ) を参照し、ウェブ受信箱ページにアクセスできない最も一般的な理由を考慮します。これには、不正な URL の使用、不正なブラウザ設定、またはワークステーションにインストールされているサポート対象外のソフトウェアの存在が含まれます。
- Adobe Flash Player 設定ダイアログボックスが表示されるが、ダイアログボックス上のオプションが選択できない場合は、「[Adobe Flash Player 設定ダイアログボックスが反応しない \(Mac OS X with Firefox のみ\)](#)」の項 (28-4 ページ) を参照してください。
- ウェブ受信箱にメッセージが表示されない場合は、「[ウェブ受信箱にメッセージが表示されない](#)」を参照してください。
- ユーザーに送信済みフォルダ内の送信済みアイテムがまったく表示されないという問題がある場合は、「[送信済みメッセージがウェブの受信箱に表示されない](#)」を参照してください。

- Tomcat サービスが実行中であることを確認します。「Tomcat サービスが起動していることを確認する」の項 (28-5 ページ) を参照してください。
- Windows 7 64 ビット環境の Internet Explorer 9 でウェブ受信箱が開かない場合は、「ウェブ受信箱が 64 ビット Windows 7 環境の Internet Explorer 9 で機能しない」の項 (28-6 ページ) を参照してください。

問題を解決できず、Cisco TAC に問題を報告する予定の場合は、システムおよび問題に関する情報を提供するように求められます。



(注) Cisco Unity Connection は、Flash Player を使用してウェブ受信箱を通じてボイスメッセージを録音します。しかし、Adobe は Flash Player のライフサイクル終了を発表しました。したがって、Cisco Unity Connection リリース 15 以降では、Flash Player が **ウェブリアルタイムコミュニケーション (Web RTC)** に置き換えられ、**HTML5** を使用してウェブ受信箱で音声メッセージを録音します。

Flash Player の更新についての詳細は、次を参照してください。 <https://www.adobe.com/products/flashplayer/end-of-life.html>

## ウェブ受信箱のエラーメッセージ

ブラウザのエラーメッセージ (「ファイルが見つかりません」や「不正なアクセス」など) に加えて、ユーザーはウェブ受信箱固有のエラーメッセージ、Flash プラグインのエラーメッセージ、Quicktime プラグインのエラーメッセージ、および Tomcat のエラーメッセージをウェブ受信箱にサインインまたは使用する際に見ることがあります。

ユーザーに表示される 4 種類のエラーメッセージを次の表に示します:

ブラウザエラーメッセージ	ブラウザのエラーメッセージは、ウェブ受信箱のインストールに失敗した、ユーザーが Unity Connection サーバーへのネットワークアクセスを持たない、ブラウザが正しく設定されていない、またはユーザーが必要なセキュリティ証明書 (ウェブ受信箱が SSL 接続を使用する場合) をインストールしていないことを示す場合があります。
ウェブ受信箱固有のエラーメッセージ	ウェブ受信箱固有のエラーメッセージは、サインインページまたは別のウェブ受信箱ページに表示され、通常はユーザーの資格情報またはウェブ受信箱内のアクションに問題があることを示します。
Quicktime プラグインのエラーメッセージ	Quicktime プラグイン固有のエラーまたは警告メッセージは、Quicktime プラグインの録画と再生のコントロールをロードするページで発生するポップアップ警告です。これらのメッセージは通常、Quicktime プラグインが初めてロードされ、コントロールを含むページに移動したときに表示されます。

Tomcat エラーメッセージ	Tomcat エラーは、Unity Connection サーバーでファイルの破損やメモリ不足などのシステムエラーが発生した場合に発生します。通常、Tomcat エラーメッセージには、一連のアプリケーションエラーが一覧表示されます。各例外の後には、エラーが発生したときに Tomcat サービスが実行しようとしていた内容が表示されます。一部の例外では、エラーを説明するメッセージも提供されます。エラーメッセージの [例外] および [根本原因] セクションには、問題に関する追加情報が記載されている場合があります。
-----------------	---

これらの特定のエラーメッセージに関する情報については、以降のセクションを参照してください。

## エラーメッセージ:「サインイン状況-アカウントがロックされています。」

「サインイン状況-アカウントがロックされました」というエラーメッセージが表示された場合、サインインの失敗回数が許容値を超えた可能性があります。(この制限は Cisco Unity Connection 管理の [システム設定]> [認証規則] ページで設定します。) ユーザーが資格情報を忘れたか、権限のないユーザーがアクセスしようとした可能性もあります。

以下のタスクリストを使用して、問題の原因を特定し、修正します。

1. アカウントがロックされていることを確認するには、Cisco Unity Connection 管理で、[ユーザー]>各ユーザーの [パスワード設定の編集] ページで、[パスワードを選択] メニューの [ウェブアプリケーション] を選択します。[ウェブアプリケーションのパスワード設定] で、ユーザー資格情報のステータスを確認して、パスワードが管理者によってロックされたのか、サインイン試行に失敗したのか、またはサインイン試行の失敗回数を超えた後でパスワードがロックされたのかを判断できます。
2. ユーザー アカウントのロックを解除するには、Cisco Unity Connection 管理で、[ユーザー]>各ユーザーの [パスワード設定の編集] ページで、[パスワードを選択] メニューの [ウェブアプリケーション] を選択します。[ウェブアプリケーションのパスワード設定] の下で、[ロック解除パスワード] を選択します。

## エラーメッセージ:「Apache Tomcat/<Version>- HTTP ステータス 500 - 内部サーバーエラー。」

インストール時のファイルの破損、または Tomcat のメモリ破損が原因で、ユーザーに「Apache Tomcat/<version>- HTTP ステータス 500 - 内部サーバーエラー」というエラーメッセージが表示される場合があります。これが問題の原因であることを確認するには、Tomcat エラーページで例外の根本原因を確認します。次のような例外メッセージが表示される場合、ファイルまたはメモリが破損しています。

```
java.lang.ClassFormatError: <classpath>/<classname> (定数プールインデックスが不正です)
```

Cisco TAC に連絡してください。

■ エラーメッセージ: 「サイトは利用できません。」

## エラーメッセージ: 「サイトは利用できません。」

ユーザーに「サイトが利用できません」というエラーメッセージが表示された場合は、Apache Tomcat サービスが実行中であることを確認してください。「[Tomcat サービスが起動していることを確認する](#)」の項 (28-5 ページ) を参照してください。

## エラーメッセージ: 「このユーザーアカウントにはメールボックスが設定されていないため、ウェブ受信箱にサインインできません。ウェブ受信箱を使用するには、メールボックスを持つアカウントが必要です。」というエラーが表示されます。

有効な資格情報を持つが、関連付けられた Unity Connection メールボックスを持っていないユーザーがウェブ受信箱にサインインしようとする、このユーザーアカウントにはメールボックスがないため、ウェブ受信箱にサインインできません。Web Inbox を使用するには、メールボックスを持つアカウントが必要です。」というエラーが表示されます。

この問題を解決するには、ユーザーのメールボックスを持つアカウントを作成します。ベストプラクティスとして、Unity Connection 管理者は、Cisco Unity Connection Administration にサインインするのに、自分の Unity Connection アカウントを管理するためにウェブ受信箱へサインインするのに使用するユーザーアカウントと同じユーザーアカウントを使用しないことを推奨します。

## エラーメッセージ: 「サーバーへのメッセージのアップロード中のエラー」

ユーザーが Mozilla Firefox を使用してウェブ受信箱にサインインし、.wav ファイルをアップロードして音声メッセージを送信すると、エラーメッセージ「サーバーへのメッセージのアップロード中にエラーが発生しました」がウェブ受信箱に表示されますが、受信者はまだ音声メッセージを受信します。

### ウェブ受信箱に表示されているエラーメッセージを削除する

#### 手順の概要

1. Mozilla Firefox ブラウザをアンインストールします。
2. Mozilla Firefox からデータを消去する:
3. Mozilla Firefox ブラウザを再インストールします。

#### 手順の詳細

##### 手順

**ステップ 1** Mozilla Firefox ブラウザをアンインストールします。

(注)

Firefox をアンインストールしても、キャッシュや履歴などのユーザーデータは削除されません。ユーザーデータを完全に削除するには、ユーザープロファイルを含む Firefox フォルダを手動で削除する必要があります。

エラーメッセージ: 「HTML5 音声と互換性のあるブラウザまたは QuickTime プラグインが見つかりません。メッセージを再生するには、[電話 (Phone)] オプションを選択します。Quick Time プラグインをインストールするか、ウェブ受信箱を Firefox で開いてください。

ステップ2 Mozilla Firefox からデータを消去する:

- a) Windows の [スタート] ボタンを選択し、検索フィールドに %APPDATA% と入力します。
- b) Enter を押して、非表示の Roaming フォルダを開きます。Mozilla フォルダが表示されます。
- c) Mozilla フォルダを開き、Firefox フォルダを削除して手動でユーザープロファイルを削除します。

