



トラブルシューティング

- IM and Presence サービスの Web ページを、Microsoft Lync クライアントのデフォルトの Web ブラウザから開くことができません。、 1 ページ
- E.164 形式の番号使用時の Lync のエラー、 2 ページ
- Cisco Unified Communications Manager へのユーザの同期、 3 ページ
- ユーザ ID での IM and Presence の有効化、 3 ページ
- Lync クライアントでのユーザの通話コントロールが有効であることを確認する、 4 ページ
- Microsoft Lync クライアントのステータス バーの、赤い X のついた電話のアイコン、 4 ページ

IM and Presence サービスの Web ページを、Microsoft Lync クライアントのデフォルトの Web ブラウザから開くことができません。

問題 Microsoft Lync クライアントユーザが IM and Presence サービス メニュー アイテムにアクセスする際、デフォルトの Web ブラウザが IM and Presence サービス ノードに接続できず、IM and Presence サービスの Web ページを開くことができません。

解決法 Microsoft Lync クライアントユーザが IM and Presence サービス メニュー アイテムにアクセスする際、通常は IM and Presence サービスの Web ページがユーザのデフォルトの Web ブラウザで開きます。しかし、Web ブラウザから IM and Presence サービス ノードに接続できない場合、次の項目を確認します。

- 1 ブラウザの設定で JavaScript が有効になっていることを確認します。
- 2 Web ブラウザで次のアドレスを入力し、ブラウザから IM and Presence サービス ノードに接続できることを確認します。 https://imp_server_address:8443/cucmuser/showHomeMini.do?mini=true

imp_server_address は、IM and Presence サービス ノードのホスト名、FQDN、または IP アドレスです。

- 3 IM and Presence サービス ノードの IP アドレス、または FQDN の指定が間違っている場合、プラグインのインストール手順を再実行し、IM and Presence サービス ノードのアドレスを修正します。
- 4 接続に関して他に問題がある場合、次の作業が必要な場合があります。
 - IM and Presence サービス ノードの Web アドレスを、Microsoft Lync クライアント コンピュータのブラウザの、信頼済み Web アドレスの一覧に追加します。Microsoft Explorer で、[インターネットオプション (Internet Options)] > [セキュリティ (Security)] > [信頼済みサイト (Trusted Sites)] を選択し、信頼済みの Web アドレスの一覧に次のエントリーを追加します。
`https://<IM and Presence_server_name>`
 - ドメインの HTTPS Web アドレスを IM and Presence サービス ノードのセキュリティゾーンに追加します。Microsoft Explorer で、[Microsoft Internet Explorer] > [インターネットオプション (Internet Options)] > [セキュリティ (Security)] > [イントラネット (Local Internet)] > [サイト (Sites)] > [詳細設定 (Advanced)] を選択し、セキュリティゾーンの Web アドレスの一覧に次のエントリーを追加します。`https://*.<使用しているドメイン>`
- 5 ユーザにこの機能を使用する権限がないとのエラーメッセージが表示された場合、IM and Presence サービス ノードでユーザを Microsoft Lync で有効にしなければなりません。[リモート通話コントロールの設定](#)を参照してください。
- 6 信頼されていないセキュリティ証明書に関するエラーメッセージ、または同様の警告が表示される場合、[続行 (Continue)] を選択します。多くのブラウザでは、Web サイトのセキュリティ証明書をダウンロードし、信頼済みに設定することができます。

E.164 形式の番号使用時の Lync のエラー

解決法 [Lync Server のコントロールパネルでユーザを有効にする](#)で示すように、[回線 URI (Line URI)] フィールドに tel: 値を追加する際、E.164 形式の番号を使用している場合は `phone-context=dialstring` を追加しないでください。例をあげると、[回線 URI (Line URI)] フィールドは `"tel:+19728131000"` と設定する必要があります。

`"tel:+19728131000;phone-context=dialstring."` とは設定しないでください。

`phone-context=dialstring` が追加された場合、Lync クライアントではエラーが発生し、サインイン処理を開始するための最初の INVITE を Lync サーバに送信しません。

Cisco Unified Communications Manager へのユーザの同期

ユーザが AD でプロビジョニングされているのに Cisco Unified Communications Manager で表示されない場合、次の手順を実行し、ユーザを Cisco Unified Communications Manager に同期します。

手順

-
- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration)]>[システム (System)]>[LDAP]>[LDAP ディレクトリ (LDAP Directory)]を選択します (AD に一致する LDAP 設定名を選択します)。
 - ステップ 2 設定が正しいことを確認します。
 - ステップ 3 [完全同期を今すぐ実行する (Perform Full Sync Now)]を選択し、プロンプトが表示されたら [OK] を選択します。
 - ステップ 4 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration)]>[ユーザ管理 (User Management)]>[エンドユーザ (End User)]を選択します。
ユーザはユーザリストには表示されません。
-

ユーザ ID での IM and Presence の有効化

Cisco Unified Communications Manager でユーザが設定されているものの、IM and Presence サービスで表示されない場合は、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1 [Cisco Unified Communications Manager の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration)]>[ユーザ管理 (User Management)]>[エンドユーザ (End User)]を選択します。
 - ステップ 2 ユーザを検索します。
 - ステップ 3 ユーザを選択します。
 - ステップ 4 [Unified CM IM and Presence でのユーザの有効化 (Enable User for Unified CM IM and Presence)]チェックボックスをオンにします。
 - ステップ 5 [保存 (Save)]を選択します。
-

Lync クライアントでのユーザの通話コントロールが有効であることを確認する

ユーザにはLync クライアントでの通話コントロールがない場合、次の手順を実行する必要があります。

手順

- ステップ 1 Lync クライアントにサインインします。
- ステップ 2 ウィンドウの右上のドロップダウン矢印をクリックします。
- ステップ 3 [ツール (Tools)] > [オプション (Options)] > [電話 (Phones)] を選択します。
- ステップ 4 [電話の統合 (Phone Integration)] 領域で、[電話システムとの統合を有効にする (Enable integration with your phone system)] オプションを選択します。
- ステップ 5 [詳細設定 (Advanced)] を選択します。
- ステップ 6 [自動設定 (Automatic Configuration)] オプションが選択されていることを確認します。このオプションを使用し、クライアントは Lync サーバ データベースからの正しい情報にアクセスできます。
- ステップ 7 [OK] を選択します。
問題が解決しない場合は、ユーザが Cisco Unified Communications Manager と同期しており、IM and Presence サービス ノードでユーザに対して RCC が有効になっていることを確認します。

関連トピック

[ユーザの機能の割り当て](#)

Microsoft Lync クライアントのステータスバーの、赤い X のついた電話のアイコン

解決法 ユーザが Microsoft Lync クライアントにサインインし、ウィンドウ下部のステータスバーに「通話転送設定済み (Call forwarding is on)」または「通話転送未設定 (Call forwarding is off)」というテキストが表示される場合、統合設定は正常に行われています。ステータスバーに赤い X のついた電話のアイコンが表示される場合、統合が失敗しています。サインインの問題を解決するには、Lync サーバのトレースを開始して、IM and Presence サーバと Microsoft Lync サーバとの間の INVITE/INFO SIP メッセージ交換シーケンスの問題を特定します。Microsoft Lync のサーバのログと Microsoft Lync クライアントのログの詳細については、Microsoft Lync のドキュメントを参照してください。

関連トピック

[詳細情報](#)

■ Microsoft Lync クライアントのステータス バーの、赤い X のついた電話のアイコン

■ Microsoft Lync Server を使用した、IM and Presence Service リリース 12.0 (1) のリモート通話コントロール