



# トラブルシューティングの機能とサービス

この章では、Unified Communications Manager の機能とサービスに関する一般的な問題の解決に役立つ情報を提供します。

- [割り込みのトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)
- [コールバックのトラブルシューティング \(2 ページ\)](#)
- [コール制御ディスカバリのトラブルシューティング \(5 ページ\)](#)
- [コールパークのトラブルシューティング \(7 ページ\)](#)
- [Cisco Extension Mobility のトラブルシューティング \(8 ページ\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Assistant のトラブルシューティング \(12 ページ\)](#)
- [Cisco Unified Mobility のトラブルシューティング \(25 ページ\)](#)
- [Cisco Web Dialer のトラブルシューティング \(27 ページ\)](#)
- [ダイレクト コール パークのトラブルシューティング \(30 ページ\)](#)
- [外部コール制御のトラブルシューティング \(32 ページ\)](#)
- [ホットラインのトラブルシューティング \(36 ページ\)](#)
- [即時転送のトラブルシューティング \(37 ページ\)](#)
- [インターコム of トラブルシューティング \(38 ページ\)](#)
- [IPv6 のトラブルシューティング \(41 ページ\)](#)
- [論理パーティションのトラブルシューティング \(44 ページ\)](#)
- [DNS キャッシュが有効な SIP のトラブルシューティング \(46 ページ\)](#)
- [SAML シングルサインオンのトラブルシューティング \(50 ページ\)](#)

## 割り込みのトラブルシューティング

ここでは、割り込み機能に関する最も一般的な問題の解決方法について説明します。

### 症状

[割り込み (Barge) ] ソフトキーを押すと、IP Phone に「使用可能な会議ブリッジがありません (No Conference Bridge Available) 」というメッセージが表示されます。

### 考えられる原因

相手の電話機の [電話の設定 (Phone Configuration)] で [ビルトインブリッジ (Built In Bridge)] が適切に設定されていません。

### 修正処置

問題を解決するには、次の手順を実行します。

### 手順

1. Unified Communications Manager Administration から、[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] に移動し、[電話の検索 (Find the phone)] をクリックして、問題がある電話機の電話機設定を見つけます。
2. [ビルトインブリッジ (Built In Bridge)] パラメータを [オン (On)] に設定します。
3. [更新 (Update)] をクリックします。
4. 電話機をリセットします。

## コールバックのトラブルシューティング

ここでは、コールバックが期待どおりに動作しない場合の症状、考えられる原因、推奨処置、およびエラーメッセージについて説明します。

### 関連トピック

[コールバックのエラーメッセージ \(4 ページ\)](#)

[コールバック ログ ファイルの場所の特定 \(5 ページ\)](#)

[コールバック使用時の問題 \(2 ページ\)](#)

## コールバック使用時の問題

ここでは、問題、考えられる原因、推奨処置、および該当する場合はエラーメッセージについて説明します。

電話機が鳴る前にユーザが [コールバック (Callback)] ソフトキーを押す。

### 症状

コール時に、電話機がまだ鳴っていないのに電話機に [コールバック (Callback)] ソフトキーが表示されることがあります。

### 考えられる原因

ユーザが [折返し (Callback)] ソフトキーを押すタイミングが適切でない可能性があります。

[コールバック (Callback) ]ソフトキーを押したあと、コールバックが発生する前に、ユーザが電話機を取り外すかリセットする。

### 修正処置

ユーザは呼び出し音またはビジー信号を聞いたあとで [折返し (Callback) ]ソフトキーを押す必要があります。間違ったタイミングでソフトキーを押すと、電話機にエラーメッセージが表示されることがあります。

**[コールバック (Callback) ]ソフトキーを押したあと、コールバックが発生する前に、ユーザが電話機を取り外すかリセットする。**

### 症状 1

[コールバック (Callback) ]ソフトキーを押したあと、コールバックがアクティブになる前に、発信側の電話機がリセットされます。

### 考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

### 修正処置 1

リセット後、発信側の電話機にはコールバックのアクティブ化ウィンドウは表示されないため、発信者は、アクティブなコールバックサービスを表示するには [コールバック (Callback) ]ソフトキーを押す必要があります。電話機でコールバック通知が発生します。

### 症状 2

コールバックがアクティブになりましたが、着信側が対応可能になる前に発信側の電話機がリセットされます。

### 考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

### 修正処置 2

修正処置は必要ありません。着信側が対応可能になる前にリセットが発生する場合は、予期したとおりにコールバックが発生します。

### 症状 3

コールバックがアクティブになったあとに発信側の電話機がリセットされましたが、リセットが完了する前に着信側が対応可能になります。

### 考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

発信者が対応可能通知に気付かずに電話機をリセットする。置換/保持画面に対応可能通知が発生したことが明示的に示されない。

### 修正処置 3

コールバック通知は自動的に発生しないため、アクティブなコールバック サービスを表示するには、発信者が [コールバック (Callback)] ソフトキーを押す必要があります。

**発信者が対応可能通知に気付かずに電話機をリセットする。置換/保持画面に対応可能通知が発生したことが明示的に示されない。**

#### 症状

クラスタ内コールバックまたはクラスタ間コールバックのシナリオで、発信者が対応不可のユーザ (ユーザ B とする) に対してコールバックを開始しました。ユーザ B が対応可能になると、発信側の電話機に対応可能通知画面が表示されます。発信者が何らかの理由で対応可能通知に気付かず、電話機がリセットされました。

たとえば、発信者が別のユーザ (ユーザ C とする) に連絡し、ユーザ C が通話中だったため [コールバック (Callback)] ソフトキーを押します。発信側の電話機に置換/保持画面が表示されますが、ユーザ B の対応可能通知がすでに発生したことが画面に示されません。

#### 考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

#### 修正処置

電話機のリセット後、アクティブなコール中でないときに電話機のコールバック通知を確認します。[コールバック (Callback)] ソフトキーを押します。

## コールバックのエラー メッセージ

ここでは、電話機に表示される可能性のあるエラー メッセージについて説明します。

**エラー メッセージ** コールバックがアクティブになっていません。[終了] を押してこの画面を終了してください。(Call Back is not active. Press Exit to quit this screen.)

**説明** ユーザはアイドル状態のときに [コールバック (CallBack)] ソフトキーを押していません。

**推奨処置** 推奨処置はエラー メッセージに示されています。

**エラー メッセージ** コールバックはすでに xxxx でアクティブになっています。Press OK to activate on yyyy. [終了] を押してこの画面を終了してください。(CallBack is already active on xxxx. Press OK to activate on yyyy. Press Exit to quit this screen.)