ステップ3 Mozilla Firefox ブラウザを再インストールします。

---

エラーメッセージ: 「HTML5 音声と互換性のあるブラウザまたは QuickTime プラグインが見つかりません。メッセージを再生するには、[電話 (Phone)] オプションを選択します。Quick Time プラグインをインストールするか、ウェブ受信箱を Firefox で開いてください。

ユーザーが Internet Explorer 11 または Mozilla Firefox を使用してウェブ受信箱にサインインし、.wav ファイルをアップロードして音声メッセージを送信すると、エラーメッセージ「サーバーへのメッセージのアップロード中にエラーが発生しました」がウェブ受信箱に表示されますが、受信者はまだ音声メッセージを受信します。

## MAC オペレーティング システムで送信オプションが無効になっている

MAC オペレーティングシステムで、音声メッセージのアップロード後に Safari の [送信] オプションが機能しない場合、最新バージョンの Flash Player がマシンにインストールされていることを確認してください。最新バージョンの Flash Player がシステムにインストールされているにもかかわらず、[送信] オプションが機能しない場合は、次の操作を行って問題を解決してください。

### 手順

---

ステップ1 [Safari] > [設定 (Preferences)] に移動し、[セキュリティ (Security)] タブを選択します。

ステップ2 [セキュリティ] タブの [プラグインを許可] チェックボックスにチェックを入れます。

ステップ3 [ウェブサイトの設定] をクリックします。

ステップ4 [設定されたウェブサイト] で、Unity Connection サーバーに [常時許可] を選択します。

---

## Adobe Flash Player 設定ダイアログボックスが反応しない (Mac OS X と、それに Firefox を使用した場合のみ)

ユーザーが記録ボタンを押して、ウェブ受信箱で初めてメッセージを作成するとき、Adobe Flash Player の設定ダイアログボックスが表示され、ウェブ受信箱によるマイクへのアクセスを

許可するかどうかをユーザーに尋ねます。一部のユーザーは、このダイアログボックスが表示されたユーザーにダイアログボックス内のいずれのオプションも選択できず、その結果、メッセージの音声を録音できません。Flash Player のグローバルプライバシー設定を変更してダイアログボックスを表示しないようにするには、次の操作を行います。



(注) この手順を実行するためには、ユーザーはインターネットへのアクセスを持っており、Adobe Macromedia のウェブサイトにはアクセスできる必要があります。

## FlashPlayerのグローバルプライバシー設定を変更してウェブ受信箱がコンピューターのマイクにアクセスできるようにする

### 手順

- ステップ 1** ウェブ受信箱へのアクセスに使用しているウェブブラウザから、[http://www.macromedia.com/support/documentation/en/flashplayer/help/settings\\_manager06.html](http://www.macromedia.com/support/documentation/en/flashplayer/help/settings_manager06.html) にある Adobe Flash Player 設定マネージャのウェブサイトプライバシー設定パネルに移動します。
- ステップ 2** Adobe Flash Player の設定マネージャの [ウェブサイトのプライバシー設定] パネルで、[アクセスしたウェブサイト] テーブルからウェブ受信箱に対応するウェブサイトを見つけて選択します。
- ステップ 3** Web Inbox サイトが選択されている場合、プライバシー設定として [常に許可] を選択します。この変更を行うと、ウェブ受信箱はユーザーに許可を求めることなく、コンピューターのマイクにアクセスできるようになります。

## ウェブ受信箱にメッセージが表示されない

ユーザーが表示されているフォルダにメッセージがあるにもかかわらず、ウェブ受信箱がそのユーザーのメッセージを表示しない場合は、ブラウザのキャッシュを消去します。(キャッシュを消去する方法については、ブラウザのドキュメントを参照してください。)

## 送信済みメッセージがウェブ受信箱に表示されない

ユーザーがウェブ受信箱の送信済みフォルダ中の送信済みメッセージを利用できるようにするには、送信済みメッセージ機能を有効にする必要があります。デフォルトでは、この機能は無効になっています。この機能を有効にするには、[送信済みメッセージ: 保持期間 (日)] 設定を [システム設定] > 詳細 > Cisco Unity Connection 管理の [メッセージング] ページの値を 0 より大きい値に変更します。送信済みメッセージはユーザーのメールボックス割当てにカウントされるため、この設定に高い値を設定すると、ユーザーが定期的にウェブ受信箱からメッセージを管理していない場合に、ユーザーのメールボックスが送信済みメッセージで一杯になることに注意してください。

## Tomcat サービスが実行中であることを確認する

以下のタスクを実行して、Tomcat サービスが Unity Connection で実行中であることを確認し、必要に応じて、Tomcat サービスを再起動します。

1. Real-Time Monitoring Tool (RTMT) または Command Line Interface (CLI) のいずれかを使用して、Tomcat サービスが実行中であることを確認します。適用可能な手順を実行します。
  - リアルタイム監視ツール (RTMT) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する、28-5 ページ
  - コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスが実行中であることを確認する (28-6 ページ)
2. 必要に応じて、コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスを再起動します。28-6 ページの「コマンドラインインターフェース (CLI) を使用した Tomcat サービスの再起動」の手順を参照してください。コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスを再起動する (288 ページ)

## リアルタイム監視ツール (RTMT) を使用して、Tomcat サービスが実行されていることを確認する

### 手順

---

**ステップ 1** Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。

(注)

RTMT の使用の詳細については、『Cisco Unified Real Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』を参照してください <https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-maintenance-guides-list.html>。

**ステップ 2** システムメニューで **サーバー > クリティカルサービス** を選択します。

**ステップ 3** [システム] タブで [Cisco Tomcat] を見つけ、そのステータスを表示します。状況はアイコンで表示されます。

---

■ コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する

## コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する

### 手順

---

ステップ 1 すべてのサービスを一覧表示するには、CLI コマンド **utils service list** を使用します。

(注)

CLI コマンドの使用の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-maintenance-guides-list.html> にある『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。

ステップ 2 Cisco Tomcat サービスの CLI 出力をスキャンし、そのステータスが **開始済み** であることを確認します。

---

## コマンドラインインターフェース (CLI) を使用して、Tomcat サービスを再起動する

### 手順

---

Cisco Tomcat サービスを再起動するには、CLI コマンド **utils service restart Cisco Tomcat** を使用します。

(注)

CLI コマンドの使用の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-maintenance-guides-list.html> にある『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。

---

## ウェブ受信箱が Windows 7 64 bit 版 Internet Explorer 9 で動作しない

ウェブ受信箱が Windows 7 64 bit 版の Internet Explorer 9 で動作しない場合、メディア機能パックがシステムにインストールされていることを確認してください。



## 第 31 章

# HTML 通知のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection では、エンドユーザーへの新しいボイスメッセージの SMTP ベースの HTML 通知を配信することができます。これらの通知は、HTML 形式で電子メールに埋め込み、SMTP 経由で送信できます。ユーザーは、カスタマイズされたアイコン、ヘッダー、フッター、およびミニ ウェブ受信箱にアクセスするためのリンクを含む HTML 通知を柔軟に受信できます。ミニウェブ受信箱は、ユーザーがコンピュータまたはモバイル端末でボイスメッセージを再生できるプレーヤーです。

HTML テンプレートの作成時に、すべての要件とチェックリストを満たしていることを確認してください。テンプレートの作成および表示の際のチェックリストに関する詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド、リリース 15』の「ユーザー属性」の章の「ユーザーテンプレートを設定する」を参照してください。

Mini ウェブ受信箱の「必須項目」の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/quick\\_start/guide/b\\_15cucqsginbox.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/quick_start/guide/b_15cucqsginbox.html) にある『Cisco Unity Connection Mini ウェブ受信箱のクイックスタートガイド』を参照してください。



(注) ミニウェブ受信箱は特定の URL パラメータを要求するため、通知メールから常によく開くことが推奨されます。

- ユーザーが HTML 通知を受信しない (290 ページ)
- Microsoft Outlook で画像が表示されない (290 ページ)
- IBM Lotus Notes で画像が表示されない (291 ページ)
- メール通知にハイパーリンクが表示されない (291 ページ)
- Mini ウェブ受信箱を起動できない (292 ページ)
- Internet Explorer で更新された Mini ウェブ受信箱のインターフェイスを表示できない (292 ページ)
- Mini ウェブ受信箱を使用したコンピュータでの音声メッセージの再生と録音ができない (292 ページ)

## ユーザーが HTML 通知を受信しない

ユーザーが HTML 通知を受信しない場合、次の手順を確認します。

- スマートホストのホスト名が Cisco Unity Connection の管理から設定されていることを確認します。詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システムアドミニストレーションガイド、リリース 15』の「メッセージング」の章の「統合メッセージング」の項を参照してください。
- Unity Connection サーバーからスマートホストに ping を送信します。Ping が失敗する場合、ネットワーク Unity Connection が機能していない可能性があるため、ネットワーク Unity Connection を復元する必要があります。
- 「Unity Connection Notifier」サービスが稼働していることを確認します。
- HTML 通知デバイスが有効になっていることを確認します。HTML 通知デバイスの設定方法の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システムアドミニストレーションガイド、リリース 15』の「通知」の章を参照してください。
- ユーザーに HTML 通知を設定する際に有効なメールアドレスが指定されていることを確認してください。HTML 通知デバイスの設定方法の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システムアドミニストレーションガイド、リリース 15』の「通知」の章を参照してください。

