



Cisco Unity Connection トラブルシューティング ガイド

リリース 9.x
2012 年 6 月発行

【注意】シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意
(www.cisco.com/jp/go/safety_warning/)をご確認ください。

本書は、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。

また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知られていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

このマニュアルで使用している IP アドレスは、実際のアドレスを示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、および図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスが使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

Cisco Unity Connection *トラブルシューティングガイド* リリース 9.x
Copyright © 2012 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

Copyright © 2012, シスコシステムズ合同会社.
All rights reserved.



CONTENTS

はじめに xvii

対象読者および使用 xvii

表記法 xvii

Cisco Unity Connection のマニュアル xviii

Cisco Unified Communications Manager Business Edition に関するマニュアル リファレンス xviii

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート xviii

シスコ製品のセキュリティ xviii

CHAPTER 1

Cisco Unity Connection 9.x のトラブルシューティングの概要 1-1

CHAPTER 2

Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース 2-3

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース 2-3

選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース 2-4

選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース 2-9

Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング 2-11

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unified Serviceability のトレース 2-14

選択した問題に対する Cisco Unified Serviceability トレース 2-14

Cisco Unified Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング 2-14

CHAPTER 3

Cisco Unity Connection 9.x で使用されるトラブルシューティング ユーティリティ 3-17

Cisco Unity Connection 9.x 文法統計ツール 3-17

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability 3-18

Cisco Unity Connection 9.x タスク管理ツール 3-18

Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Voice Technology Group Subscription ツール 3-19

Cisco Unity Connection 9.x における Real-Time Monitoring Tool 3-19

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unified Serviceability 3-19

Cisco Unity Connection 9.x のリモート データベース管理ツール 3-20

Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI) 3-20

Cisco Unity Connection 9.x のリモート ポート ステータス モニタ 3-21

Cisco Unity Connection アプリケーション監査ログ 3-21

CHAPTER 4

Cisco Unity Connection 9.x におけるレポートのトラブルシューティング 4-23

Cisco Unity Connection 9.x Reports Data Harvester サービスが実行中であることの確認方法 4-23

Cisco Unity Connection 9.x におけるレポート データ収集サイクルの調整 4-24

CHAPTER 5

Cisco Unity Connection 9.x におけるファクスのトラブルシューティング 5-25

Cisco Unity Connection 9.x ユーザへのファクス配信の問題 5-25

SMTP サーバ設定が正しいことの確認 5-26

POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことの確認 5-26

ファクスが Cisco Unity Connection に配信されていることの確認 5-27

Cisco Unity Connection 9.x におけるファクス機へのファクス配信の問題 5-27

ファクス機に送信されたファクスのステータスの確認 5-28

POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことの確認 5-28

SMTP サーバ設定が正しいことの確認 5-29

ファクス送信可能なファイル タイプのリストが正しいことの確認 5-29

Cisco Unity Connection 9.x におけるファクス通知の問題 5-29

Cisco Unity Connection 9.x におけるファクス受信確認の問題 5-30

ファクス受信確認が配信されない 5-30

ユーザのメールボックスがファクス通知で満杯になる 5-31

Cisco Unity Connection 9.x におけるファクスの印刷の問題 5-32

ファクス送信可能なファイル タイプのリストが正しいことの確認 5-32

CHAPTER 6

Cisco Unity Connection 9.0 における外部サービス（外部メッセージストア、カレンダー統合、PCTR 用の予定表情報）のトラブルシューティング 6-33

Cisco Unity Connection 9.0 における外部メッセージストア内の電子メールへのアクセスに関するトラブルシューティング 6-33

電話機のユーザが 7 を押すと、「無効な選択です」と再生される 6-34

電話機のユーザが 7 を押すと、「あなたのメッセージを確認することはできません」と再生される 6-34

電子メールの再生中にアクセスできないオプションがある 6-38

電子メールの末尾または先頭で意味不明な内容が再生される 6-38

電話機で削除した電子メールが Inbox フォルダに残っている 6-38

電子メールの再生中に、短い遅延またはアクセス不可が発生する 6-38

トレースを使用した、外部メッセージストアの電子メールへのアクセスのトラブルシューティング（Exchange の全バージョン） 6-39

Cisco Unity Connection 9.0 におけるカレンダー統合のトラブルシューティング 6-39

外部ユーザ アカウントを使用してカレンダー統合する方法 6-39

カレンダー統合のテスト 6-40

最後のチェックでテストが失敗する（Exchange 2003 のみ） 6-40

- テストは成功するが、カレンダー統合が機能しない (Exchange 2003 のみ) 6-42
- 非公開会議が会議リストに表示されない (Cisco Unified MeetingPlace および Cisco Unified MeetingPlace Express のみ) 6-43
- 会議が会議リストに表示されない 6-43
- ユーザが予定表にアクセスする新しい外部サービス アカウントを保存できない 6-44
- トレースを使用したカレンダー統合のトラブルシューティング 6-44

Cisco Unity Connection 9.0 のパーソナル着信転送ルール使用時の予定表情報へのアクセスに関するトラブルシューティング 6-45

Cisco Unity Connection 9.0 における外部サービスおよび外部サービス アカウント ページの [テスト (Test)] ボタンのトラブルシューティング 6-45

CHAPTER 7

Cisco Unity Connection におけるユニファイド メッセージングのトラブルシューティング 7-47

- Cisco Unity Connection におけるシングル インボックスのトラブルシューティング 7-47
 - Cisco Unity Connection のメッセージの日付と時刻が Exchange 2003 の日付と時刻と一致しない 7-48
 - メッセージ リレーが動作しない、または予期したとおりに動作しない 7-48
 - Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない 7-48
 - 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ユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない 7-49
 - ユーザまたはユーザのサブセットに対し、シングル インボックスが正常に動作しない 7-53
 - Exchange からのシングル インボックス同期に遅延が発生する 7-55
 - Office 365 からのシングル インボックス同期に遅延が発生する 7-55
 - Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の問題のトラブルシューティング 7-56
 - Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない 7-62
- Cisco Unity Connection におけるカレンダー統合のトラブルシューティング 7-62
 - ユニファイド メッセージング アカウントを使用してカレンダー統合する方法 7-62
 - カレンダー統合のテスト 7-63
 - ユニファイド メッセージング アカウントのステータスを取得する 7-64
 - 最後のチェックでテストが失敗する (Exchange 2003 のみ) 7-64
 - テストは成功するが、カレンダー統合が機能しない (Exchange 2003 のみ) 7-65
 - 非公開会議が、会議一覧に表示されない (Cisco Unified MeetingPlace のみ) 7-66
 - 会議が会議リストに表示されない 7-67
 - ユニファイド メッセージング アカウントで [Exchange の予定表および連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts)] オプションを使用できない 7-67
 - トレースを使用したカレンダー統合のトラブルシューティング 7-68
- Cisco Unity Connection のパーソナル着信転送ルール使用時の予定表情報へのアクセスに関するトラブルシューティング 7-68

CHAPTER 8

**Cisco Unity Connection のユニファイド メッセージングにおける Microsoft Office 365 の
トラブルシューティング 8-71**

- Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない 8-71
- 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ユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない 8-71
- Office 365 からのシングル インボックス同期に遅延が発生する 8-73

CHAPTER 9

Cisco Unity Connection 9.x における電話システム統合のトラブルシューティング 9-75

- Cisco Unity Connection 9.x の診断ツール 9-75
 - リモート ポート ステータス モニタ用の Cisco Unity Connection の設定 9-75
 - テレフォニー設定の確認テストの使用 9-76
- Cisco Unity Connection 9.x におけるコール制御のトラブルシューティング 9-76
- Cisco Unity Connection 9.x がコールにまったく応答しない 9-77
- Cisco Unity Connection 9.x が一部のコールに応答しない 9-77
 - ルーティング規則の確認 9-78
 - ボイス メッセージング ポートの設定の確認 9-78
- Cisco Unity Connection 9.x と Cisco Unified Communications Manager の統合における
トラブルシューティング 9-79
 - Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスの表示または編集 9-79
 - SCCP 連動でポートが登録されないか、繰り返し切断される 9-79
 - ポートが IPv6 設定に登録されない 9-82
 - 正しいポート グループ テンプレートの確認 9-84
 - Cisco Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager 認証または暗号
化用に設定されている場合に発生する問題 9-84

CHAPTER 10

**Cisco Unity Connection 9.x でのメッセージ受信インジケータ (MWI) のトラブルシュー
ティング 10-93**

- Cisco Unity Connection 9.x の MWI をオン / オフするトリガー 10-93
- Cisco Unity Connection 9.x における MWI の問題 10-94
 - MWI がオンまたはオフにならない 10-94
 - MWI がオンになるが、オフにならない 10-96
 - MWI のオンまたはオフで遅延が発生する 10-99
 - MWI がオンのときに、電話機でメッセージ カウントが示されない 10-100

CHAPTER 11

Cisco Unity Connection 9.x における音質のトラブルシューティング 11-103

- Cisco Unity Connection 9.x におけるテレフォニー設定の確認テストの使用 11-103
- Cisco Unity Connection 9.x で発生する音声の途切れに関する問題 11-104
- Cisco Unity Connection 9.x における録音の歪みに関する問題 11-104
 - ネットワーク内で歪んで聞こえる音声ストリームのトラブルシューティング 11-104

Cisco Unity Connection の録音生成に関するトラブルシューティング	11-105
Cisco Unity Connection 9.x における電話機でのプロンプトの歪みに関する問題	11-105
Cisco Unity Connection 9.x における録音の音量に関する問題	11-106
Cisco Unity Connection による録音の音量の変更	11-106
Cisco Unity Connection の自動ゲイン コントロール (AGC) の無効化	11-107
アダプタイズされたコーデック設定の確認	11-107
Cisco Unity Connection 9.x におけるトレースを使用した音質の問題のトラブルシューティング	11-108

CHAPTER 12

Cisco Unity Connection 9.x におけるライセンスのトラブルシューティング	12-109
Cisco Unity Connection 9.x におけるライセンスの問題のトラブルシューティング	12-109
Cisco Unity Connection 9.x のライセンスの問題	12-110
Cisco Unity Connection の管理 にライセンス違反のステータスが表示される	12-110
パブリッシャ サーバに対する接続切断の警告が Cisco Unity Connection の管理 に表示される	12-110
サブスクリバ サーバに対する接続切断の警告が Cisco Unity Connection の管理 に表示される	12-110
ライセンスのステータスが「期限切れ (Expire)」から「準拠 (Compliance)」に変更した後、Cisco Unity Connection が通話に応答しない	12-111
SpeechView サービスが動作しない	12-111

CHAPTER 13

Cisco Unity Connection 9.x におけるクラスタ設定のトラブルシューティング	13-113
Cisco Unity Connection 9.x のあるサーバが機能せず、残りのサーバが通話を処理しない	13-113
Cisco Unity Connection Serviceability でのボイス メッセージング ポートのステータスの確認	13-114
電話システム連動用の音声メッセージング ポート割り当ての確認	13-114
ボイス メッセージ ポートが登録されていることの確認 (SCCP 連動のみ)	13-115
Cisco Unity Connection 9.x で両方のサーバのステータスがプライマリ サーバになっている	13-115
Cisco Unity Connection 9.x クラスタが正しく機能していない	13-115
ステータスがプライマリ サーバとなっているサーバ上で、該当するサービスが実行されていることの確認	13-116
該当するサービスが、両方のサーバ上で実行されていることの確認	13-116
サーバを Cisco Unity Connection 9.x クラスタに追加できない	13-117
Cisco Unity Connection 9.x でパブリッシャ サーバが機能していないときにアラート ログにアクセスできない	13-117

CHAPTER 14

Cisco Unity Connection 9.x におけるユーザ アクセスと管理者アクセスのトラブルシューティング 14-119

- Cisco Unity Connection 9.x がキーの入力に応答しない 14-119
- ユーザの Cisco Unity Connection 9.x 通話時にサインイン メッセージが聞こえない 14-120
- Cisco Unity Connection 9.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスできない 14-120
- Cisco Unity Connection 9.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスする際にセキュリティの警告が表示される 14-121
- Cisco Unity Connection 9.x の Cisco PCA から Connection Web ツールにアクセスできない 14-122
- Cisco Unity Connection 9.x の Cisco PCA のページに対する変更を保存できない 14-122
- 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ときに、管理アカウントが Cisco Unified Serviceability にサインインできない 14-123

CHAPTER 15

Cisco Unity Connection 9.x における着信転送とコール転送のトラブルシューティング 15-125

- Cisco Unity Connection 9.x で着信が正しいグリーティングに転送されない 15-125
 - 電話システムの転送タイマーが、Cisco Unity Connection の [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] と同期されていることの確認 15-126
 - 電話システム連動で発信者に対するユーザのパーソナル グリーティングの再生が有効になっていることの確認 15-127
 - 通話中グリーティングがサポートされ、有効になっていることの確認 15-128
 - 検索範囲の設定によって通話が目的の宛先に送信されることの確認 15-128
- Cisco Unity Connection 9.x の着信転送に関する問題 (Cisco Unified Communications Manager Express SCCP 連動のみ) 15-129
- Cisco Unity Connection 9.x からの通知コールに応答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる 15-130

CHAPTER 16

Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージのトラブルシューティング 16-133

- メッセージ クォータの実施 : Cisco Unity Connection 9.x でのメールボックスが一杯になった警告への対応 16-133
- Cisco Unity Connection 9.x における配信不能メッセージに関するトラブルシューティング 16-134
- Cisco Unity Connection 9.x においてメッセージが遅延しているように思われる 16-134
- Cisco Unity Connection 9.x で一部のメッセージが消失するように思われる 16-135
 - ユーザのメールボックスが一杯である 16-135
 - 配信不能メッセージが受信者に転送されない 16-136
 - Cisco Unity Connection エンティティに割り当てられていたユーザが削除され、代替りのユーザが割り当てられていない 16-136
 - Cisco Unity Connection がメッセージをリレーできない 16-137

メッセージの音声 Outlook Web Access で再生できない 16-137

Cisco Unity Connection 9.x で長さが 30 秒を超えるメッセージを録音できない場合のトラブルシューティング 16-137

CHAPTER 17

Cisco Unity Connection 9.x における IMAP クライアントおよび ViewMail for Outlook に関するトラブルシューティング 17-16

Cisco Unity Connection 9.x におけるパスワード変更の問題に関するトラブルシューティング 17-17

Cisco Unity Connection 9.x における IMAP 電子メールクライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAP を設定していない場合) 17-17

Cisco Unity Connection 9.x における IMAP 電子メールクライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAP を設定している場合) 17-18

IMAP クライアントから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection 9.x で受信できない 17-18

IP アドレス アクセス リストの確認 17-20

メッセージを Cisco Unity Connection 9.x ボイス メールボックスではなく電子メールアカウントで受信する 17-20

IMAP アカウントでボイス メッセージを受信しない 17-21

Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0 の使用中に断続的にメッセージが破損する 17-21

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の [ViewMail アカウント設定 (ViewMail Account Settings)] に、録音または再生デバイスが表示されない 17-21

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook 8.5 以降を通じてメッセージを再生できない 17-22

ユーザの電子メール アカウントが、Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の ViewMail オプションに表示されない 17-22

Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0 フォームが表示されない 17-22

Cisco Unity Connection 9.x の IMAP クライアントの問題に対する診断トレースの使用 17-22

ユーザ ワークステーション上の ViewMail for Outlook からの診断情報の収集 17-23

ユーザ ワークステーション上の ViewMail for Outlook 8.0 からの診断情報の収集 17-23

IMAP クライアントの問題に対する Cisco Unity Connection サーバ上での診断情報の収集 17-24

CHAPTER 18

Cisco Unity Connection 9.x における文字変換サービス (SpeechView) のトラブルシューティング 18-26

SpeechView をトラブルシューティングするためのタスク リスト 18-26

Connection SpeechView Processor および Connection SMTP サーバ サービスが実行されていることの確認 18-29

SMTP テストを使用した発信および着信 SMTP パスの確認 18-29

変換通知のトラブルシューティング 18-31

- テキストに変換できないメッセージ 18-32
- 診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング 18-32

CHAPTER 19

Cisco Unity Connection 9.x における検索とアドレス指定に関するトラブルシューティング 19-34

- Cisco Unity Connection 9.x におけるディレクトリ ハンドラの検索に関するトラブルシューティング 19-34
 - ディレクトリ ハンドラの検索範囲でユーザが検索されない 19-34
- Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング 19-35
 - ユーザが該当する受信者にアドレス指定できない 19-35
 - ユーザがシステム同報リストにアドレス指定できない 19-36
 - ユーザが内線番号でアドレス指定したときに予期しない結果が返される 19-36
- トレースを使用した、Cisco Unity Connection 9.x での通話中に使用されるサーチ スペースの確認 19-37

CHAPTER 20

Cisco Unity Connection 9.x におけるネットワーキングに関するトラブルシューティング 20-38

- Cisco Unity Connection 9.x におけるサイト間ネットワーキングの設定に関するトラブルシューティング 20-38
 - Cisco Unity Connection 9.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「リモート サイトに接続できません (Unable to contact the remote site)」というエラーが表示される 20-39
 - Cisco Unity Connection 9.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「入力し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 (Hostname entered does not match that on the remote site certificate)」というエラーが表示される 20-40
 - 「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 (Unable to Link to the Specified Remote Site.Cause: Failed to Assess the Current Network Size)」というエラーが、Cisco Unity Connection 9.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに表示される 20-41
 - Cisco Unity Connection 9.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを作成しているときに「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にリンクできませんでした (Failed to link to this remote site as this specified location is already part of the network)」というエラーが表示される 20-41
- Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング 20-42
 - Cisco Unity Connection ユーザがリモート ユーザ、連絡先、またはシステム同報リストにメッセージをアドレス指定できない 20-42
 - Cisco Unity ユーザが Cisco Unity Connection ユーザまたはシステム同報リストにメッセージをアドレス指定できない 20-45
 - Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションの受信者にメッセージをアドレス指定できない 20-46

Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションにあるメールボックスにメッセージをブラインド アドレス指定できない 20-47

Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージ転送に関するトラブルシューティング 20-47

ある Cisco Unity Connection 9.x ロケーションのユーザが送信したメッセージを、別の Cisco Unity Connection ロケーションのユーザが受信できない 20-48

リモート送信者によって送信されたメッセージへの返信が配信されない 20-48

VPIM ロケーションから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection ユーザが受信できない 20-48

Cisco Unity Connection から送信されたメッセージを VPIM ロケーションのユーザが受信できない 20-49

Cisco Unity Connection 9.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング 20-50

Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Unity Connection サイトにおけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング 20-50

2 つの Cisco Unity Connection サイト間のディレクトリ同期に関するトラブルシューティング 20-52

Cisco Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトの間のディレクトリ同期に関するトラブルシューティング 20-53

Cisco Unity Connection 9.x におけるクロスサーバ サインインおよび転送 20-56

サインインしようとしたときに、Personal Identification Number (PIN; 個人識別番号) プロンプトではなくガイダンスが再生される 20-56

クロスサーバ サインイン中に、ユーザのホーム サーバに到達できないというプロンプトが再生される 20-57

クロスサーバ サインインで、ユーザ ID と PIN が受け入れられない 20-57

発信者に対して、リモート ユーザへの転送中ではなく、メッセージを残すようにとのプロンプトが再生される 20-58

発信者が、宛先ロケーションの誤ったユーザに転送される 20-58

リモート ユーザに転送しようとしたときに通話を完了できなかったことを示すプロンプトが、発信者に再生される 20-59

CHAPTER 21

Cisco Unity Connection 9.x における通知デバイスに関するトラブルシューティング 21-60

Cisco Unity Connection 9.x で、複数ユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる 21-60

ポートがビジー状態で、通知コールをすぐに発信できない 21-61

メッセージ通知専用設定されたポート数が足りない 21-61

電話システムが、通話に応答するよう設定されたポートに通話を送信していることの確認 21-62

Cisco Unity Connection 9.x で、あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかる 21-62

メッセージ通知の設定が適正でない 21-63

通知を受け取り損なう 21-63

通知の繰り返しオプションが誤解されている 21-64

Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージ通知がまったく機能しない 21-65

- 通知デバイスが無効化されているか、スケジュールがアクティブになっていない 21-65
- 特定のタイプのメッセージだけが通知を起動するよう設定されている 21-66
- 通知番号が正しくないか、外線のアkses コードがない（電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合） 21-67
- 通知デバイスの電話システム割り当てに誤りがある（電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合） 21-68
- SMS 通知が機能しない 21-68
- SMTP メッセージ通知が複数のユーザに対してまったく機能しない 21-69

Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージ通知が断続的に機能しない 21-69

Cisco Unity Connection の管理 9.x で追加した通知デバイスが常時起動される 21-70

Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージがないときにメッセージ通知を受け取る 21-70

CHAPTER 22

Cisco Unity Connection 9.x における不達確認に関するトラブルシューティング 22-72

- Cisco Unity Connection 9.x における不達確認に関するトラブルシューティング 22-72
- Cisco Unity Connection 9.x の不達確認のステータス コード 22-72

CHAPTER 23

Cisco Unity Connection 9.x のカンバセーションに関するトラブルシューティング 23-74

- Cisco Unity Connection 9.x で、カスタム キーパッド マッピングが有効でないように思われる 23-74
- Cisco Unity Connection 9.x におけるヘルプ メニュー再生後の長い一時停止 23-75
- Cisco Unity Connection 9.x における再生中の WAV ファイルの判別 23-75

CHAPTER 24

Cisco Unity Connection 9.x における音声認識のトラブルシューティング 24-78

- Cisco Unity Connection 9.x で、ユーザに対して音声認識カンバセーションではなく電話 キーパッド カンバセーションが再生される 24-78
 - エラー プロンプト : 「音声認識リソースが十分にありません」 24-79
- Cisco Unity Connection 9.x で、ボイス コマンドは認識されるが、名前が認識されない 24-80
- Cisco Unity Connection 9.x で、ボイス コマンドが認識されない 24-81
 - 音声認識の確認信頼度しきい値の設定の確認 24-82
- Cisco Unity Connection 9.x の音声認識の問題に対する診断ツール 24-82
 - 音声認識に対する診断トレースの使用 24-82
 - 発声キャプチャ トレースを使用したユーザの発声の確認 24-83
 - リモート ポート ステータス モニタの使用 24-84

CHAPTER 25

Cisco Unity Connection 9.x における Personal Call Transfer Rules に関するトラブルシューティング 25-86

Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules 9.x で、Cisco Unity Connection の設定を使用できない 25-86

Cisco Unity Connection 9.x におけるパーソナル着信転送ルールと宛先 25-87

Cisco Unity Connection 9.x における通話のスクリーニングと保留のオプション 25-87

Cisco Unity Connection 9.x におけるルールの適用に関する問題 25-88

アクティブなルールを持つユーザが通話を受信したときにルールが適用されない 25-88

会議の条件に基づくルールが正しく適用されない 25-90

Cisco Unity Connection 9.x における「すべて転送」ルールに関する問題 25-92

Cisco Unity Connection 9.x における Personal Call Transfer Rules 使用時の電話メニューの動作 25-92

すべての通話を Cisco Unity Connection に転送する設定または取り消す電話メニューオプションを使用できない 25-93

Cisco Unity Connection を通じて発信される通話と、ユーザの電話機に直接発信される通話の動作が異なる 25-93

ルール処理中のコール ループ 25-94

Cisco Unity Connection 9.x の Personal Call Transfer Rules に対する診断トレースの使用 25-94

Cisco Unity Connection 9.x の Personal Call Transfer Rules に対するパフォーマンス カウンタの使用 25-95

CHAPTER 26

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Personal Communications Assistant (PCA) に関するトラブルシューティング 26-98

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco PCA エラー メッセージ 26-99

エラー メッセージ:「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-In Status – Account Has Been Locked)」 26-100

エラー メッセージ:「Apache Tomcat/<Version> – HTTP Status 500 – Internal Server Error.」 26-100

エラー メッセージ:「サイトを利用できません (Site Is Unavailable)」 26-100

エラー メッセージ「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Cisco Personal Communications Assistant にサインインできません。Cisco PCA の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Web Inbox. To Use the Web Inbox, You Must Have an Account with a Mailbox)」 26-101

Cisco Unity Connection の管理 または Cisco PCA で PC のマイクを使用中のエラー メッセージ「<メッセージを保存> できませんでした (Failed to <Save Message>)」 26-101

Cisco Unity Connection 9.x で、メニュー バーにテキストが表示されない (Microsoft Windows のみ) 26-102

Cisco Unity Connection 9.x で Tomcat サービスが実行されていることの確認 26-102

CHAPTER 27

Cisco Unity Connection における Web Inbox のトラブルシューティング 27-104

Web Inbox のエラー メッセージ (Cisco Unity Connection における) 27-105

エラー メッセージ:「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-In Status – Account Has Been Locked)」 27-106

エラー メッセージ:「Apache Tomcat/<Version> – HTTP Status 500 – Internal Server Error.」 27-106

エラー メッセージ:「サイトを利用できません (Site Is Unavailable)」 27-106

エラー メッセージ「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Web Inbox にサインインできません。Web Inbox の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Web Inbox. To Use the Web Inbox, You Must Have an Account with a Mailbox)」 27-107

ユーザが Cisco Unity Connection の Web Inbox にアクセスできない 27-107

Web Inbox にサインイン後、Internet Explorer 7 に余分なブラウザ ウィンドウが表示される 27-108

Internet Explorer 7 で Web Inbox にサインイン後、ブラウザ ウィンドウの左下に警告の画像が表示される 27-108

[Adobe Flash Player 設定 (Adobe Flash Player Settings)] ボックスが応答しない (Firefox を搭載した Mac OS X のみ) 27-109

Web Inbox でメッセージが表示されない 27-109

Web Inbox で送信済みメッセージが表示されない 27-110

Cisco Unity Connection で Tomcat サービスが実行されていることの確認 27-110

64 ビット版の Windows 7 の Internet Explorer 9 で Web Inbox が動作しない 27-111

CHAPTER 28

Cisco Unity Connection の HTML 通知に関するトラブルシューティング 28-112

ユーザが HTML 通知を受信しない 28-113

Microsoft Outlook で画像が表示されない 28-113

Internet Explorer 8 で画像が表示されない 28-114

IBM Lotus Notes で画像が表示されない 28-115

電子メール通知にハイパーリンクが表示されない 28-115

Connection Mini Web Inbox を起動できない 28-115

Internet Explorer で、更新された Cisco Unity Connection Mini Web Inbox インターフェイスを表示できない 28-115

Cisco Unity Connection Mini Web Inbox を使用し、ボイス メッセージの再生と録音を行えない 28-116

CHAPTER 29

Cisco Unity Connection 9.x における Media Master に関するトラブルシューティング 29-118

Cisco Unity Connection 9.x アプリケーションで Media Master が正しく表示または機能しない 29-118

Apple Safari 29-119

Microsoft Internet Explorer 29-119

Mozilla Firefox 29-120

Cisco Unity Connection 9.x における Media Master での電話機を使用した再生と録音 29-120

ボイス メッセージの再生または録音用の電話機を呼び出す電話デバイスに関する問題 29-121

Cisco Unity Connection 9.x のワークステーションに保存されたファイルを Media Master で開くときの問題 29-122

CHAPTER 30**Cisco Unity Connection 9.x における Phone View に関するトラブルシューティング 30-124**

Cisco Unity Connection 9.x における Phone View に関する問題 30-124

アプリケーション ユーザが正しく設定されていない。 30-124

ユーザの電話機の設定が正しくない 30-125

電話システム連動が正しく設定されていない 30-126

トレースを使用した、Cisco Unity Connection 9.x における Phone View の問題に関するトラブルシューティング 30-127

CHAPTER 31**Cisco Unity Connection 9.x における SNMP に関するトラブルシューティング 31-128**

Cisco Unity Connection 9.x における SNMP に関する問題 31-128

SNMP Master Agent サービスが実行されていない 31-128

Connection SNMP Agent サービスが実行されていない 31-129

SNMP コミュニティ スtring の設定に誤りがある 31-129

トレースを使用した、Cisco Unity Connection 9.x における SNMP の問題に関するトラブルシューティング 31-130

INDEX



はじめに

対象読者および使用

『Cisco Unity Connection トラブルシューティングガイド』には、Cisco Unity Connection で発生する特定の問題、その考えられる原因、および問題解決の手順が記載されています。このガイドは、Connection のメンテナンスと管理を担当するシステム管理者を対象としています。

表記法

表 1 『Cisco Unity Connection トラブルシューティングガイド』の表記法

表記法	説明
太字	次の場合は太字を使用します。 <ul style="list-style-type: none">ユーザが入力する情報。(例：[ユーザ名 (User Name)] ボックスに Administrator を入力します)。
<> (山カッコ)	ユーザが値を指定するパラメータを囲むために使用します。(例：[コマンドプロンプト (Command Prompt)] ウィンドウで ping <IP アドレス> と入力します)。
- (ハイフン)	同時に押す必要があるキーを表します。(例：Ctrl-Alt-Delete を押します)。
> (右向きの山カッコ)	メニュー上の選択項目を区切るために使用します (例：Windows の [スタート (Start)] メニューで、[設定 (Settings)] > [コントロールパネル (Control Panel)] > [電話とモデムのオプション (Phone and Modem Options)] を選択します)。

『Cisco Unity Connection トラブルシューティングガイド』では、次の表記法も使用します。



(注)

「注釈」です。役立つ情報や、このマニュアル以外の参照資料などを紹介しています。



注意

「要注意」の意味です。機器の損傷またはデータ損失を予防するための注意事項が記述されています。

Cisco Unity Connection のマニュアル

Cisco.com 上の Cisco Unity Connection に関するマニュアルの説明と URL については、『*Documentation Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』を参照してください。このマニュアルは Connection に同梱されており、次の URL http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/roadmap/9xcucdg.html から入手できます。

Cisco Unified Communications Manager Business Edition に関するマニュアル リファレンス

Cisco Unity Connection 9.x マニュアルセットの Cisco Unified Communications Manager Business Edition および Cisco Unified CMBE に関するリファレンスは、Business Edition バージョン 9.0 および Business Edition 5000 バージョン 9.x の両方に適用されます。ただし Business Edition 6000 には適用されません。

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。

シスコ製品のセキュリティ

本製品には暗号化機能が備わっており、輸入、輸出、配布および使用に適用される米国および他の国での法律を順守するものとします。シスコの暗号化製品を譲渡された第三者は、その暗号化技術の輸入、輸出、配布、および使用を許可されたわけではありません。輸入業者、輸出業者、販売業者、およびユーザは、米国および他の国での法律を順守する責任があります。本製品を使用するにあたっては、関係法令の順守に同意する必要があります。米国および他の国の法律を順守できない場合は、本製品を至急送り返してください。

シスコの暗号化製品を管理する米国の法律の概要については、<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html> で参照できます。さらに詳しい情報が必要な場合は、export@cisco.com まで電子メールでお問い合わせください。



CHAPTER 1

Cisco Unity Connection 9.x のトラブルシューティングの概要

『Cisco Unity Connection トラブルシューティングガイド』には、Connection での問題を解決する方法が記載されています。Connection システムに、このトラブルシューティングガイドに記載されている現象がみられる場合は、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。現象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を行っても問題が解決しない場合は、次の手順を実行し、問題の原因が SELinux Security ポリシーでないことを確認します (Connection サーバでは、Cisco Security Agent (CSA) の代わりに SELinux が使用されます)。

ガイドに記載のトラブルシューティング手順では解決できない問題をトラブルシューティングする方法

- ステップ 1** Connection サーバで SELinux のステータスを確認するには、コマンドライン インターフェイス (CLI) `utils os secure status` を実行します。
- ステップ 2** SELinux が Enforcing モードの場合は、CLI コマンド `utils os secure permissive` を実行し、Connection サーバを Permissive モードに切り替えます。CLI コマンド `utils os secure permissive` の詳細については、適切な『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』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 から入手可能です。
- ステップ 3** Permissive モードの SELinux で現象を再現します。現象が再現可能な場合は、問題の原因は SELinux ではありません。
- ステップ 4** 現象が再現できない場合は、次の手順を実行し、Cisco TAC に接続する前にログを収集します。
 - a.** SFTP サーバにテストディレクトリを作成し、そこに監査ログの診断ファイルを保存します。
 - b.** CLI コマンド `utils os secure enforce` を実行し、Connection サーバを Enforcing モードに切り替えます。
 - c.** 現象を再現します。
 - d.** CLI コマンド `utils create report security` を実行し、監査ログの診断ファイルを作成します。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。コマンド `file get activelog syslog/security-diagnostics.tar.gz` を実行し、手順 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。CLI コマンドの詳細については、適切な『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』 (http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) を参照してください。

ステップ 5 Cisco TAC に連絡してください。

たとえば、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、バージョン切り替えの障害をトラブルシューティングするには、次の手順を実行します。

Cisco 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、バージョン切り替えの障害をトラブルシューティングする方法

- ステップ 1** Connection サーバで 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イス (CLI) **utils os secure status** を実行します。
- ステップ 2** SELinux が Enforcing モードの場合は、CLI コマンド **utils os secure permissive** を実行し、Connection サーバを Permissive モードに切り替えます。CLI コマンド **utils os secure permissive** の詳細については、適切な『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』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 から入手可能です。
- ステップ 3** Permissive モードの SELinux でバージョン切り替えを再実行します。バージョン切り替えの障害が再現可能な場合は、問題の原因は SELinux ではありません。
- ステップ 4** バージョン切り替えの障害が再現できない場合は、次の手順を実行し、Cisco TAC に接続する前にログを収集します。
- SFTP サーバにテスト ディレクトリを作成し、そこに監査ログの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、Connection サーバを Enforcing モードに切り替えます。
 - 現象を再現します。
 - CLI コマンド **utils create report security** を実行し、監査ログの診断ファイルを作成します。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。コマンド **file get activelog syslog/security-diagnostics.tar.gz** を実行し、手順 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。CLI コマンドの詳細については、適切な『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』 (http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) を参照してください。
- ステップ 5** Cisco TAC に連絡してください。

Connection 8.6. (x) からアップグレード中にフェイルセーフ メッセージをトラブルシューティングする方法

クラスタ内で Connection 8.6. (x) からアップグレード中にフェイルセーフ メッセージを受け取った場合は、CLI コマンド **utils os secure permissive** コマンドを実行し、バージョン切り替え手順が完了するまでシステムを Permissive モードに切り替えます。システムを Permissive モードに切り替えるために使用される CLI モードについては、適切な『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。



CHAPTER 2

Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース

診断トレースを使用すると、問題のトラブルシューティングに役立ちます。Cisco Unity Connection Serviceability では、トレースを有効にすると、Cisco Unity Connection コンポーネントをトラブルシューティングできます。Cisco Unified Serviceability では、トレースを有効にすると、Cisco Unified Serviceability でサポートされるサービスをトラブルシューティングできます。トレースを有効にした後は、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用すると、トレース ログ ファイルにアクセスできます。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース」 (P.2-3)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unified Serviceability のトレース」 (P.2-14)

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース

Cisco Unity Connection Serviceability には、マイクロ トレースとマクロ トレースの両方があり、それぞれ個別に使用することも、組み合わせて使用することもできます。

Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース	特定の Cisco Unity Connection コンポーネントの問題をトラブルシューティングするために使用します。
Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース	Cisco Unity Connection 機能を全般的にトラブルシューティングするために使用します。

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

次の項を参照してください。

- 「選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース」 (P.2-4)
- 「選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース」 (P.2-9)
- 「Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング」 (P.2-11)

選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース

Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースを使用すると、特定の Cisco Unity Connection コンポーネントの問題をトラブルシューティングできます。トレースを有効にした後は、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドラインインターフェイス (CLI) を使用すると、トレース ログ ファイルにアクセスできます。

表 2-1 に、選択した問題のトラブルシューティング、およびトレース ログの表示に必要な Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースに関する情報を示します (Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースの使用の詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』の「Using Traces」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcucserv_agx.html から入手可能です)。



(注) Cisco Unity Connection Serviceability 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。トレースを有効にするのは、トラブルシューティング目的のときにだけにしてください。

表 2-1 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
音声の問題			
TUI による添付ファイルの再生	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	ConvSub (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
カレンダー統合の問題			
カレンダー統合	CCL (レベル 10、11、12、13)	Connection Conversation Manager	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 Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
カレンダー統合 (イベント通知)	CsWebDav (レベル 10 ~ 13)	Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
通話の問題			
ルーティング規則	Arbiter (レベル 14、15、16)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
	RoutingRules (レベル 11)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
クライアントの問題			

表 2-1 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
Cisco Unified Personal Communicator クライアント (IMAP 関連の問題) (表 2-2 の「Cisco Unified Personal Communicator クライアント (IMAP 関連の問題)」も参照)	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsMalUmss (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CuImapSvr (全レベル)	Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc	
ViewMail for Outlook (メッセージの送受信) (表 2-2 の「ViewMail for Outlook (メッセージの送受信)」も参照)	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsMalUmss (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CuImapSvr (全レベル)	Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag_SMTP_*.uc
Connection クラスタの問題			
Connection クラスタ (ファイルレプリケーション以外)	SRM (全レベル)	Connection サーバロールマネージャ	diag_CuSrm_*.uc
Connection クラスタ ファイルレプリケーション	CuFileSync (全レベル)	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電子メールへのアクセス	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
ファクスの問題			
ファイルの描画	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
SMTP メッセージが送信されない	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
SMTP サーバによるファクスの誤処理	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag_SMTP_*.uc

表 2-1 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
LDAP の問題			
LDAP の同期化 (表 2-3 の「LDAP の同期化」も参照)	CuCmDbEventListener	Connection CM Database Event Listener	diag_CuCmDbEventListener_*.uc
メッセージの問題			
ディスパッチ メッセージ (表 2-2 の「ディスパッチ メッセージ」も参照)	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送 エージェント	diag_MTA_*.uc
IMAP メッセージ (表 2-2 の「IMAP メッセージ」も参照)	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsMalUmss (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CuImapSvr (全レベル)	Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送 エージェント	diag_MTA_*.uc
SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag_SMTP_*.uc	
メッセージの配信と取得 (表 2-2 の「メッセージの配信と取得」も参照)	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	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 Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送 エージェント	diag_MTA_*.uc
	ノーティファイヤ (6 と 7 以外の全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag_SMTP_*.uc
	UmssSysAgentTasks (全レベル)	Connection システム エージェント	diag_CuSysAgent_*.uc

表 2-1 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
NDR (表 2-2 の「NDR」も参照)	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CuCsMgr (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
通知が送信されない (表 2-2 の「通知が送信されない」も参照)	CuCsMgr (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
	ノーティファイヤ (6 と 7 以外の全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag_SMTP_*.uc
セキュア メッセージ エージング	UmssSysAgentTasks (全レベル)	Connection システム エージェント	diag_CuSysAgent_*.uc
SMS 通知	ノーティファイヤ (6 と 7 以外の全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
ネットワークの問題			
イントラサイト ネットワーク レプリケーション (表 2-2 の「イントラサイト ネットワーク レプリケーション」も参照)	CuReplicator	Connection Digital Networking Replication Agent	diag_CuReplicator_*.uc
インターサイト ネットワーク 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
	フィードリーダー (レベル 00、01、02、03、10、14)	Connection システム エージェント	diag_CuSysAgent_*.uc
VPIM メッセージ配信 (表 2-2 の「VPIM メッセージ配信」も参照)	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送 エージェント	diag_MTA_*.uc
	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag_SMTP_*.uc
パーソナル着信転送ルールの問題			
予定表情報へのアクセス	CCL (レベル 10、11、12、13)	Connection Conversation Manager	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 Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
電話機によるパーソナル着信転送ルールの設定	ConvSub (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース

表 2-1 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロトレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
ルールを有効にしたユーザに着信があったときのルールの処理	ConvRoutingRules (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
	RulesEngine (全レベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
		Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
ルール関連のカンパセーション	CDE (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
Phone View の問題			
Phone View	PhoneManager (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
レポートの問題			
レポートのデータ収集	ReportDataHarvester (全レベル)	Connection Report 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			
ボイス メッセージの RSS フィードへのアクセス	RSS (全レベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
SNMP の問題			
SNMP	CuSnmpAgt (全レベル)	Connection SNMP エージェント	diag_CuSnmpAgt_*.uc
SpeechView 文字変換の問題			
SpeechView 文字変換	SttClient (全レベル)	Connection Message Transfer Agent	diag_MTA_*.uc
	SttService (全レベル)	Connection SpeechView Processor	diag_SttService_*.uc
	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag_SMTP_*.uc
	MTA (レベル 10、11、12、13)	Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
	SysAgent (レベル 10、11、12、16)	Connection システム エージェント	diag_CuSysAgent_*.uc
音声から変換したテキストを通知デバイスへ送信	Notifier (レベル 16、21、25、30)	Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
テスト ボタン (外部サービスと外部サービス アカウント) の問題			
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
Web Inbox の問題			
Representational State Transfer (REST) API とのデータのやり取り	VMREST (全レベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc

選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース

Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレースによって、選択済みの Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースのセットが有効になり、それを使用して Cisco Unity Connection の機能全般をトラブルシューティングできます。

表 2-2 に、選択した問題のトラブルシューティング、およびトレース ログの表示に必要な Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレースに関する情報を示します (Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレースの使用法の詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』の「[Using Traces](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcucserv_agx.html から入手可能です)。



(注) Cisco Unity Connection Serviceability 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。トレースを有効にするのは、トラブルシューティング目的のときにだけに行ってください。

表 2-2 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
音声の問題			
音質	メディア (Wave) トレース	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Mixer	diag_CuMixer_*.uc
通話の問題			
コール制御	コール制御 (Miu) トレース (マクロ トレースを拡張して SIP または SCCP を選択)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
通話フロー	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
ViewMail for Outlook (録音または電話での再生)	コール制御 (Miu) トレース (マクロ トレースを拡張して SIP または SCCP を選択)	Connection Conversation Manager	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 2-1 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 Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc

表 2-2 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
ViewMail for Outlook (メッセージの送受信) (表 2-1 の「ViewMail for Outlook (メッセージの送受信)」も参照)	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
	ViewMail for Outlook	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
		Connection 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 サービス	diag_Tomcat_*.uc
Connection Mailbox Sync	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
カンパセーションの問題			
カンパセーション	カンパセーション トレース	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
メッセージの問題			
ディスパッチ メッセージ (表 2-1 の「ディスパッチ メッセージ」も参照)	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
IMAP メッセージ (表 2-1 の「IMAP メッセージ」も参照)	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
メッセージの配信と取得 (表 2-1 の「メッセージの配信と取得」も参照)	メッセージ トラッキング トレース	Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
		Connection システム エージェント	diag_CuSysAgent_*.uc
		Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
		Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
NDR (表 2-1 の「NDR」も参照)	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
通知が送信されない (表 2-1 の「通知が送信されない」も参照)	その他の通知の問題に関するトレース (マクロトレースを拡張して SIP または SCCP を選択)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc

表 2-2 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
シングル インボックス メッセージの同期	シングル インボックス のトレース	Connection Mailbox Sync	diag_CuMbxSync_*.uc
MWI の問題			
MWI	MWI の問題に関するトレース (マクロ トレースを拡張して SIP または SCCP を選択)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
ネットワークの問題			
イントラサイト ネットワーク レプリケーション (表 2-1 の「イントラサイト ネットワーク レプリケーション」も参照)	Digital Networking	Connection Digital Networking Replication Agent	diag_CuReplicator_*.uc
VPIM メッセージ配信 (表 2-1 の「VPIM メッセージ配信」も参照)	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
起動の問題			
Connection の起動に失敗する	Unity 起動	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
テキスト/スピーチの問題			
テキスト/スピーチ	コール制御 (Miu) トレース (マクロ トレースを拡張して SIP または SCCP を選択)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
	メディア (Wave) トレース	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Mixer	diag_CuMixer_*.uc
テキスト/スピーチ (TTS) トレース	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc	

Cisco Unity Connection Serviceability 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 Serviceability マイクロ トレースまたはマクロ トレースを使用して Cisco Unity Connection の問題をトラブルシューティングするときは、まず、Cisco Unity Connection Serviceability で適切な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、トレースが生成したログを収集および表示できます。

次の、該当する手順に従ってください。

- 「Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースを有効にし、トレース ログを表示する方法」(P.2-12)

- 「Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレースを有効にし、トレース ログを表示する方法」 (P.2-13)

Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースを有効にし、トレース ログを表示する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability の [トレース (Trace)] メニューで、[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 (Server)] フィールドで、Connection サーバの名前を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 3** [マイクロ トレース (Micro Traces)] フィールドで、設定するマイクロ トレースを選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 4** [マイクロ トレース (Micro Traces)] で、設定するマイクロ トレース レベルのチェックボックスをオンにして、[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** 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。詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』の「Working with Trace and Log Central」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
- トレース ログ ファイルには、コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用してアクセスできます。詳細については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
- ステップ 7** RTMT の [システム (System)] メニューで、[ツール (Tools)] > [トレース (Trace)] > [Trace & Log Central] 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 (Select CUC Services/Application)] 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、[次へ (Next)] 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 (Select System Services/Applications)] タブで、[次へ (Next)] 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 オプション (Download File option)] 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** [完了 (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 ブラウズ オプションを使用します。
- ステップ 15** 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。
-

Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレースを有効にし、トレース ログを表示する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability の [トレース (Trace)] メニューで、[マクロ トレース (Macro Traces)] を選択します。
- ステップ 2** [マクロ トレース (Macro Traces)] ページの [サーバ (Server)] フィールドで、Connection サーバの名前を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 3** 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。
- ステップ 4** マクロ トレースを展開して、有効にするレベルの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。
- ステップ 6** 問題を再現します。
- ステップ 7** 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。詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』の「Working with Trace and Log Central」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
トレース ログ ファイルには、コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用してアクセスできます。詳細については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
- ステップ 8** RTMT の [システム (System)] メニューで、[ツール (Tools)] > [トレース (Trace)] > [Trace & Log Central] を選択します。
- ステップ 9** [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 10** [CUC サービス/アプリケーションの選択 (Select CUC Services/Application)] 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、[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 (Select System Services/Applications)] タブで、[次へ (Next)] を選択します。
- ステップ 12** [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 13** [ファイルのダウンロード オプション (Download File option)] 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 14** [完了 (Finish)] を選択します。
- ステップ 15** 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 ブラウズ オプションを使用します。
- ステップ 16** Cisco Unity Connection Serviceability で、**ステップ 3** から**ステップ 5** 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。

Cisco Unity Connection Serviceability のマイクロ トレースおよびマクロトレースの詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』の「Using Traces」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcucserv_agx.html から入手可能です。

RTMT の詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

CLI の詳細については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、
http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unified Serviceability のトレース

次の項を参照してください。

- 「選択した問題に対する Cisco Unified Serviceability トレース」 (P.2-14)
- 「Cisco Unified Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング」 (P.2-14)

選択した問題に対する Cisco Unified Serviceability トレース

Cisco Unified Serviceability トレースを使用すると、特定の問題をトラブルシューティングできます。トレースを有効にした後は、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用すると、トレース ログ ファイルにアクセスできます。

表 2-3 に、選択した問題のトラブルシューティング、およびトレース ログの表示に必要な Cisco Unified Serviceability トレースに関する情報を示します (Cisco Unified Serviceability トレースの使用法の詳細については、該当する『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』の「Trace」の章を参照してください。このドキュメントは、
http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です)。



(注)

Cisco Unified Serviceability 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。トレースを有効にするのは、トラブルシューティング目的のときにだけにしてください。

表 2-3 選択した問題に対する Cisco Unified Serviceability トレース

問題の分野	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 Master
LDAP の同期化	Cisco DirSync	Cisco DirSync
Web アプリケーションのサインイン	Cisco CCMRealm Web Service	Cisco CallManager Realm

Cisco Unified Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング

Cisco Unified Serviceability トレースを使用して Cisco Unity Connection の問題をトラブルシューティングするときは、まず、Cisco Unified Serviceability で適切な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、トレースが生成したログを収集および表示できます。

次の手順を実行します。

Cisco Unified Serviceability トレースを有効にし、トレース ログを表示する方法

- ステップ 1** Cisco Unified Serviceability の [トレース (Trace)] メニューで、[トラブルシューティングのトレース設定 (Troubleshooting Trace Settings)] を選択します。
- ステップ 2** [トラブルシューティングのトレース設定 (Troubleshooting Trace Settings)] ページの [ディレクトリ サービス (Directory Services)] で、有効にするトレースのチェックボックスをオンにし、[保存 (Save)] 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。詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』の「Working with Trace and Log Central」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。トレース ログ ファイルには、コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用してアクセスできます。詳細については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
- ステップ 5** RTMT の [システム (System)] メニューで、[ツール (Tools)] > [トレース (Trace)] > [Trace & Log Central] 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 (Select CUC Services/Application)] タブで、[次へ (Next)] 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 (Select System Services/Applications)] 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、[次へ (Next)] 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 オプション (Download File option)] 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** [完了 (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 ブラウズ オプションを使用します。
- ステップ 13** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ステップ 2](#) 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。

Cisco Unified Serviceability トレースの詳細については、該当する『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』の「Trace」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

RTMT の詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

CLI の詳細については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

■ Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unified Serviceability のトレース



CHAPTER 3

Cisco Unity Connection 9.x で使用される トラブルシューティング ユーティリティ

この章では、Cisco Unity Connection のトラブルシューティングに使用できるツールおよびユーティリティの一部について、簡単な説明とアクセス手順を示します。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x 文法統計ツール」 (P.3-17)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability」 (P.3-18)
- 「Cisco Unity Connection 9.x タスク管理ツール」 (P.3-18)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Voice Technology Group Subscription ツール」 (P.3-19)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における Real-Time Monitoring Tool」 (P.3-19)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unified Serviceability」 (P.3-19)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のリモート データベース管理ツール」 (P.3-20)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI)」 (P.3-20)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のリモート ポート ステータス モニタ」 (P.3-21)
- 「Cisco Unity Connection アプリケーション監査ログ」 (P.3-21)

Cisco Unity Connection 9.x 文法統計ツール

文法統計ツールは、Cisco Unity Connection の音声認識カンバセーションで、発信者の発音とシステムのオブジェクト名（ユーザ名と代行ユーザ名、同報リスト名など）との照合に使用される、動的名前文法に関する情報を表示します。管理者が Connection システム上の名前を追加または変更した場合、文法でコンパイルされるまで、この名前は音声認識カンバセーションで認識されません。

名前文法ごとに、最後に文法の再コンパイルが終了した時間、文法内の一意の項目の合計数、文法の更新の保留があるかどうか、文法が現在再コンパイル中かどうかなどの情報が表示されます。

デフォルトでは、Connection は、管理者がシステム上の名前オブジェクトを追加またはオブジェクト名を変更したとき（一括操作が進行中の場合は除きます。この場合、Connection は操作の完了を 10 分間待ってから文法を再コンパイルします）、または 1 分間に 5 件を超える変更要求があった場合に、文法を再コンパイルします。名前文法再コンパイル処理によって、業務時間内の Connection サーバのパフォーマンスに影響が出るほど文法が大きくなった場合は、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 (System Settings)] > [スケジュール (Schedules)]）を修正して、Connection 音声認識トランスポート ユーティリティが音声認識名前文法を自動的に再構築できる時間と曜日を制限できます。デフォルトでは、すべての曜日と時間がこのスケジュールにとってアクティブです。スケジュールを修正したが、非アクティブにした時間にスケジュールを上書き

して、すべての文法をすぐに再コンパイルしたい場合、または一括操作が開始されてから 10 分間の待機時間内に再コンパイルする場合は、文法の統計ツールの [文法の再構築 (Rebuild Grammars)] ボタンを選択します。

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability

Cisco Unity Connection Serviceability は、Cisco Unity Connection 用の Web ベースのトラブルシューティング ツールで、次の機能があります。

- トラブルシューティングに使用できる Connection アラーム定義を表示する。
- 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、表示する。
- Connection トレース情報を保存するログを設定する。
- Connection クラスタが設定されている場合、Connection サーバのサーバ ステータスを表示および変更する。
- Connection 機能サービスのステータスを表示する。
- 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。

関係するサービスおよびコンポーネントによっては、Cisco Unity Connection Serviceability と Cisco Unified Serviceability の両方でサービスアビリティ関連タスクを完了できます。たとえば、問題をトラブルシューティングするために、両方のアプリケーションでサービスの開始と停止、アラームの表示、およびトレースの設定が必要になることがあります。

詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcucserv_agx.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x タスク管理ツール

[タスク管理 (Task Management)] ページには、定期的なスケジュールに従って Cisco Unity Connection が自動的に実行する、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 タスクが表示されます。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の設定およびスケジュールは、機能およびパフォーマンスの観点で最適化されています。デフォルトの設定およびスケジュールは、変更しないことを推奨します。



注意

いくつかのタスクは、Cisco Unity Connection 機能にとって重要です。重要なタスクを無効にしたり、頻度を変更すると、パフォーマンスに悪影響を与えたり、Connection の機能が停止することがあります。

タスク管理ツールへのアクセス方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で、[ツール (Tools)] を展開します。

ステップ 2 [タスク管理 (Task Management)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Voice Technology Group Subscription ツール

Cisco Voice Technology Group Subscription ツールを使用すると、Cisco Unity Connection ソフトウェアのアップデート通知を電子メールで受信できます。登録するには、<http://www.cisco.com/cgi-bin/Software/Newsbuilder/Builder/VOICE.cgi> の [Cisco Voice Technology Group 登録ツール (Cisco Voice Technology Group Subscription Tool)] ページに移動します。

Cisco Unity Connection 9.x における 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、システム パフォーマンス、デバイス ステータス、デバイス ディスカバリ、および Cisco Unity Connection の CTI アプリケーションをモニタします。RTMT は、HTTPS を使用して直接デバイスに接続し、システムの問題をトラブルシューティングします。RTMT は、Cisco Unity Connection のボイス メッセージング ポートもモニタできます。

RTMT を使用すると、次のタスクを実行できます。

- システムの稼働状態を中心に、事前定義済みの管理オブジェクトのセットを監視する。
- 値が、ユーザが設定したしきい値を超えるか下回ったときに、オブジェクトのさまざまなアラートを電子メールの形式で生成する。
- トレースを収集し、RTMT にあるデフォルト ビューアで表示する。
- syslog メッセージおよびアラーム定義を SysLog ビューアで表示する。
- パフォーマンス モニタリング カウンタを操作する。
- Connection のボイス メッセージング ポートを監視する。Connection クラスタが設定されている場合は、複数の RTMT インスタンスを開いて、Connection クラスタの各サーバのボイス メッセージング ポートをモニタできます。

詳細については、『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide』を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unified Serviceability

Cisco Unified Serviceability は、Cisco Unity Connection 用の Web ベースのトラブルシューティング ツールで、次の機能があります。

- トラブルシューティング用にアラームおよびイベントを保存し、アラーム メッセージ定義を表示する。

- トラブルシューティング用として、トレース情報をさまざまなログ ファイルに保存する。
- [サービスのアクティブ化 (Service Activation)] ウィンドウからオン、オフ、および表示を可能にする機能サービスを提供する。
- 機能およびネットワーク サービスを起動および停止するためのインターフェイスを提供する。
- 日報 (アラート サマリ、統計情報レポートなど) を生成およびアクティブ化する。
- システムのスレッド数およびプロセス数をモニタする。パフォーマンスを向上させるためにキャッシュを使用します。

関係するサービスおよびコンポーネントによっては、Cisco Unified Serviceability と Cisco Unity Connection Serviceability の両方でサービスアビリティ関連タスクを完了できます。たとえば、問題をトラブルシューティングするために、両方のアプリケーションでサービスの開始と停止、アラームの表示、およびトレースの設定が必要になることがあります。

詳細については、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x のリモート 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ことで、Cisco Unity ツール Web サイト (<http://ciscounitytools.com>) で入手可能ないくつかの Windows ベースのリモート データベース管理ツールを使用できます。このサイトでは、Cisco Unity Connection のリリース間に、ユーティリティのアップデートが頻繁に提供されます。



(注)

登録すると、Cisco Unity ツール Web サイトで提供されているユーティリティが更新されたときに通知を受け取れます。<http://ciscounitytools.com> に移動して、[ここで登録 (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、『System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x』の「Administrative Tools in Cisco Unity Connection 9.x」の章の「Enabling Database Access for Remote Administration Tools」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI)

Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI) ツールを使用すると、Cisco Unity Connection データベースをナビゲートしたり、特定のテーブルまたはカラムのデータの目的を調べたり、データベース内の参照先オブジェクト間をジャンプできます。ストアードプロシージャも表示されます。また、カスタム クエリー ビルダーが含まれています。

このツールは、<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/CUDLI/CUDLI.html> でダウンロードできます。ここで、トレーニング ビデオとヘルプも参照できます。

Cisco Unity Connection 9.x の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、Cisco Unity Connection の各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で表示します。これは、カンバセーションフローおよびその他の問題のトラブルシューティングに役立ちます。

このツールは、

<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/PortStatusMonitorCUC7x/PortStatusMonitorCUC7x.html> でダウンロードできます。ここで、トレーニングビデオとヘルプも参照できます。

Cisco Unity Connection 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 の管理、Cisco Personal Communications Assistant、Cisco Unity Connection Serviceability、Cisco Unified Serviceability、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) のコマンドラインインターフェイス (CLI) の設定上および管理上の変更をレポートします。また、Representational State Transfer (REST) API を使用する Connection クライアント向けのユーザ認証イベントや、Cisco Unity Connection Provisioning Interface (CUPI) または診断ポータル API (RTMT の Analysis Manager によって使用される) を使用するクライアントに対する API コールもレポートします。

アプリケーション監査ログは、デフォルトでは有効になっています。監査管理者の役割のユーザは、Cisco Unified Serviceability の [ツール (Tools)] > [監査ログの設定 (Audit Log Configuration)] ページで監査の設定を行えます (デフォルトでは、インストール時に作成されたアプリケーション管理アカウントに、監査管理者の役割が割り当てられます)。Cisco Unified Communications Manager Business Edition の場合、[監査ログの設定 (Audit Log Configuration)] ページは、Cisco Unified Communications Manager コンポーネントの監査も制御します。

監査ログにアクセスするには、監査管理者の役割のユーザは Real-Time Monitoring Tool を使用できます。Trace and Log Central で [システム (System)] > [監査ログ (Audit Logs)] > [ノード (Nodes)] を開きます。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。Connection クラスターでは、パブリッシャとサブスクリイバはそれぞれ個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アクセスできます。

データベースおよびオペレーティングシステムの監査ログは Connection にもありますが、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、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide Release 9.0(1)』の「Configuring the Audit Log」の章を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_documentation_roadmaps_list.html から入手可能です。