**説明** ユーザがコールバックをアクティブにしようとしたますが、すでにアクティブになっています。

**推奨処置** 推奨処置はエラー メッセージに示されています。

**エラー メッセージ** xxxx でコールバックをアクティブにできません (CallBack cannot be activated for xxxx.)

**説明** ユーザがコールバックをアクティブにしようとしたますが、該当する内線がデータベース内に見つかりません。

**推奨処置** 再試行が必要です。または、管理者が Unified Communications Manager Administration にディレクトリ番号を追加する必要があります。

**エラー メッセージ** サービスがアクティブになっていません (Service is not active.)

**説明** Callback Enabled Flag サービス パラメータを **False** に設定しているため、機能がディセーブルになったままです。

**推奨処置** コールバック機能について、Cisco CallManager サービス パラメータ「Callback Enabled Flag」を **True** に設定します。

## コールバック ログ ファイルの場所の特定

コールバック機能のトレースは、Cisco Communications Manager、CTIManager SDL、および SDI のレコードとして存在します。トレースへのアクセス方法については、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』を参照してください。

## コール制御ディスカバリのトラブルシューティング

次のアラームでは、コール制御ディスカバリ機能がサポートされています。Cisco Unified Serviceability のアラーム定義にアクセスするには、[アラーム (Alarm)] > [定義 (Definitions)] を選択します。アラームでは、CallManager アラームカタログ ([CallManager アラーム カタログ (CallManager Alarm Catalog)] > [CallManager] を選択) がサポートされています。

- SAFUnknownService
  - 情報アラーム
  - Unified Communications Manager で、SAF フォワーダが発行した発行取り消しまたは撤回メッセージ内のサービス ID が認識されません。
- SAFPublishRevoke
  - 情報アラーム
  - このアラームに指定されているサービス ID またはサブサービス ID に対する発行アクションを取り消すために、CLI コマンドを SAF フォワードルータ上で発行しました。
- DuplicateLearnedPattern
  - エラー アラーム
  - コール制御ディスカバリ要求サービスで、同じホステッド DN を複数のリモートコール制御エンティティから受け取りました。このアラームを発行するかどうかは、Issue Alarm for Duplicate Learned Patterns パラメータで制御されます。

- RTMTで学習パターンレポートを開き、このアラームで指定されている重複パターンを見つけます。学習パターンが固有であることを確認します。重複パターンが存在しないように変更する必要があるリモートコール制御エンティティを判別します。
- CCDIPReachableTimeOut
  - エラー アラーム
  - CCD 要求サービスは、IP を通じて学習したパターンに到達できなくなったことを検出しました。この SAF フォワーダからのすべての学習パターンは (IP 経由では) 到達不能とマークされ、学習パターンへのすべてのコールは PSTN 経由でルーティングされます。コールは PSTN フェールオーバーがタイムアウトになるまでの指定の時間、PSTN 経由でルーティングされます。
  - IP 接続を確認し、ネットワークの TCP または IP の問題を解決します。
- CCDPSTNFailOverDurationTimeOut
  - エラー アラーム
  - 学習したパターンが IP 経由で到達不可能な場合、Unified Communications Manager は PSTN を通じてコールをルーティングします。このアラームが発生した場合は、PSTN フェールオーバーの時間が経過したため、学習パターンへのコールをルーティングできません。すべての学習パターンが Unified Communications Manager から消去されます。
  - ネットワークのトラブルシューティングを行い、IP 接続を復旧します。IP 接続が復旧すると、Unified Communications Manager によって自動的にパターンが再学習され、学習パターンへのコールは自動的に IP 経由で処理されます。
- CCDLearnedPatternLimitReached
  - 警告アラーム
  - このアラームは、CCD 要求サービスで学習パターンの数が許可される最大数に達したことを示します。
  - このアラームでは、CCD Maximum Numbers of Learned Patterns パラメータに設定されている値と、システムで許可されている学習パターンの最大数 (20,000) が表示されます。指定した学習可能パターンの最大数が展開環境にとって適切であるかどうかを検討します。値が小さすぎる場合は、このアラームの SystemLimitCCDLearnedPatterns に表示されている数値と比較します。最大数がシステム制限 (学習パターン 20,000 個) よりも低い場合は、CCD Maximum Numbers of Learned Patterns パラメータの値を大きくします。
- LostConnectionToSAFForwarder
  - エラー アラーム
  - TCP 接続障害により、SAF フォワーダと Unified Communications Manager の間の接続が失われました。TCP 接続が復旧すると、Unified Communications Manager は SAF フォ

ワーダに自動的に接続しようとして、IP 接続が CCDLearnedPatternIPReachableDuration 機能パラメータの指定時間を過ぎても到達不能な場合、学習パターンへのコールは IP の代わりに PSTN 経由でルーティングされます。学習パターンへの PSTN 経由のコールは、PSTN フェールオーバーがタイムアウトになるまでの指定の時間、保持されます。

- 電源障害、ケーブル接続のゆるみ、スイッチ設定の誤りなど、TCP 接続エラーについて考えられる原因を調べます。

• SAFForwarderError

- Unified Communications Manager で SAF フォワーダからエラーを受信しました。
- このアラームが発生した原因について、原因コード、特定の情報の説明、該当する場合は対処方法を参照します。

たとえば、原因コード 472 は、外部クライアント（この場合は Unified Communications Manager）がサービスバージョン番号を正しくインクリメントしなかったことを示します。原因コード 474 は、外部クライアント（この場合は Unified Communications Manager）が SAF フォワーダに登録する前に、発行要求を TCP 接続経由でフォワーダに送信したことを示します。原因コード 400 は、外部クライアント（この場合は Unified Communications Manager）が SAF メッセージを正しく作成しなかったことを示します。

## コールパークのトラブルシューティング

次の表に、コールパークの一般的な問題を復元するためのトラブルシューティング ヒントを示します。

表 1: コールパークのトラブルシューティングのヒント

問題の説明	推奨処置
コールをパークできない。[パーク (Park) ] ソフトキーまたは機能ボタンを押してもコールがパークされません。	クラスタ内の各 Unified Communications Manager に固有のコールパーク番号が割り当てられていることを確認します。『System Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager』を参照してください。  コールパーク番号に割り当てられているパーティションと電話機の電話番号に割り当てられているパーティションが一致しません。『System Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager』を参照してください。

問題の説明	推奨処置
コール パーク 番号の表示時間が短すぎる。	コール パーク 表示タイマーに、より長い時間を設定します。コール パーク の設定パラメータについては、『 <i>System Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager</i> 』を参照してください。

## Cisco Extension Mobility のトラブルシューティング

Cisco Extension Mobility には、管理者用のトラブルシューティング ツールが用意されています。これらのツールには、パフォーマンス カウンタ (perfmn と呼ばれる) や Cisco Unified Serviceability に組み込まれているアラームなどがあります。パフォーマンス カウンタ (perfmn) の詳細については、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。アラームの詳細については、『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』を参照してください。

ここでは、Cisco Communications Manager Extension Mobility に関する問題のトラブルシューティングに役立つ次の情報について説明します。

### 関連トピック

[Cisco Extension Mobility のエラー メッセージのトラブルシューティング \(9 ページ\)](#)

[Cisco Extension Mobility の一般的な問題のトラブルシューティング \(8 ページ\)](#)

## Cisco Extension Mobility の一般的な問題のトラブルシューティング

Cisco Extension Mobility で問題が発生した場合は、次のトラブルシューティングのヒントから始めてください。

- Cisco Extension Mobility トレース ディレクトリを設定し、次の手順を実行してデバッグ トレースをイネーブルにします。
  - Cisco Unified Serviceability から [トレース (Trace)] > [トレース設定 (Trace Configuration)] を選択します。
  - [サーバ (Servers)] ドロップダウン リスト ボックスからサーバを選択します。
  - [設定されているサービス (Configured Services)] のドロップダウン メニューから、[Cisco Extension Mobility] を選択します。
- Cisco Extension Mobility サービスの URL を正しく入力したことを確認します。URL では、小文字と大文字が区別されます。
- 設定手順をすべて適切に実行したことを確認します。
- Cisco Extension Mobility ユーザの認証で問題が発生する場合は、ユーザ ページに移動して PIN を確認します。