## Microsoft Outlook で画像が表示されない

ユーザーが Microsoft Outlook クライアントを使用してメール通知を確認していて、通知の画像を表示できない場合は、以下の手順を実行します。

- 画像が表示されない場合は、画像を右クリックして [画像を表示] オプションを選択します。
- Microsoft Outlook で表示される画像の最小要件が満たされていることを確認してください。Microsoft Outlook の設定を確認するには、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/user\\_setup/guide/b\\_15cucuwx/b\\_15cucuwx\\_chapter\\_010.html#ID-2329-0000051a](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/user_setup/guide/b_15cucuwx/b_15cucuwx_chapter_010.html#ID-2329-0000051a) にある『Cisco Unity Connection ユーザーワークステーション設定ガイド、リリース 15』の「Unity Connection 音声メッセージにアクセスするためのメールアドレスを設定する」の章の「HTML メッセージ通知内のイメージを表示させる Microsoft Outlook を設定する」の項を参照してください。
- 認証モードが選択されている場合、正しい資格情報を指定していることを確認してください。
- ユーザーが間違ったパスワードを 3 回連続して入力した場合、Unity Connection は再度プロンプトを表示しないため、ユーザーは Outlook を再起動する必要があります。資格情報を入力し、通知に画像を表示するには、Outlook を再起動する必要があります。

- 最初のインスタンスで資格情報の入力を求められたときに、ユーザーが [キャンセル (Cancel)] ボタンをクリックし、Unity Connection の資格情報を入力しなかった場合、電子メール通知には画像が表示されなくなります。Unity Connection の資格情報を入力し、画像を表示するには、Outlook を再起動する必要があります。
- 必要な修正プログラムをインストールし、Outlook を再起動した後でも、メール通知に画像が表示されない場合は、以下の手順に従ってください。
  1. Windows マシン上のパス C:\Program Files\Common Files\Microsoft Shared\MSORUN から MSO.DLL のバージョンを確認します。MSO のバージョンに修正が含まれていることを確認してください。バージョンの詳細については、[Outlook 2007](#) および [Outlook 2010](#) の修正プログラムを参照してください。
  2. Outlook の再起動後、[タスクマネージャ] ウィンドウで Outlook.exe の実行中のプロセスを終了し、Outlook が終了していることを確認する必要があります。MSO.DLL への変更は、Outlook を適切にシャットダウンし、再起動した場合にのみ有効になります。
- AllowImageProxyAuth のレジストリ エントリが DWORD のみに対して作成されていることを確認してください。
- すべての推奨設定を行った後でもユーザーが画像を表示できない場合、画像のリンクをコピーしてブラウザで手動で開くことにより、Internet Explorer で Unity Connection Server のネットワーク接続性を確認します。Wireshark キャプチャと通信の 443 または 8443 ポート上の SSL パケット フローでフィルタリングすることで、接続性を確認できます。

## IBM Lotus Notes で画像が表示されない

ユーザーが通知メールを確認するために IBM Lotus Notes を使用していて、画像を表示できない場合は、次の手順を実行します

- 画像が表示されない場合は、画像を右クリックして [画像の表示] オプションを選択します。
- 認証モードが選択されている場合、正しい資格情報を指定していることを確認してください。認証モードの選択方法の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/user\\_setup/guide/b\\_15cucuwsx.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/user_setup/guide/b_15cucuwsx.html) にある『Cisco Unity Connection ユーザーワークステーション設定ガイド、リリース 15』の「Cisco Unity Connection 音声メッセージにアクセスするメールアカウントを設定する」の章の「認証モードを設定する」の項を参照してください。

## メール通知にハイパーリンクが表示されない

通知テンプレートで指定されたハイパーリンクが通知で表示されない場合、Cisco Unity Connection Administration の HTML 通知テンプレートに有効な HTML タグがあり、すべてのアイテム（静的、アクション、および状況アイテム）が指定されていることを確認する必要があります。

タグと項目の定義方法の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システムアド

ミニストレーションガイド、リリース 15』の「通知」の章の「通知テンプレートを設定する」の項を参照してください。

## Mini ウェブ受信箱を起動できない

ユーザーがミニウェブ受信箱を起動できない場合は、次の設定を確認します。

- ユーザーに割り当てられた COS で、ウェブ受信箱が有効になっていることを確認します。
- Unity Connection Mini ウェブ受信箱を開いている対象のメッセージが削除されていないことを確認します。
- ユーザーが有効なユーザー名でログインしていることを確認します。

## Internet Explorer で更新された Mini ウェブ受信箱のインターフェイスを表示できない

Unity コネクション ミニウェブ受信箱の更新されたインターフェイスを表示するには

### 手順

---

**ステップ 1** Internet Explorer を開き、[ツール]に進みます。

**ステップ 2** [インターネットオプション] ウィンドウの [閲覧の履歴] セクションで、[設定] をクリックします。

**ステップ 3** [インターネット一時ファイルと履歴の設定] ウィンドウで、[ウェブページを訪れるたびに] オプションを選択して、保存されたページの新しいバージョンを確認するオプション。

**ステップ 4** 「OK」 をクリックしてください。

---

## Mini ウェブ受信箱を使用したコンピュータでの音声メッセージの再生と録音ができない

ユーザーが Unity Connection Mini ウェブ受信箱を使用してもコンピュータでボイスメッセージを再生および録音できない場合は、以下を確認します。

- アウトダイヤル番号が設定されていることを確認します。 アウトダイヤル番号および HTML 通知デバイスのその他のフィールドのセットアップ方法の詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド、リリース 15』の「通知」の章の「通知デバイスの設定」の項を参照してください。
- コールバック番号が設定されていることを確認します。

- ユーザーが電話に応答することを確認します。

■ Mini ウェブ受信箱を使用したコンピュータでの音声メッセージの再生と録音ができない



## 第 32 章

# カスタム ロールのトラブルシューティング

このセクションでは、カスタムロールの作成、更新、削除、またはユーザーへの割り当て時に直面する可能性がある問題について説明します。

- [カスタム ロールのトラブルシューティング \(295 ページ\)](#)

## カスタム ロールのトラブルシューティング

このセクションでは、カスタムロールの作成、更新、削除、またはユーザーへの割り当て時に直面する可能性がある問題について説明します。

### カスタム ロールを構成できない

カスタムロールの作成、更新、または削除中に「未承認」エラーメッセージが表示された場合は、システム管理者としてログインしていることを確認してください。カスタムロールを作成、更新、削除できるのは、システム管理者ロールを持つユーザーのみです。

### ロールの割り当てまたは割り当て解除で「権限がありません」エラーメッセージが表示される

ユーザーにカスタムロールを指定または指定解除できない場合は、次の項目を確認します。

1. ユーザーにシステムロールを割り当てようとしていないことを確認します。システムロールをユーザーに割り当てることができるのはシステム管理者だけです。
2. [ユーザー管理：ロールの割り当て/割り当て解除 (Manage Users: Assign/Unassign Roles)] 権限を持っていることを確認します。以下のステップを実行してそれを確認します。

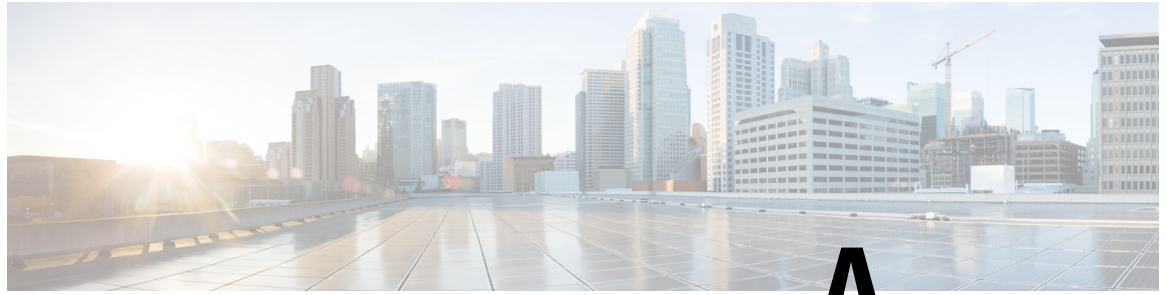
## 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理ページで、[ ユーザー ] に移動して自分のユーザー名を選択します。
- ステップ 2** [編集 (Edit) ]>[ロール (Roles) ] に移動し、[割り当てられたロール (Assigned Role) ] フィールドのロールをメモします。
- ステップ 3** [システム設定 (System Settings) ]>[ロール (Roles) ]>[カスタムロール (Custom Roles) ] ページに移動し、[カスタムロールの検索 (Search Custom Role) ] ページで自分に割り当てられているロールを選択します。
- ステップ 4** [カスタムロールの編集] ページで、[ユーザーの管理: ロールの割り当て/割り当て解除] 権限のチェックボックスが選択されているかどうかを確認します。チェックボックスにチェックが入っていない場合は、ロールを指定または指定解除する権限がないことを意味します。
- ステップ 5** システム管理者に連絡して、自身に割り当てられたロールに権限を割り当てるように依頼します。
- 

