



# Hybrid カレンダー サービスのトラブルシューティング

- [Expressway-C コネクタ ホストの診断ツール](#) (1 ページ)
- [コネクタの正常性のチェック Expressway-C](#) (2 ページ)
- [コネクタの旧バージョンへのロールバック](#) (3 ページ)
- [ビデオ デバイスでのワンボタンプッシュのトラブルシューティング](#) (4 ページ)

## Expressway-C コネクタ ホストの診断ツール

これらの診断ツールを使用して、Expressway-C にインストールされた Cisco Webex ハイブリッド サービス コネクタに伴う問題を調査します。

- サポートによって指示された場合、Cisco Webex ハイブリッド サービス ログ レベルにアクセスして、デバッグ モードを有効にします。[メンテナンス (Maintenance)] > [診断 (Diagnostics)] > [ハイブリッド サービス ログ レベル (Hybrid Services Log Levels)] に移動します。
- エラーや警告がないか、イベント ログを確認します。[ステータス (Status)] > [ログ (Logs)] > [イベント ログ (Event Log)] に移動します。
- [ステータス (Status)] > [アラーム (Alarms)] で関連アラームをチェックします。Cisco Webex ハイブリッド サービス に関するアラームには、[Hybrid Services] というタグが付けられ、ID は 60000 ~ 69999 の範囲で設定されます。これらのアラームは、Cisco Webex Control Hub (<https://admin.webex.com>) でも確認できます。
- 問題を再現しながら、診断ログを実行し、その期間の tcpdump を取ります。[メンテナンス (Maintenance)] > [診断 (Diagnostics)] > [診断ログ (Diagnostic logging)] に移動します。詳細は、オンライン ヘルプを確認してください。
- システムのスナップショットを取得し、診断のためにサポートに提供します。[メンテナンス (Maintenance)] > [診断 (Diagnostics)] > [システムのスナップショット (System snapshot)] に移動します。

- リモートログサーバがある場合は、syslog を設定します。[メンテナンス (Maintenance)] > [ログ (Logging)] に移動します。
- すべての Expressway の障害が自動的に Cisco に報告されるようにインシデントレポートを設定します。[メンテナンス (Maintenance)] > [診断 (Diagnostics)] > [インシデントレポート (Incident reporting)] > [設定 (Configuration)] に移動します。

詳細については、『Cisco Expressway 有用性ガイド』を参照するか、Expressway でヘルプを検索してください。

#### 関連トピック

[ハイブリッド サービス Expressway コネクタ ログのクラウドへの送信 \[英語\]](#)

## コネクタの正常性のチェック Expressway-C

Cisco Webex ハイブリッドサービスに伴う問題が発生している場合は、コネクタのステータスをチェックして、停止しているコネクタを再起動してください。

#### 始める前に

コネクタが停止している場合は、コネクタを再起動する前に、[サポート付きのチケットを開いて](#)、ログを送信してください。

#### 手順

---

**ステップ 1** Expressway-C で、[アプリケーション (Applications)] > ハイブリッド サービス > [コネクタ管理 (Connector Management)] に移動して、コネクタのステータスをチェックします。

[コネクタ管理 (Connector Management)] セクションに、インストールされているすべてのコネクタおよびそれぞれのバージョン番号と状態が表示されます。

**ステップ 2** コネクタが [停止 (Stopped)] の場合、そのコネクタの名前をクリックします。

詳細な状態の情報と [再起動 (Restart)] ボタンを含むページが表示されます。

**ステップ 3** [再起動 (Restart)] をクリックします。

---

#### 次のタスク

再起動をするとアラームが生成される場合、またはコネクタが再度停止する場合は、次の操作を実行します。

- アラームの指示に従います。これらのアラームは、Cisco Webex Control Hub (<https://admin.webex.com>) でも確認できます。
- <https://admin.webex.com> の顧客ビューで、ユーザ名をクリックしてから、[フィードバック (Feedback)] をクリックしてチケットを開き、ログを送信します。

- 診断ツールを使用して、問題の兆候を探します。
- コネクタの1つ前のバージョンにロールバックします（コネクタのアップグレード後に問題が発生した場合は、この方法を試してみてください）。

#### 関連トピック

[Expressway コネクタ ログの送信](#)  
[サポートに連絡](#)

## コネクタの旧バージョンへのロールバック

通常の状態では、Cisco Webex Control Hub でアップグレードを選択するか、アップグレードのスケジュールを設定すると、Expressway-Cによってコネクタが自動的にアップグレードされます。アップグレードしたコネクタに問題がある場合は、コネクタの1つ前のバージョンにロールバックできます。

#### 手順

**ステップ 1** Expressway-C で、[アプリケーション (Applications)] > ハイブリッド サービス > [コネクタ管理 (Connector Management)] に移動し、コネクタのヘルス ステータスをチェックします。

[コネクタ管理 (Connector Management)] セクションに、インストールされているすべてのコネクタおよびそれぞれのバージョン番号と状態が表示されます。

**ステップ 2** コネクタの名前をクリックします。

詳細なステータスページが開き、現在インストールされているバージョンとロールバックできる前のバージョンが表示されます。ページには、過去に拒否したバージョン（ロールバックしてアップグレードを取りやめたバージョン）も表示されます。

**ステップ 3** [ロールバック (Roll back)] をクリックして現在インストールされているバージョンを拒否し、[ターゲットバージョン (Target version)] のバージョンに置き換えます。

このページの [拒否したバージョン (Rejected version)] フィールドに、以前インストールされていたバージョン番号が表示されます。これは、今後、そのバージョンのインストールを許可しないことを意味します。

[コネクタ リストに戻る (Back to connector list)] をクリックすると、1つ前のバージョンが実行されていることを確認できます。アップグレードを拒否したために、アラームが発生します。このアラームは、ユーザが意図的にアップグレードを拒否した結果として表示されているので、無視しても問題ありません。またこのアラームは、新しいバージョンがインストールされると解除されます。

新しいバージョンが Cisco Webex で使用可能になると、自動アップグレードが再開されます。

**ステップ 4** 決定を変更し、[拒否したバージョン (Rejected version)] に表示されているバージョンを承認するには、[アップグレードを許可 (Allow this upgrade)] をクリックします。

## ビデオデバイスでのワンボタンプッシュのトラブルシューティング

### オンプレミスで登録されたデバイスに参加ボタンなし

**問題** ハイブリッド Exchange 環境では、オンプレミスの登録済みデバイスには [参加 (Join)] ボタンは表示されません。

**考えられる原因** ハイブリッド Exchange 環境では、リモート ドメインの TNEF を無効にすると、Exchange Online によって、会議の ExternalConferenceData および UCCapabilities ユーザ属性が削除されます。これは、ユニファイド CM に登録されたエンドポイントの OBTP を切断します。これらの属性がない場合、Cisco TMSXE は Cisco TMS で会議を更新できず、Cisco TMS は会議の OBTP ダイアル文字列を設定できません。

**解決法** この状態を修正するには、リモート ドメインに対して TNEF が許可されていることを確認します。この説明については、<https://docs.microsoft.com/en-us/exchange/mail-flow/content-conversion/tnef-conversion> を参照してください。

### 特定のデバイスでの [参加 (Join)] ボタンなし

**問題** 会議が開始される時、デバイスに [参加 (join)] ボタンが表示されません。

**考えられる原因** デバイスは、会議への招待を自動的に受け入れません。

**解決法** デバイスのリソース カレンダーを確認し、会議の招待を承認したかどうかを確認します。それ以外の場合は、自動的に会議要求を受け入れるようにデバイスのリソース メールボックスを設定します。