上記の手順で問題が解決しない場合は、次の表にあるトラブルシューティングの解決方法を使用してください。

表 2: Cisco Unified Communications Manager Extension Mobility のトラブルシューティング

問題の説明	推奨処置
<p>ユーザがログアウトし、電話機がデフォルト デバイス プロファイルに戻ったあと、電話サービスが使用できなくなる。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. エンタープライズ パラメータを調べ、<b>Synchronization Between Auto Device Profile and Phone Configuration</b> が <b>True</b> に設定されていることを確認します。</li> <li>2. 電話機を Cisco Extension Mobility サービスに登録します。</li> </ol>
<p>ログイン後、電話サービスが使用できない。</p>	<p>この問題は、電話機にユーザ プロファイルがロードされたとき、関連付けられたサービスがプロファイルになかったために発生します。</p> <p>次の操作を行ってください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cisco Extension Mobility サービスが含まれるようにユーザ プロファイルを変更します。</li> <li>2. Cisco Extension Mobility が含まれるように、ユーザがログインする電話機の設定を変更します。電話機が更新されたあと、ユーザは電話サービスにアクセスできるようになります。</li> </ol>
<p>ログインまたはログアウト後に、電話機の再起動ではなくリセットが発生する。</p>	<p>ロケールの変更が原因でリセットが発生することがあります。</p> <p>ログイン ユーザまたはプロファイルに関連付けられているユーザ ロケールがロケールまたはデバイスと異なる場合、ログインが正常に完了すると、電話機は再起動を実行し、次にリセットを実行します。これは、電話機設定ファイルが再作成されるために発生します。</p>

## Cisco Extension Mobility のエラーメッセージのトラブルシューティング

Cisco Extension Mobility の使用中に電話機に表示されるエラー コードとエラー メッセージのトラブルシューティングを行うには、次の表の情報を使用してください。

表 3: 電話機に表示されるエラーメッセージのトラブルシューティング

エラーコード	電話機のメッセージ	推奨処置
201	[201]- 認証エラー (Authentication error)	ユーザ ID と PIN を正しく入力したことをユーザが確認します。また、ユーザ ID と PIN が正しいことをシステム管理者に確認する必要があります。
22	[22]- デバイスのログインが無効です (Dev.logon disabled)	[電話の設定 (Phone Configuration) ] ウィンドウの [Extension Mobility の有効化 (Enable Extension Mobility) ] 「」チェックボックスをオンにしていることを確認します。『 <i>Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager</i> 』を参照してください。
205	[205]- ユーザ プロファイルなし (User Profile Absent)	デバイスプロファイルをユーザに関連付けていることを確認します。 『 <i>Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager</i> 』を参照してください。
208	[208]- EMSERVICE 接続エラー (EMService Conn. error)	[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools) ] > [コントロールセンターの機能サービス (Control Center—Feature Services) ] を選択し、Cisco Extension Mobility サービスが実行されていることを確認します。
25	[25]- ユーザは既にログインしています (User logged in elsewhe..)	ユーザが別の電話機にログインしているかどうかを確認します。複数のログインを許可する必要がある場合は、Multiple Login Behavior サービスパラメータが Multiple Logins Allowed に設定されていることを確認します。
	ホストを検出できません (Host not found)	[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools) ] > [コントロールセンターのネットワーク サービス (Control Center—Network Services) ] を選択し、Cisco Tomcat サービスが実行されていることを確認します。

エラーコード	電話機のメッセージ	推奨処置
	HTTP エラー [503] (Http Error [503])	<p>[サービス (Services) ] ボタンを押したときにこのエラーが表示された場合は、<b>[Cisco Unified Serviceability] &gt; [ツール (Tools) ] &gt; [コントロールセンターのネットワーク サービス (Control Center—Network Services) ]</b> を選択し、Cisco Communications Manager の Cisco IP Phone Services サービスが実行されていることを確認します。</p> <p>Extension Mobility サービスを選択したときにこのエラーが表示された場合は、<b>[Cisco Unified Serviceability] &gt; [ツール (Tools) ] &gt; [コントロールセンターのネットワーク サービス (Control Center—Network Services) ]</b> を選択し、Cisco Extension Mobility アプリケーションサービスが実行されていることを確認します。</p>
202	[202]- ユーザ ID または PIN が空です (Blank userid or pin)	有効なユーザ ID と PIN を入力します。
26	[26]- ビジー。再実行してください。 (Busy, please try again)	<p>同時ログイン/ログアウト要求の数が <b>Maximum Concurrent requests</b> サービスパラメータよりも大きいかどうかを確認します。大きい場合は同時要求の数を小さくします。</p> <p>同時ログイン/ログアウト要求の数を確認するには、Cisco Unified Communications Manager の Cisco Unified リアルタイム監視ツールを使用して、Extension Mobility オブジェクトの <b>Requests In Progress</b> カウンタを表示します。</p>

エラーコード	電話機のメッセージ	推奨処置
6	[6]- データベース エラー (Database Error)	<p>大量の要求が存在するかどうかを確認します。</p> <p>大量の要求が存在する場合、Extension Mobility カウンタの Requests In Progress カウンタに高い値が指定されています。同時要求の数が多すぎるため要求が拒否される場合は、Requests Throttled カウンタにも高い値が指定されています。</p> <p>詳細なデータベース ログを収集します。</p>
207	[207]- デバイス名が空白です (Device Name Empty)	Cisco Extension Mobility に設定されている URL が正しいことを確認します。

## Cisco Unified Communications Manager Assistant のトラブルシューティング

ここでは、Cisco Unified Communications Manager Assistant に関連する最も一般的な問題の解決方法について説明します。

次の表に、Unified CM Assistant とクライアント デスクトップのトラブルシューティング ツールについて説明します。

表 4: Cisco Unified Communications Manager Assistant とクライアント デスクトップのためのトラブルシューティング ツール

ツールの説明	参照先
Cisco Unified CM Assistant サーバのトレースファイル	<p>ログ ファイルは、Cisco IP Manager Assistant サービスを実行するサーバに存在します。</p> <p>これらのファイルは次のいずれかの方法でサーバからダウンロードできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CLI コマンド <b>file get activelog tomcat/logs/ipma/log4j</b> を使用する。</li> <li>• Unified CM の Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) のトレース収集機能を使用する。詳細については、『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide』を参照してください。</li> </ul> <p>デバッグ トレースをイネーブルにするには、<b>[Cisco Unified Serviceability] &gt; [トレース (Trace)] &gt; [設定 (Configuration)]</b> を選択します。</p>
Cisco IPMA クライアントのトレースファイル	<p>クライアントのデスクトップ上で、Unified CM Assistant のアシスタント コンソールと同じ場所にある</p> <p><code>\$INSTALL_DIR\logs\ACLog*.txt</code></p> <p>デバッグ トレースをイネーブルにするには、アシスタントコンソールの設定ダイアログボックスに移動します。詳細設定のパネルで、<b>[トレースを有効にする (Enable Trace)]</b> チェックボックスをオンにします。</p> <p>(注) この操作でイネーブルになるのはデバッグ トレースだけです。エラー トレースは常にオンになっています。</p>
Cisco IPMA クライアントのインストールトレースファイル	<p>クライアントのデスクトップ上で、Unified CM Assistant のアシスタント コンソールと同じ場所にある</p> <p><code>\$INSTALL_DIR\InstallLog.txt</code></p>