## Cisco Unity Connection 管理ページに「認証されていません」エラーが表示される

Cisco Unity Connection Administration ページにログインした後、すべてのページで「未承認」エラーが表示される場合は、システム管理者に連絡して、「システム設定データへの読み取りアクセス - 読み取りアクセス」権限を持つロールがあることを確認します。

カスタムロールとその構成の詳細については、『Cisco Unity Connection リリース 15 のシステムアドミニストレーションガイド』の「ユーザー属性」の章の [カスタムロール](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html) セクションを参照してください。次の場所で参照できます。 [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/administration/guide/b\\_15cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/administration/guide/b_15cucsag.html)



## 付録 **A**

# テナントのパーティショニングのトラブルシューティング

### テナントのパーティション設定時の問題のトラブルシューティング

この項では、テナントのパーティショニングを構成する際に直面する可能性がある問題について説明します。

テナントの削除中にエラーメッセージ「COSは少なくとも1人のユーザーまたはユーザーテンプレートにより参照されています」が表示される

テナントの削除中に、「COSは少なくとも1人のユーザーまたはユーザーテンプレートにより参照されています」というエラーメッセージが表示される場合があります。このエラーは、テナントに関連付けられている他のオブジェクトに対して発生する可能性があります。このエラーは、サービスクラスのようなテナントにマッピングされたオブジェクトが、他のテナントに属するユーザーに関連付けられている場合に発生します。

- [テナント削除中の問題のトラブルシューティング \(298 ページ\)](#)
- [一つのテナントのユーザーが他のテナントのユーザーにメッセージを送信できる状況 \(298 ページ\)](#)
- [PINの入力を求められることなく、最初のグリーティングが流れる \(299 ページ\)](#)
- [ディレクトリ結果内の他のパーティションからユーザーを選択するオプションを取得する \(299 ページ\)](#)
- [「Unity Connection に非テナントユーザーが存在します」というエラーメッセージでテナントの作成が失敗する \(300 ページ\)](#)
- [通話マネージャとの統合時の問題のトラブルシューティング \(301 ページ\)](#)
- [移行の問題のトラブルシューティング \(302 ページ\)](#)

# テナント削除中の問題のトラブルシューティング

## 手順

**ステップ 1** 次の URI を使用して、テナントに関連付けられたサービス オブジェクトのクラスのオブジェクト ID を取得します: `https://<connection-server>/vmrest/tenants/<TenantObjectId>/coses`

次の URI を使用してサービスクラスオブジェクト ID に関連付けられたユーザーテンプレートの一覧を取得します: `https://<connection-server>/vmrest/usertemplates?query=(CosObjectId%20is%20<CosObjectId>)`

ここで、<CosObjectId> をテナントに属する COS オブジェクト ID と置換します。

テナントに属するユーザー テンプレートのリストを取得するには、以下の URI を使用します。

`https://<connection-server>/vmrest/usertemplates?query=(CosObjectId%20is%20<CosObjectId>%26PartitionObjectId%20is%20<PartitionObjectId>)`

**ステップ 2** GET 操作の結果を比較することで、テナントのサービスクラスに関連付けられているが、テナントのパーティションの一部ではないユーザーテンプレートのリストが提供されます。これらのユーザーテンプレートのサービスクラスの関連付けを変更することで、これを修正できます。

**ステップ 3** URI を使用して、サービスクラスのオブジェクト ID に関連付けられたユーザーのリストを取得します。

`https://<connection-server>/vmrest/users?query=(CosObjectId%20is%20<CosObjectId>)`

ここで、<CosObjectId> をテナントに属するサービスクラスのオブジェクト ID に置換します。ここで、テナントに属するユーザーのリストを取得するために、以下の URI を使用します。

`https://<connection-server>/vmrest/users?query=(CosObjectId%20is%20<CosObjectId>%26PartitionObjectId%20is%20<PartitionObjectId>)`

**ステップ 4** 両方の GET 操作の結果を比較することで、テナントのサービスクラス オブジェクトに関連付けられているが、テナントのパーティションの一部ではないユーザーのリストが提供されます。これらのユーザーのサービスクラスの関連付けを変更することで、これを修正できます。

**ステップ 5** すべてのサービスクラスオブジェクトIDに対して、ステップ 2 から 3 を繰り返します。

**ステップ 6** テナントに関連付けられた他のオブジェクトに対して、ステップ 1 から 3 を繰り返します。

## 一つのテナントのユーザーが他のテナントのユーザーにメッセージを送信できる状況

あるテナントのユーザーが、ウェブ受信箱、タッチトーン、または音声認識カンパセーションを通じて他のテナントのユーザーにメッセージを送信できる場合、次の作業を行います。

1. 他のテナントに属するパーティションが含まれている可能性があるため、テナントの検索スペースを確認してください。

2. 次の URI で HTTP GET リクエストを実行して、テナントのサーチスペースオブジェクト ID を取得します:  
`https://<connection-server>/vmrest/searchspacesmembers?query=(PartitionObjectId%20is%20<TenantPartitionObjectID>)`
3. 以下の URI で HTTP GET リクエストを実行して、テナントの検索スペースに属するパーティションのオブジェクト ID を取得します。  
`https://<connection-server>/vmrest/searchspacesmembers?query=(SearchSpaceObjectId%20is%20<TenantSearchSpaceObjectID>)`
4. 関連付けを変更してこれを修正してください。

## PIN の入力を求められることなく、最初のグリーンティン

### グが流れる

PIN の入力を求められずに開始の挨拶が聞こえる場合は、次の操作を行います。

1. ポート ステータス モニタを開き、パイロット番号をダイヤルします。
2. ポート ステータス モニタで、コールがオープニング グリーンティンに直接流れているかどうかを確認します。
3. これを確認するには、URI に GET 要求を送信することでテナントのルーティング ルールのリストを取得し、[ルール インデックス] フィールドの値を確認します。

GET

`https://<connection-server>/vmrest/routingrules?query=(SearchSpaceObjectId%20is%20<TenantSearchSpaceObjectID>)`

ルーティングルールの順序を修正するには、「ルーティングルール API」の CUPI API ドキュメントを参照してください。

[http://docwiki.cisco.com/wiki/Cisco\\_Unity\\_Connection\\_Provisioning\\_Interface\\_%28CUPI%29\\_API\\_-\\_Routing\\_Rules](http://docwiki.cisco.com/wiki/Cisco_Unity_Connection_Provisioning_Interface_%28CUPI%29_API_-_Routing_Rules)

## ディレクトリ結果内の他のパーティションからユーザー

### を選択するオプションを取得する

1. テナントに所属するディレクトリハンドラの検索範囲を確認します。
2. 検索範囲フィールドの値が 0 に設定されている場合、検索範囲はサーバー全体に設定されていることを意味します。この問題を解決するには、検索範囲の値を 6 に設定します。
3. SearchScope フィールドが他のテナントの検索スペースに設定されている可能性があります。この問題を解決するには、検索範囲を各テナントの検索スペースに設定します。

## デバッグ手順

1. テナントに所属するディレクトリハンドラの検索範囲を確認します。これを行うには、次の HTTP GET 要求を実行します。

```
https://<connection
server>/vmrest/handlers/directoryhandlers?query=(PartitionObjectId%20is%20<TenantPartitionObjectId>
```

検索範囲フィールドの値が 0 に設定されている場合、検索範囲はサーバー全体に設定されていることを意味します。この問題を解決するには、検索範囲の値を 6 に設定します。

2. Cisco Unity Connection Serviceability から、一般的なメソッド戻り値とパラメータ値 (01)、データアクセス (02)、名前付きプロパティアクセス (03) レベルの ConvSub ログと名前付きプロパティのアクセス (11)、CDL アクセス (12)、MIU アクセス (13)、および検索スペース (04) レベルの CDE ログのマイクロトレースを有効にします。
3. 通話中に聞こえるすべてのエイリアスについて、diag\_CuCsMgr\_\*.uc ログ ファイルにエントリがある場合があります。
4. サーチスペースには複数のパーティションを含めることができます。サーチスペースに複数のパーティションがあるかどうかを確認するには、以下の HTTP GET リクエストを実行します。

1. サーチスペースを取得する方法 : GET

```
https://<connectionserver>/vmrest/space/spaceobject/spaceobjectid/spaceobjectid?query=(PartitionId%20is%20<TenantPartitionId>
```

上記の URI から、テナントのスペースオブジェクト ID が取得され、それを使用して、以下の URI で関連するパーティションを見つけることができます。

2. サーチスペースを取得する方法 : GET

```
https://<connectionserver>/vmrest/space/spaceobjectid/spaceobjectid?query=(SpaceId%20is%20<SpaceId>
```