CHAPTER 4

Cisco Unity Connection 9.x におけるレポートのトラブルシューティング

生成したレポートにデータが表示されない場合は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。

レポートのデータをトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. Connection Reports Data Harvester サービスが実行中であることを確認します。「[Cisco Unity Connection 9.x Reports Data Harvester サービスが実行中であることの確認方法](#)」(P.4-23) を参照してください。
2. レポート データ収集サイクルを調整します。「[Cisco Unity Connection 9.x におけるレポート データ収集サイクルの調整](#)」(P.4-24) を参照してください。
3. トレースを使用してレポート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については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」を参照してください。

使用可能なレポートおよびレポートの生成方法については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』の「[Using Reports](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcucserv_agx.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x Reports Data Harvester サービスが実行中であることの確認方法

Connection Reports Data Harvester サービスが実行中であることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [サービス管理 (Service Management)] 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 (Control Center - Feature Services)] ページの [オプション サービス (Optional Services)] で、[Connection Reports Data Harvester] サービスを探します。
- ステップ 3** Connection Reports Data Harvester 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 ステータスが [非アクティブ (Deactivated)] になっている場合は、[アクティベート (Activate)] を選択します。

- ステップ 4** Connection Reports Data Harvester サービスのサービス ステータスが [開始済み (Started)] であることを確認します。サービス ステータスが [停止中 (Stopped)] になっている場合は、[開始 (Start)] を選択します。
- ステップ 5** Connection Reports 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。実行時間が 00:00:00 の場合は、Connection Reports Data Harvester をオフにしてから、[ステップ 3](#) と [ステップ 4](#) を繰り返します。
-

Cisco Unity Connection 9.x におけるレポート データ収集サイクルの調整

[データ収集サイクル (Data Collection Cycle)] フィールドの値が大きすぎる場合は、データを収集するサイクルの間隔が長すぎて、レポートのデータがまだ収集されていない可能性があります。次の手順に従い、値を訂正してください。

レポート データ収集サイクルを調整する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [レポート (Reports)] を選択します。
- ステップ 2** [レポートの設定 (Report Configuration)] ページの [データ収集サイクルの間隔 (分) (Minutes Between Data Collection Cycles)] フィールドに、レポートのデータを収集するサイクルの間隔を入力します。デフォルトは 30 分です。
- ステップ 3** [保存 (Save)] を選択します。
-



CHAPTER 5

Cisco Unity Connection 9.x におけるファクスのトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- [「Cisco Unity Connection 9.x ユーザへのファクス配信の問題」 \(P.5-25\)](#)
- [「Cisco Unity Connection 9.x におけるファクス機へのファクス配信の問題」 \(P.5-27\)](#)
- [「Cisco Unity Connection 9.x におけるファクス通知の問題」 \(P.5-29\)](#)
- [「Cisco Unity Connection 9.x におけるファクス受信確認の問題」 \(P.5-30\)](#)
- [「Cisco Unity Connection 9.x におけるファクスの印刷の問題」 \(P.5-32\)](#)

Cisco Unity Connection 9.x ユーザへのファクス配信の問題

ファクスがユーザに配信されない場合は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

ユーザへのファクス配信をトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. MTA マイクロ トレース (全レベル) を有効にして、ファクスが送信されているかどうか確認します。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については、[「Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング」 \(P.2-11\)](#) を参照してください。
2. トレース ログに、ファクスが送信されたことが示されている場合は、SMTP マイクロ トレース (全レベル) を有効にして、SMTP サーバがどのようにファクスを処理しているかを調査します。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については、[「Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング」 \(P.2-11\)](#) を参照してください。
3. SMTP サーバ設定で、Cisco Fax Server の IP アドレスがリストされ、接続が許可されていることを確認します。[「SMTP サーバ設定が正しいことの確認」 \(P.5-26\)](#) を参照してください。
4. 電子メール クライアントを POP3 メールボックスに接続して、POP3 メールボックスのファクスを調べます。
POP3 メールボックスのメッセージを残すよう、電子メール クライアントを設定する必要があることに注意してください。
5. RightFax Email Gateway で、POP3 メールボックス名および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の確認」 \(P.5-26\)](#) を参照してください。

6. ネットワークで、パスワード期限が無期限になるよう、POP3 メールボックスのアカウントが設定されていることを確認します。パスワードが期限切れになると、ファクスがルーティングされません。
7. ファクスが Cisco Unity Connection に配信されていることを確認します。「[ファクスが Cisco Unity Connection に配信されていることの確認](#)」(P.5-27) を参照してください。

SMTP サーバ設定が正しいことの確認

SMTP サーバ設定が正しいことを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [サーバ (Server)] を選択します。
 - ステップ 2** [SMTP サーバの設定 (SMTP Server Configuration)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[IP アドレス アクセス リストの検索 (Search IP Address Access List)] 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 (Search IP Address Access List)] 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。表示されていない場合は、[新規追加 (Add New)] 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 アドレスの [接続を許可する (Allow Connection)] チェックボックスをオンにします (オンになっていない場合)。
 - ステップ 5** [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の確認

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方法

-
- 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 Email Gateway] を選択します。
 - ステップ 2** [電子メールの設定 (Email Configuration)] ウィンドウの [全般 (General)] タブを選択します。
 - ステップ 3** [POP3 メールボックス名 (POP3 Mailbox Name)] フィールドのエントリが、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [ファクス サーバ (Fax Server)] > [ファクス サーバの設定の編集 (Edit Fax Server Configuration)] ページにある、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 (Mailbox Password)] 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** [電子メール配信方向 (Email Deliver Direction)] フィールドで、[両方 (Both)] が選択されていることを確認します。
 - ステップ 6** [OK] を選択します。
-

ファクスが Cisco Unity Connection に配信されていることの確認

ファクスが Cisco Unity Connection に配信されていることを確認する方法

- ステップ 1 Windows の [スタート (Start)] メニューで、[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] ウィンドウの左側のペインで、テスト ファクスを送信するユーザを選択します。
- ステップ 3 [ファクス (Fax)] メニューの [新規 (New)] を選択します。
- ステップ 4 [ファクス情報 (Fax Information)] ダイアログボックスの [メイン (Main)] タブを選択します。
- ステップ 5 [名前 (Name)] フィールドのドロップダウン矢印を選択し、[電子メールアドレス (Email Address)] を選択します。
- ステップ 6 [電子メールアドレス (Email Address)] フィールドに、ファクス配信の問題が発生しているユーザの電子メールアドレスを入力します。
- ステップ 7 [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 8 右側のペインで、送信中にテスト ファクスのステータスを確認します。



(注) ファクス経過表示のステータス表示を更新するには、F5 キーを押します。

Cisco Unity Connection 9.x におけるファクス機へのファクス配信の問題

ファクスがファクス機に配信されない場合は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

ファクス機へのファクス配信をトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. ファクス機に送信されたファクスのステータスを確認します。「[ファクス機に送信されたファクスのステータスの確認](#)」(P.5-28) を参照してください。
2. 電子メール クライアントを POP3 メールボックスに接続して、POP3 メールボックスのファクスを確認します。
POP3 メールボックスのメッセージを残すよう、電子メール クライアントを設定する必要があることに注意してください。
3. RightFax Email Gateway で、POP3 メールボックス名および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の確認](#)」(P.5-28) を参照してください。
4. ネットワークで、パスワード期限が無期限になるよう、POP3 メールボックスのアカウントが設定されていることを確認します。パスワードが期限切れになると、ファクスがルーティングされません。
5. SMTP サーバ設定で、Cisco Fax Server の IP アドレスがリストされ、接続が許可されていることを確認します。「[SMTP サーバ設定が正しいことの確認](#)」(P.5-29) を参照してください。

6. SMTP マイクロ トレース (全レベル) を有効にして、SMTP サーバがどのようにファクスを処理しているか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については、「[Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング](#)」(P.2-11) を参照してください。
7. トレース ログに、SMTP メッセージが送信されなかったことが示されている場合は、MTA マイクロ トレース (全レベル) を有効にして、ファクスがどのように送信されたかを調査します。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については、「[Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング](#)」(P.2-11) を参照してください。
8. ユーザがファクスに送信しようとしているファイルのファイル拡張子が、ファクス送信可能なファイルタイプのリストに含まれているかどうかを確認します。「[ファクス送信可能なファイルタイプのリストが正しいことの確認](#)」(P.5-29) を参照してください。

ファクス機に送信されたファクスのステータスの確認

ファクスが Cisco Fax Server に配信されたことを確認する方法

- ステップ 1 Windows の [スタート (Start)] メニューで、[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] ウィンドウの左側のペインで、ファクス機にファクスを送信したユーザを選択し、[すべて (All)] を選択します。
- ステップ 3 右側のペインで、ファクスのステータスと、レポートされている問題を確認します。

POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことの確認

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方法

- 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 Email Gateway] を選択します。
- ステップ 2 [電子メールの設定 (Email Configuration)] ウィンドウの [全般 (General)] タブを選択します。
- ステップ 3 [POP3 メールボックス名 (POP3 Mailbox Name)] フィールドのエントリが、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [ファクス サーバ (Fax Server)] > [ファクス サーバの設定の編集 (Edit Fax Server Configuration)] ページにある、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 (Mailbox Password)] 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 [電子メール配信方向 (Email Deliver Direction)] フィールドで、[両方 (Both)] が選択されていることを確認します。
- ステップ 6 [OK] を選択します。

SMTP サーバ設定が正しいことの確認

SMTP サーバ設定が正しいことを確認する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [サーバ (Server)] を選択します。
- ステップ 2 [SMTP サーバの設定 (SMTP Server Configuration)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[IP アドレス アクセス リストの検索 (Search IP Address Access List)] 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 (Search IP Address Access List)] 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。表示されていない場合は、[新規追加 (Add New)] 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 アドレスの [接続を許可する (Allow Connection)] チェックボックスをオンにします (オンになっていない場合)。
- ステップ 5 [保存 (Save)] を選択します。

ファクス送信可能なファイル タイプのリストが正しいことの確認

ファクス送信可能なファイル タイプのリストが正しいことを確認する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [ファクス (Fax)] を選択します。
- ステップ 2 [ファクスの設定 (Fax Configuration)] ページの [ファクス送信可能ファイル タイプ (Faxable File Types)] フィールドに表示されているファイル拡張子を確認します。
- ステップ 3 ユーザがファクスしようとしているファイルのファイル拡張子がリストにない場合は、カンマに続けてファイル拡張子を入力し、[保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x におけるファクス通知の問題

ユーザに対して、Cisco Unity Connection からのファクス通知が有効になっていることを確認してください。次の手順を実行します。

ユーザに対してファクス通知が有効になっていることを確認する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2 [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。

- ステップ 3 [編集 (Edit)] メニューで、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。

- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、該当する通知デバイスの名前を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [通知規則のイベント (Notification Rule Events)] の下の [ファクス メッセージ (Fax Messages)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x におけるファクス受信確認の問題

次の、該当する各項を参照してください。

- 「ファクス受信確認が配信されない」 (P.5-30)
- 「ユーザのメールボックスがファクス通知で満杯になる」 (P.5-31)

ファクス受信確認が配信されない

送信確認および不達確認 (NDR) の、プレフィックスが正しいことを確認してください。次の手順を実行します。

Cisco Fax Server で送信確認および不達確認のプレフィックスを確認する方法

- 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 ファクス マネージャ (RightFax Enterprise Fax Manager)] を選択します。
- ステップ 2** [電子メールの設定 (Email Configuration)] ウィンドウの [全般 (General)] タブを選択します。
- ステップ 3** [RightFax Enterprise ファクス マネージャ (RightFax Enterprise Fax Manager)] ウィンドウの左側のペインで、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 (Service Name)] で、[RightFax eTransport Module] までスクロール ダウンします。
- ステップ 5** [RightFax eTransport Module] を右選択して、[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 (Custom Messages)] タブを選択します。
- ステップ 7** 該当するフィールドで、テキストの先頭のファクス失敗プレフィックスを確認します (デフォルトのファクス失敗プレフィックスは [ファクス失敗 (Fax Failure)] です)。ファクス失敗プレフィックスは、次のフィールドの先頭に表示することをお勧めします。
- イメージング エラー (Imaging Error)
 - 不正なフォーム タイプ (Bad Form Type)
 - 不正なファクス番号 (Bad Fax Phone Number)
 - 再試行の上限超過 (Too Many Retries)
 - 送信エラー (Sending Error)
 - 不完全なファクス (Incomplete Fax)
 - 無効な課金コード (Invalid Billing Code)
 - ファクスに承認が必要 (Fax Needs Approval)

- ファクス番号のブロック (Fax Number Blocked)
- ファクスに人間が応答 (Human Answered Fax)
- ダイヤル禁止によるファクスのブロック (Fax Block by Do Not Dial)

フィールドの先頭のテキストが、Cisco Unity Connection の管理 の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ファクス (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)] フィールドの値と一致すると、Connection はユーザにファクスの失敗を通知します。

- ステップ 8** [送信成功 (Successful Send)] フィールドで、テキストの先頭の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 [ファクス成功 (Fax Success)] です)。
- フィールドの先頭のテキストが、Connection の管理 の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ファクス (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)] フィールドの値と一致すると、Connection はユーザにファクスの成功を通知します。
- ステップ 9** [OK] を選択します。

Cisco Unity Connection の送信確認および不達確認のプレフィックスを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [ファクス (Fax)] を選択します。
- ステップ 2** [ファクスの設定 (Fax Configuration)] 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)] フィールドで、設定が「Cisco Fax Server で送信確認および不達確認のプレフィックスを確認する方法」(P.5-30) の手順のステップ 8 で説明した [送信成功 (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** [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)] フィールドで、設定が「Cisco Fax Server で送信確認および不達確認のプレフィックスを確認する方法」(P.5-30) の手順のステップ 7 で説明した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 (Save)] を選択します。
-

ユーザのメールボックスがファクス通知で満杯になる

ユーザのメールボックスがファクス通知で満杯になる場合は、次の手順に従ってください。

ファクス通知を無効にする方法

- ステップ 1** [RightFax Enterprise ファクス マネージャ (RightFax Enterprise Fax Manager)] ウィンドウの右側のペインで、[ユーザ (Users)] を展開し、ファクス通知を無効にするユーザを右クリックして、[編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザ編集 (User Edit)] ダイアログボックスで、[通知 (Notifications)] タブを選択します。
- ステップ 3** [受信済みファクスに関する通知 (Notification About Received Faxes)] で、[はじめての受信 (When Initially Received)] チェックボックスをオフにします。
- ステップ 4** [OK] を選択します。

- ステップ 5** ファクス通知を無効にする残りのすべてのユーザに対して、[ステップ 1](#) から [ステップ 4](#) を繰り返します。
- ステップ 6** [RightFax Enterprise ファクス マネージャ (RightFax Enterprise Fax Manager)] ウィンドウを閉じます。
-

Cisco Unity Connection 9.x におけるファクスの印刷の問題

印刷のためにファクス機にファクスを送信したが、ドキュメントの一部が印刷されない場合は、次の手順に従ってください。

- MTA マイクロ トレースを使用して、ファクスに描画されないファイルを判別します。次に、ファイルタイプを確認します。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については、「[Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング](#)」(P.2-11) を参照してください。
- ファクス可能なファイルタイプに、印刷のためにファクス機に送信したファイルタイプが含まれていることを確認します。「[ファクス送信可能なファイルタイプのリストが正しいことの確認](#)」(P.5-32) を参照してください。

ファクス送信可能なファイルタイプのリストが正しいことの確認

ファクス送信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方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [ファクス (Fax)] を選択します。
- ステップ 2** [ファクスの設定 (Fax Configuration)] ページの [ファクス送信可能ファイルタイプ (Faxable File Types)] フィールドに表示されているファイル拡張子を確認します。
- ステップ 3** ユーザがファクスしようとしているファイルのファイル拡張子がリストにない場合は、カンマに続けてファイル拡張子を入力し、[保存 (Save)] を選択します。
-



CHAPTER 6

Cisco Unity Connection 9.0 における外部サービス（外部メッセージストア、カレンダー統合、PCTR 用の予定表情報）のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.0 における外部メッセージストア内の電子メールへのアクセスに関するトラブルシューティング」 (P.6-33)
- 「Cisco Unity Connection 9.0 におけるカレンダー統合のトラブルシューティング」 (P.6-39)
- 「Cisco Unity Connection 9.0 のパーソナル着信転送ルール使用時の予定表情報へのアクセスに関するトラブルシューティング」 (P.6-45)
- 「Cisco Unity Connection 9.0 における外部サービスおよび外部サービス アカウント ページの [テスト (Test)] ボタンのトラブルシューティング」 (P.6-45)

Cisco Unity Connection でユニファイド メッセージングのトラブルシューティングを行うには、「Cisco Unity Connection におけるユニファイド メッセージングのトラブルシューティング」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.0 における外部メッセージストア内の電子メールへのアクセスに関するトラブルシューティング

外部メッセージストアの電子メールへのアクセスに関する問題をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「電話機のユーザが 7 を押すと、「無効な選択です」と再生される」 (P.6-34)
- 「電話機のユーザが 7 を押すと、「あなたのメッセージを確認することはできません」と再生される」 (P.6-34)
- 「電子メールの再生中にアクセスできないオプションがある」 (P.6-38)
- 「電子メールの末尾または先頭で意味不明な内容が再生される」 (P.6-38)
- 「電話機で削除した電子メールが Inbox フォルダに残っている」 (P.6-38)
- 「電子メールの再生中に、短い遅延またはアクセス不可が発生する」 (P.6-38)

- ・「トレースを使用した、外部メッセージストアの電子メールへのアクセスのトラブルシューティング (Exchange の全バージョン)」(P.6-39)

電話機のユーザが 7 を押すと、「無効な選択です」と再生される

ユーザが電話機でサインインし、メインメニューで 7 を押すと、選択が無効であるというメッセージが再生される場合は、そのユーザの外部サービスアカウントによる外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが有効になっていません。次の手順を実行します。

外部メッセージストアの電子メールへのユーザアクセスを有効にする方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。

ステップ 2 [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。

ステップ 3 [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] を選択します。

ステップ 4 [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] ページで、外部メッセージストアに接続する外部サービスの名前を選択します。

ステップ 5 [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページで、[サードパーティのメッセージストア内の電子メールへのユーザアクセス (User Access to Email in Third-Party Message Store)] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。

電話機のユーザが 7 を押すと、「あなたのメッセージを確認することはできません」と再生される

ユーザが電話機でサインインし、メインメニューで 7 を押すと、メッセージを確認できないというメッセージが再生される場合は、次のタスクリストを使用して問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

「あなたのメッセージを確認することはできません」というメッセージをトラブルシューティングするためのタスクリスト

1. 外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが有効になっている外部サービスをテストし、エラーがレポートされた場合は、そのエラーを訂正します。「外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能な外部サービスのテスト」(P.6-36) を参照してください。
2. 外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが有効になっているユーザの外部サービスアカウントをテストし、エラーがレポートされた場合は、そのエラーを訂正します。「外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能なユーザの外部サービスアカウントのテスト」(P.6-37) を参照してください。

3. Cisco Unity Connection の管理 で、ユーザが割り当てられているサービス クラスの [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、[サードパーティのメッセージストア内の電子メールへのアクセスを許可する (Allow Access to Email in Third-Party Message Stores)] 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。
4. Connection の管理で、ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Accounts)] ページにある、[サードパーティのメッセージストア内の電子メールへのユーザ アクセス (User Access to Email in Third-Party Store)] 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。「外部メッセージストアの電子メールへのユーザ アクセスの有効化」(P.6-37) を参照してください。
5. Connection の管理 で、ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] ページで、[ユーザ ID (User ID)] フィールドのエントリがユーザの 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 (Login Type)] フィールドが [接続エイリアスを使用 (Use Connection Alias)] に設定されている場合は、ユーザの Exchange ログインエイリアスと Connection ユーザエイリアスが一致している必要があります。
6. Exchange サーバで、Microsoft Exchange IMAP4 サービスが実行中であることを確認します。
7. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページの [サーバ (Server)] フィールドの値を使用して外部サービスが接続するサーバに ping を実行します。ping に失敗した場合は、ネットワーク接続が機能していません。ネットワーク接続を復元する必要があります。
8. IMAP4 の基本認証をサポートするように、Exchange サーバが設定されていることを確認します。
9. Exchange で SSL が必要な場合は、Connection をオープン接続用として設定します。Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[セキュリティ トランスポートのタイプ (Security Transport Type)] フィールドが SSL に設定されていることを確認します。

Exchange サーバがオープン IMAP 接続を受け入れるかどうかは、コマンドプロンプトで次のコマンドを入力して、手動で確認できます。

```
telnet <Exchange server IP address> 143
01 login <NT domain>/<Connection service account>/<Exchange user> <password>
02 select inbox
```

10. Exchange で SSL が有効になっていない場合は、Connection をセキュア接続用として設定します。SSL を有効にする Exchange サーバに、サーバ証明書をインストールする必要があります。または、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[セキュリティ トランスポートのタイプ (Security Transport Type)] フィールドを [なし (None)] に設定します。
11. 外部サービスが SSL 用に設定されていて、[サーバ証明書の確認 (Validate Server Certificate)] チェックボックスがオンになっている場合は、証明書の確認によって問題が発生しているかどうかを確認します。次のサブタスクを実行してください。
 - a. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[サーバ証明書の確認 (Validate Server Certificate)] チェックボックスをオフにして、[保存 (Save)] を選択します。
 - b. 電話機で、問題が発生したユーザとしてサインインし、メインメニューで 7 を押します。

- c. これで、ユーザが外部メッセージストアの電子メールにアクセスできる場合は、Exchange 証明書の件名行の CN フィールドが Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページの [サーバ (Server)] フィールドの値と一致していることを確認します。
 - d. Exchange サーバ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、自己署名された信頼済み証明書として Connection にインストールされ、期限切れになっていないことを確認します。
 - e. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[サーバ証明書の確認 (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。
12. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[エイリアス (Alias)] フィールドおよび [パスワード (Password)] フィールドの値が正しいことを確認します。



(注) [エイリアス (Alias)] フィールドの値は、NT ドメイン修飾形式で入力する必要があります (companydomain\jdoe など)。

13. 外部サービスが使用する Exchange のサービス アカウントに、Administer Information Store、Receive As、Send As の各権限が許可されていることを確認します。
14. IMAP 要求に対する Exchange サーバの応答が遅く、Connection がタイムアウトする場合は、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [外部サービス (External Services)] ページで、[外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] フィールドに 4 よりも大きい値を設定します。



(注) [外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] の値を増やすと、外部メッセージストアの電子メールにアクセスするときに、遅延が発生することがあります。

外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能な外部サービスのテスト

次の手順を実行します。

外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能な外部サービスをテストする方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[外部サービス (External Services)] を選択します。
- ステップ 2** [外部サービスの検索 (Search External Services)] ページで、該当する外部サービスの名前を選択します。
- ステップ 3** [外部サービスの編集 (Edit External Service)] ページで、[テスト (Test)] を選択します。
- ステップ 4** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで、問題および推奨のリストを参照して、適切なトラブルシューティングの手順に従います。

ステップ 5 テストが成功するまで、[ステップ 3](#) および [ステップ 4](#) を繰り返します。

外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能なユーザの外部サービス アカウントのテスト

次の手順を実行します。

外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能なユーザの外部サービス アカウントをテストする方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。

ステップ 2 [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。

ステップ 3 [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] を選択します。

ステップ 4 [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] ページで、該当する外部サービス アカウント名を選択します。

ステップ 5 [テスト (Test)] を選択します。

ステップ 6 [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで、問題および推奨のリストを参照して、適切なトラブルシューティングの手順に従います。

ステップ 7 テストが成功するまで、[ステップ 5](#) および [ステップ 6](#) を繰り返します。

外部メッセージストアの電子メールへのユーザ アクセスの有効化

次の手順を実行します。

外部メッセージストアの電子メールへのユーザ アクセスを有効にする方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。

ステップ 2 [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。

ステップ 3 [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] を選択します。

ステップ 4 [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] ページで、外部メッセージストアに接続する外部サービスの名前を選択します。

- ステップ 5** [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページで、[サードパーティのメッセージストア内の電子メールへのユーザ アクセス (User Access to Email in Third-Party Message Store)] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。

電子メールの再生中にアクセスできないオプションがある

電話機で電子メールを再生しているときは、ボイスメッセージで使用できるオプションと同じオプションを使用できますが、電子メールでは次のオプションが使用できません。

- 返信 (Live Reply および全員に返信を含む)
- 転送
- 個別の電子メールの完全削除

ユーザは、一時的に削除されたすべてのボイスメッセージを完全削除するときに使用するカンパセーションと同じカンパセーションで、一時的に削除されたすべての電子メールを同時に完全削除できます。

電子メールの末尾または先頭で意味不明な内容が再生される

電子メールの末尾または先頭で意味不明な内容が再生される場合、それは電子メールの書式の一部がテキスト/スピーチ (TTS) によって再生されています。TTS エンジンには、電子メールの書式にある余分なさまざまな内容を消去できますが、意味不明な内容が再生されることがあります。

電話機で削除した電子メールが Inbox フォルダに残っている

MAPI クライアント (Microsoft Outlook など) で電子メール アカウントにアクセスすると、電話機で削除した電子メールが、削除済みアイテム フォルダではなく Inbox に残っています。

Cisco Unity Connection は、IMAP プロトコルを使用して、Microsoft Exchange と対話します。Microsoft Exchange は、IMAP で一時的に削除されたメッセージを、MAPI プロトコルで一時的に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 で一時的に削除された場合は、このメッセージに削除済みのマークが付けられ、Inbox フォルダに残ります。メッセージが MAPI で一時的に削除された場合は、削除済みアイテム フォルダに移動されます。

電子メールの再生中に、短い遅延またはアクセス不可が発生する

電話機で電子メール (外部メッセージ) を再生するときに、最大 4 秒間の遅延が発生したり、電子メールを読み取れないというメッセージが再生されることがあります。この動作は、断続的に発生することもあります。

Cisco Unity Connection は、Microsoft Exchange サーバへの接続および指定された IMAP 要求の応答を 4 秒間待ちます。ネットワークまたは Exchange で問題が発生した場合、カンパセーションで長時間の遅延が発生することを防ぐために、Connection はタスクをキャンセルします。ネットワークの問題がサインイン時に発生した場合、その通話中、電子メールは使用できません。ネットワークの問題がメッセージへのアクセス中に発生した場合、その通話中、以降の電子メールの読み取りはできません。または、発信者にフェールセーフ プロンプトが再生されます。

Microsoft Exchange の応答が遅くなる原因にはさまざまなものがありますが、最も一般的な原因は、ユーザの Inbox フォルダのメッセージが多すぎることです (1,000 件を超えるメッセージがあるなど)。ユーザにメッセージの削除を依頼するか、Inbox のメッセージ数を減らすように電子メール フォルダの整理を依頼することが、1 つの解決策になります。

または、Connection がタイムアウトを発生させるまでに外部メッセージストアへのアクセスを待機する時間を増やすという解決策もあります。Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [外部サービス (External Services)] を展開し、[外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] の設定をデフォルト設定の 4 秒から 6 秒または 10 秒に変更します。タイムアウト値を増やすと、Exchange が IMAP 要求に応答して、メッセージを取得するために使用できる時間が増えますが、システムが応答するまでの一時停止が長くなる場合があります。

トレースを使用した、外部メッセージストアの電子メールへのアクセスのトラブルシューティング (Exchange の全バージョン)

トレースを使用すると、外部メッセージストアの電子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。詳細な手順については、「[Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング](#)」(P.2-11) を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.0 におけるカレンダー統合のトラブルシューティング

カレンダー統合に関する問題をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「外部ユーザ アカウントを使用してカレンダー統合する方法」(P.6-39)
- 「カレンダー統合のテスト」(P.6-40)
- 「最後のチェックでテストが失敗する (Exchange 2003 のみ)」(P.6-40)
- 「テストは成功するが、カレンダー統合が機能しない (Exchange 2003 のみ)」(P.6-42)
- 「非公開会議が会議リストに表示されない (Cisco Unified MeetingPlace および Cisco Unified MeetingPlace Express のみ)」(P.6-43)
- 「会議が会議リストに表示されない」(P.6-43)
- 「ユーザが予定表にアクセスする新しい外部サービス アカウントを保存できない」(P.6-44)
- 「トレースを使用したカレンダー統合のトラブルシューティング」(P.6-44)

外部ユーザ アカウントを使用してカレンダー統合する方法

カレンダー統合に使用する外部サービス アカウントには、次の設定の原則が適用されます。

- [予定表および個人連絡先へのユーザ アクセス (User Access to Calendar and Personal Contacts)] チェックボックスをオンにできる外部サービス アカウントは 1 つだけです。
- 複数の外部サービス アカウントで [MeetingPlace スケジュール設定および参加設定 (MeetingPlace Scheduling and Joining)] チェックボックスをオンにできます。

- [MeetingPlace スケジュール設定および参加設定 (MeetingPlace Scheduling and Joining)] チェックボックスをオンにした外部サービス アカウントが複数ある場合は、その中の 1 つだけで、[プライマリ会議サービス (Primary Meeting Service)] チェックボックスをオンにする必要があります。

各ユーザが予定表情報にアクセスできる外部サービス アカウントは 1 つだけです。予定表に対応した外部サービス アカウントで Exchange サーバに接続した場合、アクセスできるのは Exchange の予定表のイベントだけです。同様に、予定表に対応した外部サービス アカウントで Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express サーバに接続した場合、アクセスできるのは Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express の予定表のイベントだけです。

予約なし会議のスケジュールを設定するために使用する Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express サーバは、[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外部サービス アカウントで指定されます。

Cisco Unity Connection と Exchange 2003 とのカレンダー統合の設定の詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Creating Calendar and Contact Integrations in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「Creating Calendar and Contact Integrations」を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html にあります。

カレンダー統合のテスト

カレンダー統合をテストするには、次の手順に従ってください。

カレンダー統合をテストする方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。

ステップ 2 [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。

ステップ 3 [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] を選択します。

ステップ 4 [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] ページで、該当する外部サービス アカウント名を選択します。

ステップ 5 [テスト (Test)] を選択します。

ステップ 6 [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで、問題および推奨のリストを参照して、適切なトラブルシューティングの手順に従います。

ステップ 7 テストが成功するまで、**ステップ 5** および **ステップ 6** を繰り返します。

最後のチェックでテストが失敗する (Exchange 2003 のみ)

[外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページの [テスト (Test)] を選択してカレンダー統合をトラブルシューティングしたときに、最後のチェック以外のすべてのチェックが成功する場合は (最後のチェックは「一般的な予定表の操作に失敗しました (The system failed to

perform a typical calendar operation)」というメッセージで失敗)、次のタスク リストを使用して問題の原因を確認し、解決してください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

最後のチェックでテストが失敗する場合のトラブルシューティングのためのタスク リスト

1. Exchange サーバに、SP1 以降がインストールされていることを確認します。
2. Exchange サーバで、そのユーザに対して 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 の管理 で、そのユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Accounts)] ページで、[電子メールアドレス (Email Address)] フィールドのエントリがユーザのプライマリ SMTP アドレスと一致していることを確認します。
4. Exchange サーバで、Microsoft Exchange Outlook Web Access サービスが使用可能であることを確認します。

Microsoft Exchange Outlook Web Access サービスが使用可能であるかどうかを手動でチェックするには、次の URL をブラウザに入力します。

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

[システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Service)] ページの [セキュリティ トランスポートのタイプ (Security Transport Type)] フィールドで [SSL] が選択されている場合は、URL の先頭を「https:」にする必要があることに注意してください。<servername> には、ユーザの外部サービス アカウントが参照する [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Service)] ページの [サーバ (Server)] フィールドの値を入力します。<emailaddress> には、ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページの [電子メールアドレス (Email Address)] フィールドの値を入力します。認証のプロンプトが表示されたら、[システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Service)] ページの [エイリアス (Alias)] フィールドおよび [パスワード (Password)] フィールドの値を入力します。

5. Cisco Unified Operating System Administration の [サービス (Services)] > [Ping の設定 (Ping Configuration)] ページで、Connection が Exchange サーバの IP アドレスまたはホスト名に ping を送信できることを確認します。
6. 外部サービスが SSL 用に設定されていて、[サーバ証明書の確認 (Validate Server Certificate)] チェックボックスがオンになっている場合は、次のサブタスクを実行して、証明書の確認によって問題が発生しているかどうかを確認します。
 - a. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[サーバ証明書を確認する (Validate Server Certificate)] チェックボックスをオフにして、[保存 (Save)] を選択します。
 - b. 電話機で、問題が発生したユーザとしてサインインし、予定表情報にアクセスします。
 - c. ユーザが予定表情報にアクセスできる場合は、Exchange サーバ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、自己署名された信頼済み証明書として Connection にインストールされ、期限切れになっていないことを確認します。
 - d. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[サーバ証明書を確認する (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. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[エイリアス (Alias)] フィールドおよび [パスワード (Password)] フィールドの値が正しいことを確認します。



(注) [エイリアス (Alias)] フィールドの値は、NT ドメイン修飾形式で入力する必要があります (companydomain\jdoe など)。

- 外部サービスが使用する Exchange のサービス アカウントに、Administer Information Store、Receive As、Send As の各権限が許可されていることを確認します。
- 予定表情報の要求に対する Exchange サーバの応答が遅く、Connection がタイムアウトする場合は、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [外部サービス (External Services)] ページで、[外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] フィールドに 4 よりも大きい値を設定します。



(注) [外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] の値を増やすと、予定表情報にアクセスするときに、遅延が発生することがあります。

テストは成功するが、カレンダー統合が機能しない (Exchange 2003 のみ)

[外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページの [テスト (Test)] を選択してカレンダー統合をトラブルシューティングしたときに、すべてのチェックが成功しても、カレンダー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確認し、解決してください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

テストが成功した場合にカレンダー統合をトラブルシューティングするためのタスク リスト

- Cisco Unity Connection の管理で、ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Accounts)] ページで、Exchange サーバの完全修飾 DNS 名 (FQDN) が DNS で解決可能であることを確認します。

ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Accounts)] ページで Exchange サーバの IP アドレスが設定されていても、Exchange サーバの予定表情報は、サーバの FQDN が含まれる URL で提供されます。Connection は、この URL を使用してユーザが予定表情報にアクセスできるようにするため、URL が DNS サーバで解決される必要があります。

- 予定表情報の要求に対する Exchange サーバの応答が遅く、Connection がタイムアウトする場合は、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [外部サービス (External Services)] ページで、[外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] フィールドに 4 よりも大きい値を設定します。



(注) [外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] の値を増やすと、予定表情報にアクセスするときに、遅延が発生することがあります。

- Connection サーバと Exchange サーバのシステム クロックがどちらも正しいことを確認します。
- ユーザの Outlook 予定表に会議が表示されることを確認します。

Cisco Unified MeetingPlace および Cisco Unified MeetingPlace Express 会議が、これらのアプリケーションのユーザ Web インターフェイスでスケジュール設定されている場合、ユーザの Outlook 予定表にはスケジュール済みの会議が表示されません。電子メール タイプを「Exchange」にして Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express のプロファイルを設定している場合、会議要求はユーザの Outlook 予定表に表示されます。

非公開会議が会議リストに表示されない（Cisco Unified MeetingPlace および Cisco Unified MeetingPlace Express のみ）

Cisco Unity Connection と Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express とのカレンダー統合がある場合、ユーザが会議情報にアクセスすると、すべての該当する公開会議および非公開会議が表示されます。

非公開会議が会議リストに表示されない場合は、Connection が予定表情報へのアクセス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。適切な手順に従い、Connection が使用するサービスを設定します。

Connection サービス アカウントを設定する方法（Cisco Unified MeetingPlace のみ）

- ステップ 1 Cisco Unified MeetingPlace 管理サーバに、管理者としてサインインします。
- ステップ 2 [ユーザの設定 (User Configuration)] > [ユーザ プロファイル (User Profiles)] を選択します。
- ステップ 3 Connection のサービス アカウントを選択します。
- ステップ 4 [ユーザの種類 (Type of User)] フィールドで、[システム管理者 (System Administrator)] を選択します。
- ステップ 5 [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 6 Cisco Unified MeetingPlace からログオフします。

Connection サービス アカウントを設定する方法（Cisco Unified MeetingPlace Express のみ）

- ステップ 1 Cisco Unified MeetingPlace Express にサインインし、[管理 (Administration)] を選択します。
- ステップ 2 [ユーザの設定 (User Configuration)] > [ユーザ プロファイルの管理 (User Profile Management)] を選択します。
- ステップ 3 Connection のサービス アカウントを選択します。
- ステップ 4 [ユーザの種類 (Type of User)] フィールドで、[API ユーザ (API User)] を選択します。
- ステップ 5 [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 6 Cisco Unified MeetingPlace Express からログオフします。

会議が会議リストに表示されない

会議が会議リストに表示されない場合は、Cisco Unity Connection が予定表情報の更新を待つ時間が原因の可能性があります。次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection が予定表情報の更新を待つ時間を変更する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[外部サービス (External Services)] 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 (分) (Normal Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、カレンダー統合が設定されているユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。

大きな値に設定すると、Connection サーバへの影響が小さくなりますが、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。小さな値に設定すると、Connection サーバへの影響が大きくなりますが、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ます。

ステップ 3 [短い予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Short Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、より頻繁に予定表のキャッシュを更新する必要がある予定表ユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。

この設定は、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [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になっているユーザに適用されます。

ステップ 4 [保存 (Save)] を選択します。

ユーザが予定表にアクセスする新しい外部サービス アカウントを保存できない

[予定表および個人連絡先へのユーザ アクセス (User Access to Calendar and Personal Contacts)] チェックボックスをオンにした新しい外部サービス アカウントを作成できない場合は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

保存できない外部サービスをトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. Cisco Unity Connection の管理 の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、ユーザの外部サービス アカウントが参照している外部サービスの [予定表および個人連絡先へのユーザ アクセス (User Access to Calendar and Personal Contacts)] 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. Connection の管理 で、ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Accounts)] ページで、別の外部サービス アカウントの [予定表および個人連絡先へのユーザ アクセス (User Access to Calendar and Personal Contacts)] チェックボックスがオンになっていないことを確認します。[予定表および個人連絡先へのユーザ アクセス (User Access to Calendar and Personal Contacts)] チェックボックスをオンにできる外部サービス アカウントは 1 つだけです。

トレースを使用したカレンダー統合のトラブルシューティング

トレースを使用すると、カレンダー統合をトラブルシューティングできます。詳細な手順については、「[Cisco Unity Connection Serviceability](#) [トレースを使用した問題のトラブルシューティング](#)」(P.2-11)を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.0 のパーソナル着信転送ルール使用時の予定表情報へのアクセスに関するトラブルシューティング

トレースを使用すると、パーソナル着信転送ルールを使用しているときの予定表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。詳細な手順については、「[Cisco Unity Connection Serviceability](#) トレースを使用した問題のトラブルシューティング」(P.2-11) を参照してください。

「[Cisco Unity Connection 9.x における Personal Call Transfer Rules に関するトラブルシューティング](#)」も参照してください。

Cisco Unity Connection 9.0 における外部サービスおよび外部サービス アカウント ページの [テスト (Test)] ボタンのトラブルシューティング

トレースと [テスト (Test)] ボタン（外部サービス診断ツール）を使用して、問題をトラブルシューティングできます。このボタンは、Cisco Unity Connection の管理 の次のページで使用できます。

- [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページ
- [ユーザ (Users)] > [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページ

トレースと [テスト (Test)] ボタンを使用した問題のトラブルシューティングについては、「[Cisco Unity Connection Serviceability](#) トレースを使用した問題のトラブルシューティング」(P.2-11) を参照してください。



CHAPTER 7

Cisco Unity Connection における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

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection におけるシングル インボックスのトラブルシューティング」 (P.7-47)
- 「Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の問題のトラブルシューティング」 (P.7-56)
- 「Cisco Unity Connection におけるカレンダー統合のトラブルシューティング」 (P.7-62)
- 「Cisco Unity Connection のパーソナル着信転送ルール使用時の予定表情報へのアクセスに関するトラブルシューティング」 (P.7-68)

Cisco Unity Connection におけるシングル インボックスのトラブルシューティング

Cisco Unity Connection で Microsoft Exchange 2007 および 2010 との IPv6 通信を行うには、デュアルモード (IPv4/IPv6) を設定する必要があります。詳細については、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/upgrade/guide/9xcucrug051.html の「Adding or Changing the IPv6 Addresses of Cisco Unity Connection」を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.0 の外部サービスをトラブルシューティングする方法については、「Cisco Unity Connection 9.0 における外部サービス (外部メッセージストア、カレンダー統合、PCTR用の予定表情報) のトラブルシューティング」の章を参照してください。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection のメッセージの日付と時刻が Exchange 2003 の日付と時刻と一致しない」 (P.7-48)
- 「メッセージリレーが動作しない、または予期したとおりに動作しない」 (P.7-48)
- 「Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない」 (P.7-48)
- 「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ユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない」 (P.7-49)
- 「ユーザまたはユーザのサブセットに対し、シングル インボックスが正常に動作しない」 (P.7-53)
- 「Exchange からのシングル インボックス同期に遅延が発生する」 (P.7-55)
- 「Office 365 からのシングル インボックス同期に遅延が発生する」 (P.7-55)

- 「Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の問題のトラブルシューティング」(P.7-56)

Cisco Unity Connection のメッセージの日付と時刻が Exchange 2003 の日付と時刻と一致しない

次のような状況では、Cisco Unity Connection のメッセージの受信日時は Exchange 2003 と同期した同一メッセージの日時と一致しません。

- Connection ユーザは、Connection 管理者がシングル インボックスを設定すると、ボイス メッセージをすでに受信しています。Connection では、メッセージの受信日時は変更されません。また、Exchange 2003 のメッセージの日時は、Exchange と同期された日時になります。
- Connection 管理者は Disaster Recovery System を使用してボイス メッセージを復元します。バックアップには、バックアップ後に Exchange から削除されたため、Exchange 2003 には存在しないメッセージが含まれます。Connection は、Exchange にボイス メッセージを再同期します。Connection メッセージの日時は、メッセージの元の受信日時ですが、Exchange メッセージの日時は、Exchange との同期日時です。
- シングル インボックスが設定され、Connection と Exchange 2003 との接続が切断され、回復されます。Connection では、接続の中断中に受信されたメッセージの日時は、受信日時になります。Exchange メッセージの場合、接続が回復した後の同期日時になります。

メッセージ リレーが動作しない、または予期したとおりに動作しない

メッセージがまったくリレーされない場合は、Connection が SMTP メッセージのリレーに使用する SMTP スマート ホストの IP アドレスが指定され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も指定できます)。Connection の管理 で [システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > [スマート ホスト (Smart Host)] ページを表示します。

メッセージはリレーされているが期待したとおりでない場合、予期していたように設定が組み合わされていない可能性があります。特定のユーザに対し、メッセージアクションがメッセージをどのようにリレーしているかについては、Connection の管理 で、そのユーザの [メッセージアクション (Message Actions)] ページを参照してください。

メッセージが消滅する場合は、「Cisco Unity Connection がメッセージをリレーできない」(P.16-137) を参照してください。

Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない

Connection サーバ上のいずれかのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない場合 (たとえば、Connection ボイス メッセージが Exchange または Microsoft Office 365 に同期されないため、ViewMail for Outlook から送信されたメッセージが配信されないなど)、次のタスクを実行します。

1. プライマリ サーバの Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を選択し、次のサービスのステータスが「開始済み (Started)」であることを確認します。
 - Connection メールボックスの同期 ([重要なサービス (Critical Services)] セクション)
 - Connection Jetty ([オプションのサービス (Optional Services)] セクション)

2. Connection と Exchange サーバ間、または Connection と Active Directory ドメイン コントローラ間でファイアウォールが設定されている場合は、必要なポートが開いていることを確認します。詳細については、『*Security Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[IP Communications Required by Cisco Unity Connection 9.x](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html から入手可能です。

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ユーザが、シングルインボックスを正常に使用できない

Exchange

シングルインボックスが正常に動作しておらず（たとえば、Connection ボイスメッセージが 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など）、この問題が、ユニファイドメッセージングアカウント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 Connection ユーザにのみ発生している場合は、次のタスクを実行します。



(注)

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

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。
 - a. Connection の管理の [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)] 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。
 - b. [Connection と Exchange のメールボックスを同期する (シングルインボックス) (Synchronize Connection and Exchange Mailboxes (Single Inbox))] 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. ユニファイドメッセージングサービスをテストします。
 - a. Connection の管理の [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)] ページで [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。
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いずれかをテストします。
 - a. Connection の管理の [ユーザ (Users)] > [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] > [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 [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページに表示される問題には、次のようなブラウザエラーがあります。

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不正、ユーザ名が不正、またはユーザ名の形式が不正などが原因として考えられます。（ドメイン\ユーザ形式を使用する場合、ドメイン名には FQDN 形式を使用しないでください）。また、Web ベース

認証モード リストの値が、Exchange で設定された認証モードに一致しないことも原因として考えられます。すべての値は、[ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページに表示されます。

403 エラー: Exchange で SSL が必要だが、Exchange サーバ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 Connection サーバにアップロードされていません。

404 エラー: ユニファイド メッセージング サービスと Exchange サーバとの通信で HTTPS プロトコルを使用するよう設定されているが、Exchange で SSL が有効になっていないことが原因の 1 つとして考えられます。または、メッセージストアとして Exchange 2003 を使用しているが、WebDav 拡張機能が有効になっていない可能性もあります。

4. Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を開きます。[重要なサービス (Critical Services)] セクションで、Connection メールボックスの同期サービスのステータスが「開始済み (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が期限切れになっていないことを確認します。
6. 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 Connection ユーザに対し、ユニファイド メッセージング サービス アカウントを Active Directory アカウントに一時的に置換します。
 - a. Connection の管理の [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)] ページの [ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] フィールドで、ユニファイド メッセージング サービス アカウントのクレデンシャルを、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 Connection ユーザのクレデンシャルに置換します。
 - b. ユーザに Connection ボイス メッセージを送信し、ボイス メッセージが Exchange と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、[ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] 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。

メッセージが同期した場合は、ユニファイド メッセージング サービス アカウントのアクセス許可に問題がある可能性があります。タスク 6.c. を実行します。
 - c. [ユーザ名 (Username)] および [Password (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ます。
 - d. 『Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x』の「Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging」の章の「Creating the Unified Messaging Services Account in Active Directory and Granting Permissions for Cisco Unity Connection」の項を参照し、アクセス許可を再度付与してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9x_cucumgx.html から入手可能です。
 - e. Connection ユーザにボイス メッセージをもう一度送信し、ボイス メッセージが Exchange と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、タスク 7. にスキップします。

メッセージが同期した場合は、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た他のユーザもテストし、問題が解決したことを確認します。
7. ユーザの Exchange メールボックスが同一の Exchange サーバをホームとしている場合、Exchange サーバで必要なサービスが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同一の Exchange 2010 または Exchange 2007 サーバ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同一の Exchange 2003 サーバをホームとしている場合、その Exchange サーバで、IIS の WebDav 拡張機能が有効になっており、WebDav 仮想ディレクトリ (Exchange) が正しく設定されていることを確認します。

Exchange 認証と SSL 設定が、すべての Exchange サーバで同一であり、Connection の設定が Exchange の設定と一致することを確認します。詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「[Confirming Exchange Authentication and SSL Settings for Cisco Unity Connection](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。

8. Exchange サーバまたは Active Directory ドメイン コントローラ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 サービスを設定した場合は、次の手順を実行します。
 - 適切な認証局の証明書が、Connection サーバにアップロードされたことを確認します。
 - 認証局の証明書が期限切れになっていないことを確認します。詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「[Uploading CA Public Certificates for Exchange and Active Directory Servers to the Cisco Unity Connection Server](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。
9. 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 Connection ユーザが、同じ Exchange サーバをホームとするメールボックスを使用しており、Web ベース プロトコルとして HTTPS を使用している場合、SSL が正しく設定されていることを確認します。
 - a. 認証局の証明書が、Connection サーバにアップロードされたことを確認します。
 - b. Connection の管理 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 サーバ名が、その Exchange サーバの SSL 証明書の共通名と完全に一致することを確認します。
 - c. SSL 証明書が期限切れになっていないことを確認します。
10. ユニファイドメッセージング サービス アカウントを使用し、Connection ユーザの Exchange メールボックスにアクセスするには、Microsoft EWSEditor を使用します。これにより、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別することができます。

EWSEditor ソフトウェアおよびマニュアルは、Microsoft の Web サイトから入手できます。
11. DNS の設定を確認します。
 - Connection から Exchange サーバに接続できることを確認します。
 - Exchange サーバを検索するのに、ユニファイドメッセージング サービスを設定している場合は、Connection サーバが DNS を使用するよう設定されていることを確認します。
 - Exchange サーバを検索するのに、ユニファイドメッセージング サービスを設定している場合は、Connection で設定されている DNS サーバで Exchange サーバの名前が解決されることを確認します。
 - Exchange サーバを検索するのに、ユニファイドメッセージング サービスを設定している場合は、Connection が使用する DNS サーバで、自動検出用に適切なレコードが設定されていることを確認します。

Microsoft Office 365

シングル インボックスが正常に動作しておらず（たとえば、Connection ボイス メッセージが Office 365 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など）、この問題が、ユニファイド メッセージング アカウント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 Connection ユーザにのみ発生している場合は、次のタスクを実行します。



(注)

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

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。
 - a. Connection Administration の [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)] 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。
 - b. [Connection と Exchange のメールボックスを同期する (シングル インボックス) (Synchronize Connection and Exchange Mailboxes (Single Inbox))] 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. ユニファイド メッセージング サービスをテストします。
 - a. Connection Administration の [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)] ページで [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。
3. 影響を受けるユニファイド メッセージング アカウントのいずれかをテストします。
 - a. Connection Administration の [ユーザ (Users)] > [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] > [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 [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページに表示される問題には、次のようなブラウザ エラーがあります。

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不正、ユーザ名が不正、またはユーザ名の形式が不正などが原因として考えられます。

403 エラー：Office 365 で SSL が必要だが、Office 365 サーバ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 Connection サーバにアップロードされていません。
4. Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を開きます。[重要なサービス (Critical Services)] セクションで、Connection メールボックスの同期サービスのステータスが「開始済み (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が期限切れになっ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、Connection の Active Directory アカウントに一時的に置換します。

- a. Connection の管理 の [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)] ページの [ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] フィールドで、ユニファイドメッセージング サービス アカウントのクレデンシャルを、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 Connection ユーザのクレデンシャルに置換します。
- b. ユーザに Connection ボイス メッセージを送信し、ボイス メッセージが Office 365 と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、[ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] 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。

メッセージが同期した場合は、ユニファイドメッセージング サービス アカウントのアクセス許可に問題がある可能性があります。タスク 6.c. を実行します。
- c. [ユーザ名 (Username)] および [Password (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ます。
- d. ユーザに Connection ボイス メッセージをもう一度送信し、ボイス メッセージが Office 365 と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、タスク 7. にスキップします。

メッセージが同期した場合は、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た他のユーザもテストし、問題が解決したことを確認します。
7. SSL 設定がすべての Office 365 サーバと同一であることと、Connection の設定が Office 365 の設定と一致することを確認します。
8. Connection がアクセスする Office 365 サーバでは、認証モードが基本認証に設定され、Web ベースのプロトコルが HTTPS に設定されていることを確認します。
9. Office 365 サーバまたは Active Directory ドメイン コントローラ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 サービスを設定した場合は、次の手順を実行します。
 - 適切な認証局の証明書が、Connection サーバにアップロードされたことを確認します。
 - 認証局の証明書が期限切れになっていないことを確認します。

ユーザまたはユーザのサブセットに対し、シングルインボックスが正常に動作しない

シングルインボックスが動作しない場合（たとえば、Connection ボイスメッセージが Exchange に同期されない、ViewMail for Outlook からのメッセージが配信されないなど）、および 1 人以上の Connection ユーザに対して問題が発生しているが、ユニファイドメッセージング サービスに関連付けられたすべてのユーザには発生していない場合は、次のタスクを実行します。



(注)

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

1. Connection の管理 の、ユーザの [ユーザ (Users)] > [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、ユーザが、シングルインボックスが有効になったユニファイドメッセージング サービスと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 アカウントの Exchange 2010 メールボックスを作成しており、影響を受けるユーザの Exchange メールボックスが Exchange 2003 メールボックスから別のメールボックスに移動した場合、Exchange 2010 メールボックスを削除します。詳細については、『*Release Notes for Cisco Unity Connection Release 9.0(1)*』の「New and Changed Requirements and Support—Release 9.0(1)」の節の「Exchange 2010 Mailbox Can Be Deleted for the Unified Messaging Services Account」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/release/notes/901cucrn.html から入手可能です。
3. Connection の管理 の、ユーザの [ユーザ (Users)] > [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。
4. Connection の管理 の、ユーザの [ユーザ (Users)] > [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、Connection が正しい Exchange 電子メール アドレスを使用するよう設定されていることを確認します。
5. Connection の管理 の、ユーザの [ユーザ (Users)] > [SMTP プロキシ アドレス (SMTP Proxy Addresses)] ページで、ユーザの 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. ユーザの Exchange メールボックスが移動されなかった場合は、タスク 8. にスキップします。
ユーザの Exchange メールボックスが移動されており、ユーザが関連付けられているユニファイド メッセージング サービスが Connection で Exchange を検索できるよう許可するのではなく、Exchange サーバを指定する場合、Connection はメールボックスの移動を自動的に検出できます。『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「Determining Which Exchange Servers You Want Cisco Unity Connection to Communicate With」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。
7. ユーザの Exchange メールボックスが、新しい Exchange サーバをホームとする場合は、サーバにアクセスするために必要なアクセス権がユニファイド メッセージング サービス アカウントにあることを確認します。詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「Creating the Unified Messaging Services Account in Active Directory and Granting Permissions for Cisco Unity Connection」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。
8. 同じ Exchange サーバをホームとするメールボックスを使用するすべての Connection ユーザに対し、シングル インボックスが正常に動作していない場合は、Exchange サーバで必要なサービスが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同一の Exchange 2010 または Exchange 2007 サーバをホームとしている場合、EWS サービスがその Exchange サーバ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同一の Exchange 2003 サーバをホームとしている場合、WebDav サービスがその Exchange サーバで実行されていることを確認します。
9. すべての Connection ユーザ（メールボックスが同一の Exchange サーバをホームとする）に対してシングル インボックスが動作しない場合、および Web ベース プロトコルとして HTTPS を使用する場合は、SSL が正常に設定されていることを確認します。

- Connection の管理 で [Exchange サーバ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、シングルインボックスが動作するかどうかを確認します。
- SSL 証明書が、Connection サーバにアップロードされたことを確認します。
- SSL 証明書が期限切れになっていないことを確認します。

Exchange からのシングルインボックス同期に遅延が発生する

Connection から Exchange への同期は実行されているが (たとえば、ボイスメッセージはユーザの Exchange メールボックスに同期されているなど)、Exchange からの同期に遅延が生じている場合 (たとえば、ViewMail for Outlook で最後の Connection ボイスメッセージが再生された直後に、メッセージ受信インジケータがオフにならないなど)、次のタスクを実行します。

1. Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を開き、Connection Jetty サービスのステータスが「開始済み (Started)」であることを確認します。「開始済み (Started)」でない場合、影響を受けるいずれかのユーザをテストします。
2. Exchange サーバのコマンドラインで次のコマンドを実行し、Exchange サーバから Connection サーバに telnet を送信します (該当する場合は、ファイアウォールのポート 7080 が開いていることを確認します)。

telnet <Connection サーバの IP アドレス> 7080

エラーメッセージが返されない場合は、Exchange は Connection サーバと接続しています。エラーメッセージが返された場合は、次の手順を実行します。

- Cisco Unity Connection Serviceability で Connection Jetty サービスが実行していることを確認します。
- その他のネットワークの問題と同様に、問題をトラブルシューティングします。

Ctrl-K を押し、Telnet を終了します。

3. Cisco Unity Connection の管理 で、影響を受けるユーザ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。

影響を受けるユーザに対する、Exchange から Connection への同期が動作し始めると、Connection の管理 で、影響を受けるユーザに関連付けられたユニファイドメッセージングサービスを表示し ([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)])、[リセット (Reset)] を選択します。



注意

Connection が Exchange とデータの再同期を行っている最中、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の同期は遅延されます。

Office 365 からのシングルインボックス同期に遅延が発生する

Connection から Office 365 への同期は実行されているが (たとえば、ボイスメッセージはユーザの Exchange メールボックスに同期されているなど)、Office 365 からの同期に遅延が生じている場合 (たとえば、ViewMail for Outlook で最後の Connection ボイスメッセージが再生された直後に、メッセージ受信インジケータがオフにならないなど)、次のタスクを実行します。

1. Cisco Unity Connection の管理 で、影響を受けるユーザ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。

影響を受けるユーザに対する、Exchange から Connection への同期が動作し始めると、Connection の管理で、影響を受けるユーザに関連付けられたユニファイドメッセージング サービスを表示し ([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)])、[リセット (Reset)] を選択します。

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook 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。

メッセージを受信できない

- 「Cisco Unity Connection の Outlook の受信トレイで、ボイス メッセージまたは確認メッセージが受信されない」 (P.7-57)
- 「シングル インボックス Outlook クライアントから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection で受信できない」 (P.7-57)

メッセージが誤った場所に送られる

- 「Cisco Unity Connection のシングル インボックス アカウント以外の電子メール アカウントでメッセージが受信される」 (P.7-57)

メッセージを再生できない

- 「Cisco Unity Connection に対し、Outlook でメッセージを再生できない」 (P.7-58)
- 「Outlook で .PST フォルダに移動したメッセージを Cisco Unity Connection で再生できなくなった」 (P.7-58)

メッセージ受信インジケータが誤っている

- 「メッセージを再生しても、Cisco Unity Connection のメッセージ受信インジケータがオフにならない」 (P.7-59)
- 「Cisco Unity Connection でメッセージが再生される前に、メッセージ受信インジケータがオフになる」 (P.7-59)

メッセージが削除されない、またはメッセージが予期せず削除される

- 「Outlook でメッセージを削除しても、Cisco Unity Connection 内の対応するメッセージが削除されない」 (P.7-59)
- 「Outlook の .PST フォルダに移動したメッセージが Cisco Unity Connection で削除される」 (P.7-60)

パスワードの問題

- 「Connection における無効なパスワードの問題のトラブルシューティング」 (P.7-60)

診断

- 「ユーザ ワークステーション上の ViewMail for Outlook からの診断情報の収集」 (P.7-61)
- 「シングル インボックスと ViewMail for Outlook の問題に対処するために Cisco Unity Connection サーバの診断を収集する」 (P.7-61)