ツールの説明	参照先
Cisco IPMA クライアントの AutoUpdater トレース ファイル	クライアントのデスクトップ上で、UnifiedCM Assistant のアシスタント コンソールと同じ場所にある \$INSTALL_DIR\UpdatedLog.txt。
インストール ディレクトリ	デフォルトでは、C:\Program Files\Cisco\Unified Communications Manager Assistant Console\

関連トピック

- [IPMAConsoleInstall.jsp で「HTTP ステータス 503 : アプリケーションは現在使用できません \(HTTP Status 503-This Application is Not Currently Available\) 」エラーが表示される \( 15 ページ\)](#)
- [IPMAConsoleInstall.jsp で「ページが見つかりません \(No Page Found\) 」エラーが表示される \( 15 ページ\)](#)
- [例外 : java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class \(Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class\) \( 16 ページ\)](#)
- [MS 仮想マシンの自動インストールのダウンロードは提供されなくなりました \(Automatic Installation of MS Virtual Machine Is No Longer Provided for Download\) \( 16 ページ\)](#)
- [ユーザ認証に失敗する \( 17 ページ\)](#)
- [アシスタント コンソールに「システムエラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください \(System Error - Contact System Administrator\) 」エラーが表示される \( 18 ページ\)](#)
- [アシスタント コンソールに「Cisco IP Manager Assistant サービスに到達できません \(Cisco IP Manager Assistant Service Unreachable\) 」エラーが表示される \( 19 ページ\)](#)
- [フィルタリングをオン/オフにするとコールがルーティングされない \( 20 ページ\)](#)
- [Cisco IP Manager Assistant サービスが初期化できない \( 21 ページ\)](#)
- [発呼側にリオーダー トーンが聞こえる \( 22 ページ\)](#)
- [マネージャがログアウトしてもサービスが動作している \( 22 ページ\)](#)
- [マネージャがアシスタント プロキシ回線で鳴っているコールを代行受信できない \( 23 ページ\)](#)
- [Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしているときにマネージャ電話機にコールできない \( 24 ページ\)](#)

## IPMAConsoleInstall.jsp で「HTTP ステータス 503 : アプリケーションは現在使用できません (HTTP Status 503-This Application is Not Currently Available)」エラーが表示される

### 症状

http://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp で次のエラーメッセージが表示されます。

HTTP ステータス 503 : アプリケーションは現在使用できません (HTTP Status 503 - This Application is Not Currently Available)

### 考えられる原因

Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっていないか、または実行されていません。

### 修正処置

Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっていることを確認します。確認するには、[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [サービスの開始 (Service Activation)] を選択し、サービスのアクティベーションステータスを調べます。

Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっていない場合は、[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロールセンターの機能サービス (Control Center—Feature Services)] を選択し、Cisco Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

## IPMAConsoleInstall.jspで「ページが見つかりません (NoPageFound)」エラーが表示される

### 症状

http://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp で次のエラーメッセージが表示されます。

ページが見つかりません (No Page Found)

### 考えられる原因 1

ネットワークに問題があります。

### 修正処置 1

クライアントがサーバに接続していることを確認します。URL で指定されているサーバ名に対して ping を実行し、到達可能であることを確認します。

例外 : `java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class` (Exception: `java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class`)

### 考えられる原因 2

URL のつづりが間違っています。

### 修正処置 2

URL では大文字と小文字が区別されるため、URL が指示と正確に一致していることを確認します。

### 関連トピック

[Cisco Unified Communications Manager のシステムの問題](#)

## 例外 : `java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class` (Exception: `java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class`)

### 症状

Web からアシスタント コンソールをインストールできません。次のメッセージが表示されます。

例外 : `java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class` (Exception: `java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class`)

### 考えられる原因

Cisco Unified Communications Manager Assistant Console の標準インストールで Microsoft JVM の代わりに Sun Java プラグイン仮想マシンを使用するとエラーの原因となります。

### 修正処置

Sun Java プラグインをサポートしている JSP ページの URL (`https://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstallJar.jsp`) を、管理者がユーザに通知します。

## MS 仮想マシンの自動インストールのダウンロードは提供されなくなりました (Automatic Installation of MS Virtual Machine Is No Longer Provided for Download)

### 症状

Microsoft Windows XP を実行しているコンピュータに Web からアシスタント コンソールをインストールしようとするとう失敗します。プログラムのすべてのコンポーネントが使用できないというメッセージが表示されます。ユーザが [今すぐダウンロード (Download Now)] を選択すると、次のメッセージが表示されます。



MS 仮想マシンの自動インストールのダウンロードは提供されなくなりました (Automatic installation of MS Virtual Machine is no longer available for download)

#### 考えられる原因

Microsoft Windows XP の IE バージョン 6 では Microsoft JVM はサポートされていません。



(注) システムに XP Service Pack 1 と Microsoft JVM がインストールされている場合、このエラーは発生しません。

#### 修正処置

次のいずれかの修正処置を実行します。

- Netscape ブラウザ (バージョン 7.x) をインストールし、Netscape を使用してアシスタント コンソールをインストールします。
- 次の URL から IE 用の Sun Java 仮想マシン プラグインをインストールします。  
<http://java.sun.com/getjava/download.html>  
Sun Java プラグインのインストールが完了したら、ブラウザで次の URL を指定します。  
<https://<servername>:8443/ma/Install/IPMAInstallJar.jsp>
- アシスタント コンソールをインストールする前に、Windows XP Service Pack 1 と Microsoft Microsoft Java 仮想マシン (JVM) をインストールします。

## ユーザ認証に失敗する

#### 症状

アシスタント コンソールからログイン ウィンドウでサイン インするときにユーザ認証に失敗します。

#### 考えられる原因

次の原因が考えられます。

- データベースでユーザが正しく管理されていない。
- アシスタントまたはマネージャとしてユーザが正しく管理されていない。

#### 修正処置

ユーザ ID とパスワードが、Unified Communications Manager Administration を通じて Unified Communications Manager のユーザとして管理されていることを確認します。

アシスタントコンソールに「システムエラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください (System Error - Contact System Administrator)」エラーが表示される

ユーザには Unified Communications Manager Assistant のユーザ情報を関連付けて、アシスタントまたはマネージャとして管理する必要があります。ユーザ情報にアクセスするには、**Unified Communications Manager Administration** > [ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)] を選択します。

## アシスタントコンソールに「システムエラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください (System Error - Contact System Administrator)」エラーが表示される

### 症状

アシスタントコンソールの起動後、次のメッセージが表示されます。

システムエラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください (System Error - Contact System Administrator)

### 考えられる原因 1

Unified Communications Manager が 4.x リリースから 5.x リリースにアップグレードされている可能性があります。アシスタントコンソールは 4.x リリースから 5.x リリースに自動的にアップグレードされません。

### 修正処置 1

[スタート] > [プログラム] > [Cisco Unified Communications Manager Assistant] > [Assistant Console のアンインストール (Uninstall Assistant Console)] を選択してコンソールをアンインストールし、URL <https://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp> からコンソールを再インストールします。

### 考えられる原因 2

ユーザがデータベースに正しく設定されていません。

### 修正処置 2

ユーザ ID とパスワードが、Unified Communications Manager Administration を通じて Unified Communications Manager のユーザとして管理されていることを確認します。

ユーザには Unified Communications Manager Assistant のユーザ情報を関連付けて、アシスタントまたはマネージャとして管理する必要があります。ユーザ情報にアクセスするには、**Unified Communications Manager Assistant** > [ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)] を選択します。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager 機能設定ガイド』を参照してください。