5. ディレクトリハンドラの検索範囲で選択されたサーチスペースが同じテナントに属しているかどうかを確認します。これを行うには、次の HTTP GET 要求を実行します。

```
https://<connection server>/vmrest/handlers/directoryhandlers/<directoryhandler-objectid>
```

検索範囲オブジェクト ID を確認します。テナントのものと同じである必要があります。

## 「Unity Connection に非テナントユーザーが存在します」というエラーメッセージでテナントの作成が失敗する

新しくインストールされたシステムでテナント作成 API が失敗した場合、以下を実行します。

他のパーティションのユーザーを持つ Unity Connection でテナントを作成しようとすると、次のエラーが表示されます。

「無効なパラメータです。パラメータ = [Non-Tenant users exists on Unity Connection. Cannot proceed with Tenant creation.]、値 = [tbl\_user]」

# 通話マネージャとの統合時の問題のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

## パイロット番号のダイヤル時に高速ビジー トーンが聞こえる

次の2つの場合に、高速取り込み中トーンが聞こえる場合があります。

- ポートが使用中またはロックされています
- ポートのリセットが必要です

次の手順を実行します。

1. Cisco Unity Connection の管理で、リセットが必要なポートがあるかどうかを確認します。
2. リセットが必要なポートグループを見つけた場合は、Cisco Unity Connection の管理にログインし、[ポート グループ] ページに移動します。
3. いずれかのポートグループで、[リセットが必要] フィールドの値が [はい] の場合、ポートグループをリセットします。
4. ポートがビジーかどうかを調査するには:
  - ピーク時のみ、または常時、ポートがビジー状態か、着信コール数が非常に多いかを確認します。テナントの要件に基づいて、追加のポートが必要になる場合があります。
  - Unity Connection 電話システムを確認します。Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して、使用中のポートカウンターを確認して、ポートが取り込み中かどうかを確認します。
  - ポートがロックされている場合でも、使用中としてマークされる場合があります。
  - 確認するには、通話終了後にポートが解放され、ポートが他の着信に応答するかどうかを、RTMT を使用して確認します。
  - CUC 電話システムを確認します。ロックされたポートの [PortsLocked] カウンターを確認します。ポートをリセットすることでポートロックの問題を解決できます。

RTMT のロックされたポートカウンターは CUC 電話システム カウンターでチェックできません。

パイロット番号をダイヤルすると、「システムは一時的にあなたのコールを完了することができません」というエラーメッセージが流れる

Unity Connection に適切なルーティング規則がない場合に問題を解決するには

## 手順

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability の Arbiter で、スレッド (11) およびポート (13) レベルのマイクロトレースを有効にします。電話システムについては、diag\_CuCsMgr\_\*.uc ログ ファイルを確認します。

「ルーティング ルール <PhoneSystem\_1> の検索に失敗しました」

「PhoneSystem\_1」は電話システムの名前です

**ステップ 2** 診断トレースの表示方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) のセクションを参照してください。

**ステップ 3** テナントにルーティングルールが存在しない場合、ルーティングルール API の POST 操作を使用して追加できます。どの種類のルーティングルール (直接または転送) を追加する必要があるかを識別するには、ポートステータスマニタを使用できます。

ポートステータスマニタに、通話にリダイレクト ID が含まれていないことが表示され、[理由 (Reason)] フィールドの値が直通である場合、[ダイレクトルーティングルール (Direct Routing Rule)] が追加され、そうでなければ転送ルーティングルールが追加されます。

**ステップ 4** ルーティングルール条件が削除されているか、Unity Connection のルーティングルールから欠落している場合、リストの後の方のルーティングルールには到達しません。問題を確認するか、調査するするには、以下の手順を行います。

1. テナントの電話システムが、そのテナントのルーティングルールのルーティングルール条件として追加されているかどうかを確認します。詳細については、[http://docwiki.cisco.com/wiki/Cisco\\_Unity\\_Connection\\_APIs](http://docwiki.cisco.com/wiki/Cisco_Unity_Connection_APIs) で入手可能なルーティングルール条件 API を参照してください。
2. Cisco Unity Connection Serviceability の Arbiter に対して、ルーティングルールと「スレッド (11) とポート (13)」のマイクロトレースを有効にし、エラーや問題がないかログを確認します。
3. Unity Connection の電話システム、ポートグループ、ポート、SIP セキュリティプロファイルなどの電話システム構成を確認します。次の項目を確認できます:
  - Cisco Unified Communications Manager の SIP トランクプロファイルで指定されているポート番号と Unity Connection のポートグループが同じであることを確認してください。
  - Cisco Unified Communications Manager の SIP トランクセキュリティプロファイルに正しい着信ポート番号があることを確認します。
  - Unity Connection のポートグループで指定された Cisco Unified Communications Manager の IP アドレスまたはホスト名を確認します。

## 移行の問題のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

## 「メールボックスをロードできませんでした」というエラーが表示される

マルチテナントの Unity Connection から別のマルチテナントの Unity Connection にデータを移行した後に、「メールボックスをロードできませんでした」というエラーがウェブ受信箱の 1 人または複数のサブスクリイバに表示される場合は、次の作業を行います。

メールボックスへのアクセスに必要な設定が移行中に失われるかどうかを確認します。有効に戻すには、次の操作を行います。

1. 各サブスクリイバのサービスクラスのオブジェクト ID が必要で、そのオブジェクト ID を取得するために次の GET リクエストを実行します。

```
https://<connection-server>/vmrest/users?query=(Alias%20is%20<UserAlias>
```

2. 以下の URI に PUT 要求を送信して、設定を有効にします。

```
https://<connection-server>/vmrest/coses/<CosObjectId>
```

## 移行後に 1 人以上のサブスクリイバの Unity Connection で SMTP プロキシアドレスが更新されない

1. <COBRASInstallationDirectory>/logs にある、移行後のログファイルでエラーや警告を探します。
2. URI に GET 要求を送信して、同じ SMTP プロキシアドレスを持っているサブスクリイバがいるかどうかを確認します。

```
https://<connection-server>/vmrest/smtpproxyaddresses?query=(SmtpAddress%20is%20<SmtpProxyAddress>
```

<SmtpProxyAddress> は更新に失敗したフィールドです。

3. 以下の HTTP GET リクエストを実行して、サブスクリイバの SMTP プロキシアドレス URI を取得します。

```
https://<connection-server>/vmrest/users?query=(ObjectId%20is%20<UserObjectId>
```

4. URI で HTTP POST 操作を実行して SMTP プロキシアドレスを作成し、それをユーザーのオブジェクト ID と関連付けます。

```
https://<connection-server>/vmrest/smtpproxyaddresses
```

## テナントに属するユーザーの間違ったポストグリーティング録音を聞く

テナントに属するユーザーの間違ったポストグリーティング録音を聞いている場合は、次の操作を行います。

1. 同じ名前のグリーティング後の録音が Unity Connection にすでに存在しているかどうかを確認します。
2. <COBRASInstallationDirectory>/logs にある、移行後のログファイルでエラーや警告を探します。
3. 管理者は、欠落している録音を宛先 Unity Connection のバックアップから選択するか、再録音を実行する必要があります。

## 受信または送信メッセージの時間が不正確な問題

COBRAS 移行では、ソースの Unity Connection のタイムゾーンがシステムのデフォルトタイムゾーンに設定されている場合、任意のサブスクリバについて、宛先の Unity Connection での移行後、テナントが作成されたタイムゾーンに設定されます。

正しく設定するには、次の操作を行います。

1. 次の URI を使用して、テナントに属するユーザーの一覧を取得します。  
`https://<connection-server>/vmrest/users?query=(Alias%20is%20<UserAlias>)`
2. ユーザーのタイムゾーンをシステムのデフォルトタイムゾーンに設定するには、HTTP PUT 要求を次の URI に送信します。  
`https://<connection-server>/vmrest/users/<UserObjectId>`

## 受信または送信するユーザーの不正確な言語を修正する

COBRAS 移行では、ソースの Unity Connection の言語がシステムのデフォルト言語に設定されている場合、任意のサブスクリバに対して、移行後、宛先の Unity Connection では、テナントが作成された言語に設定されます。

正しく設定するには、次の操作を行います。

1. 次の URI を使用して、テナントに属するユーザーの一覧を取得します。  
`https://<connection-server>/vmrest/users?query=(Alias%20is%20<UserAlias>)`
2. ユーザーのタイムゾーンをシステムデフォルトのタイムゾーンに設定するには、次の URI に HTTP PUT リクエストを送信してください。  
`https://<connection-server>/vmrest/users/<UserObjectId>`



## 付録 B

# 電話ビューのトラブルシューティング

- [Phone View の問題 \(305 ページ\)](#)
- [Phone View の問題のトラブルシューティングにトレースを使用する \(308 ページ\)](#)

## Phone View の問題

ユーザーが Phone View の使用を試みたときにエラーメッセージが表示される場合、このセクションのトラブルシューティング情報を使用します。以下の原因が考えられます。