Cisco Unity Connection の Outlook の受信トレイで、ボイスメッセージまたは確認メッセージが受信されない

シングルインボックスユーザが Outlook の受信トレイでボイスメッセージまたは確認メッセージを受信できない場合は、次の点に注意してください。

- メッセージまたは確認メッセージが自動的にフィルタされている可能性があるため、[迷惑メール (Junk E-mail)] フォルダを確認します。迷惑メールフィルタを更新し、特定の送信者のアドレスやドメイン名をセーフフィルタリストに追加できます。[迷惑メール (Junk E-mail)] フォルダを設定して、メッセージのクラスを除外するには、Microsoft のマニュアルを参照してください。
- 組織のメールスパム対策フィルタの設定で、ボイスメッセージが Outlook の受信トレイ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、またはそれ以外のポリシー設定により、Outlook へのボイスメッセージまたは確認メッセージ配信が妨害されていないかどうかを確認してください。
- Connection でメールボックスクォータが設定されており、送信/受信クォータを超えている場合は、Connection により、ユーザの Connection メールボックスでメッセージを受信できなくなります。ViewMail for Outlook では、送信/受信のしきい値に到達したために、発信者がそのユーザ宛てにボイスメッセージを残せないことをユーザには通知しません。ユーザは、このことを Connection のボイスメッセージを確認することによってのみ把握できます。ただし、送信クォータを超過した後にユーザがメッセージを送信した場合は、ViewMail for Outlook はユーザにそれを通知します。送信クォータの方が低いしきい値が設定されているため、送信/受信クォータに到達するのは、それより前に発生した警告を無視した場合のみです。

シングルインボックス Outlook クライアントから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection で受信できない

シングルインボックスユーザが Outlook クライアントから Cisco Unity Connection サーバを通じてメッセージを送信できない場合 (Non-Delivery Receipts (NDR; 配信不能メッセージ) を受信した場合など)、次の可能性を考慮してください。

- メッセージの送信者の電子メールアドレスは、Connection で設定されたプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスと完全に一致している必要があります。
- メッセージ受信者の電子メールアドレスは、Connection ユーザ用に設定されているプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスか、VPIM 連絡先用に設定されている SMTP プロキシアドレスと一致している必要があります。一致するものが見つからない場合、Connection はメッセージを SMTP スマートホストにリレーするか、NDR を送信者に送信します。これは、Connection の [システム設定 (System Settings)] > [全般的な設定 (General Configuration)] ページにある [受信者が見つからない場合 (When a recipient can not be found)] 設定で選択されたオプションに応じて決定されます。デフォルトでは、Connection は NDR を送信します。

Cisco Unity Connection のシングルインボックスアカウント以外の電子メールアカウントでメッセージが受信される

ユーザが、Cisco Unity Connection メールボックスではなく、社内または他の電子メールアドレスのアカウントでボイスメッセージを予期せず受信した場合は、次の可能性が考えられます。

- メッセージ受信者の電子メールアドレスは、Connection ユーザ用に設定されているプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスか、VPIM 連絡先用に設定されている SMTP プロキシアドレスと一致している必要があります。こうした一致するものが見つからず、Connection がメッセージを SMTP スマートホストにリレーするように設定されている場合、メッセージは該当する電子メールアドレスにリレーされます。メッセージの受信者が、該当する電子メールアドレス用のプロキシ SMTP アドレスを設定していることを確認します。詳細については、『User

Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[SMTP Proxy Addresses in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html から入手可能です。

- 受信者のメッセージアクションが、特定のタイプのメッセージ（ボイス、電子メール、ファクス、または送信確認）を社内の電子メールアドレスでユーザにリレーするように設定されている場合、一見するとエラーと思われるがちなメッセージのルーティングは予想どおりの動作です。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たユニファイドメッセージングサービスでも設定され、ユーザ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間の相互作用により、予期しない結果が生まれる可能性があります。特定のユーザに対し、メッセージアクションがメッセージをどのようにリレーしているかについては、**Connection** の管理で、そのユーザの [メッセージアクション (Message Actions)] ページを参照してください。

Cisco Unity Connection に対し、Outlook でメッセージを再生できない

Outlook からセキュアメッセージを再生するには、Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook バージョンをインストールする必要があります。Outlook でセキュアメッセージを表示すると、メッセージ内のテキストに、セキュアメッセージに関する短い説明が表示されますが、.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は、Connection サーバに残されます。



注意

Outlook からセキュアメッセージを削除すると、Connection はメッセージを Connection の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダに移動します。メッセージエージングが設定されている場合は、最終的にはメッセージは削除されます。

Outlook で .PST フォルダに移動したメッセージを Cisco Unity Connection で再生できなくなった

Connection は、ユーザの次の Outlook フォルダと Connection の受信トレイ フォルダの音声メッセージを同期させます。したがって、Connection 受信トレイ フォルダのメッセージは表示されたままになります。

- Outlook の [受信トレイ (Inbox)] フォルダ内のサブフォルダ
- Outlook の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダ内のサブフォルダ
- Outlook の [迷惑メール (Junk Email)] フォルダ

Cisco Unity Connection 9.0 以降からは、Connection は Outlook の [送信済みアイテム (Sent Items)] フォルダ内のボイスメッセージと、Connection の [送信済みアイテム (Sent Items)] フォルダを同期し、メッセージが Connection の [送信済みアイテム (Sent Items)] フォルダに表示されるようになります。

Connection がセキュアボイスメッセージを Exchange に複製すると、複製されたメッセージにはセキュアメッセージに関する短い説明文のみが含まれます。.wav ファイルの唯一のコピーは、Connection サーバ上に残されます。ユーザが ViewMail for Outlook を使用してセキュアメッセージを再生すると、ViewMail は Connection サーバからメッセージを取得し、メッセージを Exchange またはユーザのコンピュータ上に保存せずに再生します。

ユーザが、Connection 受信トレイフォルダと同期されていない Outlook フォルダにセキュアメッセージを移動した場合は、メッセージのコピーだけが Connection の削除済みアイテム フォルダに移動し、Outlook でのメッセージの再生は行えなくなります。ユーザが、Outlook の [受信トレイ (Inbox)] フォルダまたは Connection の受信トレイフォルダと同期されている Outlook フォルダにメッセージを戻した場合で、さらに次の項目に該当する場合は：

- メッセージが Connection の削除済みアイテム フォルダに入ったままである場合は、メッセージがそのユーザの Connection 受信トレイに再度同期され、メッセージが Outlook で再び再生可能になります。
- メッセージが Connection の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダにすでに入っていない場合、メッセージは Connection には再同期されず、Outlook または Connection でのメッセージの再生は行えなくなります。

詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「How Synchronization Works With Outlook Folders」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。

メッセージを再生しても、Cisco Unity Connection のメッセージ受信インジケータがオフにならない

Cisco Unity からアップグレードした場合、メッセージを移行した場合、または Cisco Unity サーバがユニファイドメッセージングとして設定されている場合は、次の点に注意してください。

- 移行されたメッセージが 2 個ずつ各ユーザの Exchange メールボックスに表示される：単一受信トレイが設定されている場合の、Exchange のメールボックスで同期する元のメッセージと移行されたメッセージです。
- Exchange の元のメッセージの再生に Outlook を使用する場合（メッセージが受信された際に、Cisco Unity が Exchange に送信したメッセージ）、そのメッセージは Connection では未読のままになり、メッセージ受信インジケータはオンのままになります。移行されたメッセージ（単一受信トレイ機能により Exchange のメールボックスと同期されたメッセージ）を再生したり、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受信インジケータがオフにされます。

Cisco Unity Connection でメッセージが再生される前に、メッセージ受信インジケータがオフになる

Outlook のオプション [次の時間閲覧ウィンドウで表示するとアイテムを開封済みにする (Mark Items as Read When Viewed in the Reading Pane)] を有効にすると、メッセージを Outlook の受信トレイで選択すると同時に既読としてマークされます。これが、未再生の唯一の Connection ボイス メッセージである場合は、Connection はメッセージ受信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、Cisco Unity Connection 内の対応するメッセージが削除されない

Cisco Unity からアップグレードした場合、メッセージを移行した場合、または Cisco Unity サーバがユニファイドメッセージングとして設定されている場合は、次の点に注意してください。

- 移行されたメッセージが 2 個ずつ各ユーザの Exchange メールボックスに表示される：単一受信トレイが設定されている場合の、Exchange のメールボックスで同期する元のメッセージと移行されたメッセージです。

- ユーザが Outlook を使用して Exchange の元のメッセージを削除する場合（メッセージが受信された際に、Cisco Unity が Exchange に置いたメッセージ）、そのメッセージは Connection ではユーザの受信トレイに残されます。そのメッセージを Outlook で削除すると（シングルインボックス機能によって Exchange メールボックスに同期されたコピー）、メッセージは Connection の受信トレイから Connection の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダに移動します。

Outlook の .PST フォルダに移動したメッセージが Cisco Unity Connection で削除される

Connection は、ユーザの次の Outlook フォルダと Connection の受信トレイ フォルダの音声メッセージを同期させます。したがって、Connection 受信トレイ フォルダのメッセージは表示されたままになります。

- Outlook の [受信トレイ (Inbox)] フォルダ内のサブフォルダ
- Outlook の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダ内のサブフォルダ
- Outlook の [迷惑メール (Junk Email)] フォルダ

ユーザが音声メッセージを [受信トレイ (Inbox)] フォルダ以外にある Outlook フォルダに移動した場合、そのメッセージは Connection の削除済みアイテム フォルダに移動します。

詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「How Synchronization Works With Outlook Folders」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。

Connection における無効なパスワードの問題のトラブルシューティング

ユーザが、Messaging Assistant の Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワードを変更する場合は、ViewMail で設定されたパスワードを更新し、その後もクライアントが 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する必要があります。同様に、LDAP 認証が設定され、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も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は、ViewMail 機能を使用しようとすると、アカウントに対して無効なクレデンシャルが入力されたことを示すメッセージが表示されます。

ユーザの Outlook クライアントでパスワードを変更するには、次の手順を実行します。

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook パスワードを変更する方法

-
- ステップ 1** Outlook 2010 を使用している場合は、次の操作を行います。
- a. ユーザ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。
- Outlook 2007 または Outlook 2003 を使用している場合は、次の操作を行います。
- a. ユーザワークステーションの [Outlook ツール (Outlook Tools)] メニューで、[オプション (Options)] を選択します。
 - b. [ViewMail] タブをクリックします。
- ステップ 2** [関連付けられた電子メール アカウント (Associated Email Account)] リストで、ユーザの Microsoft Exchange/シングルインボックス アカウントを選択し、[編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ 3** [ViewMail アカウント設定 (ViewMail Account Settings)] ウィンドウで、ユーザのパスワードを変更します。

- ステップ 4** [設定のテスト (Test Settings)] を選択します。
- ステップ 5** テストが正常に実行された場合は、[OK] を選択します。テストが失敗した場合は、パスワードを再入力して繰り返します。
- ステップ 6** [OK] を選択してウィンドウを閉じ、もう一度 [OK] を選択して [オプション (Options)] ダイアログを閉じます。

ユーザ ワークステーション上の ViewMail for Outlook からの診断情報の収集

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook フォームに関する問題をトラブルシューティングするには、ユーザ ワークステーション上で診断を有効にします。

ワークステーションで Cisco ViewMail for Microsoft Outlook 診断を有効にし、ログ ファイルを表示する方法

- ステップ 1** Outlook 2010 を使用している場合は、次の操作を行います。
- ユーザ ワークステーションの Outlook 2010 で [ViewMail] タブをクリックします。
 - [設定 (Settings)] を選択します。
- Outlook 2007 または Outlook 2003 を使用している場合は、次の操作を行います。
- ユーザ ワークステーションの [Outlook ツール (Outlook Tools)] メニューで、[オプション (Options)] を選択します。
 - [ViewMail] タブをクリックします。
- ステップ 2** [診断トレースを有効にする (Turn on Diagnostic Traces)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [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** Outlook 2010 を使用している場合は、次の操作を行います。
- ユーザ ワークステーションの Outlook 2010 で [ViewMail] タブをクリックします。
 - [ログ ファイルのメール送信 (Email Log Files)] を選択し、生成されるメッセージを、ログと共に添付して電子メールアドレスに送信します。
- Outlook 2007 または Outlook 2003 を使用している場合は、次の操作を行います。
- [ヘルプ (Help)] メニューで [Cisco ViewMail for Outlook] > [ログ ファイルのメール送信 (Email Log Files)] を選択します。
 - 生成されるメッセージを、ログと共に添付して電子メールアドレスに送信します。

シングル インボックスと ViewMail for Outlook の問題に対処するために Cisco Unity Connection サーバの診断を収集する

Cisco Unity Connection VMO マクロ トレースを有効にし、サーバ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。

診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない

Connection サーバ上のいずれかのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない場合（たとえば、Connection ボイス メッセージが Office 365 に同期されないため、ViewMail for Outlook から送信されたメッセージが配信されないなど）、次のタスクを実行します。

1. プライマリ サーバの Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を選択し、次のサービスのステータスが「開始済み (Started)」であることを確認します。
 - Connection メールボックスの同期 ([重要なサービス (Critical Services)] セクション)
2. Connection と Exchange サーバ間、または Connection と Active Directory ドメイン コントローラ間でファイアウォールが設定されている場合は、必要なポートが開いていることを確認します。詳細については、『*Security Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[IP Communications Required by Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection におけるカレンダー統合のトラブルシューティング

カレンダー統合に関する問題をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「[ユニファイド メッセージング アカウントを使用してカレンダー統合する方法](#)」 (P.7-62)
- 「[カレンダー統合のテスト](#)」 (P.7-63)
- 「[ユニファイド メッセージング アカウントのステータスを取得する](#)」 (P.7-64)
- 「[最後のチェックでテストが失敗する \(Exchange 2003 のみ\)](#)」 (P.7-64)
- 「[テストは成功するが、カレンダー統合が機能しない \(Exchange 2003 のみ\)](#)」 (P.7-65)
- 「[非公開会議が、会議一覧に表示されない \(Cisco Unified MeetingPlace のみ\)](#)」 (P.7-66)
- 「[会議が会議リストに表示されない](#)」 (P.7-67)
- 「[ユニファイド メッセージング アカウントで \[Exchange の予定表および連絡先にアクセス \(Access Exchange Calendar and Contacts\) \] オプションを使用できない](#)」 (P.7-67)
- 「[トレースを使用したカレンダー統合のトラブルシューティング](#)」 (P.7-68)

ユニファイド メッセージング アカウントを使用してカレンダー統合する方法

カレンダー統合に使用するユニファイド メッセージング アカウントには、次の設定の原則が適用されます。

- [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 [Exchange の予定表および連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts)] チェックボックスをオンにできるユニファイド メッセージング アカウントは 1 つだけです。

- [ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページの [MeetingPlace スケジュール設定および参加設定 (MeetingPlace Scheduling and Joining)] チェックボックスは、複数のユニファイドメッセージング アカウントでオンにできます。
- [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たユニファイドメッセージング アカウントが 1 つ以上ある場合、[プライマリ会議サービス (Primary Meeting Service)] チェックボックス ([ユーザ (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)] ページ) はそのいずれかに対してのみ有効にできます。

各ユーザが予定表情報にアクセスできるユニファイドメッセージング アカウントは 1 つだけです。予定表に対応したユニファイドメッセージング アカウントで Exchange サーバに接続した場合、アクセスできるのは Exchange の予定表のイベントだけです。同様に、予定表に対応したユニファイドメッセージング アカウントが Cisco Unified MeetingPlace サーバに接続する場合、ユーザは Cisco Unified MeetingPlace 予定表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たユニファイドメッセージング アカウントが複数ある場合は、[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、予約なし会議のスケジュールを設定する Cisco Unified MeetingPlace サーバが決定します。

Cisco Unity Connection と Exchange 間のカレンダー統合の設定に関する詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。

カレンダー統合のテスト

カレンダー統合をテストするには、次の手順に従ってください。

カレンダー統合をテストする方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。
-
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [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 4** [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、該当する外部サービス アカウント名を選択します。
- ステップ 5** [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 6** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで、問題および推奨のリストを参照して、適切なトラブルシューティングの手順に従います。
- ステップ 7** テストが成功するまで、[ステップ 5](#) および [ステップ 6](#) を繰り返します。
-

ユニファイド メッセージング アカウントのステータスを取得する

Cisco Unity Connection の管理 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 ステータス (Unified Messaging Accounts Status)] ページを開きます。ページのステータス アイコンは、Cisco Unity Connection の設定の状態を示します。

各ユーザの [ユニファイド メッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] ページには、Connection の設定ステータスも示されます。

最後のチェックでテストが失敗する (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)] ページの [テスト (Test)] を選択してカレンダー統合をトラブルシューティングしたときに、最後のチェック以外のすべてのチェックが成功する場合は (最後のチェックは「一般的な予定表の操作に失敗しました (The system failed to perform a typical calendar operation)」というメッセージで失敗)、次のタスク リストを使用して問題の原因を確認し、解決してください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

最後のチェックでテストが失敗する場合のトラブルシューティングのためのタスク リスト

1. Exchange サーバに、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 サーバで、そのユーザに対して 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 の管理 で、そのユーザの [ユーザ (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 Accounts)] ページで、[電子メール アドレス (Email Address)] フィールドのエントリがユーザのプライマリ SMTP アドレスと一致していることを確認します。
4. Exchange サーバで、Microsoft Exchange Outlook Web Access サービスが使用可能であることを確認します。

Microsoft Exchange Outlook Web Access サービスが使用可能かどうかを手動でチェックするには、次のいずれかの URL をブラウザに入力します。

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

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

次の点に注意してください。

- [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オンになったユニファイド メッセージング アカウントが、[Web ベース プロトコル (Web-Based Protocol)] リストの値が [HTTPS] 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場合は、その URL の先頭を「https」にする必要があります。
- [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 サーバを指定する場合は、<servername> には Exchange サーバの値を入力します。ユーザのユニファイド 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 サーバを検索する場合は、ドメインに ping を送信できることと、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電子メール アドレスを入力します。ユーザの [ユーザ (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)] ページの [アカウント情報 (Account Information)] セクションを確認してください。認証するよう指示されたら、ユーザの Active Directory エイリアスとパスワードを入力します。

5. Cisco Unified Operating System Administration の [サービス (Services)] > [Ping の設定 (Ping Configuration)] ページで、Connection が Exchange サーバの IP アドレスまたはホスト名に ping を送信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、Web ベース プロトコルとして HTTPS を使用するよう設定されており、[Exchange サーバの証明書を確認する (Validate Certificates for Exchange Servers)] チェックボックスがオンになっている場合は、次のサブタスクを実行して、問題の原因が証明書の確認でないことを確認します。
 - a. Connection の管理 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、テスト対象のユニファイド メッセージング アカウントに関連付けられたユニファイド メッセージング サービスを選択します。
 - b. [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 [サーバ証明書を確認する (Validate Server Certificate)] チェックボックスを解除し、[保存 (Save)] を選択します。
 - c. 電話機で、問題が発生したユーザとしてサインインし、予定表情報にアクセスします。
 - d. ユーザが予定表情報にアクセスできる場合は、Exchange サーバ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、自己署名された信頼済み証明書として Connection にインストールされ、期限切れになっていないことを確認します。
 - e. Connection の管理の [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、Administer Information Store、Receive As、Send As の各権限が許可されていることを確認します。
8. Exchange サーバの速度が遅く、Connection がタイムアウトする予定表情報要求に応答できる場合は、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページで [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))] フィールドで 4 よりも大きい値を設定します。



(注) [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))] の値を大きくすると、予定表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。

テストは成功するが、カレンダー統合が機能しない (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)] ページの [テスト (Test)] を選択してカレンダー統合をトラブルシューティングしたときに、すべてのチェックが成功しても、カレンダー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確認し、解決してください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

テストが成功した場合にカレンダー統合をトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. Cisco Unity Connection の管理 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、テスト対象の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た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 サーバの完全修飾 DNS 名 (FQDN) が DNS で解決できることを確認します。
2. ユニファイドメッセージング サービスが Exchange サーバの IP アドレスで設定されていても、Exchange サーバの予定表情報には、サーバの FQDN を含む URL が提供されます。Connection は、この URL を使用してユーザが予定表情報にアクセスできるようにするため、URL が DNS サーバで解決される必要があります。Exchange サーバの速度が遅く、Connection がタイムアウトする予定表情報要求に回答できる場合は、Connection の管理 の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページで [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))] フィールドで 4 よりも大きい値を設定します。



(注) [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))] の値を大きくすると、予定表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。

3. Connection サーバと Exchange サーバのシステム クロックがどちらも正しいことを確認します。
4. ユーザの Outlook 予定表に会議が表示されることを確認します。

Cisco Unified MeetingPlace 会議が、これらのアプリケーションのユーザ Web インターフェイスでスケジュール設定されている場合、ユーザの Outlook 予定表にはスケジュール済みの会議が表示されません。電子メール タイプを「Exchange」にして Cisco Unified MeetingPlace のプロファイルを設定している場合、会議要求はユーザの Outlook 予定表に表示されます。

非公開会議が、会議一覧に表示されない (Cisco Unified MeetingPlace のみ)

Cisco Unity Connection と Cisco Unified MeetingPlace とのカレンダー統合がある場合、ユーザが会議情報にアクセスすると、すべての該当する公開会議および非公開会議が表示されます。

非公開会議が会議リストに表示されない場合は、Connection が予定表情報へのアクセス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。次の手順に従い、Connection が使用するサービスを設定します。

Connection サービス アカウントを設定する方法 (Cisco Unified MeetingPlace のみ)

- ステップ 1 Cisco Unified MeetingPlace 管理サーバに、管理者としてサインインします。
- ステップ 2 [ユーザの設定 (User Configuration)] > [ユーザ プロファイル (User Profiles)] を選択します。
- ステップ 3 Connection のサービス アカウントを選択します。
- ステップ 4 [ユーザの種類 (Type of User)] フィールドで、[システム管理者 (System Administrator)] を選択します。
- ステップ 5 [保存 (Save)] を選択します。

ステップ 6 Cisco Unified MeetingPlace からログオフします。

会議が会議リストに表示されない

会議が会議リストに表示されない場合は、Cisco Unity Connection が予定表情報の更新を待つ時間が原因の可能性があります。次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection が予定表情報の更新を待つ時間を変更する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[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。

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))] フィールドに、カレンダー統合が設定されているユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。

大きな値に設定すると、Connection サーバへの影響が小さくなりますが、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。小さな値に設定すると、Connection サーバへの影響が大きくなりますが、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、より頻繁に予定表のキャッシュを更新する必要がある予定表ユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。

この設定は、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [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になっているユーザに適用されます。

ステップ 4 [保存 (Save)] を選択します。

ユニファイド メッセージング アカウントで [Exchange の予定表および連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts)] オプションを使用できない

[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は、次のタスク リストを実行し、問題の原因を突き止め、解決してください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

保存できないユニファイド メッセージング サービスのトラブルシューティングのタスク リスト

1. Cisco Unity Connection の管理 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、テスト対象のユニファイド メッセージング アカウントに関連付けられたユニファイド 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 (Edit Unified Messaging Service)] で [Exchange の予定表および連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts)] を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。

トレースを使用したカレンダー統合のトラブルシューティング

トレースを使用すると、カレンダー統合をトラブルシューティングできます。詳細な手順については、「[Cisco Unity Connection Serviceability](#) トレースを使用した問題のトラブルシューティング」(P.2-11)を参照してください。

Cisco Unity Connection のパーソナル着信転送ルール使用時の予定表情報へのアクセスに関するトラブルシューティング

Personal Call Transfer Rules の使用中に、予定表情報へのアクセスに問題が発生した場合は、Cisco Unity Connection が予定表情報を更新する間隔が原因である可能性があります。次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection が予定表情報の更新を待つ時間を変更する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[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。
- 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))] フィールドに、カレンダー統合が設定されているユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。

大きな値に設定すると、Connection サーバへの影響が小さくなりますが、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。小さな値に設定すると、Connection サーバへの影響が大きくなりますが、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、より頻繁に予定表のキャッシュを更新する必要がある予定表ユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。

この設定は、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [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になっているユーザに適用されます。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。

トレースを使用すると、パーソナル着信転送ルールを使用しているときの予定表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。詳細な手順については、「[Cisco Unity Connection Serviceability](#) トレースを使用した問題のトラブルシューティング」(P.2-11)を参照してください。

「[Cisco Unity Connection 9.x における Personal Call Transfer Rules に関するトラブルシューティング](#)」も参照してください。



CHAPTER 8

Cisco Unity Connection のユニファイドメッセージングにおける Microsoft Office 365 のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「[Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない](#)」 (P.8-71)
- 「[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ユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない](#)」 (P.8-71)
- 「[Office 365 からのシングル インボックス同期に遅延が発生する](#)」 (P.8-73)

Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない

Connection サーバ上のいずれかのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない場合（たとえば、Connection ボイス メッセージが Office 365 に同期されないため、ViewMail for Outlook から送信されたメッセージが配信されないなど）、次のタスクを実行します。

1. プライマリ サーバの Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を選択し、次のサービスのステータスが「開始済み (Started)」であることを確認します。
 - Connection メールボックスの同期 ([重要なサービス (Critical Services)] セクション)
2. Connection と Exchange サーバ間、または Connection と Active Directory ドメイン コントローラ間でファイアウォールが設定されている場合は、必要なポートが開いていることを確認します。詳細については、『[Security Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x](#)』の「[IP Communications Required by Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html から入手可能です。

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ユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない

シングル インボックスが正常に動作しておらず（たとえば、Connection ボイス メッセージが Office 365 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など）、この問題が、ユニファイドメッセージング アカウント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 Connection ユーザにのみ発生している場合は、次のタスクを実行します。



(注)

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

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。
 - a. Connection の管理 の [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)] 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。
 - b. [Connection と Exchange のメールボックスを同期する (シングル インボックス) (Synchronize Connection and Exchange Mailboxes (Single Inbox))] 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. ユニファイド メッセージング サービスをテストします。
 - a. Connection の管理 の [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)] ページで [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。
3. 影響を受けるユニファイド メッセージング アカウントのいずれかをテストします。
 - a. Connection の管理 の [ユーザ (Users)] > [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] > [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 [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページに表示される問題には、次のようなブラウザ エラーがあります。

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不正、ユーザ名が不正、またはユーザ名の形式が不正などが原因として考えられます。

403 エラー: Office 365 で SSL が必要だが、Office 365 サーバ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 Connection サーバにアップロードされていません。
4. Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を開きます。[重要なサービス (Critical Services)] セクションで、Connection メールボックスの同期サービスのステータスが「開始済み (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が期限切れになっ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、Connection の Active Directory アカウントに一時的に置換します。
 - a. Connection の管理 の [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)] ページの [ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] フィールドで、ユニファイド メッセージング サービス アカウントのクレデンシャルを、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 Connection ユーザのクレデンシャルに置換します。

- b. ユーザに Connection ボイス メッセージを送信し、ボイス メッセージが Office 365 と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、[ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] 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。

メッセージが同期した場合は、ユニファイド メッセージング サービス アカウントのアクセス許可に問題がある可能性があります。タスク 6.c. を実行します。
- c. [ユーザ名 (Username)] および [Password (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ます。
- d. ユーザに Connection ボイス メッセージをもう一度送信し、ボイス メッセージが Office 365 と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、タスク 7. にスキップします。

メッセージが同期した場合は、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た他のユーザもテストし、問題が解決したことを確認します。
7. Office 365 の認証と SSL 設定が、すべての Office 365 サーバで同一であることと、Connection の設定が Office 365 の設定と一致することを確認します。
8. Office 365 サーバまたは Active Directory ドメイン コントローラ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 サービスを設定した場合は、次の手順を実行します。
 - 適切な認証局の証明書が、Connection サーバにアップロードされたことを確認します。
 - 認証局の証明書が期限切れになっていないことを確認します。

Office 365 からのシングル インボックス同期に遅延が発生する

Connection から Office 365 への同期は実行されているが (たとえば、ボイス メッセージはユーザの Office 365 メールボックスに同期されているなど)、Office 365 からの同期に遅延が生じている場合 (たとえば、ViewMail for Outlook で最後の Connection ボイス メッセージが再生された直後に、メッセージ受信インジケータがオフにならないなど)、次のタスクを実行します。

1. Cisco Unity Connection の管理 で、影響を受けるユーザのユニファイド 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。

影響を受けるユーザに対する、Exchange から Connection への同期が動作し始めると、影響を受けるユーザに関連付けられたユニファイド メッセージング サービスを表示し ([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)])、[リセット (Reset)] を選択します。



CHAPTER 9

Cisco Unity Connection 9.x における電話システム統合のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x の診断ツール」 (P.9-75)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるコール制御のトラブルシューティング」 (P.9-76)
- 「Cisco Unity Connection 9.x がコールにまったく応答しない」 (P.9-77)
- 「Cisco Unity Connection 9.x が一部のコールに応答しない」 (P.9-77)
- 「Cisco Unity Connection 9.x と Cisco Unified Communications Manager の統合におけるトラブルシューティング」 (P.9-79)

Cisco Unity Connection 9.x の診断ツール

電話システム統合のトラブルシューティングには、次の診断ツールが役立ちます。

- 「リモートポートステータスマニタ用の Cisco Unity Connection の設定」 (P.9-75)
- 「テレフォニー設定の確認テストの使用」 (P.9-76)

リモートポートステータスマニタ用の Cisco Unity Connection の設定

リモートポートステータスマニタを使用すると、Cisco Unity Connection の各ボイス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で表示できます。この情報は、カンバセーションフローおよび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後、次の手順に従って Connection を設定してください。



(注)

リモートポートステータスマニタの使用法の詳細については、<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/PortStatusMonitorCUC7x/PortStatusMonitorCUC7x.html> で、トレーニングおよび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 Cisco Unity Connection を設定する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] を選択します。

- ステップ 2** [カンバセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページの [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)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [ポート ステータス モニタの出力への接続を許可する IP アドレス (IP Addresses Allowed to Connect for Remote Port Status Monitor Output)] フィールドに、ワークステーションの IP アドレスを入力します。
- 入力できる IP アドレスは、70 個までです。各 IP アドレスとその次の IP アドレスは、カンマで区切る必要があります。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。

テレフォニー設定の確認テストの使用

テレフォニー設定の確認テストを使用すると、電話システム統合をトラブルシューティングできます。たとえば、次の条件の場合にこのテストを使用できます。

- Cisco Unity Connection へのコールが失敗する。
- ポートの登録に失敗する。

次の手順を実行します。

テレフォニー設定の確認テストを使用する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理の [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] ページの右上にある [関連リンク (Related Links)] ボックスで、[テレフォニーの設定の確認 (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は、[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。
- ステップ 2** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x におけるコール制御のトラブルシューティング

電話システム統合で、コール制御に関連する問題が発生している場合は、次のトラブルシューティング情報を使用します。次の、該当するタスクを実行してください。

- テレフォニー設定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の使用](#)」(P.9-76) 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については、「[Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース](#)」(P.2-3) を参照してください。

- (Cisco Unified Communications Manager 統合のみ) Cisco Unity Connection を呼び出したときに、高速の話中音が聞こえる場合は、電話システム統合の設定を確認します。
http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html で該当する Cisco Unity Connection 連動ガイドを参照してください。

Cisco Unity Connection 9.x がコールにまったく応答しない

Cisco Unity Connection の管理 での電話システムの設定が、Cisco Unity Connection が接続されている電話システムのタイプと一致していない場合、Connection がコールに応答しないことがあります。

Cisco Unity Connection の管理 の電話システム設定を確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] 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、電話システムの統合ガイドで示されているものと一致していることを確認します。
 - ステップ 3** Connection の管理 の値に誤りがあれば、修正します。値を変更した場合は、ページを終了する前に [保存 (Save)] を選択します。
 - ステップ 4** 該当する [ポート グループの基本設定 (Port Group Basics)] ページで、ポート グループをリセットするプロンプトが表示された場合は、[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)] リストの [テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択して、電話システム統合の設定を確認します。
テストに失敗した場合は、[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。
 - ステップ 6** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。
-

Cisco Unity Connection 9.x が一部のコールに応答しない

Cisco Unity Connection が一部のコールに応答しない場合は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

着信コールに対する散発的な応答を解決するためのタスク リスト

1. ルーティング規則が正しく機能していることを確認します。「[ルーティング規則の確認 \(P.9-78\)](#)」を参照してください。
2. 正しいボイス メッセージング ポートにコールが送信され、これらのポートが有効になっていることを確認します。「[ボイス メッセージング ポートの設定の確認 \(P.9-78\)](#)」を参照してください。

ルーティング規則の確認

デフォルトでは、Cisco Unity Connection はコールをまったく拒否しません。ルーティング規則を変更した場合、誤って Connection が、一部の内部または外部のコール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、ルーティング規則の問題をトラブルシューティングしてください。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については、「[Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース](#)」(P.2-3) を参照してください。

ボイス メッセージング ポートの設定の確認

コールに回答するように設定されていない Cisco Unity Connection のボイス メッセージング ポートに、コールを送信するよう電話システムがプログラムされている場合、Connection はコールに回答しません。次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection の正しいボイス メッセージング ポートにコールが送信されていることを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[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 2** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、コールに回答するように指定されているポートを調べます。
 - ステップ 3** 電話システムの電話システム プログラミングで、コールに回答するように指定されているボイス メッセージング ポートにだけ、コール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 メッセージング ポートが無効になっているか、設定に誤りがある場合は、コールに回答しません。次の手順を実行します。

ボイス メッセージング ポートが有効なことを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[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 2** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、[有効 (Enabled)] カラムを確認します。
 - ステップ 3** ボイス メッセージング ポートが有効でないが、このポートを使用する必要がある場合は、ポートの表示名を選択します。
 - ステップ 4** ポートの [ポートの基本設定 (Port Basics)] ページで [有効 (Enabled)] チェックボックスをオンにして、ポートを有効にします。
 - 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** 使用する必要があるすべてのポートに対して、[ステップ 3](#) から [ステップ 5](#) を繰り返します。
-

Cisco Unity Connection 9.x と Cisco Unified Communications Manager の統合におけるトラブルシューティング

Cisco Unified Communications Manager 統合をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスの表示または編集」 (P.9-79)
- 「SCCP 連動でポートが登録されないか、繰り返し切断される」 (P.9-79)
- 「ポートが IPv6 設定に登録されない」 (P.9-82)
- 「正しいポート グループ テンプレートの確認」 (P.9-84)
- 「Cisco Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager 認証または暗号化用に設定されている場合に発生する問題」 (P.9-84)

Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスの表示または編集

Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスまたはその他の設定を表示または変更するには、次の手順に従ってください。

Cisco Unified Communications Manager サーバ設定を変更する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [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 (Search Port Groups)] ページで、Cisco Unified CM サーバ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** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[サーバ (Servers)] を選択します。
 - ステップ 4** Cisco Unified Communications Manager サーバの [サーバの編集 (Edit Servers)] ページで該当する設定を変更し、[保存 (Save)] を選択します。
 - ステップ 5** ステータス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てください。ポートグループのリセットを求めるステータスメッセージが表示された場合は、[編集 (Edit)] メニューの [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** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [ポートグループ (Port Group)] にある [リセット (Reset)] を選択します。
-

SCCP 連動でポートが登録されないか、繰り返し切断される

SCCP 連動で、Cisco Unity Connection ボイス メッセージング ポートが Cisco Unified CM に登録されなかったり、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、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

ポートの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. 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](#)」(P.9-80) を参照してください。
2. Connection サーバの別のポート グループが、同じデバイス名プレフィックスを使用して Cisco Unified CM サーバにポートを接続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](#)」(P.9-81) を参照してください。
3. 別の Connection サーバが、同じデバイス名プレフィックスを使用して Cisco Unified CM サーバにポートを接続していないことを確認します。「[別の Cisco Unity Connection サーバ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](#)」(P.9-81) を参照してください。

ポート グループのテスト

次の手順を実行します。

ポート グループをテストする方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [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 (Search Port Groups)] ページで、統合方式が SCCP (Skinny) になっているポート 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 (Related Links)] リストで、[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) [ポートの基本設定 (Port Basics)] ページの [関連リンク (Related Links)] リストで、[ポートのテスト (Test Port)] を選択し、[移動 (Go)] を選択すると、SCCP 連動の 1 つのポートをテストできます。



(注) ポートのテストとポート グループのテスト機能は、IPv6 接続はテストしません。Connection が SCCP 統合で IPv6 を使用するよう設定されていても、テストでは IPv4 アドレッシングを使用して、Connection と電話システムが通信できることを確認します。

- ステップ 4** テストによって、進行中のすべてのコールが終了されるというプロンプトが表示されたら、[OK] を選択します。

[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に、1 つ以上のメッセージとトラブルシューティングの手順が表示されます。

- ステップ 5** 手順に従って、問題を修正してください。



注意

ping コマンドをブロックするように Cisco Unified CM が設定されている場合、またはシステムで ping コマンドが無効になっている場合は、テストの一部が失敗します。ポートの登録を正しくテストするためには、Cisco Unified CM および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 (Task Execution Results)] に問題が表示されなくなるまで、[ステップ 3](#) から [ステップ 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の確認

次の手順を実行します。

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方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [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 (Search Port Groups)] ページで、統合方式が SCCP (Skinny) になってい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)] ページで、[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値を調べます。

**注意**

この [デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値は、ポートグループごとに固有のものにする必要があります。そうしないと、複数のポートが SCCP デバイスに接続しようとしたときに、ポートが繰り返し Cisco Unified CM から切断され、ポートで処理しているコールが切断されます。

- ステップ 4** [次へ (Next)] を選択して、統合方式が SCCP (Skinny) になっている次のポートグループを表示します。
- 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 3** で調べた値と異なっている場合は、**ステップ 8** までスキップします。[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値が別のポートグループの値と一致している場合は、別のデバイス名プレフィックスを持つ Cisco Unified CM サーバ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 (Save)] 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** 統合方式が SCCP (Skinny) になっている残りのすべてのポートグループに対して、**ステップ 4** から **ステップ 7** を繰り返します。

別の Cisco Unity Connection サーバ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

次の手順を実行します。

別の Cisco Unity Connection サーバ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方法

- ステップ 1** 最初の Cisco Unity Connection サーバの Cisco Unity Connection の管理で [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 (Search Port Groups)] ページで、統合方式が SCCP (Skinny) になってい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)] ページで、[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値を調べます。
- ステップ 4** 2 番目の Connection サーバの Cisco Unity Connection の管理で [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 5 [ポートグループの検索 (Search Port Groups)] ページで、統合方式が SCCP (Skinny) になっているポートグループの名前を選択します。

ステップ 6 [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページで、[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値を調べます。

**注意**

[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値は、ポートグループごとに固有のものにする必要があります。そうしないと、複数のポートが SCCP デバイスに接続しようとしたときに、ポートが繰り返し Cisco Unified CM から切断され、ポートで処理しているコールが切断されます。

ステップ 7 ステップ 6 で調べた [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 3 で調べた最初の Connection サーバの値と異なっている場合は、ステップ 10 までスキップします。[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値が別のポートグループの値と一致している場合は、別のデバイス名プレフィックスを持つ Cisco Unified CM サーバ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 8 [保存 (Save)] を選択します。

ステップ 9 [リセット (Reset)] を選択します。

ステップ 10 [次へ (Next)] を選択します。

ステップ 11 統合方式が SCCP (Skinny) になっている残りすべてのポートグループに対して、ステップ 7 からステップ 10 を繰り返します。

ポートが IPv6 設定に登録されない

IPv6 アドレッシングを使用するよう設定された統合において、Cisco Unity Connection ボイスメッセージングポートが、Cisco Unified CM に登録されず、スタートアップ時にアプリケーション syslog で CsMgr にエラーがログされる場合は、次のタスクリストを使用して原因を突き止め、問題を解決してください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

IPv6 設定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 インターフェイス (CLI) を使用して確認するには、「show network ipv6 settings」と入力します。
 - Cisco Unified Operating System Administration を使用して確認する方法については、「Cisco Unified Operating System Administration を使用することにより、IPv6 が有効になっていることの確認」(P.9-83) を参照してください。
2. Connection が適切なアドレッシングモードと設定を使用するよう設定されていることを確認します。「IPv6 アドレッシングモードと環境設定の確認」(P.9-83) を参照してください。
3. Connection や Cisco Unified CM サーバに対し、IPv6 アドレスではなく IPv6 ホスト名を設定した場合は、DNS サーバがホスト名を正しく解決できることを確認してください。CLI を使用して確認するには、「utils network ipv6 ping <IPv6 ホスト名>」と入力します。
4. Connection のポートグループを、IPv6 アドレスではなく Cisco Unified CM サーバの IPv6 ホスト名で設定した場合は、DNS サーバが Cisco Unified CM ホスト名を正しく解決できることを確認してください。同様に、Cisco Unified CM で IPv6 ホスト名を使用して Connection サーバに連絡す

るよう設定した場合は（たとえば、SIP トランクの [通知先アドレス IPv6 (Destination Address IPv6)] フィールドなど）、DNS サーバが Connection ホスト名を正しく解決できることを確認してください。

5. Cisco Unified CM サーバが IPv6 に対して正しく設定されており、シグナリングおよびメディア設定が正しいことを確認します。お使いの Cisco Unified CM リリースの『*Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide*』の「Internet Protocol Version 6 (IPv6)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

Cisco Unified Operating System Administration を使用することにより、IPv6 が有効になっていることの確認

Cisco Unified Operating System Administration を使用することにより、IPv6 が有効になっていることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unified Operating System Administration の [設定 (Settings)] メニューで [IP] を選択し、[イーサネット IPv6 (Ethernet IPv6)] を選択します。
- ステップ 2** [イーサネット IPv6 設定 (Ethernet IPv6 Configuration)] ページで [IPv6 を有効にする (Enable IPv6)] チェックボックスを確認し、オンになっていない場合はチェックマークを入れます。
- ステップ 3** **ステップ 2** の [IPv6 を有効にする (Enable IPv6)] がオンになっている場合は、Connection サーバのアドレス ソースを設定します。変更を適用するには、[リブート後にアップデート (Update with Reboot)] をオンにし、[保存 (Save)] を選択します。変更を有効にするため、Connection サーバがリブートされます。

IPv6 アドレッシング モードと環境設定の確認

IPv6 アドレッシング モードと環境設定を確認する方法

- 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** [全般設定の編集 (Edit General Configuration)] ページで、[IP アドレッシング モード (IP Addressing Mode)] に対して選択されているオプションを確認します。このオプションは、Connection が受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 と IPv6
- ステップ 3** このページの値を変更した場合は、[保存 (Save)] を選択して変更を保存します。IP アドレッシング モードを変更した場合、変更内容を有効にするには、Cisco Unity Connection Serviceability の [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] ページで Conversation Manager サービスを停止し、再起動する必要があります。

- ステップ 4** ステップ 2 で、IP アドレッシング モードが IPv4 および IPv6 に設定されている場合は、次のサブステップを実行し、Cisco Unified Communications Manager 統合向けのコール制御やメディア アドレッシング モード設定を確認します。
- a. [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開して、[ポート グループ (Port Group)] を選択します。
 - b. [ポートグループの検索 (Search Port Groups)] ページで、確認したいポート グループの表示名を選択します。
 - c. [ポート グループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[サーバ (Servers)] を選択します。
 - d. [IPv6 アドレッシング モード (IPv6 Addressing Mode)] セクションで、該当の設定に対して選択されたオプションを確認します。
 - [シグナリングの設定 (Preference for Signaling)] : (SCCP 統合と SIP 統合の両方に適用) この設定は、SCCP 経由で Cisco Unified CM に登録する場合、または SIP 要求を開始する場合に、コール制御のシグナリング設定を決定します。
 - [メディアの設定 (Preference for Media)] : (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ときに、メディア イベントで優先的に使用されるアドレッシング モードを決定します。
 - e. ページに変更を加えた場合は、[保存 (Save)] を選択します。

正しいポート グループ テンプレートの確認

電話システム統合を Cisco Unified CM に追加する場合、[ポート グループ テンプレート (Port Group Template)] フィールドの有効なオプションには、[SCCP] と [SIP] の 2 つがあります。SIP ポート グループ テンプレートが有効なのは、Cisco Unified CM 5.0(1) 以降と統合する場合だけです。

PIMG または TIMG ユニットを通じて Cisco 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] を選択する必要があります。

Cisco Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager 認証または暗号化用に設定されている場合に発生する問題

Cisco Unity Connection がボイス メッセージング ポートの Cisco Unified Communications Manager 認証および暗号化を行うように設定されているときに問題が発生する場合は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。



(注)

Cisco Unity Connection と Cisco Unified CM の統合の詳細については、該当する Cisco Unified CM を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。

Cisco Unified Communications Manager 認証または暗号化が設定されているとき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. Cisco Unified CM CTL クライアントが、混合モード用に設定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用に設定されていることの確認」(P.9-85) を参照してください。
2. ポート グループの設定をテストします。「ポート グループの設定のテスト」(P.9-86) を参照してください。
3. SCCP 連動の場合、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。「Cisco Unity Connection と Cisco Unified Communications Manager のポートのセキュリティ モード設定の一致 (SCCP 連動のみ)」(P.9-86) を参照してください。
4. SIP トランク統合の場合、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。「Cisco 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 プロファイルとのセキュリティ モード設定の一致 (SIP トランク統合のみ)」(P.9-87) を参照してください。
5. SIP トランク統合の場合、Connection SIP 証明書の [件名 (Subject Name)] 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 の件名 (X.509 Subject Name)] フィールドと一致していることを確認します。「Cisco Unity Connection SIP 証明書と Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルの [件名 (Subject Name)] フィールドの一致 (SIP トランク統合のみ)」(P.9-87) を参照してください。
6. SIP トランク統合の場合、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。「Cisco 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の一致 (SIP トランク統合のみ)」(P.9-88) を参照してください。
7. Connection ルート証明書を Cisco Unified CM サーバにコピーします。「Cisco Unified Communications Manager サーバへの Cisco Unity Connection ルート証明書のコピー」(P.9-89) 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用に設定されていることの確認

次の手順を実行します。

Cisco Unified Communications Manager CTL クライアントが、混合モード用に設定されていることを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration の [システム (System)] メニューで、[エンタープライズ パラメータ (Enterprise Parameters)] を選択します。
 - ステップ 2** [エンタープライズ パラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration)] ページの [セキュリティ パラメータ (Security Parameters)] で、[クラスタのセキュリティ モード (Cluster Security Mode)] フィールドを探します。
 - ステップ 3** 設定が、CTL クライアントが混合モードで設定されていることを表す、[1] であることを確認します。
-

ポート グループの設定のテスト

次の手順を実行します。

ポート グループの設定をテストする方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [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 (Search Port Groups)] 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 (Related Links)] リストで、[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) ポートのテストとポートグループのテスト機能は、IPv6 接続はテストしません。Connection が SCCP 統合で IPv6 を使用するよう設定されていても、テストでは IPv4 アドレッシングを使用して、Connection と電話システムが通信できることを確認します。

- ステップ 4** テストによって、進行中のすべてのコールが終了されるというプロンプトが表示されたら、[OK] を選択します。
[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に、1 つ以上のメッセージとトラブルシューティングの手順が表示されます。
- ステップ 5** 手順に従って、問題を修正してください。



注意 ping コマンドをブロックするように Cisco Unified CM が設定されている場合、またはシステムで ping コマンドが無効になっている場合は、テストの一部が失敗します。ポートの登録を正しくテストするためには、Cisco Unified CM および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 (Task Execution Results)] に問題が表示されなくなるまで、[ステップ 3](#) から [ステップ 5](#) を繰り返します。

Cisco Unity Connection と Cisco Unified Communications Manager のポートのセキュリティ モード設定の一致 (SCCP 連動のみ)

次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection と Cisco Unified Communications Manager のポートのセキュリティ モード設定を一致する方法 (SCCP 連動のみ)

- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration の [ボイスメール (Voice Mail)] メニューで、[Cisco ボイスメール ポート (Cisco Voice Mail Port)] を選択します。
- ステップ 2** [ボイスメール ポートの検索と一覧表示 (Find and List Voice Mail Ports)] ページで、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [デバイス セキュリティ モード (Device Security Mode)] 列で、ポートのセキュリティ モード設定を調べます。
- ステップ 4** Cisco Unity Connection の管理 にログインします。

- ステップ 5 Cisco Unity Connection の管理で、[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 6 [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、最初のポートの名前を選択します。
- ステップ 7 [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 3](#) で調べた設定を選択し、[保存 (Save)] 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 残りすべてのポートに対して、[ステップ 7](#) と [ステップ 8](#) を繰り返します。

Cisco 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 プロファイルとのセキュリティ モード設定の一致 (SIP トランク統合のみ)

次の手順を実行します。

Cisco 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 プロファイルとのセキュリティ モード設定を一致する方法 (SIP トランク統合のみ)

- ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager Administration の [システム (System)] メニューで、[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一覧表示 (Find and List SIP Trunk Security Profiles)] ページで、[検索 (Find)] 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 プロファイルの設定 (SIP Trunk Security Profile Configuration)] ページで、[デバイスセキュリティモード (Device Security Mode)] フィールドの設定を調べます。
- ステップ 5 Cisco Unity Connection の管理 にログインします。
- ステップ 6 Cisco Unity Connection の管理で [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 7 [ポートグループの検索 (Search Port Groups)] で、該当するポートグループの名前を選択します。
- ステップ 8 [ポートグループの基本設定 (Port Group 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 4](#) で調べた設定を選択し、[保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection SIP 証明書と Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルの [件名 (Subject Name)] フィールドの一致 (SIP トランク統合のみ)

次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection SIP 証明書と Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルの [件名 (Subject Name)] フィールドを一致する方法 (SIP トランク 統合のみ)

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration の [システム (System)] メニューで、[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一覧表示 (Find and List SIP Trunk Security Profiles)] ページで、[検索 (Find)] 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 プロファイルの設定 (SIP Trunk Security Profile Configuration)] ページで、[X.509 の件名 (X.509 Subject Name)] フィールドの設定を調べます。
- ステップ 5** Cisco Unity Connection の管理 にログインします。
- ステップ 6** Cisco Unity Connection の管理で [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 Certificate)] を選択します。
- ステップ 7** [SIP 証明書の検索 (Search SIP Certificates)] ページで、SIP 証明書の名前を選択します。
- ステップ 8** [SIP 証明書の編集 (Edit SIP Certificate)] ページの [件名 (Subject Name)] フィールドに、[ステップ 4](#) で調べた設定を入力して、[保存 (Save)] を選択します。
-

Cisco 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の一致 (SIP トランク 統合のみ)

次の手順を実行します。

Cisco 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する方法 (SIP トランク 統合のみ)

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration の [システム (System)] メニューで、[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一覧表示 (Find and List SIP Trunk Security Profiles)] ページで、[検索 (Find)] 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 プロファイルの設定 (SIP Trunk Security Profile Configuration)] ページで、[着信ポート (Incoming Port)] フィールドの設定を調べます。
- ステップ 5** Cisco Unity Connection の管理 にログインします。
- ステップ 6** Cisco Unity Connection の管理で [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 7** [SIP セキュリティ プロファイルの検索 (Search SIP Security Profiles)] ページで、「TLS」が設定されている 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 8** [SIP セキュリティ プロファイルの編集 (Edit SIP Security Profile)] ページの [ポート (Port)] フィールドに、[ステップ 4](#) で調べた設定を入力して、[保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unified Communications Manager サーバへの Cisco Unity Connection ルート証明書のコピー

次の、該当する手順に従ってください。

- 「[Cisco Unified Communications Manager 4.x のルート証明書をコピーする方法](#)」 (P.9-89)
- 「[Cisco Unified Communications Manager 5.x のルート証明書をコピーする方法](#)」 (P.9-89)
- 「[ルート証明書を Cisco Unified Communications Manager 6.x および 7.x 以降にコピーする方法](#)」 (P.9-91)

Cisco Unified Communications Manager 4.x のルート証明書をコピーする方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [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)] のリンク部分を右クリックして、[名前を付けて保存 (Save Target As)] を選択します。
- ステップ 3** [名前を付けて保存 (Save As)] ダイアログボックスで、Connection ルート証明書をファイルとして保存する Cisco Unity Connection サーバを検索します。
- ステップ 4** [ファイル名 (File Name)] フィールドで、拡張子が **.0** である (.htm ではない) ことを確認し、[保存 (Save)] を選択します。

**注意**

証明書は、拡張子 **.0** (.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 で証明書が認識されません。

- 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)] を選択します。
- ステップ 6** この Cisco Unified CM 電話システム統合にあるすべての Cisco Unified CM サーバの C:\Program Files\Cisco\Certificates フォルダに、Cisco Unity Connection ルート証明書ファイルをコピーします。
- ステップ 7** Cisco Unity Connection の管理の [関連リンク (Related Links)] リストの [テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択して、Cisco Unified CM サーバへの接続を確認します。

Cisco Unified Communications Manager 5.x のルート証明書をコピーする方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [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)] のリンク部分を右クリックして、[名前を付けて保存 (Save Target As)] を選択します。

- ステップ 3** [名前を付けて保存 (Save As)] ダイアログボックスで、Connection ルート証明書をファイルとして保存する Cisco Unity Connection サーバを検索します。
- ステップ 4** [ファイル名 (File Name)] フィールドで、拡張子が **.pem** である (.htm ではない) ことを確認し、[保存 (Save)] を選択します。



注意 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 で証明書が認識されません。

Cisco Unity Connection が Cisco Unified CM 4.x および Cisco Unified CM 5.x サーバと連動される場合、この **.pem** ファイルを Cisco Unified CM 5.x サーバにコピーし、この **.0** ファイルを Cisco Unified CM 4.x サーバにコピーする必要があります。そうしないと、認証および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)] を選択します。
- ステップ 6** 次の手順に従って、この Cisco Unified CM 電話システム統合にあるすべての Cisco Unified CM サーバに、Cisco Unity Connection ルート証明書ファイルをコピーします。



注意 Cisco Unified CM 認証がすぐに機能するためには、Cisco Unity Connection システム クロックと Cisco Unified CM システム クロックが同期している必要があります。そうでない場合、Cisco Unified CM システム クロックが Connection デバイス証明書のタイムスタンプを超えるまで、Cisco Unified CM は Connection ボイス メッセージング ポートの登録を許可しません。

- a. Cisco Unified CM サーバで、Cisco Unified Operating System Administration の [セキュリティ (Security)] メニューの [証明書の管理 (Certificate Management)] > [証明書/CTL のアップロード (Upload Certificate/CTL)] を選択します。
- b. [Cisco IPT プラットフォームの管理 (Cisco IPT Platform Administration)] ページの [信頼証明書のアップロード (Upload Trust Certificate)] および [CallManager – 信頼 (CallManager – Trust)] を選択し、[OK] を選択します。
- c. **ステップ 4** で保存した Cisco 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. クラスタ内の残りすべての Cisco Unified CM サーバで、**ステップ 6a.** から **ステップ 6d.** を繰り返します。
- f. Cisco Unity Connection の管理の [関連リンク (Related Links)] リストの [テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択して、Cisco Unified CM サーバへの接続を確認します。
テストに失敗した場合は、[タスクの結果 (Task Results)] リストに 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。
- g. [タスクの結果 (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、Cisco Unity Connection ソフトウェアを再起動します。

ルート証明書を Cisco Unified Communications Manager 6.x および 7.x 以降にコピーする方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [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)] のリンク部分を右クリックして、[名前を付けて保存 (Save Target As)] を選択します。
- ステップ 3** [名前を付けて保存 (Save As)] ダイアログボックスで、Connection ルート証明書をファイルとして保存する Cisco Unity Connection サーバを検索します。
- ステップ 4** [ファイル名 (File Name)] フィールドで、拡張子が **.pem** である (.htm ではない) ことを確認し、[保存 (Save)] を選択します。

**注意**

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 で証明書が認識されません。

Cisco Unity Connection が Cisco Unified CM 4.x および Cisco Unified CM 5.x 以降のサーバと連動される場合、この **.pem** ファイルを Cisco Unified CM 5.x 以降のサーバにコピーし、この **.0** ファイルを Cisco Unified CM 4.x サーバにコピーする必要があります。そうしないと、認証および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)] を選択します。
- ステップ 6** 次の手順に従って、この Cisco Unified CM 電話システム統合にあるすべての Cisco Unified CM サーバに、Cisco Unity Connection ルート証明書ファイルをコピーします。

**注意**

Cisco Unified CM 認証がすぐに機能するためには、Cisco Unity Connection システム クロックと Cisco Unified CM システム クロックが同期している必要があります。そうでない場合、Cisco Unified CM システム クロックが Connection デバイス証明書のタイムスタンプを超えるまで、Cisco Unified CM は Connection ボイス メッセージング ポートの登録を許可しません。

- a. Cisco Unified CM サーバで、Cisco Unified Operating System Administration にサインインします。
- b. Cisco Unified Operating System Administration の [セキュリティ (Security)] メニューで、[証明書の管理 (Certificate Management)] を選択します。
- c. [証明書の一覧 (Certificate List)] ページで、[証明書のアップロード (Upload Certificate)] を選択します。
- d. [証明書のアップロード (Upload Certificate)] ページの [証明書の名前 (Certificate Name)] フィールドで、[CallManager-信頼 (CallManager-Trust)] を選択します。
- e. [ルート証明書 (Root Certificate)] フィールドに [Cisco Unity Connection のルート証明書 (Cisco Unity Connection Root Certificate)] と入力します。
- f. [ファイルのアップロード (Upload File)] フィールドの右にある [参照 (Browse)] を選択します。
- g. [ファイルの選択 (Choose File)] ダイアログボックスで、**ステップ 4** で保存した Cisco 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 (Upload Certificate)] ページで、[ファイルのアップロード (Upload File)] を選択します。
 - j. [閉じる (Close)] を選択します。
 - k. Cisco Unified CM サーバを再起動します。
 - l. クラスタ内の残りすべての Cisco Unified CM サーバで、[ステップ 6a.](#) から [ステップ 6k.](#) を繰り返します。
 - m. Cisco Unity Connection の管理の [関連リンク (Related Links)] リストの [テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択して、Cisco Unified CM サーバへの接続を確認します。

テストに失敗した場合は、[タスクの結果 (Task Results)] リストに 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。
 - n. [タスクの結果 (Task Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。
-



CHAPTER 10

Cisco Unity Connection 9.x でのメッセージ受信インジケータ (MWI) のトラブルシューティング

この章では、メッセージ受信インジケータ (MWI; Message Waiting Indicator)、Cisco Unity Connection が MWI をオンまたはオフにする要因、および MWI の問題のトラブルシューティングについて説明します。

次の項を参照してください。

- [「Cisco Unity Connection 9.x の MWI をオン/オフするトリガー」 \(P.10-93\)](#)
- [「Cisco Unity Connection 9.x における MWI の問題」 \(P.10-94\)](#)

Cisco Unity Connection 9.x の MWI をオン/オフするトリガー

MWI は、ボイス メッセージが待機中であることをユーザに知らせる、ユーザ電話機のランプ、LCD パネルの点滅、または特別なダイヤル トーンです。インジケータのタイプは、電話システムおよびユーザ電話機によって異なります。メッセージ カウントをサポートする電話システムには、ユーザのメッセージの数も表示するものがあります。

MWI は、メッセージ通知と同じではありません。メッセージ通知は、電話、ポケットベル、またはその他のデバイスをコールするか、電子メール メッセージを送信することで、新規ボイス メッセージをユーザに通知します。