### 考えられる原因 3

アシスタントからマネージャを削除したときに、Unified Communications Manager Administration でアシスタントに空白行が残されました。

### 修正処置 3

[アシスタントの設定 (Assistant Configuration)] ウィンドウでプロキシ行を再割り当てします。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager 機能設定ガイド』を参照してください。

## アシスタント コンソールに「Cisco IP Manager Assistant サービスに到達できません (Cisco IP Manager Assistant Service Unreachable)」エラーが表示される

### 症状

アシスタント コンソールの起動後、次のメッセージが表示されます。

Cisco IPMA サービスに到達できません (Cisco IPMA Service Unreachable)

### 考えられる原因 1

Cisco IP Manager Assistant サービスが停止している可能性があります。

### 修正処置 1

[Cisco Unified Serviceability]>[ツール (Tools)]>[コントロールセンター-機能サービス (Control Center—Feature Services)] を選択して、Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

### 考えられる原因 2

プライマリおよびセカンダリの Unified Communications Manager Assistant サーバのサーバアドレスが DNS 名で設定されていますが、それらの DNS 名が DNS サーバで設定されていません。

### 修正処置 2

次の手順を実行して DNS 名を置き換えます。

### 手順

1. **Unified Communications Manager Administration** > [システム (System)] > [サーバ (Server)] を選択します。
2. サーバの DNS 名を対応する IP アドレスに置き換えます。

3. **[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロールセンター-機能サービス (Control Center—Feature Services)]** を選択して、Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

#### 考えられる原因 3

Cisco CTI Manager サービスが停止している可能性があります。

#### 修正処置 3

**[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロールセンターの機能サービス (Control Center - Feature Services)]** を選択して、Cisco CTI Manager および Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

#### 考えられる原因 4

Unified Communications Manager Assistant サービスがセキュアモードでCTI接続をオープンするように設定されていますが、セキュリティ設定が適切でない可能性があります。

この場合、アラームビューアまたは Unified Communications Manager Assistant サービスログに次のメッセージが表示されます。

IPMA サービスが初期化できません。プロバイダーを取得できませんでした (IPMA Service cannot initialize - Could not get Provider)

#### 修正処置 4

Cisco IP Manager Assistant サービスのサービスパラメータで、セキュリティ設定を確認します。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager 機能設定ガイド』を参照してください。

**[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロールセンター-機能サービス (Control Center—Feature Services)]** を選択して、Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

## フィルタリングをオン/オフにするとコールがルーティングされない

#### 症状

コールが適切にルーティングされません。

#### 考えられる原因 1

Cisco CTI Manager サービスが停止している可能性があります。

### 修正処置 1

[Cisco Unified Serviceability]>[ツール (Tools) ]>[コントロールセンターの機能サービス (Control Center - Feature Services) ]を選択して、Cisco CTI Manager および Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

### 考えられる原因 2

Unified Communications Manager Assistant ルート ポイントが適切に設定されていません。

### 修正処置 2

Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントのディレクトリ番号と、Unified Communications Manager Assistant に設定されているすべてのマネージャのプライマリ ディレクトリ番号に一致するワイルドカードを使用します。

### 考えられる原因 3

マネージャの電話機のステータス ウィンドウに「フィルタ使用不可 (Filtering Down) 」というメッセージが表示されます。これは、Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントが削除されているか、機能していない可能性があることを示します。

### 修正処置 3

次の手順を実行して、CTI ルート ポイントを設定し、Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

#### 手順

1. Unified Communications Manager Administration から、[デバイス (Device) ]>[CTIルートポイント (CTI Route Point) ]を選択します。
2. 該当するルート ポイントを見つけるか、または新しいルート ポイントを追加します。設定の詳細については、『*System Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager*』を参照してください。
3. [Cisco Unified Serviceability]>[ツール (Tools) ]>[コントロールセンターの機能サービス (Control Center—Feature Services) ]を選択して、Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

## Cisco IP Manager Assistant サービスが初期化できない

### 症状

Cisco IP Manager Assistant サービスで CTI Manager への接続をオープンできず、次のメッセージが表示されます。

IPMA サービスが初期化できません。プロバイダーを取得できませんでした (IPMA Service cannot initialize - Could not get Provider)

### 考えられる原因

Cisco IP Manager Assistant サービスで CTIManager への接続をオープンできません。アラームビューアまたは Unified CM Assistant サービス ログでメッセージを確認できます。

### 修正処置

[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロール センターの機能サービス (Control Center - Feature Services)] を選択して、Cisco CTI Manager および Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

## 発呼側にリオーダー トーンが聞こえる

### 症状

発呼側がリオーダー トーンまたは「「ダイヤルした電話番号を完了できません (This call cannot be completed as dialed)」」というメッセージを受信します。

### 考えられる原因

発呼回線のコーリング サーチ スペースを正しく設定していない可能性があります。

### 修正処置

回線のコーリング サーチ スペースを確認します。設定の詳細については、『*System Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager*』を参照してください。

また、Cisco Dialed Number Analyzer サービスを使用して、コーリング サーチ スペース内の不備を確認することもできます。詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Dialed Number Analyzer Guide*』を参照してください。

## マネージャがログアウトしてもサービスが動作している

### 症状

マネージャが Unified Communications Manager Assistant からログアウトしても、サービスは継続して実行されています。マネージャの IP Phone のディスプレイの表示が消えます。フィルタリングがオンになっていますがコールはルーティングされません。マネージャがログアウトしたことを確認するには、Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用してアプリケーション ログを表示します。Cisco IP Manager Assistant サービスがログアウトされたことを示す、Cisco Java アプリケーションからの警告がないかどうかを調べます。

### 考えられる原因

マネージャがソフトキーを 1 秒間に 5 回以上押しました (最大許容回数は 4 回)。

### 修正処置

Unified Communications Manager の管理者が、マネージャの設定を更新する必要があります。次の手順を実行して問題を修正します。

#### 手順

1. Unified Communications Manager Administration から、[ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)] を選択します。  
[ユーザの検索と一覧表示 (Find and List Users)] ウィンドウが表示されます。
2. 検索フィールドにマネージャ名を入力し、[検索 (Find)] ボタンをクリックします。
3. 検索結果のリストから更新するマネージャを選択します。  
[エンドユーザの設定 (End User Configuration)] ウィンドウが表示されます。
4. [関連リンク (Related Links)] ドロップダウンリストボックスから [Cisco IPMA マネージャ (Cisco IPMA Manager)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
5. マネージャの設定に必要な変更を行い、[更新 (Update)] をクリックします。

## マネージャがアシスタントプロキシ回線で鳴っているコールを代行受信できない

### 症状

マネージャがアシスタント プロキシ回線で呼び出しているコールを代行受信できません。

### 考えられる原因

プロキシ回線のコーリング サーチ スペースが適切に設定されていません。

### 修正処置

アシスタント電話機のプロキシ回線のコーリング サーチ スペースを確認します。次の手順を実行して問題を修正します。

#### 手順

1. Unified Communications Manager Administration から、[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] を選択します。  
[電話の検索と一覧表示 (Find and List Phones)] 検索ウィンドウが表示されます。
2. アシスタント電話機をクリックします。  
[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウが表示されます。

3. 電話機と電話番号（回線）のコーリングサーチスペース設定を確認し、必要に応じて更新します。

## Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしているときにマネージャ電話機にコールできない

### 症状

Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしているときに、コールがマネージャに適切にルーティングされません。