- アプリケーションユーザーの構成が正しくありません。 [アプリケーションユーザーの設定が正しくない \(305 ページ\)](#) のセクションを参照してください。
- ユーザーの電話設定が正しくありません。 [ユーザーの電話設定が正しくありません \(306 ページ\)](#) を参照してください。
- 電話システムの連動が正しく設定されていません。 [電話システムの連携の設定が正しくありません \(306 ページ\)](#) を参照してください。

電話ビュー機能は、Cisco Unified Communications Manager 電話システム連動でのみサポートされています。

Phone View 機能は、ファイアウォールの外または VPN ルーター経由では正しく機能しない場合があります。Phone View の要件は、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/15/requirements/b\\_15cucsystreqs.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/15/requirements/b_15cucsystreqs.html) にある『Cisco Unity Connection システム要件、リリース 15』の「[電話ビューの要件](#)」の項にあります。

## アプリケーションユーザーの設定が正しくない

この問題は、Cisco Unified Communications Manager サーバー上のアプリケーションユーザーの構成が正しくないことが原因である可能性があります。

アプリケーションユーザーの構成を確認する

## 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration で、[ユーザー管理 (User Management)] の [アプリケーションユーザー (Application User)] を選択します。
- ステップ 2** アプリケーションユーザーの検索と表示ページで [検索] を選択します。
- ステップ 3** Phone View で使用されるアプリケーションユーザーのユーザー ID を選択します。
- ステップ 4** [アプリケーションユーザーの構成] ページの [アプリケーションユーザー情報] から **資格情報の編集** を選択します。
- ステップ 5** [資格情報の構成] ページで、次のチェックボックスがオンになっていることを確認します。
- **ユーザーは次回ログイン時に変更する必要あり (User Must Change at Next Login)**
  - **[無期限にする(Does Not Expire)]**
- ステップ 6** 保存を選択します。
- ステップ 7** [関連リンク (Related Links)] ボックスで [ユーザーに戻る (Back to User)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 8** [アプリケーションユーザーの設定] ページの [アプリケーションユーザー情報] で、[パスワード] フィールドにパスワードを再入力します。
- ステップ 9** [パスワードの再確認] フィールドにパスワードを再入力します。
- ステップ 10** [デバイス情報] の [管理されているデバイス] フィールドで、アプリケーションのユーザー アカウントに関連付けられているデバイスが正しいことを確認し、[保存] を選択します。
- ステップ 11** [システム] メニューで [エンタープライズパラメータ] を選択します。
- ステップ 12** [エンタープライズパラメータ設定] ページの [電話の URL パラメータ] にある [URL 認証] フィールドで、URL が正しいことを確認します。
- ステップ 13** 変更を加えた場合は、[保存] を選択してください。
- 

## ユーザーの電話設定が正しくありません

考えられる原因の 1 つは、ユーザーの電話の構成が最新ではないことです。電話を再起動して、Cisco Unified CM サーバーから構成をリロードすることができます。

別の原因としては、ユーザーの電話がサポートされていないことが考えられます。

## 電話システムの連携の設定が正しくない

この問題は、Cisco Unity Connection の管理の Cisco Unified CM 電話システム連動の設定が正しくないことが原因である可能性があります。

## Cisco Unified Communications Manager 電話システムの連携の設定を確認する

### 手順

- 
- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integration)] を開き、[電話システム (Phone Systems)] を選択します。
  - ステップ 2 [電話システムの検索] ページで、電話システムの名前を選択します。
  - ステップ 3 [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページの [Phone View の設定 (Phone View Settings)] で、[Phone View を有効にする (Enable Phone View)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
  - ステップ 4 [CTI 電話アクセスユーザー名] フィールドで、Cisco Unified CM の管理にアクセスしたアプリケーションユーザーの名前が正しいことを確認します。  
(注)  
アプリケーションユーザーの名前は大文字と小文字を区別します。
  - ステップ 5 [CTI 電話アクセスパスワード (CTI Phone Access Password)] フィールドに、Cisco Unified CM Administration のアプリケーションユーザーのパスワードを再入力し、[保存 (Save)] を選択します。
- 

## ユーザーの構成を確認する

### 手順

- 
- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[ユーザー (Users)] を展開し、その後 [ユーザー (Users)] を選択します。[ユーザーの検索] ページで、ユーザーの名前を選択します。
  - ステップ 2 [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューから、[電話メニュー (Phone Menu)] を選択します。
  - ステップ 3 [電話メニュー (Phone Menu)] ページの [メッセージロケータでメッセージを検索 (Finding Messages with Message Locator)] で、[有効 (Enable)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
  - ステップ 4 [電話ビューを有効にする (Phone View を有効にする)] チェックボックスが選択されていることを確認し、[保存 (Save)] を選択します。
-

# Phone View の問題のトラブルシューティングにトレースを使用する

トレースを使用して、電話ビューの問題をトラブルシューティングできます。適切なトレースを有効にしてトレースログを表示する方法の詳細は、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#) セクションを参照してください。



## 付録 C

# メディアプレーヤーのトラブルシューティング

この章には、Media Player のトラブルシューティング シナリオと解決策が含まれています。

- [Media Player](#) での再生と録音に電話デバイスを使用する (309 ページ)
- [Media Player](#) でファイルをアップロードする際の問題 (310 ページ)
- [電話でメディア プレーヤーを使用中に不明なエラーが表示される](#) (311 ページ)

## Media Player での再生と録音に電話デバイスを使用する

メディアプレーヤーは、再生および録音デバイスとして電話をサポートしています。ユーザーはいつでも電話デバイスを使用できます。番号または URI フィールドを使用して、ユーザーは電話デバイスのアクティブな電話番号を構成できます (デフォルト値はユーザーのプライマリ Unity Connection 内線です)。

電話デバイスは、アクティブな電話番号に発信するために、ネットワーク経由で Unity Connection サーバーに要求を送信します。電話が応答すると、電話端末は音声の再生または録音を開始します。呼び出しは、次の理由で失敗する場合があります。

- アクティブな電話番号の値が定義されていないか、または定義が間違っています。
- ユーザーが割り当てられている電話システムで有効になっている TRAP ポートがありません。
- 電話システムのすべての TRAP 対応ポートは通話中です。
- TRAP 接続を処理するための電話システムが指定されていません。

### 電話デバイスが音声メッセージの再生または録音のために電話を鳴らす問題

電話デバイスで電話が鳴らない、またはボイスメッセージの再生または録音のために1回しか鳴らない場合は、このセクションのトラブルシューティング情報を使用します。

- 電話システムに設定されている長さの異なる電話番号により、電話システムは追加の桁を待つこととなります - サイトで長さの異なる電話番号を使用している場合 (たとえば、一部のユーザーは5桁の番号を使用)、通話が接続されるまでに約2秒のわずかな遅延が生じる場合があります。



(注) 遅延の原因は、電話システムが、すべての電話番号がダイヤルされたことを確認してから、通話に接続されるためです。

- **メディアプレーヤーによりダイヤルされた電話番号が、予期された番号**ではありません。メディアプレーヤーで指定されたアクティブな電話番号が正しいことを確認してください。これを行うには、メディアプレーヤーの [番号または URI] フィールドで、プライマリ内線またはその他の番号のアクティブな電話番号の値を確認します。
- **TRAP 接続を処理する電話システムが指定されていません** - デフォルトでは、Unity Connection と統合された最初の電話システムが、メディアプレーヤーの TRAP 接続を処理するよう指定されています。この電話システムが別の連携によって置き換えられた場合、新しい電話システムは TRAP 接続を処理するよう指定されない可能性があります。

電話システムが TRAP 接続を処理するよう指定されていない場合、次のエラーが表示されます。

通話を確立できませんでした。

サーバーは以下を報告します。

コード: 26

詳細: 通話をルーティングするためのスイッチが見つかりません。

[「TRAP 接続を処理する電話システムを指定する」](#) の項のステップに従います。

## TRAP 接続を処理する電話システムを指定する

### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を開き、[電話システム (Phone System)] を選択します。
- ステップ 2** [電話システムの検索] ページで、トラップ接続を処理する電話システムの名前を選択します。
- ステップ 3** 電話システムの基本ページで、[デフォルト TRAP スイッチ (Default TRAP Switch)] のチェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。

## Media Player でファイルをアップロードする際の問題

電話またはコンピュータを使用して新しく録音するのではなく、以前に録音した WAV ファイル (以前に録音されたアナウンスなど) を使用する場合、メディアプレーヤーはページの保存時に次のエラーメッセージを表示する場合があります。

「サポートされていない音声形式です」

この問題を解決するには、次のいずれかの作業を行います。

- WAV ファイルを別の音声形式に変換します (たとえば、G.711 音声形式に変換します)。
- サポートされている音声形式で記録された WAV ファイルを使用してください。
- 電話を使用して録音します。



---

(注) メディアプレーヤーで WAV ファイルをアップロードしたら、ページを **保存** する必要があります。

---

## 電話でメディアプレーヤーを使用中に不明なエラーが表示される

Media Player を録音、再生、アップロード、ダウンロードのために使用しているときに、電話が再生および録音デバイスとして使用されると、Media Player は次のエラーメッセージを表示する場合があります。