Cisco Unity Connection が MWI をオンおよびオフするトリガーになるのは、次のイベントです。

- ユーザへのメッセージが Connection メッセージストアに到達すると、Connection が電話システムに通知し、そのユーザの電話機の MWI をオンします。
任意のメッセージ (ボイス メッセージ、電子メール、ファクスなど) が Connection メッセージストアに到達すると、MWI がオンおよびオフになります。
- ユーザがメッセージを再生すると、Connection が電話システムに通知し、電話機の MWI がオフになります。
- ユーザが既読メッセージを保存または削除すると、Connection が電話システムに通知し、電話機の MWI がオフになります。
- ユーザが新規メッセージを再生せずに削除すると、Connection が電話システムに通知し、電話機の MWI がオフになります。

- MWI が同期されると、Connection はすべての電話機の MWI のステータスを確認するためにメッセージストアを照会し、該当する MWI をリセットします。

ただし、次の条件では MWI が変更されません。

- 再生待ちのメッセージが他にもある。すべての新規メッセージが再生されると、MWI がオフになります。
- 元のメッセージの再生中に、新規メッセージが到達した。すべての新規メッセージが再生されると、MWI がオフになります。
- ユーザが電話機でメッセージの一部だけを再生し、メッセージの全体を再生する前に電話を切るか、次のメッセージにスキップした。
- 電子メール アプリケーションの Cisco Unity Connection Web Inbox または Messaging Inbox で、ユーザは再生済みの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のメッセージは、Connection による MWI のオンおよびオフを起動しません。

Cisco Unity Connection 9.x における MWI の問題

MWI に関する問題をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「MWI がオンまたはオフにならない」 (P.10-94)
- 「MWI がオンになるが、オフにならない」 (P.10-96)
- 「MWI のオンまたはオフで遅延が発生する」 (P.10-99)
- 「MWI がオンのときに、電話機でメッセージ カウントが示されない」 (P.10-100)

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は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

MWI がオンまたはオフにならないときにトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. テレフォニーの設定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の実行](#)」 (P.10-96) を参照してください。
2. MWI 要求の送信に割り当てられている電話システム統合の、ボイス メッセージング ポートがあることを確認します。設定を表示するには、Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポート (Ports)] を選択します。
PIMG/TIMG シリアル連動では、MWI 要求がボイス メッセージング ポートから送信されません。
3. MWI 要求の送信に割り当てられているボイス メッセージング ポートが有効になっていることを確認します。設定を表示するには、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポート (Ports)] を選択します。
PIMG/TIMG シリアル連動では、MWI 要求がボイス メッセージング ポートから送信されません。
4. 十分な数の電話システム統合のボイス メッセージング ポートが、MWI 要求の送信に割り当てられていることを確認します。十分でない場合、ポートの使用頻度が高くなり、すぐにダイヤルして MWI をオンおよびオフできなくなることがあります。ポートを表示するには、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポート (Ports)] を選択します。
PIMG/TIMG シリアル連動では、MWI 要求がボイス メッセージング ポートから送信されません。

5. 電話システム統合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。[メッセージ受信インジケータを有効にする (Enable Message Waiting Indicators)] チェックボックスを表示するには、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポートグループ (Port Group)] > [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] を選択します。
6. (Cisco Unified CM SCCP 連動のみ) [MWI オンの内線番号 (MWI On Extension)] フィールドおよび [MWI オフの内線番号 (MWI Off Extension)] フィールドの設定が正しいことを確認します。Cisco Unified CM 設定を表示するには、Cisco Unified Communications Manager Administration で、[ボイスメール (Voice Mail)] > [メッセージ受信 (Message Waiting)] を選択します。Connection 設定を表示するには、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポートグループ (Port Group)] > [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] を選択します。
7. (PIMG/TIMG シリアル連動のみ) マスター PIMG/TIMG ユニットに MWI 要求を送信する個別のポートグループがあることを確認します。ポートグループを表示するには、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポートグループ (Port Group)] を選択します。MWI ポートグループの詳細については、該当する Cisco Unity Connection 連動ガイドを参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。
8. 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、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (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。
9. ユーザに対して 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、Connection の管理で、[ユーザ (Users)] > [ユーザ (Users)] > [メッセージ受信インジケータ (Messaging Waiting Indicators)] を選択します。
10. 正しい電話システムが、ユーザの 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、Connection の管理で、[ユーザ (Users)] > [ユーザ (Users)] > [メッセージ受信インジケータ (Messaging Waiting Indicators)] を選択します。
11. (Cisco Unified CM SCCP 連動のみ) MWI をオンおよびオフにするための内線が、電話機およびボイスメールポートが含まれるコーリングサーチスペースにあることを確認します。電話機から、MWI をオンする内線にダイヤルします。リオーダー トーンが聞こえる場合、MWI をオンするための内線は、Cisco Unified CM Administration 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 トーンは聞こえないが MWI がオンまたはオフにならない場合は、ルートプランが問題の原因になっている可能性があります。
MWI 内線のコーリングサーチスペースを表示するには、Cisco Unified CM Administration で、[ボイスメール (Voice Mail)] > [メッセージ受信 (Message Waiting)] を選択します。
12. (Cisco Unified CM SCCP 連動のみ) ダイヤルプランが MWI 内線とオーバーラップしていないことを確認します。MWI 内線は、一意にする必要があります。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)] を選択します。
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 ユニットのシリアルポートおよび電話システムのシリアルポートに、確実に取り付けられていることを確認します。
14. Connection サーバがアップグレードされていないか、Disaster Recovery System を使用して復元されていないか、または MWI の同期が失われるイベントが発生していないかを確認します。「MWI の同期」(P.10-96) を参照してください。
15. これらのタスクで MWI の問題が解決しない場合は、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については、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」を参照してください。

テレフォニー設定の確認テストの実行



(注) テレフォニー設定の確認テストでは、IPv6 接続はテストしません (IPv6 は、Connection では Cisco Unified Communications Manager 連動向けにサポートされています)。このテストでは、IPv4 アドレッシングを使用することにより、Connection と電話システムが通信できることを確認します。

次の手順を実行します。

テレフォニー設定の確認テストを実行する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理の [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] ページの右上にある [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)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。

テストに失敗した場合は、[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。

ステップ 2 [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。

MWI の同期

次の場合は、システムの MWI を再同期するようにしてください。

- Disaster Recovery System を使用したサーバの復元後
- システムのアップグレード後
- Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST) ルータまたは SRST モードの Cisco Unified Communications Manager Express ルータを通じてボイス メッセージングを配布していたシステムの WAN の停止後

次の手順を実行します。

電話システム統合の MWI を同期する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開してから、[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 (Search Phone Systems)] 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 3 [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、[実行 (Run)] を選択します。

電話システムの MWI を同期すると、システム パフォーマンスに影響を与えることがあります。このタスクは、電話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 がオンになるが、オフにならない

MWI がオンになるが、オフにならない場合は、次の各項のトラブルシューティング情報を参照してください。次の原因が考えられます。

- PIMG/TIMG 連動の場合、一部の電話システムでは Cisco Unity Connection がポート メモリを使用して MWI をオフし、MWI をオンするときに使用したポートと同じポートを使用して MWI をオフする必要があります。「Cisco Unity Connection がポート メモリを使用することの確認 (PIMG/TIMG 連動)」(P.10-97) を参照してください。
- PIMG/TIMG 連動で、ポート メモリが必要な電話システムの場合は、MWI の設定に使用された 1 つ以上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た可能性があります。電話システムですべての MWI をオフにして、Connection ですべての MWI を再同期する必要があります。

MWI ポートを削除するとき、または MWI を設定しないように再設定するときに、この問題を回避するには、「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 連動)」(P.10-97) を参照してください。

Cisco Unity Connection がポート メモリを使用することの確認 (PIMG/TIMG 連動)

MWI がオンになるが、オフにならない場合は、ポート メモリに問題がある可能性があります。Avaya、Rolm、および Siemens Hicom 電話システム統合の場合、Cisco Unity Connection は、MWI をオンするときに使用したポートと同じポートを使用して、MWI をオフする必要があります。Connection がこれらの電話システムのいずれかと統合されていて、MWI をオフするときに別のポートを使用している場合は、MWI をオフする MWI 要求が失敗します。

この問題は、PIMG/TIMG シリアル連動には適用されません。

ポート メモリが必要な電話システムの場合は、次の手順に従って、Connection がポート メモリを使用することを確認します。

Cisco Unity Connection がポート メモリを使用することを確認する方法 (PIMG/TIMG 連動)

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開してから、[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 (Search Phone Systems)] 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 [メッセージ受信インジケータ (Message Waiting Indicators)] で、[MWI の有効化と無効化に同じポートを使用する (Use Same Port for Enabling and Disabling MWIs)] 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** [保存 (Save)] 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 連動)

Cisco Unity Connection が MWI をオンするときに使用したポートと同じポートを使用して MWI をオフする必要がある場合に、MWI ポートを削除、または MWI を設定しないように MWI ポートを再設定するには、次の該当する手順に従ってください。

ポート メモリの使用時に MWI ポートを削除する方法 (PIMG/TIMG 連動)

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開してから、[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 (Search Phone Systems)] 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 [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ンにします。
- ステップ 4** [保存 (Save)] 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 5** 左側のペインで、[ポート (Port)] を選択します。
- ステップ 6** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、削除する MWI ポートのチェックボックスをオンにします。
- ステップ 7** [選択項目の削除 (Delete Selected)] を選択します。
- ステップ 8** 左側のペインで、[電話システム (Phone System)] を選択します。
- ステップ 9** [電話システムの検索 (Search Phone Systems)] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 10** [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ます。
- ステップ 11** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 12** [この電話システムのすべての MWI を同期化する (Synchronize All MWIs on This Phone System)] の右にある [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。
-

ポートメモリの使用時に MWI ポートを再設定する方法 (PING/TIMG 連動)

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開してから、[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 (Search Phone Systems)] 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 [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ンにします。
- ステップ 4** [保存 (Save)] 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 5** 左側のペインで、[ポート (Port)] を選択します。
- ステップ 6** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、MWI を設定しないように再設定する最初の MWI ポートの表示名を選択します。
- ステップ 7** [ポートの基本設定 (Port Basics)] ページの [ポートの動作 (Port Behavior)] に適切な設定を入力し、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 8** 他に、MWI を設定しないように再設定する MWI ポートがある場合は、[次へ (Next)] を選択します。そうでない場合は、[ステップ 10](#) に進みます。
- ステップ 9** MWI を設定しないように設定する残りのすべての MWI ポートに対して、[ステップ 7](#) と [ステップ 8](#) を繰り返します。
- ステップ 10** 左側のペインで、[電話システム (Phone System)] を選択します。
- ステップ 11** [電話システムの検索 (Search Phone Systems)] ページで、電話システムの名前を選択します。

- ステップ 12** [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ます。
- ステップ 13** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 14** [この電話システムのすべての MWI を同期化する (Synchronize All MWIs on This Phone System)] の右にある [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 のオンまたはオフで遅延が発生する

MWI をオンまたはオフするときに遅延が発生する場合は、次の各項のトラブルシューティング情報を参照してください。次の原因が考えられます。

- 電話システム統合で MWI の同期中の場合は、メッセージに対して MWI が遅れることがあります。これは、追加の MWI 要求が処理されるためです。
- MWI 要求の処理に割り当てられたポート数が不足している。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 アクティビティの確認](#)」(P.10-99) を参照してください。
大量の通話を処理するシステムでは、場合によっては、ポートを追加インストールする必要があります。
- (Cisco Unified CM SCCP 連動のみ) 電話システム統合に複数のポート グループがある場合、すべてのポート グループが MWI に関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 オンおよびオフ内線の設定 \(SCCP 連動のみ\)](#)」(P.10-99) を参照してください。

MWI ポート アクティビティの確認

次の手順に従って、MWI ポートのアクティビティを評価できるレポートを生成してください。

MWI ポート アクティビティを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [レポート (Reports)] を選択します。
- ステップ 2** [Serviceability レポート (Serviceability Reports)] 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 (Port Activity Report)] ページで、適切なレポート 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 連動のみ)

Cisco Unified CM SCCP 連動で、電話システム統合に複数のポート グループがある場合、そのいずれかにオンおよびオフ内線が設定されていない可能性があります。次の手順に従って、SCCP 連動のすべてのポート グループに対して MWI オンおよびオフ内線を入力してください。


ポート グループの MWI オンおよびオフ内線を設定する方法 (SCCP 連動のみ)

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [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 (Search Port Groups)] ページで、SCCP 連動の最初のポート 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 [メッセージ受信インジケータの設定 (Message Waiting Indicator Settings)] にある [MWI オンの内線番号 (MWI On Extension)] フィールドで、MWI をオンにする内線が入力されていることを確認します。フィールドが空白の場合は、MWI オンの内線番号を入力します。
- ステップ 4** [MWI オフの内線番号 (MWI Off Extension)] フィールドで、MWI をオフにする内線が入力されていることを確認します。フィールドが空白の場合は、MWI オフの内線番号を入力します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 6** [次へ (Next)] を選択します。
- ステップ 7** SCCP 連動の残りのポート グループに対して、[ステップ 3](#) から [ステップ 5](#) を繰り返します。
-

MWI がオンのときに、電話機でメッセージ カウントが示されない

Cisco Unified CM 統合では、通常、ユーザが電話機でサインインしたときに、Cisco Unity Connection はメッセージ カウントを示します。メッセージ カウントが示されない場合は、ユーザ ボイス メールボックスの新規メッセージ、または新規メッセージのタイプに対してメッセージ カウントが有効になっていません。たとえば、メッセージ カウントがボイス メッセージにだけ有効になっていた場合、新規の電子メールまたはファクス メッセージが到達したときに、MWI はオンになりますが、メッセージはカウントされません。適切な新規メッセージに対してメッセージ カウントを有効にするには、次の手順に従ってください。

該当する新規メッセージに対してメッセージ カウントを有効にする方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。
-
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[再生メッセージの設定 (Playback Message Settings)] を選択します。
- ステップ 4** [再生メッセージの設定 (Playback Message Settings)] ページの [新規メッセージの再生 (For New Messages, Play)] で、適切なチェックボックスをオンにします。
- [メッセージ総数 (Message Count Totals)] : Connection は、新規のマークが付いているメッセージの総数を再生します。これには、ボイス メッセージ、電子メール メッセージ、ファクス メッセージが含まれます。
 - [ボイス メッセージ数 (Voice Message Counts)] : Connection は、新規のマークが付いているボイス メッセージの総数を再生します。

- [電子メール メッセージ数 (Email Message Counts)] : Connection は、新規のマークが付いている電子メール メッセージの総数を再生します。
- [ファクス メッセージ数 (Fax Message Counts)] : Connection は、新規のマークが付いているファクス メッセージの総数を再生します。
- [受信メッセージ数 (Receipt Message Counts)] : Connection は、新規のマークが付いている受信確認の総数を再生します。

ステップ 5 [保存 (Save)] を選択します。



CHAPTER 11

Cisco Unity Connection 9.x における音質のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるテレフォニー設定の確認テストの使用」 (P.11-103)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で発生する音声の途切れに関する問題」 (P.11-104)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における録音の歪みに関する問題」 (P.11-104)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における電話機でのプロンプトの歪みに関する問題」 (P.11-105)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における録音の音量に関する問題」 (P.11-106)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるトレースを使用した音質の問題のトラブルシューティング」 (P.11-108)

Cisco Unity Connection 9.x におけるテレフォニー設定の確認テストの使用



(注)

テレフォニー設定の確認テストでは、IPv6 接続はテストしません (IPv6 は、Connection では Cisco Unified Communications Manager 連動向けにサポートされています)。このテストでは、IPv4 アドレスを使用することにより、Connection と電話システムが通信できることを確認します。

音質のトラブルシューティングのためにテレフォニー設定の確認テストを使用するには、次の手順に従ってください。

テレフォニー設定の確認テストを使用する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理の [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] ページの右上にある [関連リンク (Related Links)] ボックスで、[テレフォニーの設定の確認 (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は、[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。

ステップ 2 [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x で発生する音声の途切れに関する問題

Cisco Unity Connection から聞こえる音声途切れの場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の原因が考えられます。

- Connection が録音を再生しているハードディスクに空きがない。この状態を解決するには、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。
- Connection サーバへのネットワーク接続が適切でない。この状態を解決するには、ネットワーク接続の状況を改善してください。
- Connection プラットフォームに正しく動作しないコンポーネントが含まれている。この状態を解決するには、誤動作するハードウェア コンポーネントを特定し、修理するか、交換してください。
- 別のプロセスで大量の CPU 時間を使用している。この状態を解決するには、そのプロセスを停止し、電話のトラフィックが軽くなった時点で実行してください。

Cisco Unity Connection 9.x における録音の歪みに関する問題

録音の音声が歪んでいる場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次のシナリオが考えられます。

- Cisco Unity Connection が録音を生成したときに音声ストリームが歪んで聞こえた。「[ネットワーク内で歪んで聞こえる音声ストリームのトラブルシューティング](#)」(P.11-104) を参照してください。
- Cisco Unity Connection が録音を生成したときには音声ストリームは歪んで聞こえなかったが、後で歪んだ。「[Cisco Unity Connection の録音生成に関するトラブルシューティング](#)」(P.11-105) を参照してください。

ネットワーク内で歪んで聞こえる音声ストリームのトラブルシューティング

Cisco Unity Connection が録音を生成したときに音声ストリームが歪んで聞こえた場合は、次のタスクリストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

ネットワーク内で歪んで聞こえる音声ストリームをトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. 発信者への接続がクリアなことを確認します。PSTN 接続が不調な通話や携帯電話からの通話は、音声ストリームが歪むことがあります。Connection は歪んだ音声ストリームを修正できません。
2. 音声ストリームの歪みが、ネットワークの問題によって発生しているかどうか確認します。ネットワーク分析ツールを使用して、次のことを行ってください。
 - 遅延やパケット損失などがいないか調べます。
 - 音声ストリームの歪みを引き起こしているデバイスを、ネットワーク内で探します。たとえば、ルータ、ゲートウェイ、トランスコーダは、あるパケットサイズ (G.711 30 ミリ秒など) に設定されているが、Connection は別のパケットサイズ (G.711 20 ミリ秒など) に設定されていることがあります。

3. Connection サーバに最も近いポイントでスニファによるキャプチャを行うことで、音声ストリームが歪んでいるかどうか確認します。スニファのキャプチャ結果で音声ストリームが歪んでいない場合は、Connection が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。「Cisco Unity Connection の録音生成に関するトラブルシューティング」(P.11-105) を参照してください。

Cisco Unity Connection の録音生成に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection が録音を作成した時点では音声ストリームが歪んでいなかったが後で歪んだ場合、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

Cisco Unity Connection の録音生成に関するトラブルシューティングのためのタスク リスト

1. Cisco Unity Connection Serviceability で、メディア (Wave) トレースのマクロ 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、「Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング」(P.2-11) を参照してください。
2. Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の CPU およびメモリ表示を使用して、Connection サーバ上の CPU 使用状況のスナップショットを取得します。RTMT の使用方法詳細については、該当する『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
3. Cisco TAC にお問い合わせください。

Cisco Unity Connection 9.x における電話機でのプロンプトの歪みに関する問題

Cisco Unity Connection で、電話機から音声の歪みやざらつきが聞こえる場合は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

電話でのプロンプトの歪みに関する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. 電話機に最も近いポイントでスニファによるキャプチャを行うことで、音声ストリームが歪んでいるかどうか確認します。スニファのキャプチャ結果の音声ストリームが歪んでいない場合、問題の原因はネットワーク内または Connection の可能性があります。
2. 音声ストリームの歪みが、ネットワークの問題によって発生しているかどうか確認します。ネットワーク分析ツールを使用して、次のことを行ってください。
 - 遅延やパケット損失などがないか調べます。
 - 音声ストリームの歪みを引き起こしているデバイスを、ネットワーク内で探します。たとえば、ルータ、ゲートウェイ、トランスコーダは、あるパケットサイズ (G.711 30 ミリ秒など) 用に設定されているが、Connection は別のパケットサイズ (G.711 20 ミリ秒など) 用に設定されていることがあります。
3. Connection サーバに最も近いポイントでスニファによるキャプチャを行うことで、音声ストリームが歪んでいるかどうか確認します。スニファのキャプチャ結果で音声ストリームが歪んでいない場合は、Connection が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) トレースのマクロ 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、「[Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング](#) (P.2-11) を参照してください。
5. Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の CPU およびメモリ表示を使用して、Connection サーバ上の CPU 使用状況のスナップショットを取得します。RTMT の使用方法詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
6. Cisco TAC にお問い合わせください。

Cisco Unity Connection 9.x における録音の音量に関する問題

録音の音量が大きすぎたり小さすぎたりする場合や、録音の音声が聞こえない場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の点に注意してください。

- ハードウェア ポイントごとにスニファでキャプチャすることにより、ネットワーク内でのそのポイントの音声レベルを確認します。
 - あるポイントでのスニファのキャプチャ結果で音声レベルが小さすぎるまたは大きすぎる場合、そのポイントのハードウェア (ルータ、ゲートウェイ、トランスコードなど) の設定が問題の原因になっている可能性があります。該当する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のスニファのキャプチャ結果で、音声レベルが小さすぎるか大きすぎる場合は、「[Cisco Unity Connection による録音の音量の変更](#)」(P.11-106) を参照してください。
- Connection の自動ゲイン コントロール (AGC) 設定を無効にして、Connection が録音音量を自動的に調整しないようにします。「[Cisco Unity Connection の自動ゲイン コントロール \(AGC\) の無効化](#)」(P.11-107) を参照してください。
- 録音の音声がでない場合は、アドバタイズされたコーデック設定が正しいかどうか確認してください。「[アドバタイズされたコーデック設定の確認](#)」(P.11-107) を参照してください。

Cisco Unity Connection による録音の音量の変更

次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection による録音の音量を変更する方法

- 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** [全般的な設定の編集 (Edit General Configuration)] ページの [自動ゲイン コントロール (AGC) のターゲット デシベル (Automatic Gain Control (AGC) Target Decibels)] フィールドに、数値を入力します。

AGC のデシベル レベルは負の値で設定します。たとえば、-26 db は -45 db よりも音量が大きくなります。

ステップ 3 [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection の自動ゲイン コントロール (AGC) の無効化

次の手順を実行します。

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

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [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 (Search Port Groups)] ページで、該当す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)] ページで、[編集 (Edit)] メニューから [詳細設定 (Advanced Settings)] を選択します。
- ステップ 4** [詳細設定 (Advanced Settings)] ページの [自動ゲイン コントロール (AGC) の設定 (Automatic Gain Control (AGC) Settings)] で、[AGC を有効にする (Enable AGC)] チェックボックスをオフにします。
- ステップ 5** [保存 (Save)] を選択します。

アドバタイズされたコーデック設定の確認

次の手順を実行します。

アドバタイズされたコーデック設定を確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [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 (Search Port Groups)] ページで、該当す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 [アドバタイズされているコーデック設定 (Advertised Codec Settings)] で、コーデックのリストが正しいかどうか確認します。
- ステップ 4** リストが正しい場合は、[ステップ 8](#) までスキップします。正しくない場合は、[アドバタイズの変更 (Change Advertising)] を選択します。
- ステップ 5** 上向き矢印および下向き矢印を選択し、コーデックの順序を変更するか、[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)] ボックスの間でコーデックを移動します。

[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 つしか存在しない場合、**Connection** はそのオーディオ形式でオーディオストリームを送信します。電話システムがこのオーディオ形式を使用していない場合、電話システムはこの通話を終了します。

[アドバタイズされているコーデック (Advertised Codecs)] ボックスに複数のコーデックが存在する場合、**Connection** はリストの最初のコーデックを優先使用することをアドバタイズしますが、電話システムが選択した、リスト内のオーディオ形式でオーディオストリームを送信します。

- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 7** [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 8** [ポート グループの検索 (Search Port Groups)] ページで、アダプタイズされているコーデックによって使用されているパケット サイズを変更する場合、[アダプタイズされているコーデック設定 (Advertised Codec Settings)] の下で、各コーデックに該当するパケット設定を選択して [保存 (Save)] を選択します。
-

Cisco Unity Connection 9.x におけるトレースを使用した音質の問題のトラブルシューティング

トレースを使用すると、音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については、「[Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング](#)」(P.2-11) を参照してください。



CHAPTER 12

Cisco Unity Connection 9.x におけるライセンスのトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるライセンスの問題のトラブルシューティング」 (P.12-109)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のライセンスの問題」 (P.12-110)

Cisco Unity Connection 9.x におけるライセンスの問題のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection 機能が動作を停止したり、Cisco Unity Connection の管理でライセンス違反に関するアラートが発生する場合、あるいは、Connection が 24 時間ごとに動作を停止する場合は、次のタスク リストを使用して原因がライセンス違反に起因するものかどうかを判断してください。複数のライセンス違反が発生していないかどうかを確認するために、タスク リストすべてのタスクを実行することを推奨します。

ライセンスをトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. 該当する Connection 機能に対する、未使用のライセンス シートがあることを確認します。最近使用されたライセンスを表示するには、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「Managing Licenses in Cisco Unity Connection」の章の「Viewing the License Usage in Cisco Unity Connection 9.x」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。ELM サーバで未使用のライセンスを表示するには、『ELM User Guide』の「Dashboard view」の項を参照してください。
2. Connection が「期限切れ (Expire)」モードで実行されていないことを確認します。『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「Managing Licenses in Cisco Unity Connection」の章の「Viewing the License Status for Cisco Unity Connection 9.x」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。
3. Connection が「期限切れ (Expire)」モードで実行中に、ライセンス機能を追加する方法については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection 9.x*』の「Managing Licenses in Cisco Unity Connection 9.x」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x のライセンスの問題

次に、Cisco Unity Connection 9.x で発生する可能性のあるさまざまなライセンスの問題と、その解決策を示します。

- 「Cisco Unity Connection の管理 にライセンス違反のステータスが表示される」 (P.12-110)
- 「パブリッシャ サーバに対する接続切断の警告が Cisco Unity Connection の管理 に表示される」 (P.12-110)
- 「サブスクリバ サーバに対する接続切断の警告が Cisco Unity Connection の管理 に表示される」 (P.12-110)
- 「ライセンスのステータスが「期限切れ (Expire)」から「準拠 (Compliance)」に変更した後、Cisco Unity Connection が通話に応答しない」 (P.12-111)
- 「SpeechView サービスが動作しない」 (P.12-111)

Cisco Unity Connection の管理 にライセンス違反のステータスが表示される

Connection が ELM サーバに登録されており、Cisco Unity Connection の管理 にライセンス違反のステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- ELM サーバに、Cisco Unity Connection 機能に対する有効なライセンス ファイルがインストールされていることを確認します。
- ELM サーバのライセンス機能のステータスが、すべての Cisco Unity Connection ライセンス タグに対して「準拠 (Compliance)」であることを確認します。

パブリッシャ サーバに対する接続切断の警告が Cisco Unity Connection の管理 に表示される

パブリッシャ サーバに対する「接続の切断 (Loss of Connectivity)」という警告が Cisco Unity Connection の管理 に表示される場合。

サブスクリバ サーバに対する接続切断の警告が Cisco Unity Connection の管理 に表示される

サブスクリバ サーバに対する「接続の切断 (Loss of Connectivity)」という警告が Cisco Unity Connection の管理 に表示された場合は、次の手順を実行します。

- サブスクリバ サーバの Cisco Unity Connection と ELM サーバとのネットワーク接続を確認します。
- サブスクリバ サーバと、パブリッシャ サーバの Cisco Unity Connection とのネットワーク接続を確認します。

ライセンスのステータスが「期限切れ (Expire)」から「準拠 (Compliance)」に変更した後、Cisco Unity Connection が通話に応答しない

ライセンスのステータスが「期限切れ (Expire)」から「準拠 (Compliance)」に変更した後、Connection が通話に応答しない場合は、システムを再起動して問題を解決します。

SpeechView サービスが動作しない

Connection で SpeechView サービスが動作しない場合は、Cisco Unity Connection が ELM サーバに設定されていることを確認します。



CHAPTER 13

Cisco Unity Connection 9.x におけるクラスタ設定のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x のあるサーバが機能せず、残りのサーバが通話を処理しない」 (P.13-113)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で両方のサーバのステータスがプライマリ サーバになっている」 (P.13-115)
- 「Cisco Unity Connection 9.x クラスタが正しく機能していない」 (P.13-115)
- 「サーバを Cisco Unity Connection 9.x クラスタに追加できない」 (P.13-117)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でパブリッシャ サーバが機能していないときにアラート ログにアクセスできない」 (P.13-117)



(注)

Cisco Unity Connection クラスタ機能は、Cisco Unified Communications Manager Business Edition との使用ではサポートされていません。Connection クラスタ機能に関する要件は、『*System Requirements for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Requirements for a Cisco Unity Connection Cluster](#)」の項で確認できます。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/requirements/9xcucsysreqs.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x のあるサーバが機能せず、残りのサーバが通話を処理しない

Connection クラスタ内の 1 台の Cisco Unity Connection サーバが機能しておらず（サブスクリバサーバがメンテナンス中であるなど）、残りのサーバが通話に応答しないか MWI 要求を送信しない場合は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。

1 台のサーバが機能せず、残りのサーバが通話を処理しない場合にトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. Cisco Unity Connection Serviceability でボイス メッセージング ポートのステータスを確認します。「[Cisco Unity Connection Serviceability](#)」でのボイス メッセージング ポートのステータスの確認」 (P.13-114) を参照してください。
2. 電話システム統合用の音声メッセージング ポートの割り当てを確認します。「[電話システム連動用の音声メッセージング ポート割り当ての確認](#)」 (P.13-114) を参照してください。

3. SCCP 連動の場合は、ボイス メッセージング ポートが Cisco Unified CM サーバに登録されていることを確認します。「ボイス メッセージ ポートが登録されていることの確認 (SCCP 連動のみ)」(P.13-115) を参照してください。
4. Cisco Unity Connection Serviceability で、SRM マイクロ トレース (全レベル) 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については、「Cisco Unity Connection Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング」(P.2-11) を参照してください。

Cisco Unity Connection Serviceability でのボイス メッセージング ポートのステータスの確認

次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection Serviceability でボイス メッセージング ポートのステータスを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [クラスタ管理 (Cluster Management)] を選択します。
 - ステップ 2** [クラスタ管理 (Cluster Management)] ページの [ポート マネージャ (Port Manager)] で、通話を処理する必要のあるサーバについて次の点を確認します。
 - [ポートの合計 (Total Ports)] カラムにリストされているポートの数が正しいこと。
 - [ポート ステータスの変更 (Change Port Status)] カラムに、[コールの取得の停止 (Stop Taking Calls)] ボタンが表示されること。[コールを取得する (Take Calls)] ボタンが表示された場合は、[コールを取得する (Take Calls)] を選択します。
-

電話システム連動用の音声メッセージング ポート割り当ての確認

次の手順を実行します。

電話システム連動用の音声メッセージング ポートの割り当てを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開してから、[電話システム (Phone System)] を選択します。
 - ステップ 2** [関連リンク (Related Links)] リストで [テレフォニー統合の確認 (Check Telephony Integration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に、1 つ以上のメッセージとトラブルシューティングの手順が表示されます。
 - ステップ 3** 手順に従って、問題を修正してください。
 - ステップ 4** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に問題が表示されなくなるまで、[ステップ 2](#) から [ステップ 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の確認 (SCCP 連動のみ)

Cisco Unified CM SCCP 連動の場合は、次の手順に従ってください。

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方法 (SCCP 連動のみ)

-
- ステップ 1** Cisco Unified CM Administration で、[ボイスメール (Voice Mail)] メニューの [ボイスメール ポート (Voice Mail Port)] を選択します。
- ステップ 2** [ボイスメール ポートの検索と一覧表示 (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 (Status)] カラムで、すべてのポートが「<server name> での登録 (Registered with <server name>)」ステータスになっていることを確認します。
-

Cisco Unity Connection 9.x で両方のサーバのステータスがプライマリサーバになっている

Cisco Unity Connection クラスタの両方のサーバのステータスがプライマリサーバになっている場合は (「Split brain」状態)、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の原因が考えられます。

- ネットワークが機能していないか、パブリッシャサーバとサブスクライバサーバが相互通信できていない。
ネットワーク接続を復元して、パブリッシャサーバとサブスクライバサーバが通信できるようにしてください。
- サブスクライバサーバのホスト名が変更されたが、[システム設定 (System Settings)] > パブリッシャサーバの [クラスタ (Cluster)] ページに正しく入力されていない。
[システム設定 (System Settings)] > パブリッシャサーバの [クラスタ (Cluster)] ページに、サブスクライバサーバの正しいホスト名を入力してください。

Cisco Unity Connection 9.x クラスタが正しく機能していない

Cisco Unity Connection クラスタが正しく機能していない (サーバのステータスが、予想されたタイミングで変化しないなど) 場合は、次のタスクリストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

正しく機能しない Cisco Unity Connection クラスタをトラブルシューティングするためのタスクリスト

- ステータスがプライマリサーバとなっているサーバ上で、該当するサービスが実行されていることを確認します。「[ステータスがプライマリサーバとなっているサーバ上で、該当するサービスが実行されていることの確認](#)」(P.13-116) を参照してください。
- 該当するサービスが、両方のサーバ上で実行されていることを確認します。「[該当するサービスが、両方のサーバ上で実行されていることの確認](#)」(P.13-116) を参照してください。

3. トレースでを使用して、Connection クラスタ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については、「Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース」(P.2-3) を参照してください。

ステータスがプライマリ サーバとなっているサーバ上で、該当するサービスが実行されていることの確認

次の手順を実行します。

ステータスがプライマリ サーバとなっているサーバ上で、該当するサービスが実行されていることを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [サービス管理 (Service Management)] 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 (Control Center - Feature Services)] ページの [重要なサービス (Critical Services)] で、次のサービスが [開始済み (Started)] サービス ステータスになっていることを確認します。
- Connection メッセージ転送エージェント
 - Connection Notifier
- ステップ 3** サービスが [停止中 (Stopped)] ステータスの場合は、[開始 (Start)] を選択します。
-

該当するサービスが、両方のサーバ上で実行されていることの確認

次の手順を実行します。

該当するサービスが、両方のサーバ上で実行されていることを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [サービス管理 (Service Management)] 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 (Control Center - Feature Services)] ページの [ステータス サービスのみ (Status Only Services)] で、Connection サーバ ロール マネージャ サービスが [開始済み (Started)] サービス ステータスになっていることを確認します。
- [ステータス サービスのみ (Status Only Services)] セクションのサービスは、Cisco Unity Connection Serviceability で開始できません。こうしたサービスの起動や停止を行うには、コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用する必要があります。CLI の詳細については、『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions Release 9.0(1)*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
- ステップ 3** [重要なサービス (Critical Services)] で、次のサービスのステータスを確認します。
- Connection Conversation Manager
 - Connection Mixer

サービスが [開始済み (Started)] ステータスの場合は、**ステップ 4** までスキップします。サービスが [停止中 (Stopped)] ステータスの場合は、[開始 (Start)] を選択します。

- ステップ 4** [基本サービス (Base Services)] で、Connection DB Event Publisher サービスのステータスを確認します。
- サービスが [開始済み (Started)] ステータスの場合は、**ステップ 5** までスキップします。サービスが [停止中 (Stopped)] ステータスの場合は、[開始 (Start)] を選択します。
- ステップ 5** [オプション サービス (Optional Services)] で、次のサービスのステータスを確認します。
- Connection File Syncer
 - Connection IMAP サーバ
 - Connection SMTP サーバ
- サービスが [停止中 (Stopped)] ステータスの場合は、[開始 (Start)] を選択します。

サーバを Cisco Unity Connection 9.x クラスタに追加できない

[新規追加 (Add New)] ボタンが [システム設定 (System Settings)] > [クラスタ (Cluster)] ページで使用できなくなっているため、サーバを Cisco Unity Connection クラスタに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てください。Connection クラスタ機能が利用できない理由として考えられるものは、次のとおりです。

- Connection が Cisco Unified Communications Manager Business Edition (CMBE) としてインストールされているが、これは Connection クラスタ機能をサポートしていない。『*System Requirements for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Requirements for a Cisco Unity Connection Cluster](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/requirements/9xcucsysreqs.html から入手可能です。
- パブリッシャ サーバ上のハードディスクのサイズが、Connection クラスタ機能をサポートするには不十分である。Connection クラスタ内の両方のサーバが、『*Cisco Unity Connection Supported Platforms List*』 (http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_data_sheets_list.html) に含まれる仕様を満たしている必要があります。
- Connection クラスタ内のサーバ数が、サポートされる最大サーバ数に達している。これ以上のサーバを Connection クラスタに追加できません。Connection クラスタ内の Connection サーバの置換の詳細については、『*Reconfiguration and Upgrade Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Replacing Cisco Unity Connection 9.x Servers](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/upgrade/guide/9xcucrugx.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x でパブリッシャ サーバが機能していないときにアラート ログにアクセスできない

パブリッシャ サーバが機能しておらず、サブスクライバ サーバからアラート ログにアクセスできない場合は、サブスクライバ サーバをフェールオーバー コレクターとして指定する必要があります。次の手順を実行します。

パブリッシャ サーバが機能していないときに、サブスクリバ サーバがアラート ログにアクセスできるようにする方法

-
- ステップ 1** パブリッシャ サーバ上の Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開して [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 (Service Parameters)] ページの [サーバ (Server)] フィールドでパブリッシャ サーバを選択します。
- ステップ 3** [サービス (Service)] フィールドで、[Cisco AMC サービス (Cisco AMC Service)] を選択します。
- ステップ 4** [フェールオーバー コレクター (Failover Collector)] フィールドで、サブスクリバ サーバを選択します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 6** ナビゲーション リストで、[Cisco Unified サービスアビリティ (Cisco Unified Serviceability)] を選択して [移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 7** Cisco Unified Serviceability の [ツール (Tools)] メニューで [コントロール センター - ネットワーク サービス (Control Center - Network Services)] を選択します。
- ステップ 8** [サーバ (Server)] フィールドで、サブスクリバ サーバを選択して [移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 9** [パフォーマンスおよびモニタリング (Performance and Monitoring)] で、[Cisco AMC サービス (Cisco AMC Service)] を選択して [再起動 (Restart)] を選択します。
- ステップ 10** サービス再開の確認メッセージが表示されたら、[OK] を選択します。
-



CHAPTER 14

Cisco Unity Connection 9.x におけるユーザアクセスと管理者アクセスのトラブルシューティング

ユーザや管理者が Cisco Unity Connection にアクセスしたときに発生する可能性のある問題については、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x がキーの入力に応答しない」 (P.14-119)
- 「ユーザの Cisco Unity Connection 9.x 通話時にサインインメッセージが聞こえない」 (P.14-120)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスできない」 (P.14-120)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスする際にセキュリティの警告が表示される」 (P.14-121)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Cisco PCA から Connection Web ツールにアクセスできない」 (P.14-122)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Cisco PCA のページに対する変更を保存できない」 (P.14-122)
- 「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ときに、管理アカウントが Cisco Unified Serviceability にサインインできない」 (P.14-123)

Cisco Unity Connection 9.x がキーの入力に応答しない

Cisco Unity Connection が SCCP によって Cisco Unified Communications Manager と連動している場合は、Cisco Unity Connection がキーの入力に応答しないことがあります。

状況によっては、DTMF デジットが VoIP ダイアルピア ゲートウェイを通じて処理される場合、その DTMF デジットが認識されないことがあります。この問題を回避するには、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。DTMF リレー機能は、Cisco IOS ソフトウェアバージョン 12.0(5) 以降で使用できます。

H.245 アウトオブバンド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は、DTMF リレーを有効にするように設定する必要があります。

Catalyst 6000 T1/PRI ゲートウェイおよび FXS ゲートウェイでは、デフォルトで DTMF リレーが有効になっているため、この機能を有効にするための追加の設定は不要です。

DTMF リレーを有効にする方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection が使用する 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 のボイスメール ポート番号と一致する宛先パターンを作成します。たとえば、システムのボイスメール ポートが 1001 ~ 1016 の場合は、ダイヤルピアの宛先パターンとして 10xx を入力します。
- ステップ 3** Connection が使用する残りすべての VoIP ダイヤルピアで、**ステップ 1** から **ステップ 2** を繰り返します。

ユーザの Cisco Unity Connection 9.x 通話時にサインインメッセージが聞こえない

ユーザが Cisco Unity Connection に直接電話をかけたときに、サインインメッセージではなくガイダンスや他のメッセージが聞こえる場合、次のいずれかが原因の可能性があります。

- 通話が、サインイン試行規則以外の直接コール ルーティング規則と一致し、規則によって、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た。
- 発信中の内線番号が、通話をサインイン試行カンバセーションに送信したコール ルーティング規則で設定された検索範囲に見つからない。

Connection は、通話がサインイン試行カンバセーションに到達した際に、サインインしようとしているユーザを特定するため、検索範囲を使用します。ユーザの内線番号が、あるパーティション内にあり、そのパーティションがルーティング規則によって通話の検索範囲として設定されている検索スペースのメンバーでない場合、Connection はその通話をガイダンスに転送します。

この問題を解決するには、Cisco Unity Connection の管理で、直接コール ルーティング規則を調べて、どのルールが通話を処理しているか確認し、ルールによって設定された検索範囲を確認してください。Arbiter マイクロトレース（レベル 14、15、および 16 コールルーティング）、RoutingRules マイクロトレース（レベル 11 ルールの作成 / 削除 / 評価）、および CDE マイクロトレース（レベル 4 サーチスペース）も有効にしてください（トレースの実行とログの収集について詳しくは「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください）。

Cisco Unity Connection 9.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスできない

ユーザは、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) Web サイトを使用し、Messaging Assistant と Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules ページにアクセスします。

ユーザが Cisco PCA ページにアクセスできない場合は、次の原因が考えられます。

- **Cisco PCA の URL では大文字と小文字が区別される** : ユーザは `http://<Cisco Unity Connection server>/ciscopca` で Cisco PCA にアクセスできます。ただし、URL で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設定が正しくない** : ユーザがどの Cisco PCA ページにもアクセスできない場合は、ユーザのブラウザまたはクライアントワークステーションが正しく設定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、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の記述どおりに設定されていることを確認し

てください。このガイドは、

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_setup/guide/9xcucuwsx.html から入手可能です。

- サポートされていないソフトウェアがクライアントワークステーションにインストールされている：サポートされていない組み合わせのソフトウェア、またはサポートされていないサードパーティ製アプリケーションが、ユーザのワークステーションにインストールされていないことを確認します。『*Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection and the Software on User Workstations*』を参照してください。このドキュメントは http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/compatibility/matrix/cuclientmtx.html から入手可能です。

Cisco PCA に関する追加のトラブルシューティングおよび手順は、「Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Personal Communications Assistant (PCA) に関するトラブルシューティング」の章にあります。

また、そこから Web Inbox URL、および Messaging Assistant へのリンクと Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules ページにもアクセスできます。Web Inbox の URL は、<http://<Connection server>/inbox> です。

Cisco Unity Connection 9.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスする際にセキュリティの警告が表示される

SSL 接続を Cisco PCA に提供するため、インストール中に生成される自己署名証明書を使用すると、ユーザの Web ブラウザにサイトの信頼性を確認できないことを警告するメッセージが表示され、その証明書の内容を信頼できません。同様に、自己署名 SSL 証明書を使用して Connection への IMAP 電子メールクライアントアクセスを保護すると、Connection での使用がサポートされた一部の電子メールクライアントで、SSL セキュリティメッセージが表示されます。

このアラートに関係なく、ユーザは Connection にアクセスできますが、ユーザが Cisco PCA を閲覧したり、IMAP 電子メールクライアントからメッセージにアクセスするときのセキュリティアラートを管理または削除するには、次のいずれかの方法を検討してください。

- SSL 証明書を各ユーザのワークステーション上の信頼できるルートストアに追加します。そうすることで、ユーザにセキュリティアラートが表示されなくなります。次の「[SSL 証明書を各ユーザのワークステーション上の信頼できるルートストアに追加する方法](#)」の手順を参照してください。
- ブラウザまたは電子メールクライアントにアラートが表示されて対処方法が問われたときに、[常に受け入れる (Accept Permanently)] (または同等の) オプションを選択するよう、ユーザを指導します。ブラウザや電子メールクライアントで証明書を許可するよう指定すると、このアラートは再表示されなくなります。

ユーザにセキュリティアラートを再表示しないようにするには、次の手順に従ってください。

SSL 証明書を各ユーザのワークステーション上の信頼できるルートストアに追加する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバ上の OS 管理アプリケーションから、証明書をダウンロードするリンクをクリックして、証明書をファイルとして保存します。

- ステップ 2** 証明書を各ユーザワークステーションにコピーして、次にブラウザまたは IMAP クライアントでツールを使用してこれを必要に応じてインポートします。

Cisco Unity Connection 9.x の Cisco PCA から Connection Web ツールにアクセスできない

ユーザが Cisco Personal Communications Assistant (PCA) にアクセスできるが、Messaging Assistant または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules にアクセスできない場合は、次の原因が考えられます。

- ユーザが Messaging Assistant にアクセスするには、Cisco Unity Connection の管理の [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)] > [サービスクラスの新規作成 (New Class of Service)] ページで、ユーザに適切なサービスクラス権限が付与されている必要がある。そのユーザが割り当てられたサービスクラスで、[Messaging Assistant の使用をユーザに許可する (Allow Users to Use the Messaging Assistant)] 設定が有効になっている必要があります。



(注) Messaging Inbox は Web Inbox に置換されました。Web Inbox のトラブルシューティングについては、[「Cisco Unity Connection における Web Inbox のトラブルシューティング」](#)の章を参照してください。

- ユーザが Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules にアクセスするには、Cisco Unity Connection の管理の [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)] > [サービスクラスの新規作成 (New Class of Service)] ページで、ユーザに適切なサービスクラス権限が付与されている必要がある。そのユーザが割り当てられたサービスクラスで、[Personal Call Transfer Rules の使用をユーザに許可する (Allow Users to Use Personal Call Transfer Rules)] 設定が有効になっている必要があります。

Cisco Unity Connection 9.x の Cisco PCA のページに対する変更を保存できない

ユーザのブラウザがインターネット一時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、Messaging Assistant、または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ページのブックマークまたはお気に入りを作成できます。ただし、そのページは読み取り専用になります。個々のページではなく、Cisco PCA のホームページをブックマークする必要があることを、ユーザに説明してください。ユーザがブラウザの設定を変更して、これを回避してはいけないことも説明してください。ブラウザが、インターネット一時ファイルの新しいバージョンを自動的に確認するように設定されていないと、Media Master コントロールが正しく表示されません。

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ときに、管理アカウントが Cisco Unified Serviceability にサインインできない

パスワードが期限切れになったり、サインイン試行の失敗回数が多すぎたりしたため、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、アプリケーション管理アカウントはどれも Cisco Unified Serviceability にサインインできなくなります（デフォルト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は、インストール時に指定し、追加のアプリケーション管理アカウントの作成と管理は Cisco Unity Connection の管理で行います）。

アカウントのロックを解除するには、CLI コマンド「utils cuc reset password」コマンドを実行し、パスワードを変更します。パスワードを変更すると、アカウントもロック解除されます（アカウントがハッキングされた場合は、パスワードを変更せずにロック解除しないでください）。

- 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ときに、管理アカウントが Cisco Unified Serviceability にサインインできない



CHAPTER 15

Cisco Unity Connection 9.x における着信転送とコール転送のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x で着信が正しいグリーティングに転送されない」 (P.15-125)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の着信転送に関する問題 (Cisco Unified Communications Manager Express SCCP 連動のみ)」 (P.15-129)
- 「Cisco Unity Connection 9.x からの通知コールに応答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる」 (P.15-130)



(注)

新規に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、該当する Cisco Unity Connection 連動ガイドを参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。

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 TAC (Technical Assistance Center) に問い合わせてください。

Cisco Unity Connection 9.x で着信が正しいグリーティングに転送されない

着信が正しいグリーティングに転送されない場合は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

コールが誤ったグリーティングに転送される問題を解決するためのタスク リスト

1. 電話システムの転送タイマーが、Cisco Unity Connection の [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] 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、Cisco Unity Connection の [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] と同期されていることの確認」 (P.15-126) を参照してください。
2. 電話システムのプログラムで、発信者にユーザの個人用グリーティングが聞こえるようになっていないことを確認します。「電話システム連動で発信者に対するユーザのパーソナル グリーティングの再生が有効になっていることの確認」 (P.15-127) を参照してください。
3. 通話中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。「通話中グリーティングがサポートされ、有効になっていることの確認」 (P.15-128) を参照してください。

4. 発信者が検索範囲に基づいて、目的の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って通話が目的の宛先に送信されることの確認](#)」(P.15-128) を参照してください。

電話システムの転送タイマーが、Cisco Unity Connection の [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] と同期されていることの確認

監視転送の場合は、着信をユーザの個人用グリーティング (または別の内線) に転送するまで Cisco Unity Connection が待つ呼び出し音の回数を再設定できます。電話システムが着信転送するようにプログラムされている場合は、Connection がメッセージを受信するまで待つ時間よりも長い時間、電話システムが待ってから着信を転送することを確認します。

Connection がメッセージを受信できるようになる前に、電話システムが着信を別の内線に転送していると、次のことが起こる場合があります。

- 発信者にユーザのパーソナル グリーティングの冒頭部分が聞こえない (たとえば、ユーザのグリーティングが「マリア ラミレスです。トーンの後にはメッセージをお願いします。」であっても、発信者には「... トーンの後にはメッセージをお願いします。」だけが聞こえる)。
- 着信が、ユーザのパーソナル グリーティングではなく、別の電話 (オペレータなど) に転送される。
- 着信が、ガイダンスに転送される。
- 発信者に、呼び出し音しか聞こえない。

転送タイマーと呼び出し回数の設定を同期する方法

- ステップ 1** 電話システムのプログラムで、転送タイマーの値を調べます。
- ステップ 2** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、着信が正しいグリーティングに転送されていないユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。

- ステップ 4** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
- ステップ 5** [転送ルール (Transfer Rules)] ページで、アクティブな転送ルールの名前を選択します。
- ステップ 6** [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rule)] ページの [転送操作 (Transfer Action)] の下にある [コールの転送先 (Transfer Calls To)] フィールドで、[内線番号 (Extension)] オプションが選択されていること、および内線番号が正しいことを確認します。
- ステップ 7** [転送タイプ (Transfer Type)] リストで、[転送を管理する (Supervise Transfer)] が選択されていることを確認します。
- ステップ 8** [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドは、[ステップ 1](#) で調べた電話システムの転送タイマーの設定よりも、呼び出し音が 2 回少なく設定されている必要があります。通常、この設定は 4 回以下にします。この設定により、Connection が、何回呼び出し音が鳴るのを待ってから着信をユーザの個人用グリーティングに転送するかが指定されます。

上記のように設定されていない場合は、電話システムのプログラムを変更して、電話システムが応答のない着信を転送するまでの待ち時間を長くするか、または [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドの設定を変更して、電話システムが着信を転送する前に Connection が着信をルーティングするようにします。

ステップ 9 [保存 (Save)] を選択します。

ステップ 10 今後作成するユーザのために [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] のデフォルト値を変更するには、[テンプレート (Templates)] を展開して [ユーザ テンプレート (User Templates)] を選択します。



(注) ユーザ 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を作成済みの既存のユーザの設定は変化しません。テンプレートの設定変更は、テンプレートに変更を加えた後に追加するユーザだけに影響します。

ステップ 11 [ユーザ テンプレートの検索 (Search User Templates)] ページで、変更するユーザ テンプレートのエイリアスを選択します。



(注) ユーザ テンプレートが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して [検索 (Find)] を選択します。

ステップ 12 [ユーザ テンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。

ステップ 13 [転送ルール (Transfer Rules)] ページで、アクティブな転送ルールの名前を選択します。

ステップ 14 [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rule)] ページの [転送操作 (Transfer Action)] にある [コールの転送先 (Transfer Calls To)] フィールドで、[内線番号 (Extension)] オプションが選択されていることを確認します。

ステップ 15 [転送タイプ (Transfer Type)] リストで、[転送を管理する (Supervise Transfer)] が選択されていることを確認します。

ステップ 16 [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドに、[ステップ 8](#) で入力したものと同一設定を入力します。

ステップ 17 [保存 (Save)] を選択します。

電話システム連動で発信者に対するユーザのパーソナル グリーティングの再生が有効になっていることの確認

発信者にユーザのパーソナル グリーティングではなくガイダンスが聞こえる場合は、電話システム連動が正しく設定されているかどうか確認します。設定が正しくない場合は、パーソナル グリーティングへの着信転送と簡単なメッセージ アクセスができません。次の手順を実行します。

電話システム連動の設定を確認する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開します。

- ステップ 2** 電話システム、ポート グループ、およびポートの設定が、該当する Cisco Unity Connection 連動ガイドに示された設定と一致していることを確認します。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。
- ステップ 3** 電話システム連動の、誤りのある設定をすべて修正します。
- ステップ 4** 発信者が到達した内線番号が、ユーザのプライマリ内線番号または代行内線番号と同じであることを確認します。
- ステップ 5** ユーザの内線番号をダイヤルした後に、依然として発信者にガイダンスが聞こえる場合は Cisco TAC にお問い合わせください。

通話中グリーティングがサポートされ、有効になっていることの確認

通話が話中の内線に到着して Cisco Unity Connection に転送されると、通常、電話システムは、通話とともに転送の理由（回線が話中である）を送信します。

Connection で発信者にユーザの通話中グリーティングが再生されない場合、原因は次のいずれかの可能性があります。

- 電話システムが、通話中グリーティングをサポートするために必要な通話情報を提供していない。該当する Cisco Unity Connection 連動ガイドの「Integration Functionality」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。
- ユーザが通話中グリーティングを有効にしていない。『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface (Release 9.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user/guide/phone/9xcucugphonex.html）または『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 9.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user/guide/assistant/9xcucugasstx.html）を参照してください。
- ユーザのオプション グリーティングが有効で、通話中グリーティングよりも優先されている。『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface (Release 9.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user/guide/phone/9xcucugphonex.html）または『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 9.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user/guide/assistant/9xcucugasstx.html）を参照してください。

検索範囲の設定によって通話が目的の宛先に送信されることの確認

発信者が自動応答機能またはユーザ グリーティングから内線番号に転送するために数字を入力して、意図しない宛先に接続された場合は、発信者が数字を入力した時点の通話の検索範囲を確認してください。Cisco Unity Connection は、この内線番号と、ユーザ、連絡先、VPIM ロケーションでのリモート連絡先などのオブジェクトに発信者がダイヤルする内線番号とを照合するために、検索範囲を使用します。特に、ダイヤル プランにオーバーラップしている内線番号が含まれている場合、発信者は、複数のユーザや他の Connection オブジェクトと一致する内線番号を入力して、発信者が到達する予定のオブジェクトとは異なるオブジェクトに転送されることがあります。

内線番号で照合するには、Connection は、通話の検索範囲として現在定義されているサーチ スペースを調べます。Connection は、Cisco Unity Connection の管理の [割り当てられたパーティション (Assigned Partitions)] リストにある順序で、このサーチ スペースのパーティションを検索し、最初の検索結果を返します。

発信者がシステム コール ハンドラに到達した際の通話の検索範囲は、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、特定の検索範囲に対して明示的に設定されているか、通話からのサーチ スペースを継承するように設定されている可能性があります。この場合、検索範囲は、通話を処理した以前のハンドラまたは最後のコールルーティング規則によって設定されている可能性があります。ユーザ グリーディングが再生される場合、通話の検索範囲は、Cisco Unity Connection の管理のユーザの [ユーザの基本設定 (User Basics)] ページの [検索範囲 (Search Scope)] 設定によって定義されます。

CDE マイクロ トレース (レベル 4 サーチ スペース) を有効にすると、通話の検索範囲をトレースできます。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.x の着信転送に関する問題 (Cisco Unified Communications Manager Express SCCP 連動のみ)

Cisco Unified Communications Manager Express SCCP 連動に限り、通話転送が正しく機能しないことがあります (たとえば、通話が切断されたり、発信者の保留状態が無制限に続きます)。この問題の原因としては、電話システムの連動が Cisco Unified Communications Manager Express で正しく設定されていないことが考えられます。

次の手順を実行します。

Cisco Unified Communications Manager Express に SCCP 連動を設定する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [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 (Search Port Groups)] ページで、Cisco Unified CM Express SCCP 連動で使用するポートグループ名を選択します。
- ステップ 3** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[サーバ (Servers)] を選択します。
- ステップ 4** [サーバタイプ (Server Type)] カラムの [Cisco Unified Communications Manager サーバ (Cisco Unified Communications Manager Servers)] で、[Cisco Unified Communications Manager Express] を選択して [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x からの通知コールに回答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる

Cisco Unity Connection では、着信を正しく転送するため、およびメッセージの到着通知を発信するために、呼び出し音を 3 回以上に設定する必要があります。呼び出し音の回数が、通知デバイスまたはコールハンドラ向けに 3 回より少なく設定されている場合、ユーザには Connection が呼び出した際に、Connection カンバセーションの代わりにリオーダー トーンが聞こえることがあります。

呼び出し音の回数設定を修正する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、Connection からの通話に回答する際にリオーダー トーンが聞こえるユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。

- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話の設定 (Phone Settings)] で、[呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドの呼び出し音を 3 回以上に設定します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 7** [ユーザ (User)] メニューで、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 8** 残りの通知デバイスについて、[ステップ 4](#) から [ステップ 7](#) までを繰り返します。
- ステップ 9** 今後作成するユーザのために [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] のデフォルト値を変更するには、[テンプレート (Templates)] を展開して [ユーザ テンプレート (User Templates)] を選択します。



(注) ユーザ 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を作成済みの既存のユーザの設定は変化しません。テンプレートの設定変更は、テンプレートに変更を加えた後に追加するユーザだけに影響します。

- ステップ 10** [ユーザ テンプレートの検索 (Search User Templates)] ページで、変更するユーザ テンプレートのエイリアスを選択します。
- ステップ 11** [ユーザ テンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics)] ページで、[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 12** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 13** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話の設定 (Phone Settings)] で、[呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドの呼び出し音を 3 回以上に設定します。
- ステップ 14** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 15** [ユーザ (User)] メニューで、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 16** 残りの通知デバイスについて、[ステップ 12](#) から [ステップ 15](#) までを繰り返します。

- ステップ 17** [コール管理 (Call Management)] を展開してから、[システム コール ハンドラ (System Call Handlers)] を選択します。
- ステップ 18** [コール ハンドラの検索 (Search Call Handlers)] ページで、コール ハンドラの表示名を選択します。
- ステップ 19** [コール ハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで、[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 20** [標準 (Standard)]、[オプション (Alternate)]、および [時間外 (Closed)] のルールを表示します。[転送のタイプ (Transfer Type)] フィールドで、ルールのいずれかに対して [転送を管理する (Supervise Transfer)] が選択されている場合は、[呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドで呼び出し音が 3 回以上に設定されていることを確認します。

[呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] が正しく設定され、Connection からの着信に応答するときユーザーにリオーダー トーンが聞こえる場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。

■ Cisco Unity Connection 9.x からの通知コールに回答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる



CHAPTER 16

Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージのトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「メッセージ クォータの実施 : Cisco Unity Connection 9.x でのメールボックスが一杯になった警告への対応」 (P.16-133)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における配信不能メッセージに関するトラブルシューティング」 (P.16-134)
- 「Cisco Unity Connection 9.x においてメッセージが遅延しているように思われる」 (P.16-134)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で一部のメッセージが消失するように思われる」 (P.16-135)
- 「メッセージの音声 Outlook Web Access で再生できない」 (P.16-137)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で長さが 30 秒を超えるメッセージを録音できない場合のトラブルシューティング」 (P.16-137)

メッセージ クォータの実施 : Cisco Unity Connection 9.x でのメールボックスが一杯になった警告への対応

メールボックスが一杯になったことに関するプロンプトが、ユーザに対して再生された場合は、ボイスメールボックスのサイズを制限する次の 3 つのクォータの、1 つ以上が制限に達しています。

- メールボックスが警告クォータのサイズに達した場合、ユーザに対して、メールボックスがほとんど一杯であるという警告が再生されます。
- メールボックスが送信クォータのサイズに達した場合、ユーザはメッセージを送信できなくなり、メッセージを送信できないという警告が再生されます。ユーザのメールボックス内に削除済みメッセージがある場合は、Cisco Unity Connection から、すべての削除済みメッセージを完全削除するオプションが提示されます。
- メールボックスが送信/受信クォータのサイズに達すると、次のようになります。
 - ユーザがメッセージを送信できなくなります。
 - メッセージを送信できないという警告が再生されます。
 - 身元不明の発信者が、ユーザにメッセージを残せなくなります。
 - 他のユーザからのメッセージに関しては、送信者への不達確認が生成されます。

- ユーザのメールボックス内に削除済みメッセージがある場合は、Connection から、すべての削除済みメッセージを完全削除するオプションが提示されます。必要に応じて、ユーザはメールボックスのサイズがクォータを下回るまで、開封済みメッセージまたは新規メッセージを個々に削除することもできます。

Cisco Unity Connection 9.x における配信不能メッセージに関するトラブルシューティング

まれに、発信者が意図した受信者にメッセージを配信できないことがあります。この場合のシステム動作は、送信者のタイプ、およびメッセージを配信できなかった理由に応じて異なります。

通常、解決の難しい問題によって Connection がメッセージを配信できない場合（たとえば、メッセージをアドレス指定する前に発信者が切断したり、受信者のメールボックスが削除されたなど）、そのメッセージは [配信できないメッセージ (Undeliverable Messages)] 同報リストに送信され、Connection は送信者に不達確認 (NDR) を送信します。

次の場合、送信者は不達確認を受け取りません。

- 元のメッセージの送信者が、識別できない発信者である。
- 送信者はユーザであるが、そのユーザは NDR を受け入れるよう設定されていない。
- ユーザのメールストアがオフラインである（この場合は、データベースが使用可能になると NDR が配信されます）。

ただし、元のメッセージが不正な形式の場合には、そのメッセージは配信不能メッセージ同報リストに送信されず、Connection によって MTA の不正メールフォルダ (UmssMtaBadMail) に格納されます。このフォルダは「不正なメールフォルダのモニタ (Monitor Bad Mail Folders)」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、トラブルシューティング手順を示したエラーがアプリケーション イベント ログに書き込まれます。

Cisco Unity Connection 9.x においてメッセージが遅延しているように思われる

次のタスク リストを使用して、メッセージが遅延しているように思われる場合の原因のトラブルシューティングを行ってください。

メッセージが遅延しているように思われる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. メッセージの到着時刻を確認するために、ユーザのメッセージ アクティビティ レポートを生成します。詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』の「[Using Reports in Version 9.x](#)」の章の「[Generating and Viewing Reports in Version 9.x](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcucservagx.html から入手可能です。
2. 『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[User Orientation in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Orientation Task List for Cisco Unity Connection 9.x Users](#)」の項の該当する情報を参照してください。このドキュメントは http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_setup/guide/9xcucuwsx.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x で一部のメッセージが消失するように思われる

次のトラブルシューティングの手順を参照して、目的の受信者に配信されないメッセージを調査してください。

- 配信不能メッセージ同報リストに割り当てられているユーザが、目的の受信者にメッセージを転送していることを確認します。「[配信不能メッセージが受信者に転送されない](#)」(P.16-136) を参照してください。
- ユーザのメールボックスが一杯でないことを確認します。「[ユーザのメールボックスが一杯である](#)」(P.16-135) を参照してください。
- 自分または別の管理者が、Cisco Unity Connection エンティティのメッセージを確認するように割り当てられていたユーザを、誤って削除していないことを確認します。「[Cisco Unity Connection エンティティに割り当てられていたユーザが削除され、代わりのユーザが割り当てられていない](#)」(P.16-136) を参照してください。
- メッセージ エージング設定を確認します。『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Controlling the Size of Mailboxes in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Changing a Message Aging Policy](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。
- メッセージにディスパッチ配信用のフラグが付けられている可能性があります。ユーザが、メッセージにディスパッチ配信のマークを付けるよう設定されたコール ハンドラを受信する、同報リストのメンバーになっている場合、そのユーザがメッセージを受信しても、同報リストの他のメンバーがそのメッセージを受け取ることで、メッセージがメールボックスから削除されることがあります。『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Messaging in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Dispatch Messages in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。
- ユーザ アカウントが、1 つ以上のメッセージ タイプを別の SMTP アドレスにリレーするよう設定されているが、メッセージのリレーに失敗している可能性があります。「[Cisco Unity Connection がメッセージをリレーできない](#)」(P.16-137) を参照してください。

ユーザのメールボックスが一杯である

ユーザのメールボックスがそれ以上メッセージを受信できなくなると、Cisco Unity Connection は次のどちらかの方法でメッセージを処理します。

- デフォルトでは、メールボックスの送信/受信クォータを超えているユーザに、身元不明の発信者がメッセージを送信しようとしても、Connection はメッセージを配信します。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すよう Connection を設定し、発信者がその受信者に対してメッセージを録音しないようにすることもできます (Cisco Unity Connection の管理の [メッセージ ストレージ (Message Storage)] > [メールボックス クォータ (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)。

受信者のメールボックスが、身元不明発信者がメッセージを録音した時点では送信/受信クォータを超えていなかったが、メッセージを配信することでクォータを超えた場合、Connection はクォータにかかわらずメッセージを配信します。

- あるユーザが、メールボックスが送信/受信クォータを超えた別のユーザにメッセージを残そうとした場合、Connection ではそのユーザがメッセージを録音および送信できます。ただし、受信者のメールボックスが一杯の場合、その受信者はメッセージを受信できず、受信者のユーザ アカウントが、メッセージの配信に失敗したときに不達通知を送信するよう設定されている場合は、Connection がメッセージの送信者に不達通知を送信します。

受信者のメールボックスが、Connection ユーザがメッセージを録音した時点では送信/受信クォータを超えていなかったが、メッセージを配信することでクォータを超えた場合、Connection はクォータにかかわらずメッセージを配信します。

ユーザのボイス メールボックスが送信クォータを超えている場合に、そのユーザが Connection にログインしてメッセージを別のユーザに送信しようとする、Connection は送信クォータを超えていることを通知し、送信者にメッセージの録音を許可しません。このユーザが他のユーザに電話をかけてボイス メールボックスに転送された場合、メッセージを残すことはできますが、そのメッセージは外部発信者のメッセージとして送信されます。

読み取り配達証明と不達確認は、ユーザのクォータを超えているかどうかにかかわらず配信されます。

Connection のメールボックスが一杯にならないように、メッセージを迅速に処理するようにユーザを指導してください。配信不能同報リストに登録されているユーザには、配信不能メッセージの定期的な確認と転送の重要性を説明してください。



注意

配信不能メッセージリストの確認を割り当てられているユーザのメールボックスが、送信/受信クォータを超えた場合、配信不能メッセージ同報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リストのメンバーのうち少なくとも 1 人のユーザで、送信/受信クォータの値を大きめに指定し、そのユーザにメッセージを迅速に処理するよう指導してください。

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 システムのメールボックスに戻ったメッセージは、配信不能メッセージ システム同報リストに名前のあるユーザに自動的に転送されます。その後、この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。配信不能メッセージ同報リストのユーザに対して、配信不能メッセージを定期的に調べ、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リストの確認を割り当てられているユーザのメールボックスが、送信/受信クォータを超えた場合、配信不能メッセージ同報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リストのメンバーのうち少なくとも 1 人のユーザで、送信/受信クォータの値を大きめに指定し、そのユーザにメッセージを迅速に処理するよう指導してください。

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

次のいずれかの Cisco Unity Connection エンティティに送信されたメッセージを確認するように割り当てられているユーザを削除する場合は、削除するユーザの代わりに別のユーザまたは同報リストを必ず割り当ててください。

- 配信不能メッセージ同報リスト (デフォルトでは、UndeliverableMessagesMailbox ユーザ アカウントがこの同報リストの唯一のメンバー)

- オペレータ コール ハンドラ
- ガイダンス コール ハンドラ
- 終了案内コール ハンドラ
- サンプル インタビュー コール ハンドラ

Cisco Unity Connection がメッセージをリレーできない

Cisco Unity Connection は、Cisco Unity Connection の管理のユーザに対する [メッセージアクション (Message Actions)] ページの設定を使用して、ユーザのために受信する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。リレー動作では、特定のタイプのすべてのメッセージを別のメッセージ システムのリレー アドレス (企業の電子メール サーバなど) に送信するよう Connection に指定し、保存とユーザ アクセスを行えるようになります。

ユーザ用に設定されたリレー アドレスが、システム上で設定されたユーザの SMTP プロキシ アドレスのいずれかと一致する場合、Connection は配信ループの発生を防止するため、メッセージをリレー アドレスにリレーしません。Connection がメッセージをプロキシ アドレスにリレーしている場合、そのプロキシ アドレスが同じ Connection メールボックスに解決される可能性があり、そのメールボックスは元のメッセージをリレーしたものであると、無限ループが発生してしまいます。

メッセージ リレー用にリレー アドレスを設定する際は、宛先メールボックスの正確な電子メール アドレス (alias@mailserver などのように) を使用することをお勧めします。

メッセージの音声は Outlook Web Access で再生できない

Cisco Unity Connection がメッセージを Microsoft Exchange サーバにリレーするように設定されていると ([メッセージをリレー (Relay the Message)] アクションまたは [メッセージを受信してリレー (Accept and Relay the Message)] アクションを使用)、Outlook Web Access で Exchange メールボックスにアクセスするユーザが、メッセージ音声を再生できないことがあります。この状態が発生すると、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ることが示されていても、ユーザはメッセージを開いたときにその添付ファイルを表示または再生できなくなります。Microsoft Exchange 2007 でこの問題を解決するための方法については、Microsoft Knowledge Base の記事 954684 を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.x で長さが 30 秒を超えるメッセージを録音できない場合のトラブルシューティング

30 秒を超える長さの音声メッセージを録音できない場合は、Cisco Unity Connection のライセンス ファイルで LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグが有効なことを確認してください。次の手順を実行します。

LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグがライセンス ファイルで有効であることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[ライセンス (Licenses)] を選択します。

- ステップ 2** [ライセンス (Licenses)] ページの [ライセンス カウント (License Count)] で、[30 秒を超えるボイス メッセージを許可 (Voice Message Recordings Longer Than 30 Seconds Allowed)] (LicMaxMsgRecLenIsLicensed) の値が [はい (Yes)] に設定されていることを確認します。
-



CHAPTER 17

Cisco Unity Connection 9.x における IMAP クライアントおよび ViewMail for Outlook に関するトラブルシューティング

IMAP クライアントおよび Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook で発生する可能性のある問題については、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるパスワード変更の問題に関するトラブルシューティング」 (P.17-17)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における IMAP 電子メール クライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAP を設定していない場合)」 (P.17-17)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における IMAP 電子メール クライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAP を設定している場合)」 (P.17-18)
- 「IMAP クライアントから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection 9.x で受信できない」 (P.17-18)
- 「メッセージを Cisco Unity Connection 9.x ボイス メールボックスではなく電子メール アカウントで受信する」 (P.17-20)
- 「IMAP アカウントでボイス メッセージを受信しない」 (P.17-21)
- 「Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0 の使用中に断続的にメッセージが破損する」 (P.17-21)
- 「Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の [ViewMail アカウント設定 (ViewMail Account Settings)] に、録音または再生デバイスが表示されない」 (P.17-21)
- 「Cisco ViewMail for Microsoft Outlook 8.5 以降を通じてメッセージを再生できない」 (P.17-22)
- 「ユーザの電子メール アカウントが、Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の ViewMail オプションに表示されない」 (P.17-22)
- 「Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0 フォームが表示されない」 (P.17-22)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の IMAP クライアントの問題に対する診断トレースの使用」 (P.17-22)

Cisco Unity Connection 9.x におけるパスワード変更の問題に関するトラブルシューティング

ユーザが、Messaging Assistant の Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワードを変更する場合は、IMAP 電子メール クライアント アプリケーションでもパスワードを更新し、その後もクライアントが 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する必要があります。同様に、LDAP 認証が設定され、LDAP で PCA パスワードが変更されると、IMAP 電子メール 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 のユーザは、ViewMail for Outlook オプションでもパスワードを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は、ViewMail 機能を使用しようとすると、アカウントに対して無効なクレデンシャルが入力されたことを示すメッセージが表示されます。

Cisco Unity Connection 9.x における IMAP 電子メール クライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAP を設定していない場合)

ユーザが IMAP クライアントにサインインできない場合や、IMAP クライアントでボイス メッセージを受信できない場合は、次の可能性が考えられます。

- IMAP クライアント アプリケーションから Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワードの入力を求められたが、入力したパスワードが受け入れられない場合は、次の可能性があります。
 - Cisco Unity Connection ユーザ アカウントは、不正なサインイン試行回数が多すぎたため、ロックされている。
 - Connection ユーザ アカウントが、管理者によりロックされている。
 - Connection ユーザのパスワード期限が切れている。
 - Connection ユーザ アカウントで、ユーザが新規パスワードを指定する必要があることが設定されている。
 - Connection ユーザが間違ったパスワードを入力している。

Messaging Assistant または Messaging Inbox へのアクセスが許可されたサービス クラスに属しているユーザは、Cisco PCA へのサインインを試行できますが、Cisco PCA からはサインイン試行が失敗した理由を示すエラー メッセージが表示されます。Messaging Assistant または Messaging Inbox へアクセスできないユーザは、管理者に問い合わせる必要があります。

- Microsoft Outlook ユーザが Cisco PCA パスワードの入力を求められない場合は、[インターネット電子メールの設定 (IMAP) (Internet E-mail Settings (IMAP))] ページの [パスワードの保存 (Remember Password)] 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。このオプションがオンになっていて、ユーザのパスワードが期限切れか、変更されたか、またはロックされている場合、Microsoft Outlook はユーザに Cisco PCA パスワードの入力を求めません。その結果、ユーザは Connection からボイス メッセージを受信できず、Outlook はユーザ名とパスワードを要求します。

Cisco Unity Connection 9.x における IMAP 電子メール クライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAP を設定している場合)

LDAP 認証を使用している場合に IMAP 電子メール クライアントで Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスする場合や、統合されたユーザを LDAP で認証できない場合は、次の可能性が考えられます。

- Active Directory を使用している場合は、認証用に使用しているサーバがグローバル カタログ サーバであること、およびポート 3268 (LDAP サーバと Connection サーバの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。認証設定は、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [LDAP] > [LDAP 認証 (LDAP Authentication)] ページにあります。
[LDAP 認証 (LDAP Authentication)] ページで値を変更した場合は、IMAP クライアントが Connection にアクセスするときは、Cisco Unity Connection Serviceability の Connection IMAP サーバ サービスを再起動します。他の Web アプリケーション (Cisco Personal Communications Assistant など) が Connection にアクセスするときは、サーバを再起動します。
- グローバル カタログ サーバをすでに使用している (または Active Directory を使用していない) にもかかわらず問題が発生する場合は、IMAP 電子メール クライアントにサインインできないアカウントを使用して Cisco PCA にサインインしてみます。
 - この試行が失敗する場合、考えられる原因は 2 つあります。つまり、[LDAP 認証 (LDAP Authentication)] ページでの指定に誤りがあるか、LDAP サーバ上のユーザ クレデンシャルに問題があるか (パスワードが期限切れになっている、ユーザが誤ったパスワードを指定しているなど) のいずれかです。
 - この試行が成功する場合、LDAP サーバと Connection サーバの間で送信されるデータの暗号化に SSL を使用しているときは、SSL 証明書に問題があることが考えられます。これを確認するには、SSL を使用できるようにするチェックボックスをオフにし、ポートを 3268 に変更して、Cisco Unity Connection Serviceability の Connection IMAP サーバ サービスを再起動してから、再試行します。

IMAP クライアントから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection 9.x で受信できない

ユーザが Cisco Unity Connection サーバ経由で IMAP クライアントからメッセージを送信できない場合は (たとえば、メッセージが Outbox に残っていて、SMTP エラーがクライアントに表示されたか、ユーザが不達確認 (NDR) を受信した場合)、次の可能性が考えられます。

- Connection が、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > Cisco Unity Connection の管理の [サーバ (Server)] ページで、信頼されない IP アドレスからのクライアント接続を許可するよう設定されていない場合は、クライアントの IP アドレスが、Connection の IP アドレス アクセス リストに含まれている必要があります。「[IP アドレス アクセス リストの確認](#)」(P.17-20) を参照してください。

- Connection が、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > Connection の管理 の [サーバ (Server)] ページで、信頼されない IP アドレスからのクライアント接続を許可するよう設定されている場合は、このページの他の 2 つの設定が、IMAP クライアントのメッセージ送信機能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 (Require Authentication From Untrusted IP Addresses)] チェックボックスがオンになっている場合、クライアントは発信 SMTP サーバで認証するよう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 (Transport Layer Security From Untrusted IP Addresses)] フィールドが [必須 (Required)] に設定されている場合、クライアントは Connection サーバに接続する際に Secure Sockets Layer (SSL) を使用するよう設定されている必要があります。
- メッセージの送信者の電子メール アドレスは、次のように Connection で設定されたプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスと完全に一致している必要があります。
 - メッセージが Connection サーバで認証された IMAP クライアントから送信される場合、電子メール アドレスは、Connection の管理 でユーザの [ユーザの基本設定 (User Basics)] ページに表示されるプライマリ SMTP アドレスか、[SMTP プロキシアドレス (SMTP Proxy Addresses)] ページに設定される SMTP プロキシアドレスのいずれかと、完全に一致している必要があります。
 - メッセージが Connection サーバで認証されていない IMAP クライアントから送信される場合、電子メール アドレスは、Connection サーバのすべてのユーザに対して設定されている、プライマリ アドレスまたはプロキシアドレスと一致している可能性があります。
- メッセージ受信者の電子メール アドレスは、Connection ユーザ用に設定されているプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスか、VPIM 連絡先用に設定されている SMTP プロキシアドレスと一致している必要があります。一致するものが見つからない場合、Connection はメッセージを SMTP スマート ホストにリレーするか、NDR を送信者に送信します。これは、Connection の管理 の [システム設定 (System Settings)] > [全般的な設定 (General Configuration)] ページにある [受信者が見つからない場合 (When a recipient can not be found)] 設定で選択されたオプションに応じて決定されます。デフォルトでは、Connection は NDR を送信します。
- メッセージが、Connection の管理 の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP サーバ設定 (SMTP Server Configuration)] ページで設定されているメッセージごとの最大長または受信者数を上回っています (デフォルトでは、最大許容メッセージ長は 10 MB です)。
- ネットワーク接続に問題があるか、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 Connection SMTP サーバに到達できません。

こうしたエラーの多くでは、IMAP クライアントがメッセージを Connection サーバに送信しようとしたときに、SMTP エラーを表示することがあります。このエラーには、エラー コードとテキスト説明が含まれ、問題の原因の絞り込みに役立ちます。クライアントアプリケーションが SMTP エラーをユーザに表示しない場合や、上記の原因を調べた後でも問題を確認できていない場合は、SMTP および MTA マイクロトレース (全レベル) が SMTP 接続とメッセージ転送に関連する問題の診断に役立ちます。ログを調べるときは、最初に SMTP ログを調べてから、MTA ログを確認してください (SMTP サービスは、クライアントを認証し、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 Connection ユーザまたは連絡先にアドレス指定します)。トレースの有効化とトレースログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

IP アドレス アクセス リストの確認

信頼されない IP アドレス リストからの接続を許可しない場合は、各クライアントの IP アドレスを IP アクセス リストに設定し、[接続を許可する (Allow Connection)] 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 リストが正しく設定されていない場合、クライアントは接続拒否を示す SMTP エラー コード 5.5.0 を表示します。IP アドレス アクセス リストを確認および更新するには、次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection の IP アドレス アクセス リストの確認方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] を展開し、[サーバ (Server)] を選択します。
- ステップ 2** [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[IP アドレス アクセス リストの検索 (Search IP Address Access List)] を選択します。
- ステップ 3** IMAP クライアントで使用中の IP アドレスがリストにエントリとして表示され、[接続を許可する (Allow Connection)] 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** 新しい IP アドレスをリストに追加するには、[新規追加 (Add New)] を選択します。
- ステップ 5** [アクセス IP アドレスの新規作成 (New Access IP Address)] ページで IP アドレスを入力します。すべての IP アドレスと一致する * (アスタリスク) を 1 つ入力することもできます。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 7** [アクセス IP アドレス (Access IP Address)] ページで、[接続を許可する (Allow Connection)] チェックボックスをオンにして、**ステップ 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、このチェックボックスをオフにします。
- ステップ 8** [アクセス IP アドレス (Access IP Address)] ページの変更が終了したら、[保存 (Save)] を選択します。

メッセージを Cisco Unity Connection 9.x ボイス メールボックスではなく電子メール アカウントで受信する

ユーザが、Cisco Unity Connection メールボックスではなく、社内または他の電子メール アドレスのアカウントでボイス メッセージを予期せず受信した場合は、次の可能性が考えられます。

- メッセージ受信者の電子メール アドレスは、Connection ユーザ用に設定されているプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスか、VPIM 連絡先用に設定されている SMTP プロキシアドレスと一致している必要があります。こうした一致するものが見つからず、Connection がメッセージを SMTP スマート ホストにリレーするように設定されている場合、メッセージは該当する電子メール アドレスにリレーされます。メッセージの受信者が、該当する電子メール アドレス用のプロキシ SMTP アドレスを設定していることを確認します。詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[SMTP Proxy Addresses in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html から入手可能です。

- ユーザの電子メール プロファイルに Exchange アカウントがある場合、Outlook の [Exchange キャッシュ モードの設定 (Cached Exchange Mode setting)] 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、特定のタイプのメッセージ (ボイス、電子メール、ファクス、または送信確認) を社内の電子メール アドレスでユーザにリレーするように設定されている場合、これは予想どおりの動作です。

IMAP アカウントでボイス メッセージを受信しない

電子メール クライアントのインボックスにボイス メッセージが着信しない場合は、迷惑メール フォルダやスパム フォルダを確認してください。メール クライアントは、ボイス メッセージをこのフォルダに自動的にフィルタする可能性があります。スパム フィルタで、メッセージのクラスを除外するように設定する方法については、電子メール クライアントのマニュアルを参照してください。

また、電子メール アプライアンスの設定や、組織のサーバ側のスパム対策フィルタで、ボイス メールが [迷惑メール (Junk Mail)] フォルダにルーティングされていないか、ボイスの添付ファイルが削除されていないか、またはそれ以外のポリシー設定により、ユーザのメール クライアントへのボイス メール配信が妨害されていないかどうかを確認してください。

Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0 の使用中に断続的にメッセージが破損する

ユーザの電子メール プロファイルに Exchange アカウントがあり、ユーザが Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0 を使用している場合は、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 メッセージに応答する際に、受信者が再生不能な破損したボイス メッセージを受け取る。
- ViewMail for Outlook を使用してコメント付きのボイス メッセージを別の Connection ユーザへ転送する際に、受信者にはそのコメントしか聞こえず、メッセージ本体が聞こえない。
- ViewMail for Outlook を使用してボイス メッセージを別の Connection ユーザへ転送する際に、メッセージが受信者の Connection メールボックスではなく、受信者の Exchange メールボックスに転送される。しかも、メッセージが破損していて再生できないことがあります。

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 (Cached Exchange Mode setting)] を有効にします。

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の [ViewMail アカウント設定 (ViewMail Account Settings)] に、録音または再生デバイスが表示されない

メッセージの作成中に、コンピュータに接続された特定の録音または再生デバイスが [オーディオ デバイス (Audio Devices)] 一覧のオプションとして表示されない、または [ViewMail アカウント設定 (ViewMail Account Settings)] ダイアログに表示されない場合は、Outlook を再起動します。ViewMail for Outlook は、Outlook を再起動しなければ、最近追加されたデバイスを認識できません。

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook 8.5 以降を通じてメッセージを再生できない

ViewMail for Outlook 8.5 以降を通じてメッセージを録音または再生中に、エラー メッセージ「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。(Recording or Playback Messages Failed - no recording device)」が表示された場合は、Internet Explorer でプロキシが有効になっていないことを確認します。プロキシが有効になっているときにボイス メッセージを再生または録音するには、プロキシ例外リストに Cisco Unity Connection のホスト名または IP アドレスを追加し、ViewMail を通じたボイス メッセージの録音または再生中の障害を回避します。

ユーザの電子メール アカウントが、Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の ViewMail オプションに表示されない

最近 Outlook に電子メール アカウントを追加したが、[ViewMail オプション (ViewMail Options)] の [関連付けられた電子メール アカウント (Associated Email Account)] に追加しようとしたとき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 を再起動しなければ、Outlook に最近追加された電子メール アカウントを認識できません。

Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0 フォームが表示されない

ViewMail をユーザのワークステーションにインストール後、Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0 フォームが表示されない場合は、次のことを確認してください。

- 新しいメッセージだけがフォームを使用して表示される。ViewMail のインストール前にユーザのメールボックスにあったメッセージは、フォームを使用して表示されません。
- ViewMail のインストール後、Outlook を終了して再起動する必要があります。ユーザが PDA デバイスの同期プログラムを実行している場合は、Outlook がシャットダウンしても、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。その場合は、同期プログラムを終了して Outlook を再起動します。
- ViewMail フォームが Outlook で無効になっている。Outlook でフォームを無効にしているかどうか確認するには、[ヘルプ (Help)] > [Microsoft Office Outlook のバージョン情報 (About Microsoft Office Outlook)] > [使用できないアイテム (Disabled Items)] を選択して、vmoexchangeextension.dll がリストに含まれているかどうかを確認します。

Cisco Unity Connection 9.x の IMAP クライアントの問題に対する診断トレースの使用

次の項を参照してください。

- 「[ユーザ ワークステーション上の ViewMail for Outlook からの診断情報の収集](#)」(P.17-23)
- 「[ユーザ ワークステーション上の ViewMail for Outlook 8.0 からの診断情報の収集](#)」(P.17-23)

- 「IMAP クライアントの問題に対する Cisco Unity Connection サーバ上での診断情報の収集」 (P.17-24)

ユーザ ワークステーション上の ViewMail for Outlook からの診断情報の収集

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook フォームに関する問題をトラブルシューティングするには、ユーザ ワークステーション上で診断を有効にします。

ワークステーションで Cisco ViewMail for Microsoft Outlook 診断を有効にし、ログ ファイルを表示する方法

- ステップ 1** ユーザ ワークステーションの [Outlook ツール (Outlook Tools)] メニューで、[オプション (Options)] を選択します。
- ステップ 2** [ViewMail] タブをクリックします。
- ステップ 3** [診断トレースを有効にする (Turn on Diagnostic Traces)] チェックボックスをオンにします。
- 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** 生成されるログ ファイルを確認します。そのためには [ヘルプ (Help)] > [Cisco ViewMail for Outlook] > [ログ ファイルのメール送信 (Email Log Files)] の順に選択し、生成されるメッセージにログを添付して、電子メールアドレス宛に送信します。

ユーザ ワークステーション上の ViewMail for Outlook 8.0 からの診断情報の収集

Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0 フォームに関する問題をトラブルシューティングするには、ユーザ ワークステーション上で診断を有効にします。

ワークステーションで ViewMail for Outlook 診断を有効にし、ログ ファイルを表示する方法

- ステップ 1** ユーザ ワークステーションの [Outlook ツール (Outlook Tools)] メニューで、[Outlook オプションの ViewMail (ViewMail for Outlook Options)] を選択します。
- ステップ 2** [診断 (Diagnostics)] 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 拡張機能の診断を有効にする (Enable VMO Outlook Extension Diagnostics)
 - VMO マルチメディアの診断を有効にする (Enable VMO Multimedia Diagnostics)
- ステップ 4** 問題がセキュア メッセージや電話を介した録音と再生に関連している場合、次の診断を有効にします。
 - VMO 電話録音/再生の診断を有効にする (Enable VMO Telephone Record/Playback Diagnostics)
 - VMO HTTP の診断を有効にする (Enable VMO HTTP Diagnostics)
- ステップ 5** [OK] を選択します。
- ステップ 6** 問題を再現します。

- ステップ 7** 生成されたログ ファイルを確認します。このファイルは C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\Cisco Systems\VMO\1.0\Logs フォルダにあります。
-

IMAP クライアントの問題に対する Cisco Unity Connection サーバ上での診断情報の収集

Cisco Unity Connection トレースを使用すると、IMAP クライアントの問題をサーバ側からトラブルシューティングできます。

次のマイクロ トレースを有効にして、IMAP クライアントの問題をトラブルシューティングしてください。

- SMTP (全レベル)
- MTA (全レベル)
- CuImapSvr (全レベル)
- CsMalUmss (全レベル)
- CML (全レベル)

診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。



CHAPTER 18

Cisco Unity Connection 9.x における文字変換サービス (SpeechView) のトラブルシューティング

SpeechView の問題のトラブルシューティングについては、次の各項を参照してください。

- 「[SpeechView をトラブルシューティングするためのタスク リスト](#)」 (P.18-26)
- 「[Connection SpeechView Processor および Connection SMTP サーバ サービスが実行されていることの確認](#)」 (P.18-29)
- 「[SMTP テストを使用した発信および着信 SMTP パスの確認](#)」 (P.18-29)
- 「[変換通知のトラブルシューティング](#)」 (P.18-31)
- 「[テキストに変換できないメッセージ](#)」 (P.18-32)
- 「[診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング](#)」 (P.18-32)

SpeechView をトラブルシューティングするためのタスク リスト

必要に応じて、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

基本的な設定に関する問題

1. Cisco Unity Connection の管理の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)] ページを確認します。ライセンス違反がある場合は、このページにエラーが表示されます。[ライセンス カウント (License Count)] に表示されている SpeechView ユーザの数を確認し、SpeechView の使用状況が適切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、「[Cisco Unity Connection 9.x における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。
- [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)] を確認します。
- [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページを確認します。

これらのページに表示される警告やエラー メッセージの多くにも問題の解決方法が示されています。

[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)] ページの [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)] > [外部サービス (External Services)] > [SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページの [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。

2. ユーザが [SpeechView Standard の文字変換サービスを使用 (Use Standard SpeechView Transcription Service)] オプションがオンになったサービス クラスに属していることを確認します。
ユーザが [SpeechView Pro の文字変換サービス (Use SpeechView Pro Transcription Service)] オプションがオンになったサービス クラスに属していることを確認します。
3. ユーザが [ボイス メッセージの文字変換を送信 (Send Transcriptions of Voice Messages)] の設定が有効な通知デバイスを所有していることを確認します。

プロキシ サーバに関する問題

4. プロキシ サーバを経由して文字変換サービスにアクセスする場合は、プロキシ サーバをトラブルシューティングします。
 - a. Cisco Unity Connection Serviceability で、Voice Network Map 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。『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』の「[Understanding the Voice Network Map Tool in Version 9.x](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcucservagx.html)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcucservagx.html から入手可能です。
 - b. プロキシ サーバとして指定されたサーバが、文字変換サービスをアドバタイズするように設定されていることを確認します。
 - c. プロキシ サーバでこのタスク リストを続行します。

文字変換サービスの設定に関する問題

5. 文字変換サービスの登録が失敗、またはタイムアウトする場合は、登録タスクの実行結果のウィンドウで、具体的なエラーメッセージを確認します。
6. 登録が成功している場合は、[テスト (Test)] ボタンを使用して文字変換サービスの設定をトラブルシューティングします。
 - a. Cisco Unity Connection の管理 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)] に移動します。
Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページを表示します。
 - b. [テスト (Test)] ボタンを選択します。
 - c. テスト タスクの実行結果を表示し、具体的な警告およびエラーメッセージを確認します。
7. 上記で実行したテストが失敗し、それまでは正常に動作していた文字変換サービスが突然停止した場合は、[再登録 (Reregister)] ボタンを使用して外部の文字変換サービスの登録を再構築します。
 - a. Cisco Unity Connection の管理 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)] に移動します。
Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページを表示します。

- b. [再登録 (Reregister)] ボタンを選択します。
新しいウィンドウに結果が表示されます。通常、登録のプロセスには数分間かかります。
- c. 登録タスクの実行結果を表示し、具体的な警告およびエラー メッセージを確認します。
8. Connection Serviceability で、Connection SpeechView Processor および Connection SMTP サーバ 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 サーバ サービスが実行されていることの確認](#)」(P.18-29) を参照してください。
9. SMTP テストを実行し、メッセージが Connection から組織外の外部の電子メール アカウントに正常に送信されることを確認します。この SMTP テストは、登録の問題がサードパーティの文字変換サービスへの接続パスに起因するものかどうかを確認したい場合に役立ちます。「[SMTP テストを使用した発信および着信 SMTP パスの確認](#)」(P.18-29) を参照してください。
10. SpeechView アクティビティ要約レポートを生成し、変換したテキストが Connection サーバに到達していることを確認します。詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』の「[Using Reports in Version 9.x](#)」の章の「[Generating and Viewing Reports in Version 9.x](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcuc_servagx.html から入手可能です。

ユーザの希望に関する問題

11. 問題のメッセージが、テキストに変換される種類のメッセージであることを確認します。次の種類のメッセージは、テキストに変換されません。
 - 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 メッセージは、ユーザが、[セキュア メッセージの文字変換を許可する (Allow Transcriptions of Secure Messages)] オプションが有効なサービス クラスに属している場合にのみテキストに変換されます。
12. 問題のメッセージが、ユーザによってすでに消去されていないことを確認します。変換されたテキストをサードパーティの文字変換サービスから受信する場合、当該のテキストは元のボイス メッセージに添付されます。変換テキストを文字変換サービスから受信する前にボイス メッセージを削除すると、当該のテキストは削除されたメッセージに添付されます。これは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) ユーザが、削除したメッセージを削除済みアイテム フォルダに移動するよう設定されているサービス クラスに属している場合、ユーザは変換されたテキストを IMAP クライアントの削除済みアイテム フォルダで確認できます。

13. 文字変換サービスがメッセージの変換テキストを提供できない場合、ユーザは、変換テキストを提供できないためメッセージを聞くには Connection にコールするよう知らせるメッセージを受信します。詳細については、「[テキストに変換できないメッセージ](#)」(P.18-32) を参照してください。

変換通知に関する問題

14. 通知デバイスの設定をトラブルシューティングします。「[変換通知のトラブルシューティング](#)」(P.18-31) を参照してください。

トレースの有効化と Cisco TAC への連絡

15. この章に示すすべてのトラブルシューティングのステップを実行しても問題が継続する場合は、トレースを有効にして Cisco Technical Assistance Center (TAC) にお問い合わせください。「[診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング](#)」(P.18-32) を参照してください。

Connection SpeechView Processor および Connection SMTP サーバ サービスが実行されていることの確認

Connection SpeechView Processor サービスは、Connection クラスタ サーバ ペアの実行中のプライマリ サーバでのみ実行される必要があります。

Connection SMTP サーバ サービスは、Connection クラスタ サーバ ペアの両方のサーバで実行される必要があります。

次の手順を実行します。

Connection SpeechView Processor および Connection SMTP サーバ サービスが実行されていることを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [サービス管理 (Service Management)] 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 (Control Center - Feature Services)] ページの [オプションサービス (Optional Services)] 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。アクティベートステータスが [非アクティブ (Deactivated)] になっている場合は、[アクティベート (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 [開始済み (Started)] であることを確認します。サービスステータスが [停止中 (Stopped)] になっている場合は、[開始 (Start)] を選択します。
- ステップ 5** Connection SMTP サーバ 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。アクティベートステータスが [非アクティブ (Deactivated)] になっている場合は、[アクティベート (Activate)] を選択します。
- ステップ 6** Connection SMTP サーバ サービスのサービスステータスが [開始済み (Started)] であることを確認します。サービスステータスが [停止中 (Stopped)] になっている場合は、[開始 (Start)] を選択します。
- ステップ 7** Connection クラスタを使用している場合は、[ステップ 5](#) および [ステップ 6](#) をセカンダリサーバで繰り返します。
-

SMTP テストを使用した発信および着信 SMTP パスの確認

SMTP テストは、指定された電子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。次に、ユーザはその電子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。Cisco Unity Connection サーバが返信を受信すればテスト終了です。このテストで成功、または失敗した箇所から、問題の原因が SMTP 設定の発信側にあるのか、または着信側にあるのかを絞り込むことができます。

SMTP テストを実行し発信および着信 SMTP パスを確認する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection サーバでコマンドライン インターフェイス (CLI) コマンド **run cuc smtpstest <email address>** を実行します。電子メール アドレスは、組織外のアドレスを使用します。

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



(注) CLI コマンドの使用方法については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手できます。

ステップ 2 **ステップ 1** で使用した電子メール アカウントにサインインします。

ステップ 3 **ステップ 1** で指定した電子メール アドレスに発信メッセージが到達していない場合は、次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。

- a. Connection の管理で SMTP スマート ホストが設定されていることを確認します。詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Transcription \(SpeechView\) in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「Configuring the Cisco Unity Connection Server to Relay Messages to a Smart Host」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。
- b. CLI コマンド **utils network ping <smarthost>** を使用して、Connection がスマート ホストに到達できることを確認します。
- c. スマート ホストがメッセージを Connection サーバから外部に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。
- d. スマート ホスト サーバのログイン設定を確認します。

ステップ 4 **ステップ 1** で指定した電子メール アドレスでメッセージが正常に受信できるようになるまで、**ステップ 1** から**ステップ 3** 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 テストで着信返信メッセージを受信できない場合は、次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。

- a. Connection の管理の [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)] ページ上の [着信 SMTP アドレス (Incoming SMTP Address)] フィールドに入力した電子メール アドレスが、正しくルーティングされていることを確認します。これは、使用している電子メール インフラストラクチャにより、Connection サーバ 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。

Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページ上の [着信 SMTP アドレス (Incoming SMTP Address)] フィールドに入力した電子メール アドレスが正しくルーティングされていることを確認します。これは、使用している電子メール インフラストラクチャにより、Connection サーバ 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、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [サーバ (Server)] > [SMTP ドメイン (SMTP Domain)] ページの Connection SMTP ドメインが「connection.example.com」で、[着信 SMTP アドレス (Incoming

SMTP Address)] が「transcriptions@example.com」の場合、電子メール 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されている必要があります。

- b. Connection SMTP サーバ コンポーネント ログ ファイルを確認し、メッセージが Connection に到達しているかどうかを確認します。SMTP ログは diag SMTP_*.uc に格納されています。ログ ファイルに「不明なクライアント接続が拒否されました (untrusted client connection refused)」というメッセージがある場合は、Connection で使用中の電子メール システムからの着信トラフィックを信頼するように設定する必要があります。

Connection で使用中の電子メール システムからの着信トラフィックを信頼するように設定する方法の詳細については、『System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x』の「Configuring Transcription (SpeechView) in Cisco Unity Connection 9.x」の章の「Configuring the Cisco Unity Connection Server to Accept Messages From Your Email System」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。

- c. 電子メール インフラストラクチャのログ ファイルを確認し、原因の他のヒントを探します。

ステップ 7 テスト メッセージの返信を受信できるようになるまで、ステップ 5 からステップ 6 を繰り返します。

ステップ 8 テストの失敗が続く場合は、トレースと有効にし Cisco TAC にお問い合わせください。「診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング」(P.18-32) を参照してください。

変換通知のトラブルシューティング

次の手順を実行します。変換通知に関する問題は、次の手順のいずれかにより解決される場合があります。手順は、解決の可能性が高い順に記しています。各手順を実行したら、変換通知を再度テストし、問題が解決されていない場合は次の手順に進んでください。

変換通知に関する問題をトラブルシューティングする方法

- ステップ 1** 「SpeechView をトラブルシューティングするためのタスク リスト」(P.18-26) のステップ 1. ~ 13. に従って、メッセージがテキストに変換されていることを確認します。
- ステップ 2** Cisco Unity Connection の管理のユーザ アカウントの [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、SMS または SMTP 通知デバイスの [ボイス メッセージの文字変換を送信 (Send Transcriptions of Voice Messages)] の設定が有効であることを確認します。
- ステップ 3** メッセージがセキュア メッセージの場合は、セキュア メッセージの変換テキストを通知デバイスに送信することを許可するサービス クラスにユーザが属していることを確認します。
- ステップ 4** 次のサブステップを実行して、SMS または SMTP 通知デバイスが変換対象以外のメッセージを受信できるかどうかを確認します。
 - a. デバイスが [すべてのボイス メッセージ (All Voice Messages)] をユーザに通知するよう設定されていることを確認します。
 - b. ユーザにボイス メッセージを送信します。
 - c. デバイスが通知を受信しない場合は、「Cisco Unity Connection 9.x における通知デバイスに関するトラブルシューティング」を参照し、トラブルシューティングに関する詳細な情報を確認してください。

- ステップ 5** ここに示した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 にお問い合わせください。「[診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング](#)」(P.18-32) を参照してください。

テキストに変換できないメッセージ

録音が聞き取りにくい場合、または送信者が使用した言語が文字変換サービスのサポート対象外である場合、サードパーティの文字変換サービスにおけるメッセージのテキスト変換に問題が発生する場合があります。このような場合は、Connection にコールしてメッセージを聞くよう推奨する変換テキストが返されます。

診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection トレースを使用して、SpeechView の音声のテキスト変換機能に関する問題をトラブルシューティングすることができます。

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 (全レベル)
- SttClient (全レベル)
- SttService (全レベル)
- SysAgent (レベル 10、11、12、16)
- Notifier (レベル 16、21、25、30) : 通知デバイスの配信に関する問題をトラブルシューティングしている場合。

診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

■ 診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング



CHAPTER 19

Cisco Unity Connection 9.x における検索とアドレス指定に関するトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるディレクトリ ハンドラの検索に関するトラブルシューティング」 (P.19-34)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング」 (P.19-35)
- 「トレースを使用した、Cisco Unity Connection 9.x での通話中に使用されるサーチ スペースの確認」 (P.19-37)

Cisco Unity Connection 9.x におけるディレクトリ ハンドラの検索に関する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 人以上のユーザを検索できないとの報告があった場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の原因が考えられます。

- そのユーザが、電話帳に登録されるよう設定されていない。Cisco Unity Connection の管理で、各ユーザの [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページにある [ディレクトリに登録 (List in Directory)] を確認するか、一括編集を使用して複数のユーザの設定を同時に設定してください。
- ディレクトリ ハンドラの検索範囲に、そのユーザが含まれていない。「ディレクトリ ハンドラの検索範囲でユーザが検索されない」 (P.19-34) を参照してください。
- 音声対応ディレクトリ ハンドラの場合、音声認識エンジンがその名前を認識できていない。「Cisco Unity Connection 9.x で、ボイス コマンドは認識されるが、名前が認識されない」 (P.24-80) 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が検索されない

発信者が、特定のユーザをディレクトリ ハンドラで検索できない場合は、Cisco Unity Connection の管理の [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、ディレクトリ ハンドラの検索範囲を確認してください。電話機のディレクトリ ハンドラの検索範囲は、サーバ全体、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、または発信者がディレ

クトリ ハンドラに接続した時点での通話のサーチ スペースのいずれかに設定できます。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 ハンドラに接続した時点での通話のサーチ スペースのいずれかに設定できます。

検索範囲がサーバ全体に設定されている場合は、そのユーザがディレクトリ ハンドラが存在するサーバをホームとしていないと、ディレクトリ ハンドラから検索できません。

検索範囲が特定のサービス クラス、システム同報リスト、またはサーチ スペースに設定されている場合は、**Connection** の管理 を使用して、対象ユーザがそのサービス クラス、同報リスト、またはサーチ スペースに属すパーティションに属しているかどうかを調べてください。

検索範囲が、通話からサーチ スペースを継承するよう設定されている場合は、発信者がディレクトリ ハンドラ内のユーザに接続できないときに、どの検索範囲が使用されているかを確認してください。通話がシステムに接続された方法と、その経路によっては、検索範囲が通話ごとに異なったり、通話中に変化することがあります。トレースを使用して、継承された検索範囲を確認する方法については、「[トレースを使用した、Cisco Unity Connection 9.x での通話中に使用されるサーチ スペースの確認](#) (P.19-37) を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング

メッセージのアドレス指定では、新しいメッセージを作成するときに、該当する受信者を選択可能な状態になっている必要があります。ユーザから、メッセージのアドレス指定に問題があると報告があった場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次を参照してください。

- 「ユーザが該当する受信者にアドレス指定できない」 (P.19-35)
- 「ユーザがシステム同報リストにアドレス指定できない」 (P.19-36)
- 「ユーザが内線番号でアドレス指定したときに予期しない結果が返される」 (P.19-36)



(注)

VPIM ロケーションまたは別のデジタル ネットワーク化された Cisco Unity Connection ロケーションのリモート受信者に関する、メッセージアドレス指定のトラブルシューティングの詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x におけるネットワークングに関するトラブルシューティング](#)」の章を参照してください。

ユーザが該当する受信者にアドレス指定できない

ユーザがメッセージをアドレス指定しようとしたときに、1 人以上の該当する受信者を検索できない場合は、その受信者ユーザまたは連絡先アカウントが存在するかどうか、およびユーザが入力した名前のスペルまたは内線番号が正しいかどうかを、最初に確認してください。

ユーザが、VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID と受信者のメールアドレスで構成される番号を入力するか、メールアドレスの数字と VPIM ロケーションの表示名を発音して（「5、5、Seattle オフィス」など）、VPIM ロケーションにメッセージをブラインド アドレス指定しようとした場合は、Cisco Unity Connection の管理 の [VPIM ロケーション (VPIM Location)] ページにある [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調べて、その VPIM ロケーションに対してブラインド アドレス宛先が有効になっていることを確認してください。

受信者のアカウントが存在し、ユーザの検索基準に適合しているか、ブラインド アドレス指定が有効になっていることを確認しても、ユーザが該当する受信者にアドレス指定できない場合、一般的な原因は、ユーザの検索範囲に対象ユーザのパーティション、VPIM 連絡先、または VPIM ロケーションが含まれていないことです。VPIM 連絡先パーティションが、連絡先が属す VPIM ロケーションのパー

パーティションと一致していない場合は、メッセージのアドレス指定に使用した方法、およびパーティションと検索範囲の設定によって、検索結果が異なります。ユーザがメッセージの宛先として、VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID とリモートユーザのメールアドレスを入力するか、音声認識ユーザが名前とロケーションを発音することで（「Seattle の John Smith」など）、VPIM メールボックスを指定した場合は、VPIM ロケーションのパーティションに基づいてアクションが許可または拒否されます。ただし、名前のスペルを使用するか、連絡先のローカル内線番号を入力することでユーザが VPIM 連絡先をアドレス指定した場合、または音声認識ユーザがロケーションなしで連絡先の名前を発音（「John Smith」など）した場合、VPIM ロケーションのパーティションがユーザの範囲から外れているかどうかにかかわらず、VPIM 連絡先のパーティションに基づいてアクションが許可または拒否されます。

ユーザがシステム同報リストにアドレス指定できない

ユーザがメッセージをシステム同報リストにアドレス指定できない場合は、次の原因が考えられます。

- ユーザが、Cisco Unity Connection の管理の [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、サービス クラスの修正権を与えられていること。ユーザに割り当てられたサービス クラスで、[システム同報リストへのメッセージ送信をユーザに許可する (Allow Users to Send Messages to System Distribution Lists)] チェックボックスがオンになっている必要があります。
- ユーザが、リストへのアドレス指定方法を知っていること。電話機のキーパッドカンパセーションを使用する場合、ユーザはリストの表示名または内線番号を入力します。音声認識カンパセーションを使用する場合、ユーザは表示名、または Connection の管理で定義された代行名を発音します。
- 他のタイプのアドレス指定と同様、ユーザがシステム同報リストにメッセージをアドレス指定するには、ユーザの検索範囲で定義された検索 スペースに属すパーティションに、そのリストが属している必要があります。送信側ユーザの検索範囲で個別にアドレス指定可能になっているかどうかに関係なく、同報リストのメンバーはメッセージを受信します。

ユーザが内線番号でアドレス指定したときに予期しない結果が返される

ユーザがメッセージを内線番号でアドレス指定し、予期しない一致が再生された場合、一般的な原因は検索 スペースの設定です。内線番号で照合するため、Cisco Unity Connection はメッセージをアドレス指定したユーザの検索 スペースを調べます。Connection は、Cisco Unity Connection の管理の [割り当てられたパーティション (Assigned Partitions)] リストにある順序で、この検索 スペースのパーティションを検索し、最初の検索結果を返します。ダイヤル プランにオーバーラップする内線番号が含まれている場合、複数のユーザまたはその他の Connection オブジェクトと一致する内線番号をユーザが入力し、予期していたものとは異なる一致結果が再生される可能性があります。

この問題を解決するには、ユーザに割り当てられた検索 スペースにあるパーティションの順序を、Connection の管理で確認するか、Cisco Unity Connection Serviceability の [ダイヤル プラン レポート (Dial Plan Report)] および [ダイヤル検索範囲レポート (Dial Search Scope Report)] を使用して確認してください。ダイヤル プランに従って検索 スペースが正しく設定されている場合は、受信者の名前のスペルを入力するか発音することでメッセージをアドレス指定するよう、ユーザを指導してください。この場合のように、一致する名前が複数あると、Connection は一致する名前をすべて返します。

トレースを使用した、Cisco Unity Connection 9.x での通話中に使用されるサーチスペースの確認

通話の検索範囲は、通話を最初に処理するコールルーティング規則によって特定のサーチスペースに初期設定されますが、通話中に範囲が変更されることがあります。

通話中のある時点でどのサーチスペースが使用されているかを確認するには、CDE マイクロ トレース (レベル 4 サーチスペース) を有効にしてください。トレースの有効化とトレースログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。



CHAPTER 20

Cisco Unity Connection 9.x におけるネットワークに関するトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるサイト間ネットワークの設定に関するトラブルシューティング」 (P.20-38)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング」 (P.20-42)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージ転送に関するトラブルシューティング」 (P.20-47)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング」 (P.20-50)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるクロスサーバ サインインおよび転送」 (P.20-56)

Cisco Unity Connection 9.x におけるサイト間ネットワークの設定に関するトラブルシューティング

2つのサイト ゲートウェイ間にサイト間リンクを作成することができない場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください (2つの Cisco Unity Connection サイトをリンクしているか、1つの Connection サイトと1つの Cisco Unity サイトをリンクしているかは関係ありません)。次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「リモートサイトに接続できません (Unable to contact the remote site)」というエラーが表示される」 (P.20-39)
- 「Cisco Unity Connection 9.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「入力し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 (Hostname entered does not match that on the remote site certificate)」というエラーが表示される」 (P.20-40)

Cisco Unity Connection 9.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「リモートサイトに接続できません (Unable to contact the remote site)」というエラーが表示される

[設定ファイルを手動交換して Cisco Unity サイトまたは Cisco Unity Connection にリンクする (Link to Cisco Unity Site or Cisco Unity Connection Site by Manually Exchanging Configuration Files)] オプションを使用して Cisco Unity Connection の管理内にサイト間リンクを作成すると、リンクの作成元のサイト ゲートウェイは、アップロードしたコンフィギュレーション ファイルからリモート サイト ゲートウェイの Fully-Qualified Domain Name (FQDN; 完全修飾ドメイン名) を読み取り、ドメイン ネーム システム (DNS) を使用してその FQDN を解決しようとします。Cisco Unity Connection サイト ゲートウェイで DNS が設定されていないか、リンク先のリモート サイト ゲートウェイを DNS 経由で解決できない場合は、Connection の管理には「リモートサイトに接続できません。このサイトへのリンクは作成可能ですが、このサイトとの同期は通信が正常に確立されるまで開始されません。続行しますか? (Unable to contact the remote site. You may choose to go ahead and create a link to this site, but synchronization with this site will not begin until communication can be established without errors. Do you wish to continue?)」というエラーが表示されます (Connection では、DNS 名の解決は任意で使用できます)。

このエラーが表示された場合は、次の手順に従ってリンクの作成を続行し、同期タスク (このエラー状態が Connection で発生したときに自動的に無効になっています) を有効にしてください。

DNS でリモート サイト ゲートウェイを解決でき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 (ステータス メッセージにエラーが表示されている状態) で、[リンク (Link)] を選択します (このページから移動した場合は、[ネットワーク (Networking)]、[リンク (Links)] の順に展開して、[サイト間リンク (Intersite Links)] を選択します)。次に、[追加 (Add)] を選択します。[設定ファイルを手動交換して Cisco Unity サイトまたは Cisco Unity Connection 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 コンフィギュレーション ファイルをアップロードします。必要に応じて、ページ上のその他の設定を設定し、[リンク (Link)] を選択します。ステータス メッセージにエラーが表示されたら、[リンク (Link)] を再び選択します。
- ステップ 2** [サイト間リンクの編集 (Edit Intersite Link)] ページで、[ホスト名 (Hostname)] 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 (Save)] 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。
- a. [サイト間リンクの編集 (Edit Intersite Link)] ページの右上隅にある [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、[移動 (Go)] を選択します。



ヒント 別の方法として、[タスクの定義 (Task Definitions)] ページで [ツール (Tools)] を展開して [タスク管理 (Task Management)] を選択し、[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)] タスクを選択することにより、このタスクに移動することもできます。タスク スケジュールを編集するには、[タスク定義の基本設定 (Task Definition Basics)] ページで [編集 (Edit)] を選択し、[タスク スケジュール (Task Schedules)] を選択します。

- b. [有効 (Enabled)] チェックボックスをオンにします。

- c. 目的のスケジュールどおりに実行されるようにタスクを設定します（デフォルトでは、タスクは 15 分ごとに実行されます）。
 - d. [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 5** タスクのリストに戻るには、[タスクの定義 (Task Definition)] を選択し、[タスクの定義 (Task Definitions)] を選択します。
- ステップ 6** 任意で、次の手順に従って音声名同期タスクを有効にします。
- a. [タスクの定義 (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。
 - b. [タスク定義の基本設定 (Task Definition Basics)] ページで、[編集 (Edit)] を選択し、[タスクスケジュール (Task Schedules)] を選択します。
 - c. [有効 (Enabled)] チェックボックスをオンにします。
 - d. 目的のスケジュールどおりに実行されるようにタスクを設定します（デフォルトでは、タスクは 15 分ごとに実行されます）。
 - e. [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「入力し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 (Hostname entered does not match that on the remote site certificate)」というエラーが表示される

[設定ファイルを手動交換して Cisco Unity サイトまたは Cisco Unity Connection にリンクする (Link to Cisco Unity Site or Cisco Unity Connection Site by Manually Exchanging Configuration Files)] オプションを使用して Cisco Unity Connection の管理内にサイト間リンクを作成すると、リンクの作成元のサイト ゲートウェイは、アップロードしたコンフィギュレーション 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、その FQDN が [Secure Sockets Layer (SSL) を使用する (Use Secure Sockets Layer (SSL))] をオンにしている場合は、リモート サイト ゲートウェイの Web SSL 証明書 (HTTPS 上でマシンに移動するための証明書) に記載されたサーバ名と一致するかどうかを確認します。値が一致しない場合、Connection の管理は「入力し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。(Hostname entered does not match that on the remote site certificate.)」というエラーを表示します。

このエラーが表示された場合は、次の手順に従ってリンクの作成プロセスを繰り返し、[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することによって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に記載された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交換して Cisco Unity サイトまたは Cisco Unity Connection 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 コンフィギュレーション 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 (Transfer Protocol)] で、[証明書エラーを無視する (Ignore Certificate Error)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 3 必要に応じて、ページ上のその他の設定を設定し、[リンク (Link)] を選択します。

「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 (Unable to Link to the Specified Remote Site.Cause: Failed to Assess the Current Network Size)」というエラーが、Cisco Unity Connection 9.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに表示される

Cisco Unity Connection の管理 内にサイト間リンクを作成する場合、Connection サイト ゲートウェイは、リンク作成後のゲートウェイ上のユーザと連絡先の合計数がユーザと連絡先の制限を超えるかどうかを調べます。ゲートウェイ上のシステム同報リストの合計数がシステム同報リストの制限を超えるかどうかを調べます。

サイト ゲートウェイでこれらのチェックを正常に行えなかった場合は、Connection の管理 は「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 (Unable to Link to the Specified Remote Site.Cause: Failed to Assess the Current Network Size.)」というエラーを表示します。このエラーが表示された場合は、Connection Tomcat Application サービスのデフォルト トレース (diag_Tomcat_*.uc というパターンに照合するトレース ログ ファイル名) を表示し、ファイル内で「GetDirectoryCurrentSize」という用語を検索します。トレース ログの表示方法に関する詳細については、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。

ディレクトリ サイズ制限の詳細については、『Networking Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x』の「Overview of Networking Concepts in Cisco Unity Connection 9.x」の章の「Cisco Unity Connection 9.x Directory Size Limits」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/networking/guide/9xcucnetx.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを作成しているときに「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にリンクできませんでした (Failed to link to this remote site as this specified location is already part of the network)」というエラーが表示される

エラー「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にリンクできませんでした (Failed to link to this remote site as this specified location is already part of the network)」は、次のいずれかの条件の下で、Cisco Unity Connection の管理 内にサイト間リンクを作成しようとする则表示されます。

- あるロケーションから、その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ている。
- あるロケーションから、同じ Connection サイトに属してい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ている。
- あるサイトのロケーションから、別のサイトのロケーションへのサイト間リンクを作成しようとしているが、それらのサイトはすでにリンクされている。

このエラーが表示された場合は、ホスト名情報を調べるか、リンクを作成するために使用しているコンフィギュレーション ファイルを調べます。正しいリモート サイト ゲートウェイにリンクしようとしていること、およびサイト間にすでにリンクが存在していないことを確認してから、リンク プロセスを再試行してください。

Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング

メッセージのアドレス指定では、新しいメッセージを作成するときに、受信者を選択可能な状態になっている必要があります。

ユーザから、別の音声メッセージング システムの受信者にメッセージをアドレス指定できないとの報告があった場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の項を参照してください。

- 「[Cisco Unity Connection ユーザがリモート ユーザ、連絡先、またはシステム同報リストにメッセージをアドレス指定できない](#)」 (P.20-42)
- 「[Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションの受信者にメッセージをアドレス指定できない](#)」 (P.20-46)
- 「[Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションにあるメールボックスにメッセージをブラインド アドレス指定できない](#)」 (P.20-47)

メッセージを作成し、リモート受信者に正常に送信できるが、受信者が受信できない場合は、「[Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージ転送に関するトラブルシューティング](#)」 (P.20-47) を参照してください。同一の Cisco Unity Connection サーバ上のローカル受信者だけに関するアドレス指定の問題については、「[Cisco Unity Connection 9.x における検索とアドレス指定に関する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 ユーザがリモート ユーザ、連絡先、またはシステム同報リストにメッセージをアドレス指定できない

Cisco Unity Connection ユーザが、Cisco Unity Connection サイト内あるいはリンクされた 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アドレス指定できない場合は、ここに示す順序で次のタスクを実行してください。

1. ユーザで問題が発生しているロケーションの Cisco Unity Connection の管理に、リモート オブジェクトが存在しているかどうか調べます。これにより、そのリモート オブジェクトがレプリケートされたものかどうかを示されます。オブジェクトが見つからない場合は、詳細なトラブルシューティング手順について、「[Cisco Unity Connection 9.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング](#)」 (P.20-50) 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ます。メッセージがアドレス指定されたリモート オブジェクトは、ユーザの検索範囲として設定されたサーチ スペースに属す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 オブジェクトにアドレス指定するためのパーティションおよびサーチ スペースの設定の確認](#)」 (P.20-43) 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。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

リモートオブジェクトにアドレス指定するためのパーティションおよび検索スペースの設定の確認

1 つの Cisco Unity Connection サイトだけがある場合は、ロケーション間にサイトを初期設定すると、あるロケーションをホームとするユーザは、別のロケーションのユーザにメッセージをアドレス指定できません。これは、各ロケーションのユーザが個別のパーティションに存在しており、他のロケーションに存在するユーザのパーティションを含まない検索スペースを使用するためです。ロケーション間の最初のレプリケーションが完了したら、他のサーバをホームとするパーティションを含めるように検索スペースを再設定し、リモートロケーションをホームとする検索スペースを使用するようにユーザ、ルーティング規則、コールハンドラ、ディレクトリハンドラ、および Voice Profile for Internet Mail (VPIM) ロケーションの検索範囲を変更できます。(パーティションと検索スペースはどちらもロケーション間でレプリケートされますが、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およびその他のオブジェクトを割り当てることはできません)。

ある Cisco Unity Connection サイトを別の Connection サイトにリンクしている場合は、それらのサイト間でパーティションと検索スペースがレプリケートされます。ただし、サイト間にリンクを初期設定したときは、ユーザは個別のパーティションに存在し、他のサイトのロケーションに存在するユーザ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ら、リモートサイトをホームとするパーティションを含めるように検索スペースを再設定し、リモートサイトのロケーションをホームとする検索スペースを使用するようにユーザ、ルーティング規則、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できます。

Cisco Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトをリンクすると、各 Cisco Unity サーバの Connection ディレクトリ内にパーティションが自動的に作成され、そのサーバをホームとするすべての Cisco Unity ユーザおよびレプリケートされたシステム同報リストがパーティション内に配置されます。ただし、パーティションは、Connection ロケーションの検索スペースに自動的に追加されません。Connection ユーザが Cisco Unity ユーザまたはレプリケートされた同報リストにメッセージをアドレス指定できるようにするには、これらの Connection ユーザ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。ユーザが内線番号でアドレス指定する場合は、検索スペースに表示される順序が重要になります。たとえば、Connection ユーザと Cisco Unity ユーザがオーバーラップした 4 桁の内線番号を持つ場合、Connection ユーザが他の Connection ユーザには 4 桁のプライマリ内線番号で着信し、Cisco Unity ユーザには 7 桁の固有の代行内線番号で着信できるようにするには、そのオーバーラップした 4 桁の内線番号を含む Connection パーティションの後に Cisco Unity パーティションが表示されていることを確認してください。

Connection ユーザがリモートユーザまたはその他のオブジェクトにアドレス指定できない場合は、少なくとも次の手順に従って、そのリモートオブジェクトのパーティションが、オブジェクトにアドレス指定しようとしているユーザの検索スペースに含まれるかどうかを確認することができます。

リモートオブジェクトのパーティションが Cisco Unity Connection ユーザの検索スペースに含まれるかどうかを確認する手順

ステップ 1 アドレス指定に関する問題がある Cisco Unity Connection ユーザがホームとするロケーションの Cisco Unity Connection の管理で、ユーザがアドレス指定しようとしているオブジェクトの [編集 (Edit)] ページを参照します。

- リモートユーザの場合は、[ユーザ (Users)] を選択します。[ユーザの検索 (Search Users)] ページで、[検索制限 (Search Limits)] フィールドと検索基準を使用してリモートユーザを検索します。そのリモートユーザのユーザエイリアスを選択して、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページを表示します。

- リモート連絡先の場合は、[連絡先 (Contacts)] を選択します。[連絡先の検索 (Search Contacts)] ページで、[検索制限 (Search Limits)] フィールドと検索基準を使用してリモート連絡先を検索します。そのリモート連絡先のエイリアスを選択して、[連絡先の基本情報の編集 (Edit Contact Basics)] ページを表示します (連絡先は、単一のサイト内でのみレプリケートされることに注意します)。
- リモート システム同報リストの場合は、[同報リスト (Distribution Lists)] を展開して、[システム同報リスト (System Distribution Lists)] を選択します。[同報リストの検索 (Search Distribution Lists)] ページで、[検索制限 (Search Limits)] フィールドと検索基準を使用してリモート システム同報リストを検索します。そのリモート リストのエイリアスを選択して、[同報リストの基本設定の編集 (Edit Distribution List Basics)] ページを表示します (サイト間リンクと同報リストの設定によっては、サイト間リンク全体に同報リストがレプリケートされないことがあります)。

ステップ 2 このオブジェクトの [編集 (Edit)] ページで、[パーティション (Partition)] フィールドの値を調べます。

ステップ 3 アドレス指定に関する問題がある Cisco Unity Connection ユーザのサーチ スペースを調べます。

- a. [ユーザ (Users)] を選択します。
- b. [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、[検索制限 (Search Limits)] フィールドと検索基準を使用して、アドレス指定に関する問題があるユーザを検索します。
- c. そのユーザのエイリアスを選択して、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページを表示します。
- d. [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[検索範囲 (Search Scope)] フィールドの値を調べます。

ステップ 4 **ステップ 3** で調べたサーチ スペースの設定を確認します。

- a. [ダイアルプラン (Dial Plan)] を展開して、[サーチ スペース (Search Spaces)] を選択します。
- b. [サーチ スペースの検索 (Search Search Spaces)] ページで、[検索制限 (Search Limits)] フィールドと検索基準を使用して、**ステップ 3** で調べたサーチ スペースを検索します。
- 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** で調べ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)] リストに含まれていない場合は、[割り当てられていないパーティション (Unassigned Partitions)] リストを検索してこのパーティションを選択し、上向き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ホームとしている場合は、ページ上部のステータス メッセージのリンクを選択して、このサーチ スペースをリモート ロケーションから編集します。リモート ロケーションで、**Connection** の管理の新しいウィンドウが開きます。

Cisco Unity ユーザが Cisco Unity Connection ユーザまたはシステム同報リストにメッセージをアドレス指定できない

Cisco Unity ユーザが、サイト間リンク（Connection ネットワーキングとも呼ばれます）を介して Cisco Unity がリンクされた Connection サイト上のユーザにメッセージをアドレス指定できない場合は、ここに示す順序で次のタスクを実行してください。

1. Cisco Unity 管理者コンソールで、Connection ユーザ オブジェクトが Connection ネットワーキング サブスクリバとして存在しているかどうかを調べます。これにより、Connection ユーザ オブジェクトがレプリケートされたものかどうかを示されます。オブジェクトが見つからない場合は、詳細なトラブルシューティング手順について、「[Cisco Unity Connection 9.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング](#)」(P.20-50) を参照してください。
2. 問題が内線番号によるアドレス指定に関係している場合は、Connection ユーザ オブジェクトに Cisco Unity の内線番号が含まれるかどうかを調べ、含まれる場合は、その内線番号の形式が Cisco Unity ユーザが予期しているものと一致するかどうかを調べます。「[Cisco Unity における Cisco Unity Connection ユーザの内線番号の作成に関するトラブルシューティング](#)」(P.20-45) を参照してください。

Cisco Unity における Cisco Unity Connection ユーザの内線番号の作成に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトをリンクすると、Cisco Unity ディレクトリ内で作成された Connection ユーザおよびシステム同報リスト オブジェクトは、Cisco Unity サイト ゲートウェイ上に設定されているダイヤル発信ドメインに属します。Connection サーチ スペースおよびパーティションの設計は、オーバーラップした内線番号に対応し、異なるパーティションにプライマリ内線番号と代行内線番を持つユーザを含む可能性があるため、Cisco Unity ダイヤル発信ドメインへの Connection 内線番号のマッピング方法を選択する必要があります。そのために、各 Connection ロケーションについて、Cisco Unity による内線番号のプル元とな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 (Edit Location)] ページにある [Cisco Unity ユーザ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)] フィールドを設定します)。

特定の Connection ロケーションのユーザが Cisco Unity にレプリケートされると、[Cisco Unity ユーザ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)] に属する内線番号だけが Cisco Unity にレプリケートされます。ダイヤル発信ドメイン内の内線番号は一意であることが必要であるため、Connection サイトで選択された一連のパーティションには重複した内線番号は含まれません。重複した内線番号、または Cisco Unity サイト ゲートウェイのダイヤル発信ドメイン内にすでに存在する内線番号が含まれる場合は、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。この場合は、Cisco Unity アプリケーション イベント ログに、除外された各内線番号の所有者を示す警告が表示されます。すべての問題を修正したら、Cisco Unity サイト ゲートウェイ上で再同期を手動で実行して (Cisco Unity 管理者コンソールの [ネットワーク (Network)] > [Connection ネットワーキング (Connection Networking)] プロファイル ページで [全体の同期化 (Total Sync)] を選択)、内線番号を更新する必要があります。

ユーザがホームとするサーバ上に設定されている [Cisco Unity ユーザ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)] に属する内線番号を Connection ユーザが持たないようにすることもできます。この場合は、内線番号のない Connection ユーザ オブジェクトを作成する場合と同様、Cisco Unity ユーザは内線番号でユーザをアドレス指定できません。

同じ Connection ロケーションの多数のユーザの内線番号に問題が関係している場合は、そのロケーションの [Cisco Unity ユーザ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)] として選択したパーティションの変更が必要になることがあります。次の手順に従い、この値を確認または変更してください。

Cisco Unity Connection ロケーションに対して Cisco Unity ユーザがアドレス指定できるパーティションを設定する手順

-
- ステップ 1** Connection ロケーションの Cisco Unity Connection の管理で、[ネットワーク (Networking)] を展開して、[ロケーション (Locations)] を選択します。
- ステップ 2** [ローカル サイト (Local Site)] を展開し、このローカル ロケーション (Connection の管理へのアクセス元のロケーション) 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)] の下の [パーティション (Partition)] で、使用するパーティションの名前を選択します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。
-

Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションの受信者にメッセージをアドレス指定できない

VPIM ロケーションの特定の受信者へのアドレス指定が、次のいずれかの理由で失敗することがあります。

- その VPIM ロケーションに対するブラインドアドレス指定が無効になっていて、受信者の VPIM 連絡先が存在しない。自動 VPIM 連絡先作成を利用し、着信メッセージに基づいて VPIM 連絡先を設定している場合は、このロケーションに対して連絡先作成が正しく設定されていないか、リモート ユーザからメッセージをまだ受信していない可能性があります。Cisco Unity Connection の管理 で、VPIM ロケーションの [連絡先作成 (Contact Creation)] ページの設定を確認してください。
- VPIM 連絡先が存在するが、内線番号に誤りがあるか、連絡先名がユーザの検索で一致しないため、ユーザが検索できない。Connection の管理 で VPIM 連絡先の設定を確認してください。
- ユーザが VPIM 受信者にブラインドアドレス指定しようとしているが、VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID に誤りがあるか、ユーザがアドレス指定で入力しようとしているパターンと一致しない。Connection の管理 の [VPIM ロケーションの編集 (Edit VPIM Location)] ページで [DTMF アクセス ID (DTMF Access ID)] 設定の値を調べ、ユーザが正しい値を知っているかどうか確認します。
- ユーザの検索範囲に、その VPIM 連絡先または VPIM ロケーションのパーティションが含まれていない。VPIM 連絡先パーティションが、連絡先が属す VPIM ロケーションのパーティションと一致していない場合は、メッセージのアドレス指定に使用した方法、およびパーティションと検索範囲の設定によって、検索結果が異なります。ユーザがメッセージの宛先として、VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID とリモート ユーザのメールアドレスを入力するか、音声認識ユーザが名前とロケーションを発音することで (「Seattle の John Smith」など)、VPIM メールボックスを指定した場合は、VPIM ロケーションのパーティションに基づいてアクションが許可または拒否されます。ただし、名前のスペルを使用するか、連絡先のローカル内線番号を入力するか、音声認識ユーザがロケーションなしで連絡先の名前を発音する (「John Smith」など) ことで、ユーザが VPIM 連絡先をアドレス指定した場合は、VPIM ロケーションのパーティションがユーザの範囲から外れているかどうかにかかわらず、VPIM 連絡先のパーティションに基づいてアクションが許可

または拒否されます。Connection の管理のユーザの [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、検索範囲として設定されている検索 スペースを調べます。次に、必要に応じて VPIM 連絡先 ([連絡先の基本情報の編集 (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 (Edit VPIM Location)] ページ) に対して設定されているパーティションを調べます。最後に、ユーザの検索範囲に対する [検索 スペースの編集 (Edit Search Space)] ページを調べ、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)] リストに表示されているかどうか確認します。

Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションにあるメールボックスに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 アドレス指定を行うと、受信者が Cisco 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、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 アドレス指定が機能しない場合は、VPIM ロケーションごとに有効になっているかどうか確認するため、Cisco Unity Connection の管理の [VPIM ロケーション (VPIM Location)] ページにある [ブラインド アドレス宛先検索を許可する (Allow Blind Addressing)] チェックボックスがオンになっているかどうかを調べてください。そのロケーションに対してこのチェックボックスがオンになっている場合は、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の数字と VPIM ロケーションの表示名を発音すると (「5、5、Seattle オフィス」など)、ユーザがメッセージをアドレス指定できます。

Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージ転送に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection では SMTP を使用して、他のシステムとボイス メッセージが交換されます。交換されるものとしては、VPIM メッセージ、Connection サイト内でのユーザ間のメッセージ、異なる Connection サイトまたは Cisco Unity サイト上のユーザへのメッセージ、IMAP クライアントから Connection に送信されたメッセージ、ユーザの [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 Connection から転送されたメッセージがあります。

Connection システムが、他のボイス メッセージング システムまたは Connection ロケーションと SMTP メッセージを交換するには、システムがリモート システムの TCP/IP ポート 25 に直接アクセスできるか、そのシステムにメッセージをリレー可能な 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。Connection ネットワーキング サイト内で VPIM ネットワーキングが使用されている場合は、一般的に、サイトの 1 台の Connection サーバだけで各 VPIM ロケーションを作成し、サイトのその他のサーバで、VPIM ロケーションのユーザにアドレス指定されているメッセージを、その VPIM ロケーションをホームとする Connection サーバに転送して配信します。この場合、リモート メッセージング システムとの SMTP 接続 (直接またはスマート ホスト経由) が必要になるのは、この Connection サーバだけです。

リモート システムに配信するメッセージを Connection ユーザが記録すると、そのメッセージは最初に Message Transfer Agent (MTA) で処理されます。このサービスによって、メッセージが成形されます。たとえば、VPIM メッセージの場合は MTA によってメッセージの To: および From: フィールドが成形され、メッセージの content-type が multipart/Voice-Message に設定されて、その他のヘッダー プロパティが設定されます。次に、メッセージは Connection サーバのピックアップ フォルダに格納されます。SMTP サービスはピックアップ フォルダにメッセージがないか定期的に調べ、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を確認して、正しいサーバへの SMTP 接続を確立し、メッセージを送信します。Connection が着信メッセージを SMTP で受信すると、このプロセスが逆方向に行われます (メッセージが SMTP サービスで最初に処理され、次に MTA サービスで処理されます)。

メッセージの転送で問題が起きている場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の項を参照してください。

- 「ある Cisco Unity Connection 9.x ロケーションのユーザが送信したメッセージを、別の Cisco Unity Connection ロケーションのユーザが受信できない」 (P.20-48)
- 「リモート送信者によって送信されたメッセージへの返信が配信されない」 (P.20-48)
- 「VPIM ロケーションから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection ユーザが受信できない」 (P.20-48)
- 「Cisco Unity Connection から送信されたメッセージを VPIM ロケーションのユーザが受信できない」 (P.20-49)

ある Cisco Unity Connection 9.x ロケーションのユーザが送信したメッセージを、別の Cisco Unity Connection ロケーションのユーザが受信できない

一般的に、電話機インターフェイスを使用して正しくアドレス指定されたメッセージは、ロケーション間で SMTP 接続が確立されれば、配信されるはずですが、ユーザが、受信したメッセージのすべての受信者に返信し、その受信者の一部が返信したユーザの検索範囲に入っていない場合は、重大な例外が発生します。この場合、返信したユーザは、検索範囲に含まれないすべての受信者に対する、不達確認を受け取ります。

IMAP クライアントを使用してリモート ユーザに送信されたメッセージは、そのリモート ユーザのプロファイル情報（特に、リモート ユーザの SMTP プロキシアドレス情報）が、送信側ユーザの Connection ロケーションに完全にレプリケートされなかった場合、送信に失敗することがあります。この状態の診断および修正については、「Cisco Unity Connection 9.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング」 (P.20-50) を参照してください。

問題が、パーティションおよびサーチ スペースの設定、またはディレクトリ レプリケーションとは無関係と思われる場合は、Message Tracking Traces マクロ トレースをオンにすると、問題を詳しく診断できます。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。

リモート送信者によって送信されたメッセージへの返信が配信されない

最近、サイトにロケーションを追加した、またはサイトをリンクした場合には、ユーザ オブジェクトがまだロケーションにレプリケートされていないリモート送信者からのメッセージが受信される可能性があります。ユーザ 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返信しようとしても、その返信は配信されず、送信者は Non-Delivery Receipt (NDR; 不達確認) を受信します。この場合、返信を試みたユーザは、元のメッセージの送信者のユーザ オブジェクトがレプリケートされると、返信を再送信できます。これにより、この返信は正常に配信されます。

VPIM ロケーションから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection ユーザが受信できない

着信 VPIM メッセージを受信し、正しく処理するには、次のことが必要です。

- SMTP 接続が、発信元のボイス メッセージング システムと、Cisco Unity Connection との間で有効になっていること。

- 発信元ボイス メッセージング サーバからのメッセージが、Cisco Unity Connection の管理 の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [スマート ホスト (Smart Host)] ページで設定されたスマート ホストと異なるスマート ホストを経由している場合は、そのスマート ホストの IP アドレスが、許可される接続として [IP アドレス アクセス リスト (IP Address Access List)] に追加されていること (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 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [サーバ (Server)] ページで、[編集 (Edit)] > [IP アドレス アクセス リストの検索 (Search IP Address Access List)] を選択します)。
- 着信メッセージの「From」フィールドにあるドメイン名が、Connection の管理 でその VPIM ロケーションに定義された [リモート VPIM ドメイン名 (Remote VPIM Domain Name)] 値と一致していること。
- VPIM ロケーションに対して [リモート電話プレフィックス (Remote Phone Prefix)] 値が定義されている場合は、着信メッセージの「From」フィールドにあるメールアドレス番号が、そのプレフィックスで始まっていること。
- VPIM ロケーションに対して [Cisco Connection の電話プレフィックス (Cisco Connection Phone Prefix)] が定義されている場合は、着信メッセージの「To」フィールドにあるメールアドレス番号が、そのプレフィックスで始まっていること。
- メッセージを受信する Connection ユーザが、受信サーバで VPIM ロケーションの検索範囲として定義された検索 スペースに属すパーティションに含まれていること。
- サイト間ネットワーキングを使用している場合は、受信者がホームとする Connection サイト内の Connection ロケーションで VPIM ロケーションを設定すること。VPIM ロケーションおよび連絡先は、サイト内ではレプリケートされますが、サイト間リンクにわたってレプリケートされません。また、サイト ゲートウェイは他のサイトに VPIM メッセージをリレーしません。

SMTP 接続を確認し、全レベルの SMTP マイクロ トレースをオンにすることで、「From」および「To」フィールドのフォーマットを調べてください (SMTP トレース ログに「MAIL FROM」と「RCPT TO」が記録されます)。また、全レベルの MTA マイクロ トレースをオンにすると、プレフィックスの処理エラーを示すメッセージなど、メッセージ処理に関する情報が、MTA ログに残ります。SMTP ログで出力ファイルパス名の最後にあるメッセージ ID (csUnitySmtplib-30-1223425087697 など) を使用して、MTA ログでメッセージを検索したり、受信者アドレス (5551212@receiving-server-domain.com など) で検索できます。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection から送信されたメッセージを VPIM ロケーションのユーザが受信できない

発信 VPIM メッセージを受信し、正しく処理するには、次のことが必要です。

- ポート 25 への直接 TCP/IP 接続、または SMTP スマート ホスト経由で、Cisco Unity Connection と受信側ボイス メッセージング システムとの間で SMTP 接続が有効になっていること (SMTP スマート ホストは、Cisco Unity Connection の管理 の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [スマート ホスト (Smart Host)] ページで設定します)。
- VPIM メッセージの音声添付ファイルが、リモート システムで再生可能な形式であること。リモート ボイス メッセージング システムが Connection または Cisco Unity ではない場合は、Cisco Unity Connection の管理 で VPIM ロケーションに対する [発信メッセージ (Outbound Messages)] 設定を G.726 コーデックに設定し、オーディオ形式のトランスコードが必要になることがあります。

着信 VPIM メッセージと同様、発信メッセージのトラブルシューティングでは、最初にすべての MTA および SMTP マイクロ トレースをオンにしてください。発信メッセージの問題のためにログを調べるときは、最初に MTA ログを調べてから、SMTP ログを確認してください。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection サイト内（サイト内ネットワーキング）またはサイト間（サイト間ネットワーキング）でディレクトリ同期の問題が発生している場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Unity Connection サイトにおけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング」 (P.20-50)
- 「2 つの Cisco Unity Connection サイト間のディレクトリ同期に関するトラブルシューティング」 (P.20-52)
- 「Cisco Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトの間のディレクトリ同期に関するトラブルシューティング」 (P.20-53)

Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Unity Connection サイトにおけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング

サイト内の各ロケーションは、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 Connection サイト内でディレクトリ同期の問題が発生している場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の項を参照してください。

- 「固有のシーケンス番号 (USN) がロケーション間で一致しない」 (P.20-50)
- 「自動ディレクトリ レプリケーションが停止する」 (P.20-51)
- 「手動ディレクトリ レプリケーションが停止する」 (P.20-51)
- 「ロケーション間のプッシュまたはプル ステータスが一致しない」 (P.20-52)

固有のシーケンス番号 (USN) がロケーション間で一致しない

Cisco Unity Connection の管理の [Connection ロケーション (Connection Locations)] ページには、ロケーション間のレプリケーションのステータスに関する情報が表示されます。リモート ロケーションの [Connection ロケーションの編集 (Edit Location)] ページにある、[最後に送信された USN (Last USN Sent)]、[最後に受信された USN (Last USN Received)]、および [最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] フィールドには、リモート ロケーションとの間で送受信されたレプリケーション メッセージのシーケンス番号が表示されます。2 つのロケーションが完全に同期している場合、レプリケーション アップデートの送信側ロケーションの [最後に送信された USN (Last USN Sent)] および [最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] 値は、アップデートの受信側ロケーションの [最後に受信された USN (Last USN Received)] と等しくなるはずですが、

レプリケーション中は、[最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] 値が [最後に送信された USN (Last USN Sent)] 値よりも遅れることは正常です。

プッシュ式の同期では、[最後に送信された USN (Last USN Sent)] に非常に大きい値が表示され、[最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] にははるかに小さい値が表示されることがありますが、これは正常です。[最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] を監視し、増加を続けながら [最後に送信された USN (Last USN Sent)] に近づいていることを確認してください。増加しない場合は、「[手動ディレクトリ レプリケーションが停止する](#)」(P.20-51) を参照してください。

Cisco Unity Connection Serviceability の Voice Network Map ツールを使用して、サイト内のレプリケーション ステータスを調べることもできます。このツールを使用すると、ネットワーク内のすべてのロケーションのレプリケーション ステータスを 1 つの場所から表示して、サイト内のレプリケーションの問題をすばやく特定できるため、非常に便利です。詳細については、ツール内で [ヘルプ (Help)] > [このページ (This Page)] を選択するか、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』の「[Understanding the Voice Network Map Tool in Version 9.x](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcucserv_agx.html から入手可能です。

自動ディレクトリ レプリケーションが停止する

ある Cisco Unity Connection サーバでのディレクトリ変更は、サイト内の他のロケーションに自動的に伝達されます。送信側ロケーションに表示される [最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] 値、または受信側ロケーションに表示される [最後に受信された USN (Last USN Received)] 値の増加が止まり、送信側ロケーションに表示される [最後に送信された USN (Last USN Sent)] に近づかない場合、レプリケーションが停止している可能性があります。まだ情報を受信していないオブジェクトに依存する、別のオブジェクトのアップデートを Connection ロケーションが受信すると、この状態になることがあります。たとえば、同報リストへのメンバーの追加は、追加するメンバーのユーザレコードが存在するかどうか依存しています。ロケーションで、ユーザレコードに関する情報をまだ受信していない場合、依存関係を満たすユーザレコード情報を含んだディレクトリメッセージが届くかどうか、そのロケーションはデフォルトの 5 分間待ちます。

多くの場合、5 分間のタイムアウト後に、受信側の Connection システムがレコードの再送信を要求した時点で問題が自然に解決します。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 インターフェイス (CLI) を使用して、アプリケーション システム ログに CuReplicator アプリケーションによるエラーが記録されていないか確認してください。RTMT を使用したシステム ログの表示方法については、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。このドキュメントは http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

デジタル ネットワーキングのマクロ 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 ネットワーキング 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 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

手動ディレクトリ レプリケーションが停止する

管理者が 2 つの Cisco Unity Connection ロケーション間で、手動によるプッシュ式またはプル式のディレクトリ レプリケーションを起動したときに、Cisco Unity Connection の管理 でリモート ロケーションの [ネットワーク (Networking)] > [Connection ロケーション (Connection Locations)] ページに表示される [ディレクトリのプッシュ (Push Directory)] または [ディレクトリのプル (Pull Directory)] ステータスには、レプリケーションが進行中であることが示されるものの、[Connection ロケーションの編集 (Edit Location)] ページの [最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] または [最後に受信された USN (Last USN Received)] 値が変化しないことがあります。この問題が発生した場合は、[Connection ロケーション (Connection Locations)] ページでリモート ロケーションの表示名の横にあるチェックボックスをオンにし、[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)] ステータスに進行中と表示されている場合) 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)] ステータスに進行中と表示されている場合) を選択して、プッシュまたはプル動作を停止してみてください。その後、手動レプリケーションを再起動します。

ロケーション間のプッシュまたはプル ステータスが一致しない

管理者が 2 つの Cisco Unity Connection ロケーション間で手動によるプッシュ式またはプル式のディレクトリ レプリケーションを起動したときに、送信側ロケーションの Cisco Unity Connection の管理で [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト内リンク (Intrasite Links)] ページに表示される [ディレクトリのプッシュ (Push Directory)] ステータスが、受信側ロケーションの Connection の管理に表示される [ディレクトリのプル (Pull Directory)] ステータスと一致する必要があります (たとえば、レプリケーション中にどちらも [進行中 (In Progress)] と表示されます)。

ステータスが一致しない場合は、5 分間以上待ってください。それでも一致しない場合は、次の手順に従うと不一致を修正できることがあります。

ロケーション間のプッシュおよびプル ステータスを再同期する方法

ステップ 1 プッシュまたはプルのステータスが [アイドル (Idle)] と表示されているロケーションの Cisco Unity Connection の管理で、不一致のロケーションの表示名の横にあるチェックボックスをオンにし、[次の場所にディレクトリをプッシュ (Push Directory To)] または [次の場所からディレクトリをプル (Pull Directory From)] を選択すると、[進行中 (In Progress)] の表示になるはずですが。

たとえば、ロケーション 1 にはプッシュが進行中と表示され、ロケーション 2 にはプルがアイドルと表示されている場合、ロケーション 2 でロケーション 1 の表示名の横のチェックボックスをオンにし、[次の場所からディレクトリをプル (Pull Directory From)] を選択します。

ステップ 2 動作ステータスが [進行中 (In Progress)] と表示されている場合は、少し待ってから、リモートロケーションのチェックボックスを再びオンにし、必要に応じて [プッシュの停止 (Stop Push)] または [プルの停止 (Stop Pull)] を選択して動作を停止します。

2 つの Cisco Unity Connection サイト間のディレクトリ同期に関する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 ゲートウェイ上で実行されるフィーダー 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、リモートサイト ゲートウェイを定期的にポーリングして、前回のポーリング以降に行われたディレクトリ変更情報を収集します。フィーダー サービスは、変更トラッキング データベースを調べてディレクトリ変更が行われたかどうかを確認し、必要な情報を使用してポーリング要求に応答します。フィーダー サービスは、リモートリーダーから要求を受け取ると XML 形式のディレクトリ情報を返す Web サイトとして実装されています。ディレクトリ情報は名前と内線番号を含むため、秘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になります。また、ディレクトリ情報を暗号化するために、各サイト ゲートウェイ上で SSL を設定することを推奨します。

ディレクトリのサイズによっては、2 つのサイトを最初に結合した後に発生する同期に数分から数時間かかることがあります。その後の更新では、完全再同期を手動で要求しないかぎり、最後のサイクル以降に行われた変更だけが同期されます。

Connection サイト ゲートウェイでは、リーダーがリモート フィーダーをポーリングしてディレクトリ データを収集するスケジュールと、録音名を収集するスケジュールを設定できます。Cisco Unity Connection の管理では、[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)] タスクを選択することによって [ツール (Tools)] > [タスク管理 (Task Management)] ページのスケジュールにアクセスできます。

表 20-1 に、サイト間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を示します。

表 20-1 Cisco Unity Connection サイト間のサイト間レプリケーションのためのトラブルシューティング ツール

アプリケーション	トラブルシューティング ツール
リーダー	<ul style="list-style-type: none"> [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] > [サイト間リンクの編集 (Edit Intersite Link)] ページに、レプリケートされたオブジェクト/オブジェクト変更の数、前回の同期時刻、および同期中に前回発生したエラーの時刻が表示されます。 FeedReader マイクロ トレース レベル 00、01、02、03、10、および 14 を有効にします。手順については、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。
フィーダー	<ul style="list-style-type: none"> Feeder 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、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。

いずれかのサイトで手動でディレクトリの差分更新を開始する場合は、Connection サイト ゲートウェイの Cisco Unity Connection の管理の [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] ページにある [同期 (Sync)] ボタンを使用できます。ディレクトリ全体の完全再同期を開始するには、同じページにある [すべて再同期 (Resync All)] ボタンを使用します。

Cisco Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトの間のディレクトリ同期に関する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 ゲートウェイ上で実行されるフィーダー サービスとリーダー サービスによって実現されます。リーダー サービスは、リモート サイト ゲートウェイを定期的にポーリングして、前回のポーリング以降に行われたディレクトリ変更情報を収集します。フィーダー サービスは、変更トラッキング データベースを調べてディレクトリ変更が行われたかどうかを確認し、必要な情報を使用してポーリング要求に応答します。フィーダー サービスは、リモート リーダーから要求を受け取ると XML 形式のディレクトリ情報を返す Web サイトとして実装されています。ディレクトリ情報は名前と内線番号を含むため、秘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になります。また、ディレクトリ情報を暗号化するために、各サイト ゲートウェイ上で SSL を設定することを推奨します。

ディレクトリのサイズによっては、2 つのサイトを最初に結合した後に発生する同期に数分から数時間かかることがあります。その後の更新では、完全再同期を手動で要求しないかぎり、最後のサイクル以降に行われた変更だけが同期されます。

Connection サイト ゲートウェイでは、リーダー (Connection では、FeedReader と呼ばれます) がリモート フィーダーをポーリングしてディレクトリ データを収集するスケジュールと、録音名を収集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 の管理では、[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)] タスクを選択することによって [ツール (Tools)] > [タスク管理 (Task Management)] ページのスケジュールにアクセスできます。


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し、リーダーが Connection フィーダーをポーリングしてディレクトリ データおよび録音名を収集する間隔を設定できます。サイト ゲートウェイの Cisco Unity 管理者コンソールでは、[ネットワーク (Networking)] > [Connection ネットワーキング (Connection Networking)] ページで両方の設定 ([ボイス名を同期化する (Synchronize Voice Names)] と [フィーダー間隔 (Feeder Interval)]) にアクセスできます。ディレクトリ データと録音名のポーリング スケジュールを個別に設定できる Connection リーダーとは異なり、Cisco Unity リーダーは各サイクルで両方の情報をポーリングします (録音名の同期が有効になっている場合)。

表 20-2 に、Cisco Unity Connection と 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を収集するために使用できるツールと詳細情報を示します。

表 20-2 Cisco Unity Connection と Cisco Unity の間のサイト間レプリケーションのためのトラブルシューティング ツール

アプリケーション	トラブルシューティング ツール
Cisco Unity Connection リーダー	<ul style="list-style-type: none"> [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] > [サイト間リンクの編集 (Edit Intersite Link)] ページに、レプリケートされたオブジェクト/オブジェクト変更の数、前回の同期時刻、および同期中に前回発生したエラーの時刻が表示されます。 FeedReader マイクロ トレース レベル 00、01、02、03、10、および 14 を有効にします。手順については、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。
Cisco Unity Connection フィーダー	<ul style="list-style-type: none"> Feeder 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、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。

表 20-2 Cisco Unity Connection と Cisco Unity の間のサイト間レプリケーションのためのトラブルシューティング ツール (続き)

アプリケーション	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"> • サイト ゲートウェイの Cisco Unity 管理者コンソールの [ネットワーク (Networking)] > [Connection ネットワーキング (Connection Networking)] ページに、レプリケートされたオブジェクト/オブジェクト変更の数、前回の同期時刻、および同期中に前回発生したエラーの時刻が表示されます。 • Cisco Unity リーダーは、動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。 • 追加のトラブルシューティング情報を表示するには、Cisco Unity 診断ツールを使用して CuDirReader マイクロトレース (レベル 2 を除くすべてのレベル) を設定します。Connection からのオブジェクトの読み取りおよび SQL/Active Directory へのオブジェクトの書き込みに関する複数のスレッドがあることに注意してください。ログ ファイルを使用してオブジェクトを追跡するには、Unique Sequence Number (USN; 固有のシーケンス番号)、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、『Troubleshooting Guide for Cisco Unity Release 9.x』の「Diagnostic Trace Utilities and Logs in Cisco Unity 9.x」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/unity/9x/troubleshooting/guide/9xcutsgx.html から入手可能です。 <p> 注意 サイト間で最初の同期または完全再同期が進行しているときにリーダー トレースをオンにすると、ログ ファイルのサイズが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"> • 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 にあります。手順については、『Troubleshooting Guide for Cisco Unity Release 9.x』の「Diagnostic Trace Utilities and Logs in Cisco Unity 9.x」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/unity/9x/troubleshooting/guide/9xcutsgx.html から入手可能です。

いずれかのサイトで手動でディレクトリの差分更新を開始する場合は、Connection サイト ゲートウェイの Cisco Unity Connection の管理の [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] ページにある [同期 (Sync)] ボタン、または Cisco Unity サイト ゲートウェイの Cisco Unity 管理者コンソールの [ネットワーク (Networking)] > [Connection ネットワーキング (Connection Networking)] ページにある [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、Connection サイト ゲートウェイの Cisco Unity Connection の管理の [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] ページにある [すべて再同期 (Resync All)] ボタンを使用するか、または Cisco Unity サイト ゲートウェイの Cisco Unity 管理者コンソールの [ネットワーク (Networking)] > [Connection ネットワーキング (Connection Networking)] ページにある [全体の同期化 (Total Sync)] ボタンを使用します。

Cisco Unity Connection 9.x におけるクロスサーバサインインおよび転送

Cisco Unity Connection サーバが他の Connection ロケーションまたは Cisco Unity ロケーションとネットワーク化されている場合は、次のようにクロスサーバ機能を設定できます。

- 転送を受けるユーザの着信転送とスクリーニングの設定に従って、ローカルサーバに関連付けられていないユーザへの通話を転送する（このような通話としては、自動受付または社内ディレクトリから転送された通話、ユーザがメッセージを再生し、送信者を呼び出して返信するときに転送される Live Reply 通話などがあります）。この機能は、クロスサーバ転送と呼ばれます。
- 組織外からの通話でサインインするときに、ユーザが自分のホームサーバに関係なく、同じ番号に通話し、該当するホームサーバに転送されてサインインする。この機能は、クロスサーバサインインと呼ばれます。

クロスサーバサインインまたはクロスサーバ転送で問題が起きている場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の項を参照してください。

- 「サインインしようとしたときに、Personal Identification Number (PIN; 個人識別番号) プロンプトではなくガイダンスが再生される」 (P.20-56)
- 「クロスサーバサインイン中に、ユーザのホームサーバに到達できないというプロンプトが再生される」 (P.20-57)
- 「クロスサーバサインインで、ユーザ ID と PIN が受け入れられない」 (P.20-57)
- 「発信者に対して、リモートユーザへの転送中ではなく、メッセージを残すようにとのプロンプトが再生される」 (P.20-58)
- 「発信者が、宛先ロケーションの誤ったユーザに転送される」 (P.20-58)
- 「リモートユーザに転送しようとしたときに通話を完了できなかったことを示すプロンプトが、発信者に再生される」 (P.20-59)

サインインしようとしたときに、Personal Identification Number (PIN; 個人識別番号) プロンプトではなくガイダンスが再生される

ユーザがクロスサーバサインインしようとしたときに、ガイダンスが再生される場合、次のいずれかが問題の原因として考えられます。

- 宛先ロケーションへのクロスサーバサインインハンドオフ用として、発信元ロケーションが設定されていない。発信元ロケーションの Cisco Unity Connection の管理で、宛先ロケーションの [Connection ロケーションの編集 (Edit Location)] ページにある [このリモートロケーションへのクロスサーバ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てください。
- ユーザが、発信元ロケーションの検索範囲で見つからない。Connection はサインイン試行カンパセーションを行うときに、検索範囲を使用して、サインインを試みているユーザを識別します。発信元ロケーションの Cisco Unity Connection の管理で直接コールルーティング規則を調べ、サインイン試行カンパセーションに通話を送信するルールで、どのサーチスペースが設定されているかを確認してください。リモートユーザが含まれるパーティションが、このサーチスペースに入っていない場合は、クロスサーバサインインが有効になっていても機能しません。

クロスサーバ サインイン中に、ユーザのホーム サーバに到達できないというプロンプトが再生される

クロスサーバ サインインのハンドオフが正常に完了しなかった場合は、この時点でユーザのホームサーバに到達できないことを示すプロンプトが再生されます。これは、次のいずれかの理由で発生します。

- 宛先ロケーションが、クロスサーバ ハンドオフを受け入れるよう設定されていない。宛先ロケーションの Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [アドバンス (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページにある [クロスサーバ 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てください。
- 発信元ロケーションで、宛先ロケーション用に定義された [クロスサーバ ダイアル文字列 (Cross-Server Dial String)] に誤りがあるか、発信元ロケーションが、発信に使用する電話システム統合を使用して、この文字列に発信できない。発信元ロケーションの Connection の管理で、[Connection ロケーションの編集 (Edit Location)] ページにある [クロスサーバ ダイアル文字列 (Cross-Server Dial String)] の値を調べてください。
- 発信元ロケーションで発信に使用できるポートがないか、宛先ロケーションで通話への応答に使用できるポートがない。Connection Port Usage Analyzer を使用すると、クロスサーバ転送でポートの使用状況が問題になっているかどうかの確認に役立ちます。このツールのダウンロードと、Port Usage Analyzer のヘルプの参照は、http://www.ciscounitytools.com/App_CUC_PortUsageAnalyzerLL.htm で可能です。

クロスサーバ サインインで、ユーザ ID と PIN が受け入れられない

ユーザがクロスサーバ サインインしようとしたときに、通話は宛先ロケーションに正常にハンドオフされたように見えるが、ユーザがサインインできない場合、最も一般的な原因は、ユーザが宛先ロケーションの検索範囲で見つからないか、オーバーラップする内線番号を持つ別のユーザが検索範囲で先に検索されたことです。

Cisco Unity Connection はサインイン試行カンバセーションを行うときに、検索範囲を使用して、発信元ロケーションと宛先ロケーションの両方で、サインインを試みているユーザを識別します。一般的には、発信元と宛先の両方のロケーションでクロスサーバ サインインを処理するルーティング規則が、同じ検索範囲を使用するようにしてください。必要に応じて、宛先ロケーションにクロスサーバ通話の処理専用のルーティング規則（たとえば、発信元ロケーションでポートの内線番号と一致する発信番号に基づくもの）を追加することもできます。

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確認するには、CDE マイクロトレース（レベル 4 サーチ スペース）をオンにしてください。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

コール ルーティング規則の設定とパーティションおよびサーチ スペースの管理については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Managing Call Routing Tables in Cisco Unity Connection 9.x](#)」および「[Managing Partitions and Search Spaces in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。

発信者に対して、リモート ユーザへの転送中ではなく、メッセージを残すようにとのプロンプトが再生される

宛先ロケーションのユーザに対するアクティブな転送規則が、通話を内線番号に転送するよう設定されていても、そのユーザにメッセージを残すようにとのプロンプトが発信者に再生される場合は、クロスサーバ転送ハンドオフに失敗している可能性があります。これは、次のいずれかの理由で発生します。

- 宛先ロケーションへのクロスサーバ転送を実行するよう、発信元ロケーションが設定されていない。発信元ロケーションの Cisco Unity Connection の管理 で、宛先ロケーションの [Connection ロケーションの編集 (Edit Location)] ページにある [このリモート ロケーションへのクロスサーバ転送を許可する (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てください。
- 宛先ロケーションが、クロスサーバ ハンドオフを受け入れるよう設定されていない。宛先ロケーションの Connection の管理 で、[システム設定 (System Settings)] > [アドバンス (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] ページにある [クロスサーバ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てください。
- 発信元ロケーションで、宛先ロケーション用に定義された [クロスサーバダイヤル文字列 (Cross-Server Dial String)] に誤りがあるか、発信元ロケーションが、発信に使用する電話システム統合を使用して、この文字列に発信できない。発信元ロケーションの Connection の管理 で、[Connection ロケーションの編集 (Edit Location)] ページにある [クロスサーバダイヤル文字列 (Cross-Server Dial String)] の値を調べてください。
- 発信元ロケーションで発信に使用できるポートがないか、宛先ロケーションで通話への応答に使用できるポートがない。Connection Port Usage Analyzer を使用すると、クロスサーバ転送でポートの使用状況が問題になっているかどうかの確認に役立ちます。このツールは、<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/PortUsageAnalyzer/PortUsageAnalyzer.html> でダウンロードできます。ここで、Port Usage Analyzer のヘルプも参照できます。

ユーザに対する現在アクティブな転送先内線番号が、通話中の内線番号への監視転送を実行するよう設定されている場合は、[内線が通話中の場合 (If Extension Is Busy)] フィールドで、ボイス メールに転送してメッセージを残すよう設定されていると、クロスサーバ転送に成功しても、ボイス メールに転送されます。

発信者が、宛先ロケーションの誤ったユーザに転送される

発信者がクロスサーバ転送しようとしたときに、通話が宛先ロケーションに正しくハンドオフされたように見えても、発信者が宛先の誤ったユーザに接続される場合、最も一般的な原因は、通話が宛先に渡されたときに、オーバーラップした内線番号を持つ別のユーザが検索範囲で先に検索されたことです。

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確認するには、CDE マイクロトレース (レベル 4 サーチ スペース) をオンにしてください。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。

リモート ユーザに転送しようとしたときに通話を完了できなかったことを示すプロンプトが、発信者に再生される

発信者がクロスサーバ転送しようとしたときに、通話が宛先ロケーションに正しくハンドオフされたように見えても、通話を完了できず、Cisco Unity Connection が切断したことを示すプロンプトが再生される場合、最も一般的な原因は、通話が宛先に渡されたときに、リモート ユーザが検索範囲で見つからなかったことです。

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確認するには、CDE マイクロ トレース（レベル 4 サーチ スペース）をオンにしてください。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。



CHAPTER 21

Cisco Unity Connection 9.x における通知デバイスに関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection は、電話機やポケットベルを呼び出したり、テキストまたは SMS メッセージを送信するよう設定し、ユーザに新しいメッセージまたはカレンダー イベントを通知することができます。通知デバイスの問題のトラブルシューティングについては、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x で、複数ユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる」 (P.21-60)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で、あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかる」 (P.21-62)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージ通知がまったく機能しない」 (P.21-65)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージ通知が断続的に機能しない」 (P.21-69)
- 「Cisco Unity Connection の管理 9.x で追加した通知デバイスが常時起動される」 (P.21-70)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージがないときにメッセージ通知を受け取る」 (P.21-70)

Cisco Unity Connection 9.x で、複数ユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる

複数のユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる場合は、次のタスク リストを使用して、原因の確認と問題解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

複数ユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる場合のトラブルシューティングのためのタスク リスト

1. メッセージ通知の処理に支障があるほど、ポートがビジー状態でないことを確認します。「ポートがビジー状態で、通知コールをすぐに発信できない」 (P.21-61) を参照してください。
2. メッセージ通知用に、十分な数の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数が足りない」 (P.21-61) を参照してください。
3. 電話システムが、通話に応答するよう設定されたポートに、通話を送信していることを確認します。「電話システムが、通話に応答するよう設定されたポートに通話を送信していることの確認」 (P.21-62) を参照してください。

ポートがビジー状態で、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、別の動作も実行するよう設定されている場合は、ビジー状態で通知コールをすぐに発信できていない可能性があります。通知パフォーマンスを向上するには、通知コール以外を発信しない、少数の専用ポートを用意してください。

大量のコールを処理するシステムでは、通知パフォーマンスを向上するためにポートの追加が必要になることがあります。

メッセージ通知用ポートの設定を確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[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 2** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで既存のポート設定を調べ、1 つ以上のポートがメッセージ通知の発信専用を設定できるかどうか確認します。

メッセージ通知専用を設定されたポート数が足りない

少数のポートが通知コールの発信用に設定された状態で、Cisco Unity Connection が大量のメッセージを受け取った場合、通知ポートですぐに発信できないことがあります。

メッセージ通知の発信用に使用されるポートの使用率が、ピーク時間帯に 70% を超える場合は、既存のポート設定を調べ、さらに多くのポートをメッセージ通知の発信専用を設定できるかどうか確認します。

メッセージ通知の発信用に使用されるポートの使用率が、ピーク時間帯に 70% を超えない場合、通知ポートの数は適正です。問題解決のため、Cisco TAC に連絡してください。

メッセージ通知用ポートの数が適正かどうかの確認方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability にログインします。
- ステップ 2** [ツール (Tools)] メニューの [レポート (Reports)] を選択します。
- ステップ 3** [Serviceability レポート (Serviceability Reports)] 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 4** [ポート アクティビティ レポート (Port Activity Report)] 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 5** 開始および終了の年月日と時刻を選択し、日付範囲を設定します。
- ステップ 6** [レポートの生成 (Generate Report)] を選択します。
- ステップ 7** **ステップ 4** 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 8** ピーク時間帯のポート使用率が 70% を超えていない場合、メッセージ待機表示用のポート数は適正です。以降の手順をスキップしてください。

ピーク時間帯のポート使用率が 70% を超える場合は、Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開して [ポート (Port)] を選択します。

- ステップ 9** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで既存のポート設定を調べ、さらに多くのポートをメッセージ通知の発信専用に変更できるかどうか確認します。

電話システムが、通話に応答するよう設定されたポートに通話を送信していることの確認

電話システムが、通話に응答しないよう設定された Cisco Unity Connection のポートに通話を送信するようプログラムされている場合は、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 のポートに送信されていることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[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 2** どのポートが、通話に응答するよう設定されているか調べます。
- ステップ 3** 電話システムのプログラミングで、通話に응答するよう設定されたポートだけに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 4** 電話システムのプログラミングに変更を加えた場合は、Cisco Unity Connection の管理で、[ステップ 3](#) で変更したポートの表示名を選択します。
- ステップ 5** [ポートの基本設定 (Port Basics)] ページの [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 6** ポートを再起動すると、そのポートで現在処理中の通話が切断されるとのプロンプトが表示されたら、[OK] を選択します。
- ステップ 7** [ステップ 3](#) で変更した残りすべてのポートに対して、[ステップ 4](#) から [ステップ 6](#) を繰り返します。

Cisco Unity Connection 9.x で、あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかる

あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかるように思われる原因は、いくつかあります。次のタスクリストを使用して、原因のトラブルシューティングを行ってください。


あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかる場合のトラブルシューティングのためのタスク リスト

1. ユーザ設定が、そのユーザのニーズに適していない。「[メッセージ通知の設定が適正でない](#)」(P.21-63) を参照してください。
2. ユーザの仕事スケジュールに正しく合うよう、ユーザ設定を調整する必要がある。「[通知を受け取り損なう](#)」(P.21-63) を参照してください。
3. 通知の繰り返しが Cisco Unity Connection でどのように処理されるかについて、ユーザが正しく理解していない。「[通知の繰り返しオプションが誤解されている](#)」(P.21-64) を参照してください。

メッセージ通知の設定が適正でない

予想したタイミングで通知コールを受信できないとユーザから苦情があった場合は、通知設定に問題がある可能性があります。


通知の設定が適正かどうか確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエリアスを選択します。

(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、ユーザのニーズに適した通知デバイスが設定されていることを確認します。ユーザが Connection の通話先として、通話中のことが多い電話を選択している場合は、メッセージ通知に使用する別のデバイスがあるかどうか、ユーザに問い合わせてください。
- ステップ 6** [関連リンク (Related Links)] リストで [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。Cisco Personal Communications Assistant ページで指定されている通知スケジュールが、ユーザが通知コールを受信可能な日時と一致しているかを、ユーザに確認してください。

通知を受け取り損なう

頻繁に通知デバイスから離れたり、通知デバイスを使用しているユーザは（特に通知デバイスが電話機の場合）、通知を受け取り損なうことがよくあります。そのユーザにとっては、Cisco Unity Connection のメッセージ通知に時間がかかっているように見えます。

通知の受け取り損ないの解決方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエリアスを選択します。

(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。

ステップ 5 [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、[新規メッセージがまだある場合は通知を繰り返す (Repeat Notification If There Are Still New Messages)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 6 そのユーザが別の通知デバイスを使用可能な場合は、[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) 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に対しては、[通知の失敗時 (On Notification Failure)] フィールドを使用できません。

ステップ 7 通知デバイスが電話機またはポケットベルの場合は、[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)] フィールドの数値を増やし、デバイスが応答しないか話中のときに Connection が行う通知コールの回数を増やします。

ステップ 8 通知デバイスが電話機またはポケットベルの場合は、[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)] フィールドの数値を減らし、デバイスが応答しないか話中のときに Connection が行う通知コールの頻度を増やします。

ステップ 9 [保存 (Save)] を選択します。

ステップ 10 ステップ 6 で別のデバイスを選択した場合は、次の手順に従ってください。

- [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい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 (Edit Notification Device)] ページで、追加デバイスの設定を入力します。
- [保存 (Save)] を選択します。

ステップ 11 通知デバイスが電話機の場合は、通知用電話機を留守番電話機能付きのものに換えることをユーザに提案し、ユーザが不在でも通知コールを受け取れるようにします。

留守番電話機能付きの電話機を呼び出すよう Connection が設定されている場合は、留守番電話の応答メッセージが十分に短く、通知メッセージを繰り返す前に録音が始まることを、ユーザに確認してください。

通知の繰り返しオプションが誤解されている

大量のメッセージを受信するが、すぐに通知を受ける必要のないユーザにとって、新規メッセージが残っている場合に通知が繰り返されると便利な場合は、一定の間隔で通知を繰り返すよう Cisco Unity Connection を設定します。ただし、新しいメッセージが届くたびに Connection が通知を再開しないようにユーザが設定している場合、通知コールの反復間隔を長く設定すると、Connection の通知に時間がかかっているとユーザが感じる可能性があります。

通知の繰り返しに関する問題を解決する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。

ステップ 2 [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。

- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [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 分間など短い間隔に設定します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージ通知がまったく機能しない

あるユーザまたはユーザ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原因は、いくつかあります。次のタスクリストを使用して、原因のトラブルシューティングを行ってください。

ユーザまたはユーザグループに対してメッセージ通知が機能しない場合のトラブルシューティングのためのタスクリスト

- **すべてのタイプの通知デバイスの場合**：通知デバイスが有効化され、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ます。「通知デバイスが無効化されているか、スケジュールがアクティブになっていない」(P.21-65) 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だけが通知を起動するよう設定されている」(P.21-66) を参照してください。

- **電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合**：メッセージ通知の電話番号が正しく、外部の電話機に通知する場合は、外線のアksesコードが含まれていることを確認します。「通知番号が正しくないか、外線のアksesコードがない（電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合）」(P.21-67) 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。「通知デバイスの電話システム割り当てに誤りがある（電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合）」(P.21-68) を参照してください。

- **SMS 通知デバイスの場合**：追加のトラブルシューティング手順について、「SMS 通知が機能しない」(P.21-68) を参照してください。
- **SMTP 通知デバイスの場合**：追加のトラブルシューティング手順について、「SMTP メッセージ通知が複数のユーザに対してまったく機能しない」(P.21-69) を参照してください。

通知デバイスが無効化されているか、スケジュールがアクティブになっていない

メッセージ通知のトラブルシューティングを行うときは、最初にデバイスが有効化されていることと、そのデバイスの通知スケジュールが現在アクティブになっていることを確認してください。


デバイスのステータスとスケジュールの確認方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] 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。
- ステップ 6** [関連リンク (Related Links)] リストで [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。Cisco Personal Communications Assistant ページで指定されている通知スケジュールが、ユーザが通知コールを受信可能な日時と一致しているかを、ユーザに確認してください。

特定のタイプのメッセージだけが通知を起動するよう設定されている

Cisco Unity Connection は、特定のタイプのメッセージだけがユーザに通知されるよう設定できます。たとえば、緊急ボイス メッセージだけがユーザ通知として設定されている場合、通常のボイス メッセージでは通知デバイスが起動されません。

通知デバイスを起動するメッセージ タイプを変更する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [通知規則のイベント (Notification Rule Events)] で、ユーザに選択されているメッセージ タイプを確認します。

通知番号が正しくないか、外線のアクセス コードがない（電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合）

電話機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は、Cisco Unity Connection の呼び出し先として、ユーザが誤った電話番号を入力している可能性があります。

外線を呼び出すには、通常はユーザが外線用のアクセス コード（9 など）をダイヤルする必要があります。電話システムでアクセス コードが必要な場合は、Cisco Unity Connection に設定された外部メッセージ通知電話番号に、アクセス コードが含まれている必要があります。

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に、少し待ち時間が必要なことがあります。

電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合に、デバイスの電話番号とアクセス コードを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。

- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話を設定しています (Phone Settings)] で、デバイスの [電話番号 (Phone Number)] 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カンマを 2 つ入力します (9,,5551234 など)。


電話機またはポケットベルを通知デバイスとしてテストする方法

- ステップ 1** 通知デバイスが携帯電話またはポケットベルの場合は、テストできるようユーザに依頼します。通知デバイスが自宅の電話などオフィスから離れた場所にある電話の場合は、テスト中に誰かに応答してもらえようユーザに依頼します。
- ステップ 2** 通知デバイスがオンになっていることを確認します。
- ステップ 3** テスト用電話機（電話機 1）を 1 回線のテスト用に用意します。メッセージ通知の発信用に設定されたポートに接続された回線を使用します。
- ステップ 4** 電話機 1 で、そのデバイス用に Connection に設定された通知番号をダイヤルします。ポケットベルがアクティブになるか、電話機が鳴った場合は、Connection がデバイス呼び出せることを確認できたこととなります。

ポケットベルがアクティブにならないか、電話機が鳴らない場合は、デバイスに問題がある可能性があります。デバイス メーカーのドキュメントを調べるか、ユーザに別の通知デバイスを入手してもらい、テストを繰り返してください。

通知デバイスの電話システム割り当てに誤りがある（電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合）

通知デバイスの電話システム割り当てを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話を設定しています (Phone Settings)] で、[電話システム (Phone System)] フィールドに設定された電話システムを調べます。
- ステップ 6** Cisco Unity Connection の管理で、[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 7** [ポートの検索 (Search Ports)] 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、メッセージ通知用として 1 つ以上のポートが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 の管理 で [システム設定 (System Settings)] > [アドバンス (Advanced)] > [SMPP プロバイダー (SMPP Providers)] > [SMPP プロバイダーの編集 (Edit SMPP Provider)] ページの設定を調べ、その設定がプロバイダーから指定された設定と一致していることを確認します。

[SMPP プロバイダーの編集 (Edit SMPP Provider)] ページの設定が正しい場合は、SMS デバイス (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情報を収集してください。診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

一般的なエラー コードと SMS の問題を、次の表に示します。

SmppConnect failed	Connection が SMPP プロバイダーに接続できませんでした。
---------------------------	--------------------------------------

SmppBindTransmitter failed	Connection が SMPP プロバイダーにサインインできませんでした。
SmppSubmitSm failed	Connection が、SMS メッセージを SMPP プロバイダーに送信できませんでした。

SMTP メッセージ通知が複数のユーザに対してまったく機能しない

SMTP 通知が機能しない場合は、Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [スマート ホスト (Smart Host)] ページを調べ、スマート ホストが設定されていることを確認してください。SMTP を使用したテキスト メッセージ通知の送信を Connection で有効にするには、スマート ホストを経由してメッセージをリレーするよう、Connection サーバが設定されている必要があります。