### 考えられる原因

Unified Communications Manager Assistant CTI ルートポイントで無応答時転送が有効になっていません。

### 修正措置

次の手順を実行して、Unified Communications Manager Assistant ルートポイントを適切に設定します。

### 手順

1. Unified Communications Manager Administration から、[デバイス (Device)] > [CTIルートポイント (CTI Route Point)] を選択します。  
[CTI ルートポイントの検索と一覧表示 (Find and List CTI Route Points)] 検索ウィンドウが表示されます。
2. [検索 (Find)] ボタンをクリックします。  
設定済み CTI ルートポイントのリストが表示されます。
3. 更新する Unified Communications Manager Assistant CTI ルートポイントを選択します。
4. [CTI ルートポイントの設定 (CTI Route Point Configuration)] ウィンドウの [電話番号 (Directory Numbers)] ボックスで、更新する回線をクリックします。  
[電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] ウィンドウが表示されます。
5. [コール転送とコールピックアップの設定 (Call Forward and Call Pickup Settings)] セクションで、[無応答時転送 (Forward No Answer Internal、内部)] チェックボックスまたは [無応答時転送 (Forward No Answer External、外部)] チェックボックスをオンにし、[カバレッジ/接続先 (Coverage/Destination)] フィールドに CTI ルートポイントの DN を入力します (たとえば、ルートポイント DN 1xxx の場合、CFNA に 1xxx を入力します)。
6. [コーリングサーチスペース (Calling Search Space)] ドロップダウンリストボックスから CSS-M-E (または、該当するコーリングサーチスペース) を選択します。



7. [更新 (Update) ] ボタンをクリックします。

## Cisco Unified Mobility のトラブルシューティング

ここでは、Cisco Unified Mobility に関する問題のトラブルシューティングに役立つ情報について説明します。

### 関連トピック

[Cisco Unified Mobility ユーザが携帯電話を切ったあと、デスクトップ電話機でコールを再開できない \(25 ページ\)](#)

[Dial-via-Office-Related SIP のエラー コード \(26 ページ\)](#)

## Cisco Unified Mobility ユーザが携帯電話を切ったあと、デスクトップ電話機でコールを再開できない

### 症状

リモート接続先（携帯電話）がスマートフォンではなく、この携帯電話へのコールが Unified Communications Manager を通じて固定されている場合、ユーザは、携帯電話を切ったらデスクトップ電話機に [再開 (Resume) ] ソフトキーが表示され、コールを再開できることを期待します。ユーザは、デスクトップ電話機でこのコールを再開できません。

### 考えられる原因

携帯電話が切れたときに、発呼側がビジー、リオーダー、または切断トーンを受信する場合、携帯電話のプロバイダーによってメディアが切断されなかった可能性があります。プロバイダーから切断信号が届かないため、Unified Communications Manager ではこの状況を認識できません。この状況に該当するかどうかを確認するには、発呼側で45秒間待機します。これでサービスプロバイダーがタイムアウトになると、切断信号が送信され、Unified Communications Manager でコールを再開するための [再開 (Resume) ] ソフトキーを表示できるようになります。

### 推奨処置

次の操作を実行します。

- 次のコマンドをゲートウェイに追加します。  
voice call disc-pi-off
- Cisco CallManager サービスの場合は、Active Call サービス パラメータの Retain Media on Disconnect with PI を False に設定します。

## Dial-via-Office-Related SIP のエラー コード

### 症状

Cisco Unified Mobility Dial-via-Office (DVO) コールが成功しません。

### 考えられる原因

Unified Communications Manager では、Dial-via-Office コールが成功しなかった場合に、特定の SIP エラー コードが提供されます。次の表に、成功しなかった Dial-via-Office コールに対する SIP エラー コードを示します。

コール シナリオ	SIP エラー コード
ターゲット番号をルーティングできない。	404 Not Found
ターゲットがビジー状態である。	486 Busy Here
ターゲットが応答する前に、Cisco Unified Mobile Communicator が電話を切った。	487 Request Terminated
Cisco Unified Mobile Communicator が SIP CANCEL を送信した。	487 Request Terminated
Cisco Unified Mobile Communicator が登録に成功せずにコールを発信しようとしている。	503 Service Unavailable
すでに 2 つの未処理のコールが会社の電話回線にあるときに、Cisco Unified Mobile Communicator がコールを発信しようとしている。	486 Busy Here
未処理で保留中の DVO-F コール (PSTN コールの待機中) があるときに、Cisco Unified Mobile Communicator が DVO-F コールを発信しようとしている。	487 Request Terminated (最初のコール)

### その他の資料

Cisco Unified Mobile Communicator を Unified Communications Manager と連携して動作するように設定する方法の詳細については、次のドキュメントを参照してください。

- [http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/prod_installation_guides_list.html) にある『*Installing and Configuring Cisco Unified Mobility Advantage*』の「「Configuring Unified Communications Manager for Use With Cisco Unified Mobility Advantage」」の章
- [http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7270/products_installation_and_configuration_guides_list.html) にある『*Configuring Features in Cisco Unified Mobility Advantage: Dial Via Office*』

# Cisco Web Dialer のトラブルシューティング

ここでは、Cisco Web Dialer に関連する最も一般的な問題のエラーメッセージについて説明します。

## 関連トピック

[認証エラー](#) (27 ページ)

[Cisco CTIManager がダウンしている](#) (28 ページ)

[転送先に到達できない](#) (30 ページ)

[ディレクトリ サービスがダウンしている](#) (28 ページ)

[デバイス/回線を開くことができない](#) (29 ページ)

[サービスが一時的に使用できない](#) (27 ページ)

[セッションの期限切れ、再ログイン](#) (28 ページ)

[ユーザがログインしているデバイスがない](#) (29 ページ)

## 認証エラー

### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

認証に失敗しました。もう一度入力してください (Authentication failed, please try again)

### 考えられる原因

ユーザが入力したユーザ ID またはパスワードが正しくありません。

### 修正処置

ユーザ ID とパスワードを確認します。**Unified Communications Manager** のユーザ ID とパスワードを使用してログインする必要があります。

## サービスが一時的に使用できない

### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

サービスは一時的に使用できない状態です。あとでもう一度実行してください (Service temporarily unavailable, please try again later)

### 考えられる原因

同時 CTI セッションの制御制限 3 に達したため、Cisco CallManager サービスが過負荷になりました。

#### 修正処置

しばらくしてから接続を再試行します。

## ディレクトリ サービスがダウンしている

#### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

サービスは一時的に使用できない状態です。あとでもう一度実行してください: ディレクトリ サービスがダウンしています (Service temporarily unavailable, please try again later: Directory service down)

#### 考えられる原因

Cisco Communications Manager のディレクトリ サービスがダウンしている可能性があります。

#### 修正処置

しばらくしてから接続を再試行します。

## Cisco CTIManager がダウンしている

#### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

サービスは一時的に使用できない状態です。あとでもう一度実行してください: Cisco CTIManager がダウンしています (Service temporarily unavailable, please try again later: Cisco CTIManager down)

#### 考えられる原因

Cisco Web Dialer に設定されている Cisco CTIManager サービスがダウンしました。

#### 修正処置

しばらくしてから接続を再試行します。

## セッションの期限切れ、再ログイン

#### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

セッションの期限が切れました。もう一度ログインしてください (Session Expired, Please Login Again)

### 考えられる原因

次のいずれかの場合に、Cisco Web Dialer セッションの期限が切れます。

- Web Dialer サーブレットの設定後
- Cisco Tomcat サービスの再起動時

### 修正処置

Unified Communications Manager のユーザ ID とパスワードを使用してログインします。

## ユーザがログインしているデバイスがない

### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

ユーザがログインしているデバイスがありません (User Not Logged in on Any Device)