「未知のエラー。システム管理者に連絡してください」

上記のエラーメッセージを受け取った場合、VMREST (全レベル) トレースを有効にし、**diag\_Tomcat\_\*.uc** ログファイルを確認して問題を解決する必要があります。

電話でメディア プレーヤーを使用中に不明なエラーが表示される



## 付録 **D**

# SNMP のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection は Simple Network Management Protocol (SNMP) をサポートして、標準的なネットワーク管理を提供します。Unity Connection SNMP は、Cisco Unified Serviceability の SNMP Master Agent サービスと Cisco Unity Connection Serviceability の Unity Connection SNMP Agent サービスを使用します。



(注) Unity Connection SNMP は Cisco Unity の CISCO-UNITY-MIB をサポートします。

- [SNMP の問題 \(313 ページ\)](#)
- [トレースを使用した SNMP の問題のトラブルシューティング \(315 ページ\)](#)

## SNMP の問題

SNMP で問題が発生した場合は、このセクションのトラブルシューティング情報を使用してください。

### SNMP マスターエージェントサービスが実行されていません

Cisco Unified Serviceability の SNMP Master Agent サービスは、マスター エージェントとして実行されます。以下の手順でサービスが起動していることを確認します。

## SNMP マスターエージェントサービスが実行中であることを確認するには

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unified Serviceability で、[ツール] メニューから [コントロールセンター]-[ネットワークサービス] を選択します。

**Connection SNMP エージェント サービスは実行されていません**

- ステップ 2** コントロールセンター - ネットワークサービスページの [プラットフォームサービス] で、SNMP Master Agent サービスのステータスが **開始済み** であることを確認します。
- ステップ 3** ステータスが [開始] でない場合、[ **SNMP マスターエージェント** ] を選択し、[ **再起動** ] を選択します。

## Connection SNMP エージェント サービスは実行されていません

Cisco Unity Connection Serviceability の Connection SNMP エージェント サービスは、サブエージェントとして実行されます。以下の手順でサービスが起動していることを確認します。

**Unity Connection SNMP エージェントサービスが実行中であることを確認するには**

### 手順

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール] メニューの [サービスの管理] を選択します。
- ステップ 2** [Control Center - 機能サービス] ページの [Base Services] で、Connection SNMP Agent サービスのステータスが **開始済み** であることを確認します。 サービス状況が [停止] の場合、[ **開始** ] を選択します。

## SNMP コミュニティ文字列が正しく設定されていない

SNMP が正しく機能するには、SNMP コミュニティ文字列が設定されている必要があります。以下の手順を実行して、SNMP コミュニティ文字列が正しく設定されていることを確認します。

**SNMP コミュニティ文字列が正しく設定されていることを確認するには**

### 手順

- ステップ 1** Cisco Unified Serviceability の [SNMP] メニューから [V1/V2]>[コミュニティストリング (Community String)] を選択します。
- ステップ 2** SNMP コミュニティ文字列の設定ページで、[検索] を選択します。
- ステップ 3** SNMP コミュニティ文字列が表示された場合は、名前を選択します。SNMP コミュニティ文字列がない場合は、[新規追加] を選択します。
- ステップ 4** 適切な設定を入力し、設定を確認します。
- ステップ 5** **保存** を選択します。
- ステップ 6** SNMP Master Agent サービス再起動のプロンプトが表示されたら、[ **OK** ] を選択します。

# トレースを使用した **SNMP** の問題のトラブルシューティング

トレースを使用して、SNMPの問題をトラブルシューティングできます。適用可能なトレースを有効にしてトレース ログを表示する方法の詳細については、[診断トレースを使用したトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)





## 付録 E

# マルチサーバー証明書のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection は複数サーバーのサブジェクト代替名 SAN をサポートしています。マルチサーバー証明書の問題のトラブルシューティングに関する情報については、以下のセクションを参照してください。

- [トポロジ詳細の識別と初期デバッグ \(317 ページ\)](#)

## トポロジ詳細の識別と初期デバッグ

### 初期デバッグ

- Unity Connection クラスタのパブリッシャとサブスクリバノードの両方のホスト名を特定します。
- CSR が生成され、プッシュされたノードを特定します。
- 証明書がアップロードされたノードを特定します。
- Cisco Tomcat およびプラットフォーム管理ウェブ サービス (PAWS) が実行中であることを確認します。



(注) Utils service list CLI コマンドを使用して、実行中のサービスを一覧表示できます。

### ログファイルを収集する

ログは Real-Time Monitoring Tool (RTMT) または コマンドライン インターフェイス で収集できます。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーション ガイド』の「トレースとログ」の章を参照してください。

## ログファイルを一覧表示して取得する CLI コマンド

- ログファイルを一覧表示する CLI コマンドは `file list <file name>` です
- ログファイルを取得する CLI コマンドは `file get <file name>` です

## 必要なログファイル

マルチサーバー証明書の問題を分析するために収集が必要な2つのログファイルがあります。

- Cisco Tomcat。
- Connection Branch Sync Service。

## CLI コマンドの例

ログ ファイルを一覧表示して収集する CLI コマンドの例を次に示します。

- ログファイルを一覧表示する CLI コマンド:
  - `file list activelog cuc/diag_Tomcat*`
  - `file list activelog cuc/diag_CUCE_Sync*`
- ログファイルを取得する CLI コマンド:
  - `file get activelog cuc/diag_Tomcat_00000001.uc`
  - `file get activelog cuc/diag_CUCE_Sync00000001.uc`

ログファイルを分析しても問題を解決できない場合は、Cisco TAC に連絡してください。



## 索引

### 記号

[文法統計] ツールへのアクセス [21](#)

### A

Apache Tomcat [264, 267, 283, 287](#)  
および CPCA エラー [264](#)  
およびウェブ受信箱のエラー [283](#)  
サービス、確認 [267, 287](#)

### C

Cisco PCA [260–264, 267](#)  
Apache Tomcat エラー [264](#)  
SSL 接続使用時のセキュリティ警告を管理する [261](#)  
Tomcat サービス、確認 [267](#)  
アクセスの問題 [260, 262](#)  
エラーメッセージ [263](#)  
ロックされたユーザーアカウント [263](#)  
変更を保存、問題 [262](#)

Cisco PCA のエラーメッセージ [263](#)

Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) [23](#)

Cisco Unified Serviceability [24](#)

Cisco Unity 診断ツール [231](#)  
音声認識マクロトレースログ [231](#)

Cisco 音声テクノロジー グループ サブスクリプション ツール [23](#)

Connection Serviceability [22](#)

Connection クラスタ [219, 221, 223–224](#)  
クラスターが正しく機能していない [221](#)  
サーバーがコールを処理しない [219](#)  
パブリッシャーサーバーが機能していない場合、アラートログにアクセスできない [224](#)  
両方のサーバーのステータスがプライマリである [221](#)

Connection への IMAP メールアクセス [91–92](#)  
LDAP が設定されていない [91](#)  
LDAP 構成済み [92](#)  
概要 [91](#)

CUDLI [25](#)

### I

IMAP クライアント、メッセージが受信されない [94](#)  
Informix 版 Cisco ユーティリティ データベース リンク [25](#)

### M

Messaging Assistant [262](#)  
アクセスの問題 [262](#)  
変更を保存、問題 [262](#)

MWI [189–190, 193–195, 197](#)  
オン/オフを遅らせる [195](#)  
オンになるがオフにならない [193](#)  
オンまたはオフにする原因 [189](#)  
オンまたはオフにならない [190](#)  
ポートメモリの設定 [194](#)  
ポートメモリ使用時に MWI ポートを削除する [194](#)  
電話でメッセージ数が通知されない [197](#)  
同期するとき [193](#)  
同期中 [193](#)

### R

reports [258](#)  
データ収集サイクル、調整 [258](#)

### S

SMS 通知 [214](#)

SMTP 通知 [214](#)

SpeechView [103–107, 111–114](#)  
SMTP 構成、確認 [107](#)  
サービスを確認する [106, 114](#)  
プロキシサーバーの問題 [104, 112](#)  
ユーザーの期待に関する問題 [105, 113](#)  
基本構成設定 [103, 111](#)  
文字起こしサービスの設定 [104, 113](#)  
文字変換の通知 [106, 114](#)