スマート ホストが [スマート ホスト (Smart Host)] ページで設定されている場合は、スマート ホストの IP アドレスまたはホスト名を調べ、そのスマート ホストが Connection サーバからのメッセージを受け付けるよう設定されていることを確認してください。

スマート ホストが正しく設定されている場合は、SMTP 通知が Connection サーバから送信されているかどうか、トレースを使用して追跡してください。デフォルトの SMTP マイクロ トレース (レベル 10、11、12、および 13) には、スマート ホストへの通知メッセージの配信に、恒常的な問題があるかどうかを示されます。SMTP マイクロ トレース レベル 18 (ネットワーク メッセージ) には、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が示されます。診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージ通知が断続的に機能しない

通知デバイス (電話機、ポケットベル、SMTP、SMS など) がときどき機能しない原因としては、問題が発生したときに、ユーザ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可能性があります。

問題を解決するには、ユーザにメッセージ通知を配信する必要があるときに通知デバイスがアクティブになるよう、ユーザの通知デバイスのスケジュールを編集してください。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) のユーザアカウントにサインインする必要があります。

Cisco Unity Connection の管理では、通知デバイスのスケジュールを確認できません。Connection の管理のユーザの [到着通知デバイス (Notification Device)] ページで、[関連リンク (Related Links)] リストの [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] リンクを選択し、Cisco PCA のページに移動します。

Cisco PCA の使用方法については、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 9.x)*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user/guide/assistant/b_9xcucugasst.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection の管理 9.x で追加した通知デバイスが常時起動される

ユーザの通知デバイスを Cisco Unity Connection の管理 で追加すると、デフォルトではそのデバイスが常時アクティブになります。ユーザが予期しないタイミングで通知を受け取る場合は、通知デバイスのスケジュールを変更すると、この問題を防止できます。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 アカウントにサインインする必要があります。

Connection の管理 では、通知デバイスのスケジュールを確認できません。Connection の管理のユーザの [到着通知デバイス (Notification Device)] ページで、[関連リンク (Related Links)] リストの [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] リンクを選択し、Cisco PCA のページに移動します。

Cisco PCA の使用方法については、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 9.x)*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user/guide/assistant/b_9xcucugasst.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージがないときにメッセージ通知を受け取る

ユーザが、メッセージにディスパッチ配信のマークを付けるよう設定されたコールハンドラを受信する、同報リストのメンバーになっている場合は、ユーザが受信トレイにアクセスしても表示されなくなったメッセージに対する、メッセージ通知を受け取る可能性があります。これは、通知が送信されてからユーザがメッセージを再生しようとするまでの間に、同報リストの別のメンバーがメッセージを受け入れたために発生します。

ディスパッチメッセージを含めるようにメッセージ通知規則を設定している場合、通知を受け取り、メッセージを取得するためにコールするまでには、別のユーザがすでにメッセージを受け入れているために、このメッセージがユーザの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、ユーザに注意してください。

ディスパッチメッセージの詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Messaging in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Dispatch Messages in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。

■ Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージがないときにメッセージ通知を受け取る



CHAPTER 22

Cisco Unity Connection 9.x における不達確認に関するトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x における不達確認に関するトラブルシューティング」 (P.22-72)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の不達確認のステータス コード」 (P.22-72)

Cisco Unity Connection 9.x における不達確認に関するトラブルシューティング

障害が、送信者、受信者、または Cisco Unity Connection サーバのいずれかで発生しているかを確認してください。より多くの情報を収集するには、別のユーザ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にボイス メッセージを送信してください。

Cisco Unity Connection 9.x の不達確認のステータス コード

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

一般的に、1 桁目はコードのクラスを表します。4.x.x は一時的な障害で、再送信が成功する可能性があります。5.x.x は永続的なエラーです。

詳細な分析および SMTP の一連の標準エラーは、RFC 1893 「Enhanced Mail System Status Codes」で参照できます。

Cisco Unity Connection のステータス コードには、次の意味があります。

- 4.0.0 : 原因不明のエラー (接続の問題など) で Connection が別の SMTP サーバと通信できなかった。
- 4.0.1 : SMTP サーバへの接続でエラーが発生した。
- 4.0.2 : 原因不明のエラー (接続の問題など) で Connection が別の SMTP サーバと通信できなかった。
- 4.2.1 : 受信者のメールボックスがマウントされていない。
- 4.2.2 : 受信者のメールボックスが、管理者によって設定された割り当てクォータを超えている。
- 4.2.4 : メッセージの有効な受信者が存在しない。

- 4.3.2 : 受信者が配置されたメッセージストアがマウントされていない。
- 5.1.1 : 受信者のアドレスが存在しない、または正しくない可能性があるために、受信者のメールボックスを解決できない。
- 5.2.0 : 不明なエラー状態が存在し、Connection がメッセージを処理できない。
- 5.4.4 : Connection の VPIM 設定にエラーがある。
- 5.5.4 : SMTP サーバとの接続で永続的なエラーが発生した。
- 5.6.5 : Connection メッセージから VPIM メッセージへの変換に失敗した。
- 5.7.1 : ユーザがプライベート メッセージを連絡先に送信しようとしたが、その操作はサポートされていない。
- 5.7.2 : 同報リストの拡大中にエラーが発生した。
- 5.7.3 : ユーザが安全なメッセージを連絡先に送信しようとしたが、その操作はサポートされていない。
- 5.3.10 : ファクス メッセージが失敗した。

**(注)**

コード 2.0.0 は成功を示しています。このステータス コードは、配信確認と開封受信確認には含まれますが、NDR には含まれません。



CHAPTER 23

Cisco Unity Connection 9.x のカンバセーションに関するトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x で、カスタム キーパッド マッピングが有効でないように思われる」 (P.23-74)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるヘルプ メニュー再生後の長い一時停止」 (P.23-75)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における再生中の WAV ファイルの判別」 (P.23-75)

Cisco Unity Connection 9.x で、カスタム キーパッド マッピングが有効でないように思われる

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は、カスタム キーパッド マッピング カンバセーションをユーザまたはユーザ グループにも割り当てる必要があります。

次の該当する手順を実行してください。

単一ユーザのカンバセーション スタイルを変更する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。

ステップ 2 [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。

ステップ 3 [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 4 [タッチトーン カンバセーション (Touchtone Conversation)] リストで、該当するカスタム キーパッド マッピングを選択します。

ステップ 5 [保存 (Save)] を選択します。

複数のユーザ アカウントに対して一度にカスタム キーパッド マッピング カンパセーションを指定する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理の [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、該当するユーザのチェックボックスをオンにして、[一括編集 (Bulk Edit)] を選択します。

一括編集するすべてのユーザが 1 つの検索ページに表示されない場合は、最初のページで該当するチェックボックスをすべてオンにしてから、次のページに移動して該当するチェックボックスをすべてオンにするというように、該当するユーザをすべて選択します。次に、[一括編集 (Bulk Edit)] を選択します。



(注) ページ上部のステータス メッセージには、編集中のユーザの数が示されます。各ページには、一括モードでの編集が許可されているフィールドだけが設定されていることにも注意してください。

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 カンパセーション (Touchtone Conversation)] リストで、該当するカスタム キーパッド マッピングを選択します。

ステップ 4 必要に応じて、一括編集タスク スケジュール フィールドを設定して、後日または後で実行する一括編集処理のスケジュールを作成します。

ステップ 5 [送信 (Submit)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x におけるヘルプメニュー再生後の長い一時停止

Cisco Unity Connection は、ヘルプメニューを再生した後に、キーが押されるのを待ちます。ユーザは、目的のコマンドのキーを押すか、0 を押してコマンド オプションのヘルプメニューをもう一度再生できます。

Cisco Unity Connection 9.x における再生中の WAV ファイルの判別

ハードディスクから再生されている WAV ファイルを判別するには、次の順序で各手順に従ってください。

リモート ポート ステータス モニタをダウンロードする方法

ステップ 1 ブラウザで Cisco Unity Tools Web サイト (<http://www.ciscounitytools.com>) にアクセスします。

ステップ 2 [ツール アップデート ログ (Tool Update Log)] 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 モニタ用の [Cisco Unified Communication ツール (Cisco Unified Communication Tools)] 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 Cisco Unity Connection を設定する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] を選択します。
- ステップ 2** [カンパセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページの [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)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [ポートステータスマニタの出力への接続を許可する IP アドレス (IP Addresses Allowed to Connect for Remote Port Status Monitor Output)] フィールドに、ワークステーションの IP アドレスを入力します。
- IP アドレスは、カンマで区切って 70 個まで入力できます。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。

PhraseServerToMonitor マイクロトレースを有効にして WAV ファイル名を表示する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability の [トレース (Trace)] メニューで、[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 (Server)] フィールドで、Cisco Unity Connection サーバの名前を選択し、[移動 (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、[移動 (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をオンにして、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 5** ワークステーションでリモートポートステータスマニタを起動します。
- ステップ 6** WAV ファイルを再生するために、Cisco Unity Connection に通話します。
- 再生中の WAV ファイルのフルパスが、リモートポートステータスマニタの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](#) と [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。



CHAPTER 24

Cisco Unity Connection 9.x における音声認識のトラブルシューティング

音声認識カンパセーションに関する問題をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x で、ユーザに対して音声認識カンパセーションではなく電話キーパッドカンパセーションが再生される」 (P.24-78)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で、ボイス コマンドは認識されるが、名前が認識されない」 (P.24-80)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で、ボイス コマンドが認識されない」 (P.24-81)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の音声認識の問題に対する診断ツール」 (P.24-82)

Cisco Unity Connection 9.x で、ユーザに対して音声認識カンパセーションではなく電話キーパッドカンパセーションが再生される

次の点を調べて、問題の原因確認と解決を行ってください。

1. この問題は、音声認識用に設定されたアカウントを持つすべてのユーザで発生するのか。その場合は、次のサブタスクを実行します。
 - a. サービス クラス (COS) が、音声認識が有効となるよう設定されていることを確認します。[サービス クラス (Class of Service)] ページの [ライセンス済み機能 (Licensed Features)] で、[詳細機能へのアクセスを許可する (Allow Access to Advanced Features)] チェックボックスをオンにして、[音声認識の使用をユーザに許可する (Allow Users to Use Voice Recognition)] チェックボックスをオンにします。
 - b. 影響を受けるユーザが正しい 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、音声認識用に設定されたアカウントを持つ単一のユーザだけで発生するのか。その場合は、次のサブタスクを実行します。
 - a. 影響を受けるユーザが正しいサービス クラスに関連付けられていることを確認します。
 - b. 電話メニュー入力スタイルが、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 Web ツールまたは Cisco Unity Connection の管理で設定できます。
3. ユーザが初めてサインインしたときに、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が再生されるか。

その場合は、「エラー プロンプト : 「音声認識リソースが十分にありません」 (P.24-79) を参照してください。

4. 正しいコーデックが使用されているか。

Connection サーバ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 m-law 以外のオーディオ形式で録音されている場合は、音声認識が機能しません。

エラー プロンプト : 「音声認識リソースが十分にありません」

エラー プロンプト「現在、音声認識リソースが十分にありません。この通話の間は、標準的なタッチトーンを使用する必要があります (There are not enough voice-recognition resources at this time. You will need to use the standard touchtones for the duration of this call.)」が聞こえたら、次のタスクを個々に示す手順で実行してください。

1. Cisco Unity Connection Serviceability の [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] ページで、Connection Voice Recognizer サービスが稼働していることを確認します。



- (注) Cisco Unity Connection Serviceability の詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9x_cucservagx.html から入手可能です。

2. Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [ライセンス (Licenses)] ページで、Cisco Unity Connection のライセンスを確認します。ライセンスを受けたすべての音声認識セッションが、使用中になっている可能性があります。このエラーがユーザから頻繁に報告される場合は、音声認識の使用状況が Connection サーバでの現在のライセンスの限度を超えている可能性があります。
3. Connection Voice Recognizer サービスで生成されたエラーを確認します。Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用すると、デフォルトのトレースをオンにして生成される診断ログ内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、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x で、ボイス コマンドは認識されるが、名前が認識されない

管理者が Cisco Unity Connection システム上の名前を追加または変更した場合、文法でコンパイルされるまで、この名前は音声認識カンバセーションで認識されません。したがって、文法コンパイルのタイミングが名前認識に影響する可能性があります。別のケースとしては、検索範囲に問題があったり、名前がスペルどおりに発音されていない場合があります。次のトラブルシューティング手順を使用し、問題の原因確認と解決を行ってください。

- 認識の問題が発生した場所に応じて、ユーザの検索範囲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。サインインしたユーザの検索範囲は、Cisco Unity Connection の管理の [ユーザの基本設定 (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)] ページで定義されています。
- Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [スケジュール (Schedules)] ページで、音声認識アップデートの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に名前が追加された場合、スケジュールがアクティブになって Connection が自動的に名前文法をアップデートするまで、その名前は認識されません。
- Cisco Unity Connection Serviceability の [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] ページで、Connection 音声認識トランスポート サービスが稼働していることを確認します。



(注) Cisco Unity Connection Serviceability の詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcucservagx.html から入手可能です。

- Cisco Unity Connection の管理の [ツール (Tools)] > [文法の統計 (Grammar Statistics)] ページで、文法に保留中のアップデートがないか確認します。文法に保留中のアップデートがあり、かつ文法が再構築中でない場合に、強制的にアップデートを実行するには、[文法の再構築 (Rebuild Grammars)] ボタンを選択します。
- 音声対応のディレクトリ ハンドラで問題が発生する場合は、ディレクトリ ハンドラのスピーチ信頼度のしきい値の設定を調整してください。スピーチ信頼度のしきい値を下げると、発信者が名前を発音した場合に一致する名前が増えますが、番号を発音した場合は無関係な内線も一致する番号として返されます。スピーチ信頼度のしきい値を上げると、より正確に一致する内線が返されるようになりますが、一致する名前の数は減ります。
- 音声認識システムが、ある特定の名前の発音を認識できない場合は、ニックネームや代行ユーザ名を追加してみてください。これらの機能はいずれも、スペルどおりに発音されない名前に、異なる発音を追加するために使用できます (たとえば、Janet というユーザ名が「Jah-nay」と発音される場合は、「Jahnay」という発音を代行ユーザ名またはニックネームとして追加できます)。



(注)

ユーザのニックネームの追加、あるいはシステム同報リストまたは VPIM ロケーションの代行ユーザ名の追加については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Changing Conversation Settings for All Users in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。ユーザの代行ユーザ名の追加については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x で、ボイス コマンドが認識されない

ボイス コマンドの認識率が低いという問題が発生する場合は、多数の原因が考えられます。たとえば、間違ったコマンドの使用、発音や外国語なまりの認識の問題、電話接続の品質が低い、ネットワークでのジッタなどが挙げられます。次のトラブルシューティング手順を使用して、問題の原因の絞込みと解決を行ってください。

1. 問題の性質を確認します。
 - a. 単一のコマンドで問題が発生している場合は、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface (Release 9.x)*』の「Cisco Unity Connection Phone Menus and Voice Commands」の章の「Voice Commands」の項で、優先されるボイス コマンドの表を参照してください（このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user/guide/phone/b_9xcucuophone.html から入手可能です）。音声認識文法ファイルには、優先されるコマンドの同義語が多数含まれていますが、ユーザが発音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。最良のパフォーマンスを得るには、優先されるコマンドの使用をユーザに推奨してください。
 - b. **Connection** が確認のプロンプトを示すことなく、意図しない操作を実行するという問題が発生している場合、あるいは **Connection** が何度も確認のプロンプトを示す場合は、音声認識の確認信頼度しきい値の設定を確認します。「[音声認識の確認信頼度しきい値の設定の確認](#)」(P.24-82) を参照してください。
2. リモート ポート ステータス モニタの実行中に問題の再現を試みて、**Connection** が発声されたと認識しているボイス コマンドを調べます。「[リモート ポート ステータス モニタの使用](#)」(P.24-84) を参照してください。
3. ユーザの発声ファイルをキャプチャして再生し、問題が音質またはアクセントの認識に関連しているかどうかを調べます。「[発声キャプチャ トレースを使用したユーザの発声の確認](#)」(P.24-83) を参照してください。
4. 診断トレースを有効にして、問題を再現します。「[音声認識に対する診断トレースの使用](#)」(P.24-82) を参照してください。

音声認識の確認信頼度しきい値の設定の確認

音声認識の確認信頼度しきい値の設定を使用して、Cisco Unity Connection が特定のユーザの意図を確認するために、音声認識のユーザにプロンプトを示す頻度を調整することができます。たとえば、「cancel」または「hang up」の発音をシステムが誤認識するという苦情がユーザから寄せられる場合は、この設定の値を引き上げて、ユーザが意図しない操作を誤って実行しないようにすることができます。あるいは、システムが確認のプロンプトを何度も示すという苦情が寄せられる場合は、この設定の値を引き下げてください。

音声認識の確認信頼度は、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページで、システム全体に対して設定します。この設定は、個々のユーザの [電話メニュー (Phone Menu)] ページで、ユーザ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 ~ 90 です。デフォルト値の 60 では、ほとんどのシステムでほとんどのエラーが確実に取り除かれ、必要であれば確認が行われます。

Cisco Unity Connection 9.x の音声認識の問題に対する診断ツール

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が用意されています。次の項を参照してください。

- 「音声認識に対する診断トレースの使用」 (P.24-82)
- 「発声キャプチャトレースを使用したユーザの発声の確認」 (P.24-83)
- 「リモートポートステータスマニタの使用」 (P.24-84)

音声認識に対する診断トレースの使用

Cisco Unity Connection Serviceability 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、診断用マイクロトレースおよびマクロトレースが用意されています。トレースの有効化とトレースログの表示方法については、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。

マイクロトレース

- カンバセーション開発環境 (CDE)
 - 10 State Machine Trace
 - 22 Speech Recognition Grammar
- メディア：入力/出力 (MiuIO)
 - 25 ASR and MRCP
- ユーザカンバセーション (ConvSub)
 - 03 Named Properties Access
 - 05 Call Progress
- フレーズサーバ
 - 10 Speech Recognition

マクロ トレース

ボイス ユーザ インターフェイス / スピーチ認識 トレースを設定します。



(注)

このマクロ トレースを使用するのは、推奨されているマイクロ トレースを使って問題の診断を試みた後だけにしてください。マクロ トレースでは大量の診断情報が生成されるため、調査が困難となる可能性があります。

発声キャプチャ トレースを使用したユーザの発声の確認

VUI マイクロ トレース レベル 05 (Capture Utterances) を有効にすると、Cisco Unity Connection はユーザの発声を WAV ファイルとして CCITT (u-law) 8-kHz Mono 形式で保存します。これらのファイルはファイル システムに格納され、MRCP セッションごとに 1 つずつフォルダが作成されます (ASR および MRCP に対する MiuIO レベル 25 マイクロ トレースを有効にすることで、通話の MRCP セッション情報を診断ログで参照できます)。

発声ファイルには、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用してアクセスできます。次の手順に従ってください。



注意

発声キャプチャ 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ことがあります。この作業はシステムの負荷が高くないときだけ行うようにし、必要な発声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 を使用して発声キャプチャ トレースを有効にして表示する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability の [トレース (Trace)] メニューで、[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 (Server)] フィールドで、Connection サーバの名前を選択し、[移動 (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、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 4** [発生をキャプチャする (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** 発声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、『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide, Release 8.0(1)』の「[Working with Trace and Log Central](#)」の章を参照してください。
- ステップ 7** RTMT の [システム (System)] メニューで、[ツール (Tools)] > [トレース (Trace)] > [Trace & Log Central] を選択します。
- ステップ 8** [Trace & Log Central] のツリー階層で、[リモートブラウズ (Remote Browse)] をダブルクリックします。
- ステップ 9** [リモートブラウズ (Remote Browse)] ウィンドウで [トレースファイル (Trace Files)] を選択し、[次へ (Next)] 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、サーバの IP アドレスの横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 (Select System Services/Applications)] タブで [完了 (Finish)] をクリックします。

- ステップ 12** Remote Browse が動作可能になったことを示す [結果 (Result)] 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)] > [サーバ名 (Server Name)] > [CUC] > [Connection 音声認識トランスポート (Connection Voice Recognition Transport)] フォルダを参照します。
- ステップ 14** Connection 音声認識トランスポート フォルダで、フォルダの名前をダブルクリックして、この MRCP セッションに対してキャプチャされたオーディオ ファイルを表示します (フォルダは、MRCP セッションごとに 1 つずつ作成されます)。
- ステップ 15** ファイル ペインで、オーディオ ファイルの名前をダブルクリックして再生します。
- ステップ 16** [ファイルを開くプログラムの選択 (Open With)] ウィンドウで、オーディオ 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。
- 該当するオーディオ プレーヤーがリストにない場合は、ウィンドウ下部の [その他 (Other)] タブを選択し、オーディオ プレーヤーの場所を参照してそ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。先ほど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、**ステップ 3** で有効にしたトレースを無効にし、[保存 (Save)] を選択します。

リモート ポート ステータス モニタの使用

リモート ポート ステータス モニタ ツールは、通話のカンパセーション フローをリアルタイムに表示することから、音声認識の問題のトラブルシューティングに役立ちます。表示される情報には、スピーチ入力と信頼度のスコア、システムによる発声の解釈、および通話中の名前と番号の解釈に影響を与える可能性がある検索範囲の変更が含まれます。このツールを使用するには、次の順序で各手順に従ってください。

リモート ポート ステータス モニタをダウンロードする方法

- ステップ 1** ブラウザで、<http://www.ciscounitytools.com> の Cisco Unity Tools Web サイトにアクセスします。
- ステップ 2** [ツール アップデート ログ (Tool Update Log)] 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 モニタ用の [Cisco Unified Communication ツール (Cisco Unified Communication Tools)] 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 Cisco Unity Connection を設定する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] を選択します。
- ステップ 2** [カンパセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページの [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)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 3 [ポート ステータス モニタの出力への接続を許可する IP アドレス (IP Addresses Allowed to Connect for Remote Port Status Monitor Output)] フィールドに、ワークステーションの IP アドレスを入力します。

入力できる IP アドレスは、70 個までです。各 IP アドレスとその次の IP アドレスは、カンマで区切る必要があります。

ステップ 4 [保存 (Save)] を選択します。



CHAPTER 25

Cisco Unity Connection 9.x における Personal Call Transfer Rules に関するトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules 9.x で、Cisco Unity Connection の設定を使用できない」 (P.25-86)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるパーソナル着信転送ルールと宛先」 (P.25-87)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における通話のスクリーニングと保留のオプション」 (P.25-87)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるルールの適用に関する問題」 (P.25-88)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における「すべて転送」ルールに関する問題」 (P.25-92)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における Personal Call Transfer Rules 使用時の電話メニューの動作」 (P.25-92)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Personal Call Transfer Rules に対する診断トレースの使用」 (P.25-94)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Personal Call Transfer Rules に対するパフォーマンス カウンタの使用」 (P.25-95)

Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules 9.x で、Cisco Unity Connection の設定を使用できない

電話インターフェイスの Personal Call Transfer Rules 設定メニューがユーザに対して再生されない場合、または Cisco Personal Communications Assistant で Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールのリンクがユーザに表示されない場合は、Personal Call Transfer Rules Web ツールへのアクセスが可能なサービス クラスにユーザが割り当てられていることを確認してください。

さらに、次の手順に従い、地域無制限機能ライセンス オプションの値が [はい (Yes)] に設定されていることを確認してください。値が [いいえ (No)] に設定されている場合は、パーソナル着信転送ルールを使用できず、言語としてアメリカ英語も使用できません。この問題を解決するには、この機能を有効にするライセンスをインストールし、Cisco Unity Connection を再起動してください (この機能を有効にするには、追加料金が必要になる場合があります。アップデートされたライセンス ファイルの入手方法については、シスコの営業担当にお問い合わせください)。詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Managing Licenses in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。

地域無制限機能ライセンス オプションの値を確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[ライセンス (Licenses)] を選択します。
- ステップ 2** [ライセンス数 (License Count)] の表の下で、[アメリカ英語の使用とパーソナル着信ルーティングルールを許可 (US English Usage and Personal Call Routing Rules Allowed)] (LicRegionIsUnrestricted) の値が [はい (Yes)] に設定されていることを確認します。

Cisco Unity Connection 9.x におけるパーソナル着信転送ルールと宛先

パーソナル着信転送ルールでは着信を、電話、通知先グループ、またはボイスメールに転送することができます。通知先グループには、少なくとも 1 件の電話通知先が含まれている必要があります。SMS デバイスおよび SMTP デバイスを含めることもできます。通知先グループ内の通知先に対しては、通知先の電話機が応答するか、発信者が電話を切るまで、リストされている優先順位で転送が順次試行されません。

ユーザが Messaging Assistant Web ツールで入力した通知デバイスの電話番号は、[通知先の表示 (View Destinations)] ページに表示され、ルール用の通知先として使用できます。通知デバイスが有効になっている必要はありません。これらの事前入力された通知先は、Personal Call Transfer Rules Web ツールでは編集または削除できません。編集できるのは、Messaging Assistant の [通知デバイス (Notification Devices)] ページだけです。

ポケットベル通知先はルール用の通知先としてサポートされていないため、[通知先の表示 (View Destinations)] ページには表示されません。

Cisco Unity Connection 9.x における通話のスクリーニングと保留のオプション

Personal Call Transfer Rules Web ツールで通話のスクリーニング オプションと通話の保留オプションを使用できない場合は、次の情報を使用して、原因のトラブルシューティングを行ってください。

- 通話のスクリーニング オプションと通話の保留オプション (またはそのいずれか) へのアクセスを許可されているサービス クラスに、ユーザが属していることを確認します。



(注) 通話の保留は、プライマリ内線番号への通話だけに適用されます。

- 通話のスクリーニング オプションへのアクセスが許可されたサービス クラスにユーザが属している場合であっても、Personal Call Transfer Rules Web ツールで [電話をスクリーニングする (Screen the Call)] チェックボックスがグレー表示されることがあります。このオプションがグレー表示されている場合は、次の手順に従って問題を解決してください。

Personal Call Transfer Rules Web ツールで [電話をスクリーニングする (Screen the Call)] オプションを有効にする方法

-
- ステップ 1** Personal Call Transfer Rules Web ツールで、[設定 (Preferences)] メニューの [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** [電話の保留とスクリーニングのオプション (Call Holding and Call Screening Options)] ページで、[電話を受ける場合 (Screen Calls)] セクションのオプションが 1 つ以上有効になっていることを確認します。
-

Cisco Unity Connection 9.x におけるルールの適用に関する問題

ルールが期待どおりに適用されない場合は、次の問題が考えられます。

- アクティブなルール設定が作成されているが、ユーザが通話を受信したときにそのルールが適用されない：「[アクティブなルールを持つユーザが通話を受信したときにルールが適用されない \(P.25-88\)](#)」を参照してください。
- 特定の発信者からの着信だけに適用されるはずのルールが、すべての着信に適用される：パーソナル着信転送ルールは、「発信元」条件（「特定の発信元」または「特定の発信元以外」として設定）なしで作成できます。このように設定されていると、ルールがすべての着信に適用されます。
- 会議または予定表のエントリに関連付けられているルールが期待どおりに機能しない：「[会議の条件に基づくルールが正しく適用されない \(P.25-90\)](#)」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：ユーザのプライマリ内線番号、自宅の電話、職場の電話、または携帯デバイスに設定された電話番号、あるいは管理者またはユーザが定義した連絡先に設定された電話番号は、着信の発信者 ID または ANI と一致している必要があります。Cisco Unity Connection で指定されている発信者の電話番号が、着信の発信者 ID または ANI と一致していることを確認してください。
- 時間条件に基づくルールが正しく適用されない：ユーザ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。Cisco Unity Connection の管理 で、ユーザの [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページに移動して、選択されたタイムゾーンを必要に応じて変更してください。

アクティブなルールを持つユーザが通話を受信したときにルールが適用されない

ルール設定が適用されない理由はいくつかあります。

- パーソナル着信転送ルールは、アクティブな基本ルール（標準、オプション、または時間外の各転送ルール）が、基本設定ではなく、パーソナル着信転送ルールを適用するように設定されている場合だけ使用されます。
- ある曜日に対してルール設定を指定し、現在の日付を含む日付範囲に対して別のルール設定を有効にすると、日付範囲のルール設定が優先されます。
- ダイヤル可能な電話番号が完全に指定されていない通知先への転送は、失敗する可能性があります。ほかに転送を試みる通知先がない場合、発信者はボイスメールに転送されます。

次のトラブルシューティング手順を使用して、問題を解決してください。

- パーソナル着信転送ルールを使用するよう、アクティブな基本ルールが設定されていることを確認します。「[Personal Call Transfer Rules を使用するための基本転送ルールの設定](#)」(P.25-89) を参照してください。
- 着信転送ルールのテスト機能を使用して、ルールの有効性を確認します。このテストによって、現在呼び出されているルールがわかります。結果によっては、ルール設定でルールの優先順位を変更する必要があります。



(注) 着信転送ルールのテスト機能を使用するには、テスト対象のルールを含むルール設定が有効またはアクティブになっている必要があります。

- ルール設定の通知先に、ダイヤル可能な電話番号（電話システムに必要なアウトダイヤル アクセスコードを含む）が含まれていることを確認します。
- [規則の設定 (Rules Settings)] ページで、[Personal Call Transfer Rules をすべて無効にする (Disable all processing of Personal Call Transfer Rules)] 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。オンの場合は、すべてのルール処理が無効になります。


Personal Call Transfer Rules を使用するための基本転送ルールの設定

パーソナル着信転送ルールは、アクティブな基本ルール（標準、オプション、または時間外の各転送ルール）が、基本設定ではなく、パーソナル着信転送ルールを適用するように設定されている場合だけ使用されます。

ユーザに対してパーソナル着信転送ルールを有効にするには、次の手順に従ってください。

ユーザが Messaging Assistant を使用して、パーソナル着信転送ルールを適用するように、自分の基本転送ルールを設定することもできます。

個々のユーザに対して Personal Call Transfer Rules を有効にする方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
 - ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、パーソナル着信転送ルールを有効にするユーザのエイリアスを選択します。
- 
- (注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [編集 (Edit)] メニューの [転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
 - ステップ 4** [転送ルール (Transfer Rules)] テーブルで、パーソナル着信転送ルールと組み合わせて使用する転送ルールを選択します。
 - ステップ 5** [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rule)] ページの [この基本ルールがアクティブな場合 (When This Basic Rule Is Active)] フィールドで、[パーソナル着信転送ルールを適用 (Apply Personal Call Transfer Rules)] を選択します。
 - ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
 - ステップ 7** 使用するその他の転送ルールごとに、[ステップ 3](#) から [ステップ 6](#) を繰り返します。

会議の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 予定表の予定に基づく条件がある場合は、ルールが期待どおりに適用されないことがあります。予定表の情報は 30 分ごとにキャッシュされるため、新たに作成された予定がまだキャッシュされていないことがあります。

次のトラブルシューティング手順に従ってください。

- 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 の管理で [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 サービスまたはシステム設定 (Unified Messaging Services or System Settings)] > [外部サービス (External Services)] を展開し、すべての設定が正しいことを確認します。
- 該当するサービスが、ユーザの外部サービスの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 (Users)] を選択し、ユーザを検索します。[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [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)] または [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] を選択します。



(注) 外部サービス アカウントの設定方法の詳細については、『[System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x](#)』の「[Creating Calendar and Contact Integrations in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。

- Exchange サーバと Connection サーバのクロックが、同じ時刻源と同期されていることを確認します。
- 新たに作成された予定表の予定が問題の原因と思われる場合は、即時キャッシュを強制実行することで、予定がキャッシュされるまでの 30 分の時間差を解消できます。「[予定表の予定の強制的な即時キャッシュ](#)」(P.25-90) を参照してください。
- Connection で予定表の情報がキャッシュされる間隔を永続的に変更する方法については、「[Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔の変更](#)」(P.25-91) を参照してください。

カレンダー統合のトラブルシューティングの詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.0 におけるカレンダー統合のトラブルシューティング](#)」(P.6-39) を参照してください。

予定表の予定の強制的な即時キャッシュ

Cisco Unity Connection で予定表情報を強制的に即時キャッシュするには、次の手順に従ってください。

予定表の予定を強制的に即時キャッシュする方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [サービス管理 (Service Management)] を選択します。
- ステップ 2** [オプション サービス (Optional Services)] で、[Connection グループウェア キャッシング サービス (Connection Groupware Caching Service)] に対して [停止 (Stop)] を選択します。
- ステップ 3** 画面表示が更新されたら、[Connection グループウェア キャッシング サービス (Connection Groupware Caching Service)] に対して [開始 (Start)] を選択します。

Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔の変更

Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を永続的に変更するには、適切な手順に従ってください。

- 「Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を変更する方法」 (P.25-91)
- 「Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を変更する方法」 (P.25-91)

Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を変更する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[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。
- 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))] フィールドに、カレンダー統合が設定されているユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- 大きな値に設定すると、Connection サーバへの影響が小さくなりますが、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。小さな値に設定すると、Connection サーバへの影響が大きくなりますが、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、より頻繁に予定表のキャッシュを更新する必要がある予定表ユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- この設定は、[ユーザの基本設定の編集 (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になっているユーザに適用されます。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。
-

Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を変更する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[外部サービス (External Services)] 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 (分) (Normal Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、カレンダー統合が設定されているユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- 大きな値に設定すると、Connection サーバへの影響が小さくなりますが、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。小さな値に設定すると、Connection サーバへの影響が大きくなりますが、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ます。
- ステップ 3** [短い予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Short Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、より頻繁に予定表のキャッシュを更新する必要がある予定表ユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- この設定は、[ユーザの基本設定の編集 (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になっているユーザに適用されます。

ステップ 4 [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x における「すべて転送」ルールに関する問題

「すべて転送」ルールを使用する場合に、次の問題が発生する可能性があります。

- 「すべて転送」ルールを作成できない : Personal Call Transfer Rules Web ツールでは「すべて転送」ルールを作成できません。「すべて転送」ルールを作成できるのは、電話だけです。電話でルールを追加した後に、そのルールを Personal Call Transfer Rules Web ツールで編集することは可能です。Web ツールでは通知先と期間の両方を変更できます。
- 「すべて転送」ルールが期待どおりに適用されない : 「すべて転送」ルールが期待どおりに適用されない場合は、電話システムが必要とするアウトダイヤルアクセス コードが通知先番号に含まれていることを確認します。

Cisco Unity Connection 9.x における Personal Call Transfer Rules 使用時の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どおりに動作しない場合は、次の問題が考えられます。

- ユーザがボイス コマンドを使用してパーソナル着信転送ルールを変更できない : 音声認識機能は、Personal Call Transfer Rules の電話メニュー オプションをまだサポートしていません。パーソナル着信転送ルールを使用する必要があるユーザは、一時的に電話機のキーパッドの使用に切り替える必要があります。一時的に電話機のキーパッドの使用に切り替えるには、「タッチトーンカンパセーション」と発音するか、メインメニューで 9 を押します。
- パーソナル着信転送ルールの電話メニュー オプションが変化する : ユーザに対して再生されるパーソナル着信転送ルール用の電話メニューが変化する場合があります。Personal Call Transfer Rules の電話メニュー オプションは動的に構築され、既存のルール設定および有効化されアクティブになっているルール設定で決まります。
- 着信転送を設定または取り消すための電話メニューを使用できない : 「すべての通話を Cisco Unity Connection に転送する設定または取り消す電話メニュー オプションを使用できない」(P.25-93) を参照してください。
- Cisco Unity Connection を通じた通話の発信と直接ダイヤルすることによる通話の発信で動作が異なる : 「Cisco Unity Connection を通じて発信される通話と、ユーザの電話機に直接発信される通話の動作が異なる」(P.25-93) を参照してください。
- ルールの処理中にコール ループが発生する : 「ルール処理中のコール ループ」(P.25-94) を参照してください。

すべての通話を Cisco Unity Connection に転送する設定または取り消す電話メニュー オプションを使用できない



(注) この項の情報は、Cisco Unified Communications Manager Business Edition (CMBE) には適用されません。

すべての通話を Cisco Unity Connection に転送する設定または取り消す電話メニュー オプションを使用できない場合は、次のトラブルシューティング手順に従ってください。

1. 電話システム用の AXL サーバ設定が正しいことを確認します。Cisco Unity Connection の管理で、[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設定 (Phone System Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [Cisco Unified CM AXL サーバ (Cisco Unified CM AXL Servers)] を選択し、設定を確認します。



(注) AXL サーバの設定の詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Managing the Phone System Integrations in 9.x](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucs_agx.html)」の章を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucs_agx.html から入手可能です。

2. パブリッシャ Cisco Unified CM サーバがシャットダウンしていないか、あるいは Cisco Unity Connection とパブリッシャ Cisco Unified CM サーバとの間にネットワーク接続の問題が発生していないかを確認します。接続をテストするには、[AXL サーバの編集 (Edit AXL Server)] ページの [テスト (Test)] ボタンを使用します。Cisco Unified CM パブリッシャ データベースが停止している場合、Connection では電話の「すべての着信の転送 (CFA)」の設定を変更できません。

すべての着信を Connection に転送するオプションを使用できるのは、Cisco Unified CM バージョン 4.0 以降と統合されている場合だけです。それよりも前のバージョンの Cisco Unified CM または Cisco Unified CM Express では、このオプションを使用できません。

Cisco Unity Connection を通じて発信される通話と、ユーザの電話機に直接発信される通話の動作が異なる

発信者が Cisco Unity Connection の自動受付を通じてユーザに電話したときの動作と、ユーザの電話機に直接ダイヤルしたときの動作が異なる場合があります。一般的に、自動受付を通じて発信される通話にはルールがすぐに適用されますが、直接通話では、電話機の無応答時転送タイマーが時間切れになってから着信が Connection に転送され、そのときルールが適用されます。

通話の発信方法に関係なく、発信者に同じ動作を提供するには、次の手順を使用してください。

1. ルールが適用される前に常にユーザの電話機が呼び出されるように設定するには、すべての着信を Cisco Unity Connection に転送する機能を電話機でオフにします。次に、Personal Call Transfer Rules Web ツールの [設定 (Preferences)] メニューで [規則の設定 (Rules Settings)] を選択します。[規則の設定 (Rules Settings)] ページで、[常にパーソナル着信転送ルールを適用する前にプライマリ内線番号に連絡する (Always Ring Primary Extension Before Applying Call Transfer Rules)] チェックボックスをオンにします。

2. ユーザのルールがすぐに処理されるよう設定するには、すべての着信を Cisco Unity Connection に転送する機能を電話機でオンにします。次に、Personal Call Transfer Rules Web ツールの [設定 (Preferences)] メニューで [規則の設定 (Rules Settings)] を選択します。[規則の設定 (Rules Settings)] ページで、[常にパーソナル着信転送ルールを適用する前にプライマリ内線番号に連絡する (Always Ring Primary Extension Before Applying Call Transfer Rules)] チェックボックスをオフにします。

ルール処理中のコール ループ

コール ループは、Cisco Unity Connection によって転送された着信が Connection に戻されてルールが再び適用されたときに発生する可能性があります。この場合、発信者に対して、ガイダンスが繰り返されたり、同じ通知先に繰り返し転送が試行されたりするなどの一貫性のない対応が行われることがあります。

コール ループ状態を防止するには、次の設定を使用してください。

- Cisco Unity Connection の管理 で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [電話システム (Phone System)] を展開し、該当する電話システムを選択します。[電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページで、[監視転送に対して有効にする (Enable for Supervised Transfers)] 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)] を設定すると、Connection がコール ループの状態を検出して終了させるため、通話が適切に続行されます。
- Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールの [通知先 (Destinations)] > [通知先の表示 (View Destinations)] ページで、任意の電話タイプの通知先に対して [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。これにより、Connection がユーザの携帯電話に着信を転送し、携帯電話が Connection に着信を戻すことで発生するコール ループの問題が解消されます。ループ検出の設定を有効にすると、Connection は次に割り当てられているデバイス (ユーザが通知先グループを作成している場合) に着信を転送するか、追加の通知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。
- ルール通知先に対する [呼び出し回数 (Rings to Wait)] フィールドの値を Cisco Unified Communications Manager の [無応答時転送タイマー (Forward No Answer Timer)] フィールドの値よりも小さくすることで、Connection による着信の制御が維持されるようにします。Cisco Unified CM の [無応答時転送タイマー (Forward No Answer Timer)] の値は、デフォルトで 12 秒に設定されます。呼び出しは約 3 秒ごとに行われます。このため、Connection 通知先の [呼び出し回数 (Rings to Wait)] の値を 3 回に設定すると、Connection による着信の制御が維持されます。Connection によって開始される管理された転送では、ループが始まる前に着信が戻されて、次の通知先またはボイスメールの該当する方に転送されます。

Cisco Unity Connection 9.x の Personal Call Transfer Rules に対する診断トレースの使用

トレースを使用すると、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。診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

パーソナル着信転送ルール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。

- CCL (レベル 10、11、12、13) : 予定表情報にアクセスする際に使用。
- CDE (全レベル) : ルール関連のキャンベーションで使用。

- ConvSub（全レベル）：パーソナル着信転送ルールを電話機で設定する場合に使用。
- ConvRoutingRules（全レベル）：ルールが有効になっているユーザに着信したとき、および通知先の間で着信を転送している間に使用。
- CsWebDav（レベル 10、11、12、13）：予定表情報にアクセスする際に使用。
- RulesEngine（全レベル）：ルールが有効になっているユーザへの着信におけるルール処理で、適切なルールを確認するために使用。ルールのテスト機能を使用するときの適切なルールの確認にも使用されます。

必要に応じて、サポートする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：ルール関連のカンバセーションで使用。
- CuGAL：会議条件が指定されたルール処理で使用し、Exchange から連絡先をインポートする際にも使用。
- MiuCall MiuGeneral：ルールが有効になっているユーザへの着信におけるルール処理で使用。
- PhraseServer：ルール関連のカンバセーションでプロンプトを再生する際に使用。
- Notifier：SMTP メッセージおよび SMS メッセージを送信する際のルール処理で使用。
- TextToSpeech：ルール設定カンバセーションで使用。

Cisco Unity Connection 9.x の Personal Call Transfer Rules に対するパフォーマンス カウンタの使用

Personal Call Transfer Rules 機能に対してパフォーマンス カウンタを使用するには、次の手順に従ってください。

Personal Call Transfer Rules に対してパフォーマンス カウンタを使用する方法

ステップ 1 Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。



(注) RTMT の使用方法については、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手できます。

ステップ 2 RTMT の [システム (System)] メニューで、[パフォーマンス (Performance)] > [パフォーマンスモニタリングを開く (Open Performance Monitoring)] を選択します。

ステップ 3 Connection サーバを展開します。

ステップ 4 [CUC パーソナル着信転送ルール (CUC Personal Call Transfer Rules)] を展開します。

ステップ 5 該当するカウンタを選択します。

- Applicable Rule Found：着信によってルール処理が行われ、該当するルールが見つかった。
- Destinations Tried：パーソナル着信転送ルールが適用されている間に転送が試行された通知先の数。
- PCTR Calls：着信がパーソナル着信転送ルールの処理対象になっている。つまりユーザが、Personal Call Transfer Rules 機能が有効になったサービス クラスに割り当てられ、Cisco Unified CM 電話システムに関連付けられ、パーソナル着信転送ルールを有効化しています。

- Rules Evaluated : 着信でルールが処理されている間に評価されたルールの数。
 - Subscriber Reached : パーソナル着信転送ルールが適用されている間にユーザに到達した回数。
 - Transfer Failed : パーソナル着信転送ルールが適用されている間に、ある通知先への転送が失敗した回数。
 - Voice Mail Reached : パーソナル着信転送ルールが適用されている間にボイスメールに到達した回数。
-



CHAPTER 26

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Personal Communications Assistant (PCA) に関するトラブルシュー ティング

Cisco Personal Communications Assistant (PCA) は、Cisco Unity Connection Web ツールへのアクセスを提供するポータルです。ユーザはここから Cisco Unity Connection のメッセージや個人設定を管理できます。Connection Web ツールには、Messaging Assistant、Messaging Inbox、および Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules が含まれます。Cisco PCA は、インストール時に Connection サーバにインストールされます。

Cisco Personal Communications Assistant 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

Cisco Personal Communications Assistant が正しく動作しない場合は、次の情報を使用して問題を解決してください。

- 問題に関連するエラー メッセージがある場合は、「[Cisco Unity Connection 9.x における Cisco PCA エラー メッセージ](#)」(P.26-99) を参照してください。
- 「[Cisco Unity Connection 9.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスできない](#)」(P.14-120) を参照して、ユーザが Cisco PCA にアクセスできない一般的な理由を確認します。誤った URL を使用した、ブラウザの設定が正しくない、またはサポートされていない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などの理由があります。
- ユーザが Cisco PCA Web サイトをまったく参照できない場合、または Cisco PCA アプリケーションへアクセスする際に問題が生じる場合は、「[Cisco Unity Connection 9.x におけるユーザアクセスと管理者アクセスのトラブルシューティング](#)」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 Master が正しく表示されない、またはまったく表示されない問題の場合は、「[Cisco Unity Connection 9.x における Media Master に関する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問題の場合は、「[Cisco Unity Connection 9.x で、メニュー バーにテキストが表示されない \(Microsoft Windows のみ\)](#)」(P.26-102) を参照してください。
- Tomcat サービスが実行されていることを確認します。「[Cisco Unity Connection 9.x で Tomcat サービスが実行されていることの確認](#)」(P.26-102) を参照してください。
- ロケールをサポートできるように、ブラウザ設定が適切に変更されていることを確認します。

問題を解決できず、Cisco TAC に問題を連絡する場合は、使用中のシステムおよび問題の詳細をお知らせください。

Cisco Unity Connection 9.x における Cisco PCA エラー メッセージ

ユーザには、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）以外に、Cisco PCA 固有のエラー メッセージ、Java プラグインのエラー メッセージ、および Tomcat のエラー メッセージが表示されることがあります。これらは、Cisco PCA にサインインするとき、あるいは Messaging Assistant、Messaging Inbox、または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules を使用するときに表示されます。

ユーザに表示される可能性がある 4 種類のエラー メッセージを、次の表に示します。

ブラウザのエラー メッセージ	ブラウザのエラー メッセージは、Cisco PCA のインストールが失敗した場合、ユーザが Cisco Unity Connection サーバに対するネットワーク アクセス権限を持たない場合、ブラウザが正しく設定されていない場合、あるいはユーザが必要なセキュリティ証明書をインストールしていない場合（Cisco PCA が SSL 接続を使用する場合）に表示されます。
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 ページなどの Cisco PCA ページで表示され、一般にはユーザ クレデンシャルまたは Cisco PCA での操作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 メッセージまたは警告メッセージは、Web ページに Media Master を統合するための Java プラグインをロードするページで表示される、ポップアップ形式のアラートになっています。一般的にこのメッセージは、Media Master が含まれるページに移動して最初に Java プラグインがロードされるときに表示されます。
Tomcat のエラー メッセージ	Tomcat のエラーは、Cisco Unity Connection サーバにファイルの破損やメモリ不足などのシステム エラーがある場合に発生します。通常、Tomcat のエラー メッセージでは、一連のアプリケーション エラーがリストされます。各例外の後には、エラー発生時に Tomcat サービスが実行しようとしていた処理の説明が表示されます。また、例外によっては、エラーに関する説明メッセージも表示されます。エラー メッセージの「例外 (Exception)」セクションと「根本原因 (Root Cause)」セクションには、問題に関する追加情報が表示される場合があります。

具体的なエラー メッセージについては、次の各項を参照してください。

- エラー メッセージ: 「サインイン ステータス - アカウントはロックされました (Sign-In Status - Account Has Been Locked)」
- エラー メッセージ: 「Apache Tomcat/<Version> - HTTP Status 500 - Internal Server Error.」
- エラー メッセージ: 「サイトを利用できません (Site Is Unavailable)」
- エラー メッセージ: 「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Cisco Personal Communications Assistant にサインインできません。Cisco PCA の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Web Inbox. To Use the Web Inbox, You Must Have an Account with a Mailbox)」
- Cisco Unity Connection の管理 または Cisco PCA で PC のマイクを使用中のエラー メッセージ: 「<メッセージを保存> できませんでした (Failed to <Save Message>)」

エラー メッセージ : 「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-In Status – Account Has Been Locked)」

エラー メッセージ「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-in status – account has been locked)」が表示された場合は、ユーザのサインイン失敗回数が許可された上限を超えた可能性があります (この上限は、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [認証規則 (Authentication Rules)] ページで設定します)。ユーザが自分の資格情報を忘れた可能性や、認証されていないユーザがアクセスを試みた可能性もあります。

次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。

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 の管理 で、[ユーザ (Users)] > 各ユーザの [パスワードの設定の編集 (Edit Password Settings)] ページに移動し、[パスワードの選択 (Choose Password)] メニューから [Web アプリケーション (Web Application)] を選択します。[Web アプリケーション パスワードの設定 (Web Applications Password Settings)] で、ユーザ クレデンシャルのステータスを確認し、パスワードが管理者によってロックされていないか、サインインに失敗していないか、またはサインインの失敗回数が許容値を超えたためにパスワードがロックされていないかを確認できます。
2. ユーザ アカウントのロックを解除するには、Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] > 各ユーザの [パスワードの設定の編集 (Edit Password Settings)] ページに移動し、[パスワードの選択 (Choose Password)] メニューから [Web アプリケーション (Web Application)] を選択します。[Web アプリケーション パスワードの設定 (Web Applications Password Settings)] で、[パスワードのロック解除 (Unlock Password)] を選択します。

エラー メッセージ : 「Apache Tomcat/<Version> – HTTP Status 500 – Internal Server Error.」

インストール時にファイルが破損したり、Tomcat のメモリが破損すると、ユーザにエラー メッセージ「Apache Tomcat/<version> – HTTP status 500 – internal server error.」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 のエラー ページで例外の根本原因が示されていないかチェックします。次のような例外メッセージが示されている場合は、ファイルまたはメモリが破損しています。

```
java.lang.ClassFormatError: <classpath>/<classname> (Illegal constant pool index)
```

Cisco TAC にお問い合わせください。

エラー メッセージ : 「サイトを利用できません (Site Is Unavailable)」

ユーザにエラー メッセージ「Site Is Unavailable」が表示された場合は、Apache Tomcat サービスが実行されていることを確認します。「Cisco Unity Connection 9.x で Tomcat サービスが実行されていることの確認」(P.26-102) を参照してください。

エラー メッセージ「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Cisco Personal Communications Assistant にサインインできません。Cisco PCA の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Web Inbox. To Use the Web Inbox, You Must Have an Account with a Mailbox)」

有効なクレデンシャルはあるが、関連する Cisco Unity Connection メールボックスのないユーザが Cisco Personal Communications Assistant にサインインしようとすると、エラー「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Cisco Personal Communications Assistant にサインインできません。Cisco PCA の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Web Inbox. To Use the Web Inbox, You Must Have an Account with a Mailbox)」

この問題を解決するには、そのユーザ用にメールボックス付きのアカウントを作成します。Cisco Unity Connection 管理者は、自分の Cisco Unity Connection アカウントを管理するために Cisco PCA にサインインする際に使用するユーザ アカウントを、Cisco Unity Connection の管理へのサインインに使用しないことを推奨します。

Cisco Unity Connection の管理 または Cisco PCA で PC のマイクを使用中のエラー メッセージ「<メッセージを保存> できませんでした (Failed to <Save Message>)」

既存の .wav ファイルをアップロード中、または PC のマイクを使用して新しい録音済みメッセージを音声名またはグリーティングとして保存するときに、失敗した操作に関するエラー メッセージを受け取ることがあります。たとえば、PC のマイクを使用して新しいグリーティングを保存するときに、「グリーティングを保存できませんでした (Failed to Save Greeting)」というエラー メッセージが表示されます。このエラー メッセージは、Cisco Unity Connection の Cisco Unity Connection の管理 (CUCA) または Cisco Personal Communications Assistant (CPCA) Web アプリケーションが使用され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せん。

```
Exception in thread "Timeout guard" java.security.AccessControlException: access denied
(java.net.SocketPermission 10.93.231.234:8443 connect,resolve)
```

録音されたメッセージを正常に送信するには、Connection サーバの IP アドレスを使用し、一般的に java.policy と名付けられるクライアント側の JRE セキュリティ プロファイル ファイルに対し、次のエントリを追加します。クラスタに対しては、各パブリッシャとサブスクリバに対してエントリを追加する必要があります。

```
permission java.net.SocketPermission "10.93.237.101:8443", "connect,resolve";
```

java.policy セキュリティ プロファイル ファイルを変更しようとしているときにアクセス許可のエラーが発生した場合は、親からの固有のアクセス許可ではなく、読み取り専用ではないアクセス許可を設定してください。

Cisco Unity Connection 9.x で、メニュー バーにテキストが表示されない (Microsoft Windows のみ)

Cisco Personal Communications Assistant Web ツールのメニュー バーにテキストが表示されず、メニュー項目を示す下向きの矢印だけが表示される場合は、次の手順に従ってください。

Cisco Personal Communications Assistant のメニュー バーに必要な DLL を再登録する方法

- ステップ 1 ユーザのワークステーションで、[スタート (Start)] を選択し、[ファイル名を指定して実行 (Run)] を選択します。
- ステップ 2 [ファイル名を指定して実行 (Run)] ウィンドウに「**regsvr32 msscript.ocx**」と入力し、[OK] を選択します。
- ステップ 3 DLL の登録が成功したことを通知するダイアログボックスで、[OK] を選択します。
- ステップ 4 [スタート (Start)] を選択し、[ファイル名を指定して実行 (Run)] を選択します。
- ステップ 5 [ファイル名を指定して実行 (Run)] ウィンドウに「**regsvr32 dispex.dll**」と入力し、[OK] を選択します。
- ステップ 6 DLL の登録が成功したことを通知するダイアログボックスで、[OK] を選択します。
- ステップ 7 [スタート (Start)] を選択し、[ファイル名を指定して実行 (Run)] を選択します。
- ステップ 8 [ファイル名を指定して実行 (Run)] ウィンドウに **regsvr32 dispex.dll** と入力し、[OK] を選択します。
- ステップ 9 DLL の登録が成功したことを通知するダイアログボックスで、[OK] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x で Tomcat サービスが実行されていることの確認

Tomcat サービスが実行されていることを確認し、必要に応じて Tomcat サービスを再起動するには、次のタスクを実行してください。

1. 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、Tomcat サービスが実行されていることを確認します。次の、該当する手順に従ってください。
 - 「[Real-Time Monitoring Tool \(RTMT\) 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方法](#)」 (P.26-102)
 - 「[コマンドライン インターフェイス \(CLI\) 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方法](#)」 (P.26-103)
2. 必要に応じて、コマンドライン インターフェイス (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 インターフェイス \(CLI\) を使用して Tomcat サービスを再起動する方法](#)」 (P.26-103) の手順を参照してください。

Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する方法

- ステップ 1 Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。



(注) RTMT の使用方法については、該当する『*Cisco Unified Real Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

ステップ 2 [システム (System)] メニューで、[サーバ (Server)] > [重要なサービス (Critical Services)] を選択します。

ステップ 3 [システム (System)] タブで Cisco Tomcat を探し、そのステータスを表示します。ステータスはアイコンで示されます。

コマンドライン インターフェイス (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方法

ステップ 1 コマンドライン インターフェイス (CLI) のコマンド **utils service list** を使用して、すべてのサービスを表示します。



(注) CLI コマンドの使用方法については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

ステップ 2 CLI 出力をスキャンして Cisco Tomcat サービスを探し、そのステータスが [開始済み (Started)] であることを確認します。

コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスを再起動する方法

ステップ 1 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 コマンドの使用方法については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。



CHAPTER 27

Cisco Unity Connection における Web Inbox のトラブルシューティング

Web Inbox アプリケーションは、Cisco Unity Connection サーバに保存されたボイス メッセージと確認メッセージへのアクセスを提供します。Web Inbox を使用すると、Web ブラウザを使用して Connection ボイス メッセージを再生、作成、返信または転送、および管理できます。Web Inbox は、インストール時に Connection サーバにインストールされます。

Web Inbox 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

Web Inbox アプリケーションが正しく動作しない場合は、次の情報を使用して問題を解決してください。

- 問題に関連するエラー メッセージがある場合は、「[Web Inbox のエラー メッセージ \(Cisco Unity Connection における\)](#)」(P.27-105) を参照してください。
- 「[ユーザが Cisco Unity Connection の Web Inbox にアクセスできない](#)」(P.27-107) を参照して、ユーザが Web Inbox にアクセスできない一般的な理由を確認します。誤った URL を使用した、ブラウザの設定が正しくない、またはサポートされていない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などの理由があります。
- Web Inbox にサインインするときに、余分なブラウザ ウィンドウが表示される場合は、「[Web Inbox にサインイン後、Internet Explorer 7 に余分なブラウザ ウィンドウが表示される](#)」(P.27-108) を参照してください。
- ブラウザの左下に警告イメージが表示される場合は、「[Internet Explorer 7 で Web Inbox にサインイン後、ブラウザ ウィンドウの左下に警告の画像が表示される](#)」(P.27-108) を参照してください。
- [Adobe Flash Player 設定 (Adobe Flash Player Settings)] ダイアログボックスは表示されるが、ダイアログ内のオプションを選択できない場合は、「[\[Adobe Flash Player 設定 \(Adobe Flash Player Settings\)\] ボックスが応答しない \(Firefox を搭載した Mac OS X のみ\)](#)」(P.27-109) を参照してください。
- Web Inbox にメッセージが表示されない場合は、「[Web Inbox でメッセージが表示されない](#)」(P.27-109) を参照してください。
- [送信済み (Sent)] フォルダに送信済みアイテムがなにも表示されない場合は、「[Web Inbox で送信済みメッセージが表示されない](#)」(P.27-110) を参照してください。
- Tomcat サービスが実行されていることを確認します。「[Cisco Unity Connection で Tomcat サービスが実行されていることの確認](#)」(P.27-110) を参照してください。
- 64 ビット版の Windows 7 の Internet Explorer 9 で Web Inbox が開かない場合は、「[64 ビット版の Windows 7 の Internet Explorer 9 で Web Inbox が動作しない](#)」(P.27-111) を参照してください。

問題を解決できず、Cisco TAC に問題を連絡する場合は、使用中のシステムおよび問題の詳細をお知らせください。

Web Inbox のエラー メッセージ (Cisco Unity Connection における)

ユーザには、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) 以外に、Web Inbox 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 メッセージが表示されることがあります。これらは、Web Inbox にサインインするとき、使用するときに表示されます。