### 考えられる原因

ユーザが Cisco Web Dialer の初期設定ウィンドウで Cisco Extension Mobility の使用を選択していますが、いずれの IP Phone にもログインしていません。

### 修正処置

- 電話機にログインしてから Cisco Web Dialer を使用します。
- [Extension Mobility を使用する (Use Extension Mobility) ] オプションを選択する代わりに、ダイアログボックスの Cisco Web Dialer 初期設定リストからデバイスを選択します。

## デバイス/回線を開くことができない

### 症状

ユーザがコールを発信しようとする、Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

ユーザがログインしているデバイスがありません (User Not Logged in on Any Device)

### 考えられる原因

- ユーザが選択した Cisco Unified IP Phone が Unified Communications Manager に登録されていません。たとえば、アプリケーションを起動する前に、Cisco IP SoftPhone を優先デバイスとして選択しています。
- 新しい電話機があるユーザが、すでに稼働していない古い電話機を選択しています。

### 修正処置

Unified Communications Manager に登録され、稼働している電話機を選択します。

## 転送先に到達できない

### 症状

Cisco Web Dialer で [終了 (End Call) ] ウィンドウに次のメッセージが表示されます。

転送先に到達できません (Destination Not Reachable)

### 考えられる原因

- ユーザが間違った番号をダイヤルしました。
- 適切なダイヤル ルールが適用されていません。たとえば、ユーザが 95550100 ではなく 5550100 をダイヤルしました。

### 修正処置

ダイヤル ルールを確認します。

## ダイレクト コール パークのトラブルシューティング

次の表に、ダイレクト コール パークの一般的な問題を復元するためのトラブルシューティング ヒントを示します。

表 5:ダイレクト コール パークのトラブルシューティングのヒント

問題の説明	推奨処置
<p>コールをパークできない。[転送 (Transfer) ] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer) ] ボタン) を押し、ダイレクト コール パークをダイヤルしてもコールがパークされません。</p>	<p>コール パーク番号に割り当てられているパーティションと電話機の電話番号に割り当てられているパーティションが一致していることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager 機能設定ガイド』を参照してください。</p> <p>デバイスにパーティションとコーリング サーチ スペースが正しく設定されていることを確認します。『System Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager』を参照してください。</p>

問題の説明	推奨処置
<p>コールをパークできない。[転送 (Transfer) ] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer) ] ボタン) を押し、ダイレクト コール パーク 番号をダイヤルしたあと、ユーザにビジー トーンが聞こえ、IP Phone に「パーク スロットが利用できません (Park Slot Unavailable) 」というメッセージが表示されます。</p>	<p>ダイヤルしたダイレクト コール パーク 番号が、パークされたコールでまだ使用されていないことを確認するか、または別のダイレクト コール パーク 番号にコールをパークします。</p>
<p>コールをパークできない。[転送 (Transfer) ] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer) ] ボタン) を押し、ダイレクト コール パーク 番号をダイヤルしたあと、ユーザにリオーダー トーンまたはアナウンスが聞こえます。</p>	<p>ダイヤルした番号がダイレクト コール パーク 番号として設定されていることを確認します。『<i>Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager</i>』を参照してください。</p>
<p>パーク保留中のコールの復帰が早すぎる。</p>	<p>コール パーク 復帰タイマーの設定時間を長くしてください。『<i>Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager</i>』を参照してください。</p>
<p>コールをパークできない。復帰タイマーが時間切れになったあと、ユーザにリオーダー トーンが聞こえる。</p>	<p>ユーザが、[転送 (Transfer) ] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer) ] ボタン) を押してからダイレクト コール パーク 番号をダイヤルし、ダイレクト コール パーク 番号をダイヤルしたあとにもう一度 [転送 (Transfer) ] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer) ] ボタン) を押すか、またはオンフックにしていることを確認します。ダイレクト コール パークは転送機能であるため、ダイレクト コール パーク 番号を単独でダイヤルできません。『<i>Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager</i>』を参照してください。</p> <p>(注) Transfer On-hook Enabled サービス パラメータを True に設定している場合は、[転送 (Transfer) ] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer) ] ボタン) を 2 回押す代わりに、オンフックにするだけで転送が完了します。『<i>Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager</i>』を参照してください。</p>
<p>パークされたコールを取得できない。パークされたコールを取得するためにダイレクト コール パーク 番号をダイヤルしたあと、ユーザにビジー トーンが聞こえ、IP Phone に「パークスロットが利用できません (Park Slot Unavailable) 」というメッセージが表示されます。</p>	<p>ユーザが取得用プレフィックスに続けてダイレクト コール パーク 番号をダイヤルしているかどうかを確認します。『<i>Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager</i>』を参照してください。</p>

問題の説明	推奨処置
パークされたコールが、コールをパークした番号に復帰しない。	ダイレクト コール パーク 番号の設定を調べ、別の電話番号ではなく、コールをパークした番号に復帰するように設定されていることを確認します。『 <i>Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager</i> 』を参照してください。
ダイレクト コール パーク 番号または範囲を削除しようとすると、番号または範囲が使用中であるため削除できないというメッセージが表示される。	デバイスが監視するように設定されている ([BLF] ボタンを使用) ダイレクトコールパーク番号は削除できません。どのデバイスが番号を使用しているかを特定するには、[ダイレクトコールパークの設定 (Directed Call Park Configuration)] ウィンドウの [依存関係レコード (Dependency Records)] リンクをクリックします。
ダイレクト コール パーク 番号の範囲を設定したあと、範囲内の番号にコールをパークできない。	ダイレクト コール パーク 番号の範囲を入力する構文を確認します。構文に誤りがあると、実際には範囲を設定していない場合でも、範囲を設定するように見えます。『 <i>Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager</i> 』を参照してください。

## 外部コール制御のトラブルシューティング

ここでは、一般的な外部コール制御の問題を処理する方法について説明します。

**Unified Communications Manager が補助ルート サーバに接続できない。**

- Unified Communications Manager Administration の [外部コール制御プロファイル (External Call Control Profile)] ウィンドウに設定されている URI が正しくありません。 ([コールルーティング (Call Routing)] > [外部コール制御 (External Call Control)] )。

- 補助ルート サーバの URI を確認します。URI で次の構文を使用していることを確認してください。

```
https://<hostname or IPv4 address of route server>:<port that is configured on route server>/path from route server configuration
```

- 補助ルート サーバで https を使用している場合は、必須の証明書をインポートまたはエクスポートしていることを確認します。詳細については、『*System Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager*』の「[External Call Control]」の章を参照してください。
- 補助ルート サーバで https を使用している場合は、Unified Communications Manager Administration の [外部コール制御プロファイル (External Call Control Profile)] ウィンドウで [プライマリ Web サービス (Primary Web Service)] フィールドと [セカンダリ



Webサービス (Secondary Web Service) ]フィールドの URI に入力したホスト名が、補助ルート サーバ証明書のホスト名と一致することを確認します。