## T

Tomcat、サービスが起動していることを確認 [267, 287](#)  
 traces [2-5, 7-9, 12-17, 19, 88-89, 204, 236](#)  
 audio [2](#)  
 call issues (micro traces) [3](#)  
 Cisco Unity Connection Serviceability [15](#)  
 Cisco Unity Connection Serviceability のマクロトレース (選  
 択された問題に関するもの) [13](#)  
 client issues (micro traces) [3](#)  
 Connection クラスタ [4](#)  
 LDAP [5, 19](#)  
 MWI [16](#)  
 Phone View [8](#)  
 reports [8](#)  
 RSS フィード [8](#)  
 SNMP [9](#)  
 SpeechView、文字起こし [9](#)  
 VMREST [9, 12](#)  
 VPIM [7, 16](#)  
 WAV ファイル名の表示に使用 [236](#)  
 Web Inbox [9, 12](#)  
 イネーブル化 [17, 19](#)  
 ウェブアプリケーションへのサインイン [19](#)  
 オーディオ [14](#)  
 カレンダー連携 [2](#)  
 クライアントの問題 [14](#)  
 デジタル ネットワーキング [16](#)  
 テスト ボタン (外部サービス診断ツール) [89](#)  
 テストボタン (外部サービスおよび外部サービスアカウン  
 ト) [9](#)  
 トレースログの表示 [17, 19](#)  
 ネットワーク [7, 16](#)  
 パーソナル着信転送ルール [8](#)  
 パーソナル着信転送ルール、カレンダー情報へのアクセス  
[88](#)  
 バックアップと復元 [19](#)  
 ファックス [4](#)  
 メッセージ [5, 15](#)  
 音質 [204](#)  
 音声合成 [17](#)  
 会話 [15](#)  
 外部サービス [2, 4, 8-9](#)  
 外部メッセージストア内のメールにアクセスする [4](#)  
 起動時の問題 [17](#)  
 選択された問題に対する Cisco Unified Serviceability のトレース  
[19](#)  
 通話に関する問題 [14](#)  
 復元とバックアップ [19](#)

## V

ViewMail for Outlook [98](#)  
 フォームが表示されない [98](#)  
 VPIM [134-135, 137-138](#)  
 ユーザーが特定の受信者にメッセージを宛てることができ  
 ない [134](#)  
 ユーザーはメッセージをブラインドアドレスできません  
[135](#)  
 送信メッセージが受け取られない [138](#)  
 着信メッセージが受信されない [137](#)

## W

WAV ファイル、再生されるファイルの決定 [236](#)  
 Web Inbox [282-283, 285-288](#)  
 Apache Tomcat エラー [283](#)  
 Flash Player ダイアログボックスの反応がない [285](#)  
 Tomcat サービス、確認 [287](#)  
 エラーメッセージ [282](#)  
 メッセージは表示されません [286, 288](#)  
 ロックされたユーザーアカウント [283](#)  
 送信済みメッセージが表示されない [286](#)

## あ

アドレス指定 [50, 130-131, 133-135](#)  
 Cisco Unity のサイト間ネットワークの問題 [133](#)  
 VPIM メッセージとブラインドアドレスの問題 [135](#)  
 サイト内またはサイト間ネットワークの問題 [131](#)  
 ネットワーク化されたメッセージ [130](#)  
 ローカル受信者へ [50](#)  
 特定の受信者宛ての VPIM メッセージに関する問題 [134](#)

## い

インテグレーション [43, 163-166, 169, 173, 175-176, 181](#)  
 Cisco Unified CM の認証または暗号化 [176](#)  
 Cisco Unity Connection への呼び出しが失敗する [164](#)  
 SCCP または SIP トランク経由の Cisco Unified CM [175](#)  
 コールコントロール [165](#)  
 コールに応答しない [165](#)  
 テレフォニー構成の確認テスト [163](#)  
 ポートが繰り返し切断される [169, 173](#)  
 ポートが登録されない [169, 173](#)  
 リモート ポート ステータス モニタ [163](#)  
 一部の呼び出しに反応しない [166](#)  
 正しいグリーティングにコールが転送されない [43](#)  
 未応答のコール [181](#)

## う

ウェブ受信箱のエラーメッセージ [282](#)

## か

カスタムキーマップツール [235](#)

## き

キーマッピングの問題 [235](#)

キー入力 (タッチトーン) [33](#)

## く

グリーティング、取り込み中のグリーティングが再生されない  
[46](#)

クロスサーバー サインイン [145-146](#)

ホームサーバーに到達できません [145](#)

ユーザー ID および PIN が受け入れられません [146](#)

ユーザーに PIN プロンプトが聞こえない [145](#)

概要 [145](#)

クロスサーバー転送 [145-147](#)

概要 [145](#)

通話が完了できません [147](#)

発信者が間違ったユーザーに転送される [147](#)

発信者はメッセージを残すように指示されます [146](#)

## こ

コールコントロール [165](#)

## さ

サイト間ネットワーク、サイトをリンク [150, 158](#)

サイト間ネットワーク、サイトをリンクする [119](#)

## せ

セキュリティ警告、SSL 接続を使用するときの管理 [261](#)

## た

タスク管理ツールへのアクセス [22](#)

## て

ディレクトリ ハンドラ [49](#)

データベースプロキシ [24](#)

## ね

ネットワーク、サイト間 [150, 158](#)

サイトをリンク [150, 158](#)

ネットワーク、サイト内 [139-140](#)

USN の不一致 [139](#)

ディレクトリ同期の問題 [139](#)

プッシュおよびプルレプリケーションステータスの不一致  
[140](#)

自動レプリケーションが停止しました [139](#)

手動レプリケーションの停滞 [140](#)

ネットワーク、サイト内またはサイト間 [130-131, 136-137, 145](#)

Connection ユーザーがメッセージを宛先指定できない [131](#)

クロスサーバー サインインと転送の問題 [145](#)

メッセージトランスポート [136](#)

メッセージの宛先を指定する [130](#)

メッセージ転送の問題 [136](#)

リモート送信者により送信されたメッセージへの返信が配  
信されない [137](#)

ネットワーク、サイト間 [119, 133, 141-142](#)

2つの Connection サイト間のディレクトリ同期の問題 [141](#)

Cisco Unity ユーザーがメッセージを宛先指定できない [133](#)

Connection サイトと Cisco Unity サイト間のディレクトリ同  
期の問題 [142](#)

サイトをリンクする [119](#)

リモートサイトに接続できません [119](#)

## は

パーソナル着信転送ルール [88, 262, 269-273, 276-277](#)

「From」条件のない規則を作成する [271](#)

アクセスの問題 [262](#)

カレンダー情報にアクセスする [88](#)

コールスクリーニングが利用できません [270](#)

ミーティングに関連する条件 [273](#)

ルールセットの失敗 [271](#)

ルール処理中の呼び出しループ [277](#)

移動先、事前設定済みの編集 [270](#)

音声認識対話の問題 [276](#)

呼び出し動作、一貫性がない [277](#)

設定が利用できません [269](#)

通知先 [270](#)

通話転送ルールのテスター、使用 [272](#)

通話保留は利用できません [270](#)

変更を保存、問題 [262](#)

パスワード、Connection への IMAP メールクライアントアクセ  
スに対する変更の影響 [91](#)

パスワードの変更、Connection への IMAP メールクライアント  
のアクセスへの影響 [91](#)

## ふ

ファックス **249, 251, 253, 256**

Connection による通知 **253**

FAX への配信 **251**

ユーザーに配信する **249**

品質 **256**

ブラインドアドレス、VPIM **135**

プロンプト、文字化けまたは jitter **201**

## へ

ヘルプメニュー、聞き取った後に長い一時停止 **236**

## ほ

ボイスメッセージポート、Cisco Unified CM 認証または暗号化が設定されているときのトラブルシューティング **176**

ポート、Cisco Unified CM 認証または暗号化が設定されているときのトラブルシューティング **176**

ポートメモリ使用時の MWI ポートの再構成 **194**

## め

メール、外部メッセージストア内のアクセス **79**

メッセージ **50, 74, 96, 136-138**

VPIM、送信メッセージが受信されない **138**

VPIM、着信が受信されない **137**

アドレス指定 **50**

イントラサイトまたはサイト間ネットワーク、受信されない **136**

サイト内またはサイト間ネットワーク、返信が配信されない **137**

ネットワークメッセージ転送 **136**

メールアカウントで受信する **74, 96**

メッセージング受信箱 **262**

アクセスの問題 **262**

変更を保存、問題 **262**

メッセージ通知 **205-210, 214-216**

SMS **214**

メッセージ通知 (続き)

SMTP **214**

ポート設定 **206**

ユーザーにとって遅い **207**

機能しない **210**

失敗した試行 **208**

断続的な障害 **215**

追加されたデバイスは 24 時間いつでもトリガーされます **216**

通知を繰り返す **209**

複数のユーザーに対して遅い **205**

メッセージ配信の問題 **74, 96**

## ゆ

ユーザー、検索 **49-50**

ディレクトリハンドラ内 **49**

メッセージの宛先指定中 **50**

ユーティリティとツール **21-25**

Cisco Unified Serviceability **24**

Cisco 音声テクノロジーグループサブスクリプションツール **23**

Connection Serviceability **22**

RTMT **23**

タスク管理 **22**

リモートポートステータスマニタ **25**

文法統計 **21**

## り

リオーダートーン、Connection からのコールに応答するときに流れる音 **48**

リモートポートステータスマニタ **25**

リモートサイトに接続できません **119**

リモート管理ツール **24**

## れ

レポート **257**

データが表示されません **257**

接続レポート収集サービスを確認します **257**

## 翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。

## 翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。

## 翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。