ユーザに表示される可能性がある 4 種類のエラー メッセージを、次の表に示します。

ブラウザのエラー メッセージ	ブラウザのエラー メッセージは、Web Inbox のインストールが失敗した場合、ユーザが Cisco Unity Connection サーバに対するネットワーク アクセス権限を持たない場合、ブラウザが正しく設定されていない場合、あるいはユーザが必要なセキュリティ証明書をインストールしていない場合 (Web Inbox が SSL 接続を使用する場合) に表示されます。
Web Inbox 固有のエラー メッセージ	Web Inbox 固有のエラー メッセージは、サインイン ページなどの Web Inbox ページで表示され、一般にはユーザ クレデンシャルまたは Web Inbox での操作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 メッセージまたは警告メッセージは、Quicktime プラグインの録音および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。一般的にこのメッセージは、コントロールが含まれるページに移動して最初に Quicktime プラグインがロードされるときに表示されます。
Tomcat のエラー メッセージ	Tomcat のエラーは、Cisco Unity Connection サーバにファイルの破損やメモリ不足などのシステム エラーがある場合に発生します。通常、Tomcat のエラー メッセージでは、一連のアプリケーション エラーがリストされます。各例外の後には、エラー発生時に Tomcat サービスが実行しようとしていた処理の説明が表示されます。また、例外によっては、エラーに関する説明メッセージも表示されます。エラー メッセージの「例外 (Exception)」セクションと「根本原因 (Root Cause)」セクションには、問題に関する追加情報が表示される場合があります。

具体的なエラー メッセージについては、次の各項を参照してください。

- エラー メッセージ: 「サインイン ステータス - アカウントはロックされました (Sign-In Status - Account Has Been Locked)」
- エラー メッセージ: 「Apache Tomcat/<Version> - HTTP Status 500 - Internal Server Error.」
- エラー メッセージ: 「サイトを利用できません (Site Is Unavailable)」
- エラー メッセージ: 「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Web Inbox にサインインできません。Web Inbox の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Web Inbox. To Use the Web Inbox, You Must Have an Account with a Mailbox)」

エラー メッセージ: 「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-In Status – Account Has Been Locked)」

エラー メッセージ「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-in status – account has been locked)」が表示された場合は、ユーザのサインイン失敗回数が許可された上限を超えた可能性があります (この上限は、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [認証規則 (Authentication Rules)] ページで設定します)。ユーザが自分の資格情報を忘れた可能性や、認証されていないユーザがアクセスを試みた可能性もあります。

次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。

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 の管理 で、[ユーザ (Users)] > 各ユーザの [パスワードの設定の編集 (Edit Password Settings)] ページに移動し、[パスワードの選択 (Choose Password)] メニューから [Web アプリケーション (Web Application)] を選択します。[Web アプリケーション パスワードの設定 (Web Applications Password Settings)] で、ユーザ クレデンシャルのステータスを確認し、パスワードが管理者によってロックされていないか、サインインに失敗していないか、またはサインインの失敗回数が許容値を超えたためにパスワードがロックされていないかを確認できます。
2. ユーザ アカウントのロックを解除するには、Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] > 各ユーザの [パスワードの設定の編集 (Edit Password Settings)] ページに移動し、[パスワードの選択 (Choose Password)] メニューから [Web アプリケーション (Web Application)] を選択します。[Web アプリケーション パスワードの設定 (Web Applications Password Settings)] で、[パスワードのロック解除 (Unlock Password)] を選択します。

エラー メッセージ: 「Apache Tomcat/<Version> – HTTP Status 500 – Internal Server Error.」

インストール時にファイルが破損したり、Tomcat のメモリが破損すると、ユーザにエラー メッセージ「Apache Tomcat/<version> – HTTP status 500 – internal server error.」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 のエラー ページで例外の根本原因が示されていないかチェックします。次のような例外メッセージが示されている場合は、ファイルまたはメモリが破損しています。

```
java.lang.ClassFormatError: <classpath>/<classname> (Illegal constant pool index)
```

Cisco TAC にお問い合わせください。

エラー メッセージ: 「サイトを利用できません (Site Is Unavailable)」

ユーザにエラー メッセージ「Site Is Unavailable」が表示された場合は、Apache Tomcat サービスが実行されていることを確認します。「Cisco Unity Connection で Tomcat サービスが実行されていることの確認」(P.27-110) を参照してください。

エラー メッセージ「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Web Inbox にサインインできません。Web Inbox の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Web Inbox. To Use the Web Inbox, You Must Have an Account with a Mailbox)」

有効なクレデンシャルはあるが、関連する Cisco Unity Connection メールボックスのないユーザが Web Inbox にサインインしようとする、エラー「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Web Inbox にサインインできません。Web Inbox の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Web Inbox. To Use the Web Inbox, You Must Have an Account with a Mailbox)」

この問題を解決するには、そのユーザ用にメールボックス付きのアカウントを作成します。Cisco Unity Connection 管理者は、自分の Cisco Unity Connection アカウントを管理するために Web Inbox にサインインする際に使用するユーザ アカウントを、Cisco Unity Connection の管理へのサインインに使用しないことを推奨します。

ユーザが Cisco Unity Connection の Web Inbox にアクセスできない

ユーザが Web Inbox ページにアクセスできない場合は、次の原因が考えられます。

- URL が大文字と小文字を区別する：ユーザは、<http://<Cisco Unity Connection server>/inbox> で Web Inbox にアクセスできます。ただし、URL で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設定が正しくない：ユーザがどの Web Inbox ページにもアクセスできない場合は、ユーザのブラウザまたはクライアントワークステーションが正しく設定されていない可能性があります。『User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x』のとおり、ブラウザとクライアントワークステーションが設定されていることを確認してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_setup/guide/9xcucuwsx.html から入手可能です。
- サポートされていないソフトウェアがクライアントワークステーションにインストールされている：サポートされていない組み合わせのソフトウェア、またはサポートされていないサードパーティ製アプリケーションが、ユーザのワークステーションにインストールされていないことを確認します。『Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection and the Software on User Workstations』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/compatibility/matrix/cucclientmtx.html から入手可能です。

Web Inbox にサインイン後、Internet Explorer 7 に余分なブラウザ ウィンドウが表示される

Internet Explorer 7 で Web Inbox にサインイン後、余分なウィンドウが表示された場合（Web Inbox ウィンドウの複製。ただし、メッセージ領域の上に Web Inbox コントロールは表示されない）、次の手順を実行して余分なウィンドウを表示しないようにします。

Internet Explorer 7 で余分な Web Inbox ブラウザ ウィンドウを表示しないように設定する方法

- ステップ 1** Internet Explorer 7 で、[ツール (Tools)] > [インターネット オプション (Internet Options)] を選択します。
- ステップ 2** [インターネット オプション (Internet Options)] ウィンドウで、[セキュリティ (Security)] タブをクリックします。
- ステップ 3** [インターネット (Internet)] ゾーンを選択します。
- ステップ 4** [このゾーンのセキュリティのレベル (Security Level for this Zone)] で [レベルのカスタマイズ (Custom Level)] を選択します。
- ステップ 5** [その他 (Miscellaneous)] セクションで [異なるドメイン間のサブフレームの移動 (Navigate Sub-Frames Across Different Domains)] を探し、[有効 (Enable)] を選択します。
- ステップ 6** [OK] を選択して [セキュリティ設定 (Security Settings)] ウィンドウを閉じます。
- ステップ 7** [インターネット オプション (Internet Options)] ウィンドウで [ローカルインターネット (Local Internet)] ゾーンを選択します。
- ステップ 8** [このゾーンのセキュリティのレベル (Security Level for this Zone)] で [レベルのカスタマイズ (Custom Level)] を選択します。
- ステップ 9** [その他 (Miscellaneous)] セクションで [異なるドメイン間のサブフレームの移動 (Navigate Sub-Frames Across Different Domains)] を探し、[有効 (Enable)] を選択します。
- ステップ 10** [OK] を選択して [セキュリティ設定 (Security Settings)] ウィンドウを閉じます。
- ステップ 11** [OK] をクリックして、[インターネット オプション (Internet Options)] ウィンドウを閉じます。

Internet Explorer 7 で Web Inbox にサインイン後、ブラウザ ウィンドウの左下に警告の画像が表示される

Internet Explorer 7 を使用して Web Inbox にログイン中に、ブラウザの左下に警告の画像が表示された場合は、このブラウザではポップアップブロックのオプションを有効にする必要があります。

ポップアップ ブロックのオプションを有効にする方法

- ステップ 1** Internet Explorer 7 で、[ツール (Tools)] > [インターネット オプション (Internet Options)] を選択します。
- ステップ 2** [インターネット オプション (Internet Options)] ウィンドウで、[プライバシー (Security)] タブをクリックします。

- ステップ 3** [ポップアップブロック (Pop-up Blocker)] セクションで [ポップアップブロックを有効にする (Turn On Pop-up Blocker)] オプションを選択します。
- ステップ 4** [OK] をクリックして、[インターネット オプション (Internet Options)] ウィンドウを閉じます。

[Adobe Flash Player 設定 (Adobe Flash Player Settings)] ボックスが応答しない (Firefox を搭載した Mac OS X のみ)

Web Inbox で初めてメッセージを作成するために録音ボタンを押すと、[Adobe Flash Player 設定 (Adobe Flash Player Settings)] ダイアログボックスが表示され、Web Inbox がマイクにアクセスできるよう許可するかどうかを確認されます。場合によっては、このダイアログボックスが表示されても、このダイアログボックスのどのオプションも選択できず、メッセージの音声を録音できないことがあります。Flash Player のグローバル プライバシー設定を変更し、ダイアログボックスが表示されないようにするには、次の手順を実行します。



(注) この手順を実行するには、Adobe Macromedia Web サイトを開けるようインターネット アクセスが必要です。

Flash Player のグローバル プライバシー設定を変更し、Web Inbox がコンピュータのマイクにアクセスできるようにする方法

- ステップ 1** Web Inbox にアクセスするために使用する Web ブラウザで、Adobe Flash Player の設定マネージャの [Web サイトのプライバシー設定 (Website Privacy Settings)] パネルを開きます。URL は http://www.macromedia.com/support/documentation/en/flashplayer/help/settings_manager06.html です。
- ステップ 2** Adobe Flash Player の設定マネージャの [Web サイトのプライバシー設定 (Website Privacy Settings)] パネルの [訪問済み Web サイト (Visited Websites)] テーブルで、Web Inbox に対応する Web サイトを探して選択します。
- ステップ 3** Web Inbox サイトを選択中に、プライバシー設定として [常に許可 (Always Allow)] を選択します。この変更を行うと、Web Inbox はユーザに許可を得るよう指示することなく、コンピュータのマイクにアクセスできるようになります。

Web Inbox でメッセージが表示されない

表示中のフォルダにメッセージがあるにもかかわらず、Web Inbox にメッセージが表示されない場合は、ブラウザ キャッシュをクリアします (キャッシュをクリアする方法については、ブラウザのマニュアルを参照してください)。

Web Inbox で送信済みメッセージが表示されない

Web Inbox の [送信済み (Sent)] フォルダに送信済みメッセージを表示するには、[送信済みメッセージ (Sent Messages)] 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、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > Cisco Unity Connection の管理の [メッセージング (Messaging)] ページの [送信済みメッセージ : 保持期間 (日) (Sent Messages: Retention Period (in Days))] 設定を、ゼロ以上の値に変更します。送信済みメッセージは、ユーザのメールボックスのクォータの対象となるため、この設定の値を高く設定すると、Web Inbox から定期的に送信済みメッセージを管理しなければ、ユーザのメールボックスが送信済みメッセージでいっぱいになることがあります。

Cisco Unity Connection で Tomcat サービスが実行されていることの確認

Tomcat サービスが実行されていることを確認し、必要に応じて Tomcat サービスを再起動するには、次のタスクを実行してください。

1. 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、Tomcat サービスが実行されていることを確認します。次の、該当する手順に従ってください。
 - 「Real-Time Monitoring Tool (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方法」(P.27-110)
 - 「コマンドライン インターフェイス (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方法」(P.27-111)
2. 必要に応じて、コマンドライン インターフェイス (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 インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスを再起動する方法」(P.27-111) の手順を参照してください。

Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する方法

ステップ 1 Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。



(注) RTMT の使用方法については、該当する『Cisco Unified Real Time Monitoring Tool Administration Guide』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

ステップ 2 [システム (System)] メニューで、[サーバ (Server)] > [重要なサービス (Critical Services)] を選択します。

ステップ 3 [システム (System)] タブで Cisco Tomcat を探し、そのステータスを表示します。ステータスはアイコンで示されます。

コマンドライン インターフェイス (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方法

- ステップ 1** コマンドライン インターフェイス (CLI) のコマンド **utils service list** を使用して、すべてのサービスを表示します。



(注) CLI コマンドの使用方法については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

- ステップ 2** CLI 出力をスキャンして Cisco Tomcat サービスを探し、そのステータスが [開始済み (Started)] であることを確認します。

コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスを再起動する方法

- ステップ 1** 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 コマンドの使用方法については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

64 ビット版の Windows 7 の Internet Explorer 9 で Web Inbox が動作しない

64 ビット版の Windows 7 の Internet Explorer 9 で Web Inbox が正常に動作しない場合は、システムにメディア機能パックがインストールされていることを確認してください。



CHAPTER 28

Cisco Unity Connection の HTML 通知に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection では、エンド ユーザに対する新しいボイス メッセージに、SMTP ベースの HTML 通知を送信できます。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。カスタマイズされたアイコン、ヘッダ、およびフッタに加え、Cisco Unity Connection Mini Web Inbox にアクセスするためのリンクを含む HTML 通知を受信できるという柔軟性があります。Connection Mini Web Inbox は、コンピュータやモバイル デバイスでボイス メッセージを再生できるプレーヤーです。

HTML テンプレートを作成中は、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。テンプレートを作成中、およびレンダリング中のチェックリストに関する詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection 9.x*』の「[Adding, Modifying, or Deleting a Notification Template in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「Checklist for Creating and Rendering a Template - Must haves」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection Mini Web Inbox の「必需品」に関する詳細については、『*Quick Start Guide for the Cisco Unity Connection Mini Web Inbox*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/quick_start/guide/9xcucqsgminiinbox.html から入手可能です。



(注)

特定の URL パラメータが必要なので、Connection Mini Web Inbox は常に通知メールから開くことを推奨します。

HTML 通知および Connection Mini Web Inbox 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

HTML 通知または Connection Mini Web Inbox が正常に動作しない場合は、次の方法を実行して問題を解決してください。

- ユーザが HTML 通知を受け取っていない場合は、「[ユーザーが HTML 通知を受信しない](#)」(P.28-113) の項を確認してください。
- Microsoft Outlook で、電子メール通知の画像が表示されない場合は、「[Microsoft Outlook で画像が表示されない](#)」(P.28-113) の項を確認してください。
- Internet Explorer 8 で、電子メール通知の画像が表示されない場合は、「[Internet Explorer 8 で画像が表示されない](#)」(P.28-114) の項を確認してください。
- IBM Lotus Notes で、電子メール通知の画像が表示されない場合は、「[IBM Lotus Notes で画像が表示されない](#)」(P.28-115) の項を確認してください。

- 電子メール通知のハイパーリンクが表示されない場合は、「電子メール通知にハイパーリンクが表示されない」(P.28-115) の項を確認してください。
- Connection Mini Web Inbox を起動できない場合は、「Connection Mini Web Inbox を起動できない」(P.28-115) の項を参照してください。
- Internet Explorer で、更新された Connection Mini Web Inbox を表示できない場合は、「Internet Explorer で、更新された Cisco Unity Connection Mini Web Inbox インターフェイスを表示できない」(P.28-115) の項を参照してください。
- Connection Mini Web Inbox を使用し、コンピュータでメッセージを再生および録音できない場合は、「Cisco Unity Connection Mini Web Inbox を使用し、ボイス メッセージの再生と録音を行えない」(P.28-116) の項を参照してください。

ユーザが HTML 通知を受信しない

ユーザが HTML 通知を受信しない場合は、次の手順を実行します。

- 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、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Setting Up HTML, SMTP, and SMS \(SMPP\) Message Notifications in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Setting Up HTML or SMTP Message Notifications in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。
- Connection サーバから、スマート ホストに ping を送信します。ping に失敗した場合、ネットワーク接続が動作していない可能性があるため、ネットワーク接続を回復する必要があります。
- 「Connection Notifier」サービスが正常に動作していることを確認します。
- HTML 通知デバイスが使用可能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、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Notification Devices in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html から入手可能です。
- ユーザ向けの HTML 通知を設定する際、有効な電子メール 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、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Notification Devices in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html から入手可能です。

Microsoft Outlook で画像が表示されない

Microsoft Outlook クライアントを使用して電子メール通知を確認しているが、通知の中の画像が表示されない場合は、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、[画像の表示 (Show Images)] オプションを選択します。

- Microsoft Outlook に画像を表示するための、最小要件が満たされていることを確認します。Microsoft Outlook の設定を確認するには、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「Configuring an Email Account to Access Cisco Unity Connection 9.x Voice Messages」の章の「[Configuring Microsoft Outlook to Display Images in an HTML Message Notification](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_setup/guide/9xcucuwsx.html から入手可能です。
- 認証モードが選択されている場合は、正しいクレデンシャルが入力されていることを確認します。
- 誤ったパスワードを連続で 3 回入力すると、Connection は二度とプロンプトを表示しなくなるため、Outlook を再起動する必要があります。クレデンシャルを入力し、通知の画像を表示するには、Outlook を再起動する必要があります。
- 初回インスタンスでクレデンシャルを求められたときに、[キャンセル (Cancel)] ボタンをクリックして Connection のクレデンシャルを入力しなかった場合、電子メール通知には画像は表示されません。Connection のクレデンシャルを入力し、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 を再起動しても、電子メール通知に画像が表示されない場合は、次の手順を実行します。
 1. Windows マシンの *C:\Program Files\Common Files\Microsoft Shared\MSORUN* で、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ます。バージョンについては、[Outlook 2007](#) および [Outlook 2010](#) 修正プログラムの詳細を参照してください。
 2. Outlook を再起動後、タスク マネージャのウィンドウで Outlook.exe の実行中のプロセスをすべて終了し、Outlook が実行されていないことを確認します。MSO.DLL への変更は、Outlook を正常にシャットダウンし、再起動してからのみ反映されます。
- AllowImageProxyAuth のレジストリ エントリは、DWORD に対してのみ行われていることを確認します。
- すべての推奨設定を実行しても画像がまったく表示されない場合は、Connection サーバと Internet Explorer とのネットワーク接続を確認します。これを行うには、画像のリンクをコピーし、ブラウザで手動で開いてみます。
 - Wireshark キャプチャを使用し、通信においてポート 443 または 8443 を流れる SSL パケットをフィルタリングすることにより、接続を確認できます。

Internet Explorer 8 で画像が表示されない

Microsoft Internet Explorer 8 を使用して電子メール通知を確認しているが、画像が表示されない場合は、次の手順を実行します。

- 画像を表示するオプションが有効になっていることを確認します。詳細については、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring an Email Account to Access Cisco Unity Connection 9.x Voice Messages](#)」の章の「Images Are Not Displayed on Internet Explorer 8」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_setup/guide/9xcucuwsx.html から入手可能です。
- 認証モードが選択されている場合は、正しいクレデンシャルが入力されていることを確認します。認証モードの選択方法については、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring an Email Account to Access Cisco Unity Connection 9.x Voice Messages](#)」の章の「Configuring the Authentication Mode」の項を参照してください。このドキュ

メントは、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_setup/guide/9xcucuwsx.html
 ml から入手可能です。

IBM Lotus Notes で画像が表示されない

IBM Lotus Notes を使用して電子メール通知を確認しているが、画像が表示されない場合は、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、[画像の表示 (Show Images)] 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は、正しいクレデンシャルが入力されていることを確認します。認証モードの選択方法については、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring an Email Account to Access Cisco Unity Connection 9.x Voice Messages](#)」の章の「[Configuring the Authentication Mode](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_setup/guide/9xcucuwsx.html
 ml から入手可能です。

電子メール通知にハイパーリンクが表示されない

通知テンプレートのハイパーリンクが、通知内に表示されない場合は、Cisco Unity Connection の管理の HTML 通知テンプレートが有効な HTML タグを使用しており、すべてのアイテム（静的、アクション、およびステータス アイテム）が正しく指定されていることを確認する必要があります。

タグとアイテムを定義する方法については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Adding, Modifying, or Deleting a Notification Template in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html
 から入手できます。

Connection Mini Web Inbox を起動できない

Connection Mini Web Inbox を起動できない場合は、次の設定が正しく行われているか確認します。

- ユーザに割り当てられた COS で、Web Inbox が有効になっていることを確認します。
- Connection Mini Web Inbox を開こうとしているメッセージが削除されていないことを確認します。
- 有効なユーザ名を使用し、ログインしていることを確認します。

Internet Explorer で、更新された Cisco Unity Connection Mini Web Inbox インターフェイスを表示できない

更新された Connection Mini Web Inbox のインターフェイスを表示する方法

ステップ 1 Internet Explorer を開き、[ツール (Tools)] を開きます。

- ステップ 2** [インターネット オプション (Internet Options)] の [閲覧の履歴 (Browsing History)] セクションで、[設定 (Settings)] 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 (Temporary Internet Files and History Settings)] ウィンドウで、[保存しているページの新しいバージョンがあるかどうかの確認 (Check the newer version of stored pages)] オプションの [Web サイトを表示するたびに確認する (Every time I visit the webpage)] を選択します。
- ステップ 4** [OK] をクリックします。
-

Cisco Unity Connection Mini Web Inbox を使用し、ボイス メッセージの再生と録音を行えない

Connection Mini Web Inbox を使用し、コンピュータでボイス メッセージの再生と録音を行えない場合は、次の手順を確認します。

- 外線番号が設定されているかどうかを確認します。HTML 通知デバイスの外線番号およびその他のフィールドの設定方法については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「Notification Devices in Cisco Unity Connection 9.x」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html から入手可能です。
- コールバック番号が設定されているかどうかを確認します。
- エンド ユーザが電話に応答することを確認します。



CHAPTER 29

Cisco Unity Connection 9.x における Media Master に関するトラブルシューティング

Media Master を使用すると、電話やコンピュータのマイクとスピーカを使用し、録音と再生を行えます。Media Master は、録音を行える Cisco Unity Connection の管理 の各ページと、Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0 および Messaging Assistant にも表示されます (Media Master は、Cisco ViewMail for Microsoft Outlook または Connection の Web Inbox では使用されません)。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x アプリケーションで Media Master が正しく表示または機能しない」 (P.29-118)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における Media Master での電話機を使用した再生と録音」 (P.29-120)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のワークステーションに保存されたファイルを Media Master で開くときの問題」 (P.29-122)

Cisco Unity Connection 9.x アプリケーションで Media Master が正しく表示または機能しない

Media Master は、クライアントワークステーションにインストールされたオペレーティングシステムやブラウザソフトウェアによっては正しく表示されなかったり、正しく機能しなかったりする場合があります。次の点を確認してください。

- ブラウザの設定が正しいことを確認します。Cisco PCA および Web ツールを使用できるように各ユーザワークステーションの Web ブラウザを設定する方法については、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Setting Up Access to the Cisco Personal Communications Assistant in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「Configuring a Web Browser to Access the Cisco PCA in Cisco Unity Connection 9.x」の項を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_setup/guide/9xcucuwx.html から入手可能です。
- Cisco Unity Connection とユーザワークステーションにインストールされたソフトウェアのバージョンの組み合わせが、サポートされていることを確認します。『*Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection and the Software on User Workstations*』を参照してください。このドキュ

メントは

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/compatibility/matrix/cucclientmtx.html から入手可能です。

- ユーザのワークステーションにインストールされたセキュリティ ソフトウェア、および VPN ソフトウェアによっては、Media Master アプレットに問題が生じる可能性があります。特に、パーソナル ファイアウォール機能を備えたソフトウェアは、問題を引き起こす可能性があります。このようなソフトウェアを使用している場合は、ソフトウェア ベンダーに問い合わせ、Media Master アプレットが Connection サーバに接続できるようにするための設定を確認するか、またはユーザのクライアント ワークステーションで、競合するセキュリティ ソフトウェアおよび VPN ソフトウェアを無効にするか、削除してください。
- Media Master が含まれる Cisco PCA ページ（たとえば、Connection 9.0 の Messaging Inbox Web ツールでのボイス メッセージや Messaging Assistant Web ツールでのグリーティング ページなど）にエンド ユーザが移動したときに、ブラウザが応答しなかったりクラッシュする場合は、Java ランタイム環境 (JRE) でエラーが検出された可能性があります。

問題を解決するには、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

1. <http://www.java.com/en/download/help/testvm.xml?ff3> にアクセスして、ワークステーションに最新の Java バージョンがインストールされているかどうか確認します。このページでは、インストールされている Java バージョンが自動的に検査され、それよりも新しいバージョンがあるかどうか通知されます。
2. 最新の Java バージョンがまだインストールされていない場合は、<http://www.java.com> からダウンロードしてインストールします。それでも問題が解決されない場合は、タスク 3. に進んでください。
3. ユーザのワークステーションにインストールされているすべてのバージョンの Java をアンインストールし、最新バージョンの Java を <http://www.java.com> から再インストールします。

Internet Explorer での Java に関する既知の問題については、

<http://www.java.com/en/download/help/iecrash.xml> に詳しい情報が掲載されています。

ブラウザに関する既知の問題については、次の各項を参照してください。

- 「Apple Safari」 (P.29-119)
- 「Microsoft Internet Explorer」 (P.29-119)
- 「Mozilla Firefox」 (P.29-120)

Apple Safari

Apple Safari のユーザは、Media Master が含まれる Cisco Personal Communications Assistant (PCA) ページを初めて参照したときに、ダウンロード サイトを開いて Java プラグイン インストーラを入手するように求められます。プラグインを正しくロードするには、必要なバージョンをダウンロードおよびインストール後に、ユーザが Cisco PCA からサインアウトし、ブラウザ ソフトウェアの終了と再起動が必要になる場合があります。

Microsoft Internet Explorer

Microsoft Internet Explorer のユーザは、Media Master が含まれる Cisco Personal Communications Assistant (PCA) ページを初めて参照したときに、Java プラグインをインストールするように求められます。Java プラグインを正しくインストールするには、ユーザがワークステーションに対するローカル権限を持っている必要があります。また、新たにインストールしたプラグインをロードするには、ブラウザの再起動が必要になることがあります。Java プラグインをインストールしなかったユーザに

は、Media Master の代わりに、「application/x-java-applet」のサポートが無効であることを通知するメッセージが表示され、Media Master が含まれるページでは 1 つ以上のアラート メッセージがポップアップで表示されます。

Media Master は Java アプレットであり、Internet Explorer プラグインはすべて ActiveX コントロールでラップされているため、ユーザは ActiveX コントロールをダウンロードして実行するようにブラウザを設定する必要があります。それによって、プラグインの自動インストールがサポートされ、Media Master が正しく機能するようになります。

Mozilla Firefox

Mozilla Firefox のユーザは、Media Master が含まれる Cisco Personal Communications Assistant (PCA) ページを初めて参照したときに、ダウンロード サイトを開いて Java プラグイン インストーラを入手するように求められます。プラグインを正しくロードするには、必要なバージョンをダウンロードおよびインストール後に、ユーザが Cisco PCA からサインアウトし、ブラウザ ソフトウェアの終了と再起動が必要になる場合があります。

ユーザが Red Hat Linux ワークステーションで Mozilla Firefox を使用している場合、J2SE ソフトウェアは Advanced Linux Sound Architecture (ALSA) ドライバを使用してシステムのサウンド デバイスにアクセスし、再生および録音の機能を制御します。サウンドカードによっては、再生と録音の機能が制限される場合があります。

Cisco Unity Connection 9.x における Media Master での電話機を使用した再生と録音

Media Master では、電話機を再生および録音デバイスとして使用できます。電話デバイスは、ユーザがいつでも使用できます。ユーザは、Media Master の [オプション (Options)] メニューで [再生と録音 (Playback & Recording)] を選択することで、電話デバイスを設定できます。[再生と録音オプション (Playback & Recording Options)] ウィンドウで、ユーザは電話デバイスのアクティブな電話番号を設定できます (デフォルト値は、ユーザのプライマリ Cisco Unity Connection 内線番号です)。

電話デバイスは、Cisco Unity Connection サーバにネットワーク経由で要求を送信して、アクティブな電話番号に発信します。電話機が応答すると、電話デバイスは音声記録の再生または録音を開始します。この通話は、次の理由で失敗する可能性があります。

- アクティブな電話番号の値が定義されていないか、誤って定義されている。
- ユーザが割り当てられている電話システムで TRAP ポートが有効になっていない。
- 電話システム上の TRAP 対応ポートがすべて使用中である。
- 電話システムが TRAP 接続を処理するように指定されていない。
- セキュリティの設定またはソフトウェアにより、Media Master が Connection サーバと通信できなくなっている。

電話デバイスを使用することは、安全なメッセージを再生または録音するため、および Media Master ローカル デバイスでサポートされていない形式の音声記録を確認するための主要な方法です。

エンド ユーザが Media Master で電話機を再生および録音のデバイスとして使用できない場合は、次のいずれかのユーザ ガイドで Media Master の使用方法に関する章を参照するよう、ユーザを指導してください。

- 『[User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool](#)』
- 『[User Guide for Accessing Cisco Unity Connection Voice Messages in an Email Application](#)』

- 『[User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Inbox Web Tool](#)』

ボイス メッセージの再生または録音用の電話機を呼び出す電話デバイスに関する問題

電話デバイスが電話機を呼び出さない場合、またはボイス メッセージの再生または録音のために 1 回しか電話機を呼び出さない場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。

- **電話システム上で長さの異なる電話番号が設定されているために、電話システムが追加の桁を待機する**：長さの異なる電話番号をサイトで使用している場合（たとえば、5 桁の番号を使用するユーザと 4 桁の番号を使用するユーザがいる場合）は、通話が接続されるまでに 2 秒程度の遅延が発生することがあります。

この遅延は、電話システムが、電話番号全体がダイヤルされたことを判別するまで待ち、それから通話を接続するために発生します。

- **Media Master でダイヤルされた電話番号が予期された番号ではない**：Media Master で指定したアクティブな電話番号が正しいことを確認します。そのためには、Media Master の [再生と録音のオプション (Playback & Recording Options)] ウィンドウで、[プライマリ内線番号 (Primary Extension)] または [別の電話番号 (Other Number)] の [アクティブな電話番号 (Active Phone Number)] の値を確認します。
- **Media Master ソフトウェアが Cisco Unity Connection サーバのアップグレード後にアップデートされない**：Media Master ソフトウェアがアップデートされていない場合、通常は Java プラグインが Media Master ファイルを Cisco Unity Connection からリロードせずに、ローカルにキャッシュされたバージョンのファイルを使用していることが原因です。この場合は、Media Master ソフトウェアを手動でアップデートしてください。「[Media Master ソフトウェアのアップデート方法](#)」(P.29-121) の手順を行います。
- **電話システムが TRAP 接続を処理するように指定されていない**：Connection に最初に統合された電話システムは、デフォルトで Media Master の TRAP 接続を処理するように指定されます。この電話システムが新たな統合によって交換された場合に、新しい電話システムが TRAP 接続を処理するように指定されていない場合があります。

電話システムが TRAP 接続を処理するように指定されていないと、次のエラーが発生します。

電話のカンパセーションを確立できませんでした。(Could not establish a phone conversation.)

サーバからの報告：(The server reports the following:)

コード：26 (Code: 26)

内容：コールをルーティングするスイッチが見つかりませんでした (Description: Cannot find a switch to route the call)

「[電話システムに対して TRAP 接続の処理を指定する方法](#)」(P.29-122) の手順を行います。

Media Master ソフトウェアのアップデート方法

ステップ 1 すべてのブラウザ ウィンドウを閉じます。

ステップ 2 オペレーティング システムに応じて、次のいずれかを実行します。

- Windows 2000 以降の場合は、[スタート (Start)] > [設定 (Settings)] > [コントロール パネル (Control Panel)] > [Java] を選択します。
- Red Hat Linux および Mac OSX の場合は、\$JAVA_HOME/bin/ControlPanel にある Java コントロール パネルを起動します。

ステップ 3 [全般 (General)] ページの [インターネット一時ファイル (Temporary Internet Files)] で [ファイルの削除 (Delete Files)] を選択します。

これによって、キャッシュされているファイルが削除されます。Media Master リソース ファイルは、Media Master が含まれる Cisco PCA ページまたは Cisco Unity Connection の管理ページに次回アクセスしたときにダウンロードされます。

電話システムに対して TRAP 接続の処理を指定する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開してから、[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 (Search Phone Systems)] ページで、TRAP 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設定 (Phone System Basics)] ページで、[デフォルト TRAP スイッチ (Default TRAP Switch)] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x のワークステーションに保存されたファイルを Media Master で開くときの問題

電話機またはコンピュータのマイクロフォンを使って新たに録音を行う代わりに、以前に録音された WAV ファイル (以前に録音された通知など) を使用すると、Media Master から次のエラーメッセージが表示される場合があります。

「ファイルからオーディオの録音がロードできませんでした。ファイルがオーディオファイルでないか、サポートされていないオーディオ形式か、または破損しているかです。(Could not load audio recording from file. The file is either not an audio file, a supported audio format, or is corrupted.)」

このエラーは、WAV ファイルが G.729a オーディオ形式で録音されている場合に発生します。

この問題を解決するには、次のいずれかを実行します。

- WAV ファイルを別のオーディオ形式 (G.711 オーディオ形式など) に変換する。
- G.729a 以外の、サポートされたオーディオ形式で録音された WAV ファイルを使用する。
- 電話機またはコンピュータのマイクロフォンを使用して録音する。

G.729a オーディオ形式で録音するように Cisco Unity Connection が設定されているときは、電話機またはコンピュータのマイクロフォンを使用した録音と録音の再生が Media Master で正しく実行されません。

■ Cisco Unity Connection 9.x のワークステーションに保存されたファイルを Media Master で開くときの問題



CHAPTER 30

Cisco Unity Connection 9.x における Phone View に関するトラブルシューティング

Phone View 機能は、Cisco Unified Communications Manager の電話システム連動だけでサポートされています。

ファイアウォール外部または VPN ルータ経由では、Phone View 機能が正しく動作しない場合があります。

Phone View の要件については、『*System Requirements for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Requirements for Cisco Unity Connection Phone View](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/requirements/9xcucsysreqs.html から入手可能です。

次の項を参照してください。

- 「[Cisco Unity Connection 9.x における Phone View に関する問題](#)」(P.30-124)
- 「[トレースを使用した、Cisco Unity Connection 9.x における Phone View の問題に関するトラブルシューティング](#)」(P.30-127)

Cisco Unity Connection 9.x における Phone View に関する問題

ユーザが Phone View を使用しようとしたときにエラー メッセージが表示される場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の原因が考えられます。

- アプリケーション ユーザが正しく設定されていない。「[アプリケーション ユーザが正しく設定されていない](#)」(P.30-124) を参照してください。
- ユーザの電話機の設定が正しくない。「[ユーザの電話機の設定が正しくない](#)」(P.30-125) を参照してください。
- 電話システム連動が正しく設定されていない。「[電話システム連動が正しく設定されていない](#)」(P.30-126) を参照してください。

アプリケーション ユーザが正しく設定されていない。

この問題は、Cisco Unified Communications Manager サーバでのアプリケーション ユーザの設定が正しくないことが原因になっている可能性があります。

次の手順に従い、アプリケーション ユーザの設定を確認してください。

アプリケーション ユーザの設定を確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration の [ユーザ管理 (User Management)] メニューで、[アプリケーション ユーザ (Application User)] を選択します。
- ステップ 2** [アプリケーション ユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users)] ページで [検索 (Find)] 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 ユーザのユーザ ID を選択します。
- ステップ 4** [アプリケーション ユーザの設定 (Application User Configuration)] ページで、[アプリケーション ユーザ情報 (Application User Information)] の [クレデンシャルの編集 (Edit Credential)] を選択します。
- ステップ 5** [クレデンシャル設定 (Credential Configuration)] 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 (Save)] を選択します。
- ステップ 7** [関連リンク (Related Links)] ボックスで [ユーザの設定に戻る (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 ユーザの設定 (Application User Configuration)] ページで、[アプリケーション ユーザ情報 (Application User Information)] の [パスワード (Password)] フィールドにパスワードを再入力します。
- ステップ 9** [パスワードの確認 (Confirm Password)] 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 (Device Information)] の [制御するデバイス (Controlled Devices)] フィールドで、アプリケーション ユーザ 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ます。
- ステップ 11** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 12** [システム (System)] メニューで、[エンタープライズ パラメータ (Enterprise Parameters)] を選択します。
- ステップ 13** [エンタープライズ パラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration)] ページの [電話の URL パラメータ (Phone URL Parameters)] で、[URL 認証 (URL Authentication)] フィールドの URL が正しいことを確認します。
- ステップ 14** 何らかの変更を行った場合は、[保存 (Save)] を選択します。
-

ユーザの電話機の設定が正しくない

原因の 1 つとして、ユーザ電話機の設定が最新でないことが考えられます。電話機をリブートして、Cisco Unified CM サーバから電話機に設定をリロードしてください。

もう 1 つの原因として、ユーザ電話機がサポートされていないことが考えられます。『*System Requirements for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Requirements for Cisco Unity Connection Phone View](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/requirements/9xcucsysreqs.html から入手可能です。

電話システム連動が正しく設定されていない

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になっている可能性があります。

次の手順を実行します。

Cisco Unified Communications Manager 電話システム連動の設定を確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開してから、[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 (Search Phone Systems)] 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)] ページで、[Phone View の設定 (Phone View Settings)] の [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 ユーザ名 (CTI Phone Access User Name)] フィールドで、Cisco Unified CM Administration のアプリケーション ユーザ名が正しいことを確認します。
アプリケーション ユーザの名前は、大文字と小文字が区別されます。
- ステップ 5** [CTI 電話アクセス ユーザ名 (CTI Phone Access User Name)] フィールドで、Cisco Unified CM Administration のアプリケーション ユーザのパスワードを再入力します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。

ユーザの設定を確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザの名前を選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、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 (Find)] を選択します。

- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [電話メニュー (Phone Menu)] を選択します。
- ステップ 4** [電話メニュー (Phone Menu)] ページで、[メッセージロケータでメッセージを検索 (Finding Messages with Message Locator)] の [有効にする (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 5** [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 6** [保存 (Save)] を選択します。

トレースを使用した、Cisco Unity Connection 9.x における Phone View の問題に関するトラブルシューティング

トレースを使用すると、Phone View 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については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」を参照してください。



CHAPTER 31

Cisco Unity Connection 9.x における SNMP に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection は、簡易ネットワーク管理プロトコル (SNMP) をサポートし、標準のネットワーク管理を提供します。Connection の SNMP は、Cisco Unified Serviceability では Connection SNMP Master Agent サービスを使用し、Cisco Unity Connection Serviceability では SNMP Agent サービスを使用します。



(注)

Connection の SNMP は、Cisco Unity の CISCO-UNITY-MIB をサポートしています。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x における SNMP に関する問題」 (P.31-128)
- 「トレースを使用した、Cisco Unity Connection 9.x における SNMP の問題に関するトラブルシューティング」 (P.31-130)

Cisco Unity Connection 9.x における SNMP に関する問題

SNMP で問題が発生した場合は、この項のトラブルシューティング情報を使用してください。次の問題が考えられます。

- 「SNMP Master Agent サービスが実行されていない」 (P.31-128)
- 「Connection SNMP Agent サービスが実行されていない」 (P.31-129)
- 「SNMP コミュニティストリングの設定に誤りがある」 (P.31-129)

SNMP Master Agent サービスが実行されていない

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。このサービスが実行されていることを確認するには、次の手順に従ってください。

SNMP Master Agent サービスが実行中であることを確認する方法

ステップ 1

Cisco Unified Serviceability の [ツール (Tools)] メニューで [コントロール センター - ネットワーク サービス (Control Center - Network Services)] を選択します。

- 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 (Control Center – Network Services)] ページの [プラットフォーム サービス (Platform Services)] で、SNMP Master Agent サービスのステータスが [開始済み (Started)] になっていることを確認します。
- ステップ 3** ステータスが [開始済み (Started)] でない場合は、[SNMP Master Agent] を選択して、[再起動 (Restart)] を選択します。

Connection SNMP Agent サービスが実行されていない

Cisco Unity Connection Serviceability の Connection SNMP Agent サービスは、サブエージェントとして実行されます。このサービスが実行されていることを確認するには、次の手順に従ってください。

Connection SNMP Agent サービスが実行中であることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [サービス管理 (Service Management)] 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 (Control Center – Feature Services)] ページの [基本サービス (Base Services)] で、Connection SNMP Agent サービスのステータスが [開始済み (Started)] になっていることを確認します。サービスステータスが [停止中 (Stopped)] になっている場合は、[開始 (Start)] を選択します。

SNMP コミュニティ スtring の設定に誤りがある

SNMP が正しく機能するためには、SNMP コミュニティ スtring を設定する必要があります。SNMP コミュニティ スtring が正しく設定されていることを確認するには、次の手順に従ってください。

SNMP コミュニティ スtring が正しく設定されていることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unified Serviceability の [SNMP] メニューで、[V1/V2] > [コミュニティ スtring (Community String)] を選択します。
- ステップ 2** [SNMP コミュニティ スtring 設定 (SNMP Community String Configuration)] ページで [検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** SNMP コミュニティ スtring が表示されたら、その名前を選択します。SNMP コミュニティ スtring がない場合は、[新規追加 (Add New)] を選択します。
- ステップ 4** 該当する設定を入力し、その設定を確認します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 6** SNMP Master Agent サービスが再起動されるという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、Cisco Unity Connection 9.x における SNMP の問題に関するトラブルシューティング

トレースを使用すると、SNMP 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については、「[Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース](#)」(P.2-3) を参照してください。

- トレースを使用した、Cisco Unity Connection 9.x における SNMP の問題に関するトラブルシューティング



INDEX

A

Apache Tomcat

- および CPCA のエラー [26-100](#)
- および Web Inbox のエラー [27-106](#)
- サービスの確認 [26-102, 27-110](#)

Apple Safari、Media Master 用の設定 [29-119](#)

C

Cisco PCA

- Apache Tomcat のエラー [26-100](#)
- SSL 接続使用時のセキュリティ アラートの管理 [14-121](#)
- Tomcat サービスの確認 [26-102](#)
- アクセスの問題 [14-120, 14-122](#)
- エラー メッセージ [26-99](#)
- サインイン アカountのエラー [26-101](#)
- 変更の保存、問題 [14-122](#)
- ロックされたユーザ アカount [26-100](#)

Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) [3-19](#)

Cisco Unified Serviceability [3-19](#)

Cisco Unity 診断ツール

- 音声認識マイクロ トレース ログ [24-82](#)
- 音声認識マクロ トレース ログ [24-83](#)

Cisco Utilities Database Link for Informix [3-20](#)

Cisco Voice Technology Group Subscription ツール [3-19](#)

Connection Serviceability [3-18](#)

Connection SNMP Agent サービス、設定の確認 [31-129](#)

Connection クラスタ

- クラスタが正しく機能しない [13-115](#)
- サーバが通話を処理しない [13-113](#)

新規追加ボタンを使用できない [13-117](#)

パブリッシャサーバが機能していないときにアラートログにアクセスできない [13-117](#)

両方のサーバがプライマリ ステータスになっている [13-115](#)

Connection への IMAP 電子メールのアクセス

LDAP が設定されていない場合 [17-17](#)

LDAP が設定されている場合 [17-18](#)

概要 [17-17](#)

CUDLI [3-20](#)

E

Exchange の予定表、予定表情報へのアクセス [6-39](#)

I

IMAP クライアント、メッセージが受信されない [17-18](#)

M

Media Master

Apple Safari [29-119](#)

Microsoft Internet Explorer [29-119](#)

Mozilla Firefox [29-120](#)

および電話デバイス [29-120, 29-121](#)

電話デバイスの呼び出し [29-121](#)

表示の問題 [29-118](#)

ワークステーションに保存されたファイルを開く [29-122](#)

MeetingPlace Express、予定表情報へのアクセス [6-39](#)

MeetingPlace、予定表情報へのアクセス [6-39](#)

Microsoft Internet Explorer、Media Master 用の設定 [29-119](#)

Mozilla Firefox、Media Master 用の設定 [29-120](#)

MWI

- オンおよびオフになる原因 [10-93](#)
- オンになるがオフにならない [10-96](#)
- オンまたはオフにならない [10-94](#)
- オンまたはオフの遅延 [10-99](#)
- 電話機でメッセージ カウントが示されない [10-100](#)
- 同期 [10-96](#)
- 同期するタイミング [10-96](#)
- ポート メモリ使用時の MWI ポートの削除 [10-97](#)
- ポート メモリの設定 [10-97](#)

P

Phone View

- アプリケーション ユーザの設定 [30-124](#)
- 電話システム統合の設定 [30-126](#)
- トレース [30-127](#)
- ユーザ電話機の設定 [30-125](#)

S

SMS 通知 [21-68](#)

SMTP 通知 [21-69](#)

SNMP

- Connection SNMP Agent [31-129](#)
- SNMP Master Agent [31-128](#)
- SNMP コミュニティ スtring [31-129](#)
- トレース [31-130](#)

SpeechView

- SMTP の設定、確認 [18-29](#)
- 基本的な設定に関する問題 [18-26](#)
- サービスの確認 [18-29](#)
- トラブルシューティングのためのタスク リスト [18-26](#)
- プロキシ サーバの問題 [18-27](#)
- 文字変換サービスの設定 [18-27](#)
- 文字変換通知 [18-28, 18-31](#)
- ユーザの希望に関する問題 [18-28](#)

T

Tomcat、サービスが開始されたことの確認 [26-102, 27-110](#)

V

ViewMail for Outlook

- 診断情報の収集 [17-23](#)
- フォームが表示されない [17-22](#)

VPIM

- 着信メッセージが受信されない [20-48](#)
- 発信メッセージが受信されない [20-49](#)
- ユーザがメッセージを特定の受信者にアドレス指定できない [20-46](#)
- ユーザがメッセージをブラインドアドレス指定できない [20-47](#)

W

WAV ファイル、再生中の判別 [23-75](#)

Web Inbox

- Apache Tomcat エラー [27-106](#)
- Tomcat サービス、検証 [27-110](#)
- エラー メッセージ [27-105](#)
- 応答しない Flash Player ダイアログ ボックス [27-109](#)
- サインイン アカウントのエラー [27-107, 28-115](#)
- 送信済みメッセージが表示されない [27-110](#)
- メッセージが表示されない [27-109, 27-111](#)
- ロックされたユーザ アカウント [27-106, 28-113](#)

Web Inbox のエラー メッセージ [27-105](#)

あ

アドレス指定

- Cisco Unity のインターサイトに関する問題 [20-45](#)
- VPIM メッセージとブラインドアドレス指定、問題 [20-47](#)

イントラサイトまたはインターサイト ネットワークの問題 [20-42](#)

特定の受信者宛ての VPIM メッセージ、問題 [20-46](#)

ネットワーク化メッセージ [20-42](#)

ローカル受信者宛て [19-35](#)

アメリカ英語を使用できない [12-109](#)

暗号化、ポートに Cisco Unified CM 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 [9-84](#)

い

インターサイト ネットワーク、サイトへのリンク [20-38](#)

え

エラー メッセージ、Cisco PCA の [26-99](#)

お

音質

音声の途切れ [11-104](#)

テレフォニー設定の確認テスト [11-103](#)

トレース [11-108](#)

プロンプトのジッタ [11-105](#)

プロンプトの歪み [11-105](#)

録音の音量が小さい [11-106](#)

録音の歪み [11-104](#)

音声認識カンバセーション

確認信頼度の設定 [24-82](#)

サービスを使用できない [24-79](#)

診断トレースの使用 [24-82](#)

発声キャプチャの使用 [24-83](#)

文法統計ツール [3-17](#)

ボイス コマンドが認識されない [24-81](#)

ユーザに電話キーパッド (タッチトーン) カンバセーションが再生される [24-78](#)

ユーザ名が認識されない [24-80](#)

リモート ポート ステータス モニタに使用 [24-84](#)

か

外部サービス

外部メッセージストア内の電子メールへのアクセス [6-33](#)

カレンダー統合 [6-39](#)

診断ツール [6-45](#)

テスト ボタン、診断ツール [6-45](#)

パーソナル着信転送ルール (PCTR) [6-45, 7-68](#)

外部メッセージストア、電子メールへのアクセス [6-33](#)

カスタム キー マップ ツール [23-74](#)

カレンダー統合

Connection 8.0 [6-39](#)

Connection 8.5 以降 [7-62](#)

き

キーの入力 (タッチトーン) [14-119](#)

キー マッピングの問題 [23-74](#)

く

グリーティング、通話中グリーティングが再生されない [15-128](#)

クロスサーバ サインイン

概要 [20-56](#)

ホーム サーバに到達できない [20-57](#)

ユーザ ID と PIN が受け入れられない [20-57](#)

ユーザに PIN プロンプトが聞こえない [20-56](#)

クロスサーバ転送

説明 [20-56](#)

通話を完了できない [20-59](#)

発信者が誤ったユーザに転送される [20-58](#)

発信者にメッセージを残すようにとのプロンプトが再生される [20-58](#)

け

言語 (アメリカ英語) を使用できない [12-109](#)

こ

コール制御 [9-76](#)

さ

再設定、ポートメモリ使用時の MWI ポートの [10-97](#)

し

指定したロケーションがすでにネットワークの一部である [20-41](#)

消失、メッセージの [16-135](#)

シングルインボックス [7-47](#)

診断

IMAP クライアントの問題 [7-61, 17-24](#)

ViewMail for Outlook からの収集 [17-23](#)

診断情報

SpeechView 文字変換 [18-32](#)

せ

セキュリティアラート、SSL 接続使用時の管理 [14-121](#)

た

タスク管理ツールのアクセス [3-18](#)

ち

遅延、メッセージの [16-134](#)

着信転送、Cisco Unified CM Express SCCP 連動での失敗 [15-129](#)

着信転送ルールのテスト機能 [25-89](#)

つ

通話中グリーティング、再生されない [15-128](#)

て

ディレクトリ ハンドラ [19-34](#)

データベース プロキシ [3-20](#)

電子メール、外部メッセージストア内でのアクセス [6-33](#)

電話システム統合

Cisco Unified CM 認証または暗号化 [9-84](#)

Cisco Unity Connection への通話が失敗する [9-76](#)

IP アドレス、Cisco Unified CM サーバでの変更 [9-79](#)

Phone View 用の設定 [30-126](#)

SCCP または SIP トランクを介した Cisco Unified CM との [9-84](#)

一部のコールに 응답しない [9-77](#)

コール制御 [9-76](#)

コールに 응답しない [9-77, 9-89](#)

着信が正しいグリーティングに転送されない [15-125](#)

テレフォニー設定の確認テスト [9-75](#)

ポートが繰り返し切断される [9-79, 9-82](#)

ポートが登録されない [9-79, 9-82](#)

リモートポート ステータス モニタ [9-75](#)

と

統合

Cisco Unified CM 認証または暗号化 [9-84](#)

Cisco Unity Connection への通話が失敗する [9-76](#)

IP アドレス、Cisco Unified CM サーバでの変更 [9-79](#)

SCCP または SIP トランクを介した Cisco Unified CM との [9-84](#)

一部のコールに 응답しない [9-77](#)

コール制御 [9-76](#)

コールに 응답しない [9-77, 9-89](#)

着信が正しいグリーティングに転送されない [15-125](#)

テレフォニー設定の確認テスト [9-75](#)

ポートが繰り返し切断される [9-79, 9-82](#)

ポートが登録されない [9-79, 9-82](#)

リモート ポート ステータス モニタ **9-75**

トレース

- Cisco Unity Connection Serviceability **2-10**
- Connection クラスタ **2-5**
- LDAP **2-6, 2-14**
- MWI **2-11**
- Phone View **2-8, 30-127**
- RSS フィールド **2-8**
- SNMP **2-8, 31-130**
- SpeechView、音声テキスト変換 **2-8**
- VMREST **2-8**
- VPIM **2-7, 2-11**
- WAV ファイル名の表示に使用 **23-75**
- Web Inbox **2-8**
- web アプリケーションのサインイン **2-14**
- 音質 **11-108**
- 音声 **2-4, 2-9**
- 外部サービス **2-4, 2-5, 2-7, 2-8**
- 外部メッセージストア内の電子メールへのアクセス **2-5**
- カレンダー統合 **2-4**
- カンパセーション **2-10**
- 起動の問題 **2-11**
- クライアントの問題 **2-9**
- クライアントの問題 (マイクロ トレース) **2-4**
- 選択した問題に関する Cisco Unified Serviceability トレース **2-14**
- 選択した問題に関する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース **2-4**
- 選択した問題に関する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース **2-9**
- 通話の問題 **2-9**
- 通話の問題 (マイクロ トレース) **2-4**
- テキスト / スピーチ **2-11**
- デジタル ネットワーク **2-11**
- 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) **2-8**
- テスト ボタン (外部サービス診断ツール) **6-45**
- トレース ログの表示 **2-11, 2-14**
- ネットワーク **2-7, 2-11**

- パーソナル着信転送ルール **2-7**
- パーソナル着信転送ルール、予定表情報へのアクセス **6-45, 7-68**
- バックアップと復元 **2-14**
- ファクス **2-5**
- 復元とバックアップ **2-14**
- メッセージ **2-6, 2-10**
- 有効化 **2-11, 2-14**
- レポート **2-8**

に

入力し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ない **20-40**

認証、ポートに Cisco Unified CM 認証が設定されているときのトラブルシューティング **9-84**

ね

ネットワーキング、インターサイト

- 2 つの Connection サイト間のディレクトリ同期に関する問題 **20-52**
- Cisco Unity ユーザがメッセージをアドレス指定できない **20-45**
- Connection サイトと Cisco Unity サイト間のディレクトリ同期に関する問題 **20-53**
- 現在のネットワーク サイズの評価に失敗する **20-40, 20-41**
- サイトへのリンク **20-38**
- 指定したロケーションがすでにネットワークの一部である **20-41**
- 入力し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ない **20-40**
- リモート サイトに接続できない **20-39**

ネットワーキング、イントラサイト

- USN の不一致 **20-50**
- 自動レプリケーションの停止 **20-51**
- 手動レプリケーションの停止 **20-51**
- ディレクトリ同期の問題 **20-50**
- レプリケーションのプッシュまたはプル ステータスが一致しない **20-52**

ネットワーキング、イントラサイトまたはインターサイト

Connection ユーザがメッセージをアドレス指定できない [20-42](#)

クロスサーバ サインインおよび転送に関する問題 [20-56](#)

メッセージ転送 [20-47](#)

メッセージ転送の問題 [20-48](#)

メッセージのアドレス指定 [20-42](#)

リモート送信者によって送信されたメッセージへの返信が配信されない [20-48](#)

は

パーソナル着信転送ルール

アクセスの問題 [14-122](#)

宛先 [25-87](#)

宛先、事前入力されたものの編集 [25-87](#)

音声認識カンパセーションの問題 [25-92](#)

会議に関連した条件 [25-90](#)

すべて転送ルール、失敗 [25-92](#)

設定を使用できない [12-109, 25-86](#)

着信転送ルールのテスト機能の使用 [25-89](#)

通話のスクリーニングを使用できない [25-87](#)

通話の動作、一貫性がない [25-93](#)

通話の保留を使用できない [25-87](#)

電話メニューのオプション [25-92](#)

「発信元」条件がないルールの作成 [25-88](#)

パフォーマンス カウンタ [25-95](#)

変更の保存、問題 [14-122](#)

予定表情報へのアクセス [6-45, 7-68](#)

ルール処理中のコール ループ [25-94](#)

ルール設定の失敗 [25-88](#)

配信の遅延、メッセージの [16-134](#)

配信不能メッセージ [16-134](#)

パスワードの変更、IMAP 電子メール クライアントによる Connection へのアクセスに与える影響 [17-17](#)

パスワード、変更が IMAP 電子メール クライアントによる Connection へのアクセスに与える影響 [17-17](#)

発声キャプチャ、音声認識の問題の診断に使用 [24-83](#)

ふ

ファクス

Connection からの通知 [5-29](#)

受信確認 [5-30](#)

品質 [5-32](#)

ファクス機への配信 [5-27](#)

ユーザへの配信 [5-25](#)

不達確認 [22-72](#)

ブラインドアドレス指定、VPIM [20-47](#)

プロンプトの歪みまたはジッタ [11-105](#)

文法統計ツールのアクセス [3-17](#)

へ

ヘルプ メニュー再生後の長い一時停止 [23-75](#)

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 [9-84](#)

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 [9-84](#)

め

メールボックス、一杯になった警告 [16-133](#)

メールボックスが一杯になった警告 [16-133](#)

メッセージ

30 秒の制限 [12-109](#)

VPIM、着信が受信されない [20-48](#)

VPIM、発信が受信されない [20-49](#)

アドレス指定 [19-35](#)

イントラサイトまたはインターサイト ネットワーク、受信できない [20-48](#)

イントラサイトまたはインターサイト ネットワーク、返信が配信されない [20-48](#)

消失 [16-135](#)

遅延 [16-134](#)

電子メール アカウントでの受信 [7-57, 17-20](#)
 ネットワーク メッセージ転送 [20-47](#)
 配信不能 [16-134](#)
 録音の 30 秒の制限 [16-137](#)

メッセージ到着通知

- SMS [21-68](#)
- SMTP [21-69](#)
- あるユーザで時間がかかる [21-62](#)
- 受け取り損なう [21-63](#)
- 機能しない [21-65](#)
- 断続的な失敗 [21-69](#)
- 追加したデバイスが常時起動される [21-70](#)
- 通知の繰り返し [21-64](#)
- 複数のユーザで時間がかかる [21-60](#)
- ポート設定 [21-61](#)

メッセージ配信の問題 [7-57, 17-20](#)

メッセージング Assistant

- アクセスの問題 [14-122](#)
- 変更内容の保存、問題 [14-122](#)

メッセージング Inbox

- アクセスの問題 [14-122](#)
- 変更内容の保存、問題 [14-122](#)

ゆ

ユーザ、検索

- ディレクトリ ハンドラでの [19-34](#)
- メッセージのアドレス指定中 [19-35](#)

ユーザ電話機の設定、Phone View 用 [30-125](#)

ユーティリティとツール

- Cisco Unified Serviceability [3-19](#)
- Cisco Voice Technology Group Subscription ツール [3-19](#)
- Connection Serviceability [3-18](#)
- RTMT [3-19](#)
- タスク管理 [3-18](#)
- 文法統計 [3-17](#)
- リモート ポート ステータス モニタ [3-21](#)

ユニファイド メッセージング [7-47, 8-71](#)

ら

ライセンス、トラブルシューティング [12-109](#)

り

リオーダー トーン、Connection からの通話に応答するときユーザに聞こえる [15-130](#)

リモート管理ツール [3-20](#)

リモート サイトに接続できない [20-39](#)

リモート ポート ステータス モニタ [3-21](#)

れ

レポート

- Connection Reports Harvester サービスの確認 [4-23](#)
- データが表示されない [4-23](#)
- データ収集サイクルの調整 [4-24](#)

ろ

録音

- オーディオ ストリームの歪み [11-104](#)
- 音量が小さい [11-106](#)