- Unified Communications Manager と補助ルート サーバ間のネットワーク接続が切断されました。Connection Loss および PDP Out Of Service カウンタは増分するカウンタであるため、一度は補助ルートサーバへの正常な接続が作成されたことを示します。したがって、ネットワーク内のイベントが原因で問題が発生したか、または補助ルートサーバ上でイベントが発生しました。
  - 補助ルートサーバが実行されており、ネットワーク接続が正常であることを確認します。
- 補助ルートサーバの応答が遅いため、補助ルートサーバに対する Unified Communications Manager ルーティングクエリがタイムアウトになります。サービス要求の処理で補助ルートサーバが過負荷になっているか、ネットワークが不安定になっている可能性があります。
  - 外部コール制御プロファイルのルーティング要求タイマーまたは External Call Control Routing Request Timer サービスパラメータの値を大きくします。
  - External Call Control Maximum Connection Count To PDP サービスパラメータの値を大きくします。
  - 外部コール制御プロファイルにセカンダリ Web サービス (冗長補助ルートサーバ) を追加し、プロファイルでロードバランシングをイネーブルにします。
- Unified Communications Manager で補助ルートサーバからのルーティング指示を解析できなかったときに、Unified Communications Manager ルーティング要求が失敗しました。
  - XACML または CIXML の書式が正しいことを確認します。XACML 要求と応答の両方が Cisco CallManager SDI トレースに表示されます。各ルーティング要求のルーティング応答コードはトレースに含まれています。値 0 は、要求が受信され正しく解析されたことを示します。

最大ディバージョンホップまたは同じトランスレーションパターンへの最大ディバージョンホップを超えたため、コールが失敗した。

- 発信側はリオーダー トーンを受信します。
- Cisco CallManager SDI トレースを確認します。たとえば、External Call Control Diversion Maximum Hop Count サービスパラメータが 12 の場合、Cisco CallManager SDI トレースでは次のように表示されます。

```
PER_RoutingCallInfo::isCallDiversionMaximumHopCountExceeded:
callDiversionHopCount(12) >= CallDiversionMaximumHopCountLimit(12)
```

- たとえば、Maximum External Call Control Diversion Hops to Pattern or DN サービスパラメータが 12 の場合、Cisco CallManager SDI トレースでは次のように表示されます。

```
PER_RoutingCallInfo::isCallDiversionMaximumHopToSamePatternCountExceeded:
CallDiversionHopToSamePatternCount(12) >=
CallDiversionMaximumHopToSamePatternCountLimit(12)
```

- サービス パラメータの設定を確認し、必要に応じて変更します。
- コール転送について、補助ルート サーバのオブリゲーション設定を確認します。たとえば、A が B にコールすると、B のルートは A を C に転送することを指示し、C のルートは A を D に転送することを指示します。D は E に対して CFA を有効化し、E のルートは A を F に転送することを指示します。

**Unified Communications Manager** で補助ルート サーバからのコールルーティング指示、必須パラメータ、または XACML を解析できない。

- RTMT でエラー アラーム `ErrorParsingDirectiveFromPDP` が表示されます。このアラームには次のいずれかの原因が該当します。
  - 補助ルート サーバからのルーティング処理の解析時にエラーが発生しました。
  - 補助ルート サーバからのルーティング処理が正確ではありません。
  - 補助ルート サーバからのルーティング処理が適用されません。



**ヒント** 上記の項目について、補助ルート サーバのルート ルールおよび設定を確認してください。Unified Communications Manager は、失敗時の処理に基づいてコールをルーティングします。

- 補助ルート サーバで、オブリゲーション内に宛先がない状態でコールを転送します。



**ヒント** 補助ルートサーバのオブリゲーション設定を確認してください。コールルーティング指示が転送 (divert) の場合は、オブリゲーションに宛先が必要です。

- コールが拒否されました。補助ルート サーバでコールが拒否されるが、CIXML 応答には拒否以外のオブリゲーションが含まれています。



**ヒント** 補助ルートサーバで、オブリゲーションに拒否 (reject) のコールルーティング指示があるかどうかを確認してください。上記の項目は、ルーティングが拒否されるが、オブリゲーションは拒否ではない場合に適用されます。

**Unified Communications Manager** で、補助ルート サーバからのコール ルーティング応答に含まれる 1 つ以上のオプションの属性の解析に失敗した。

- RTMT で警告アラーム `ErrorParsingResponseFromPDP` が表示されます。このアラームには、エラーが 1 つかまたは複数かによって、次の原因のいずれか、または原因の組み合わせが含まれています。
  - 要求処理エラー：エラーの補助ルート サーバトレースを確認します。
  - XACML 構文エラー：補助ルート サーバのルート設定を確認します。
  - CIXML のオプション属性の欠落：補助ルート サーバのオブリゲーション設定を確認します。
  - CIXML 構文エラー：補助ルート サーバのオブリゲーション設定を確認します。
  - 無効なアナウンス ID：補助ルート サーバのオブリゲーション設定を確認します。

**Unified Communications Manager** 機能の相互作用または **Unified Communications Manager** の設定のために、補助ルートサーバから返されたコール ルーティング指示を **Unified Communications Manager** で処理できない。

- **Unified Communications Manager** でコール ルーティング指示を処理できません。Unified Communications Manager でコールを宛先に転送できません。発信側はリオーダー トーンを受信します。発信側にアナウンスが聞こえません。Unified Communications Manager で `FailedToFulfillDirectiveFromPDP` アラームが生成されます。
- RTMT で警告アラーム `FailedToFulfillDirectiveFromPDP` が表示されます。このアラームには次のいずれかの原因が該当します。
  - アナウンスの挿入に失敗しました。Cisco Unified Serviceability で Cisco IP Voice Media Streaming アプリケーション サービスが実行されていることを確認します。実行されている場合は、Cisco IP Voice Media Streaming アプリケーション サービスの Annunciator サービス パラメータが `True` に設定されていることを確認します。また、コーデックのミスマッチが存在する可能性があります。アナウンサーでは、G.711、G.729、および Cisco Wideband コーデックがサポートされていますが、発信側デバイスでサポートされていない可能性があります。
  - 早期メディア機能がないため、アナウンスを再生できません。発信側デバイスで早期メディア機能がサポートされていません。早期メディア機能がサポートされているデバイスには、SIP トランクや H323 トランクがあります。
  - エラー コード付きのリダイレクト コール エラー。外部コール制御プロファイルに設定されている [ディバージョン再ルーティング用コーリングサーチスペース (Diversion Rerouting Calling Search Space)] を調べ、リダイレクトされる宛先またはデバイスのパーティションが含まれているかどうかを確認します。
  - エラー コード付きの拡張コール エラー。宛先が通話中または未登録か、またはトランスレーションパターンが、デバイスに関連付けられているものとは異なるものである可能性があります。

**Unified Communications Manager Administration** で、アップロードしたカスタム アナウンスの処理エラーが報告される。

- カスタム アナウンスの .wav ファイルの形式が適切であることを確認します。適切な形式は、Windows PCM、16 ビット、1 秒当たりのサンプル数が 16000、32000、48000、または 48100、モノまたはステレオです。
- RTMT で、エラー分析用に Cisco Audio Translator トレースを収集します。

アナウンスが再生されない。

Cisco IP Voice Media Streaming App サービスで次のアラームが発行されます。

- kANNAudioUndefinedAnnID : アナウンスで未定義のカスタム アナウンス ID またはロケール ID が使用されています。アラームには数字の ID が含まれています。
- kANNAudioFileMissing : カスタムまたは Cisco 提供のアナウンスの .wav ファイルが見つかりません。アラームには、ファイル名、アナウンス ID、ユーザ ロケール、およびネットワーク ロケールが含まれています。
- ANN デバイスが Unified Communications Manager に登録されていることを確認します。
- メディアリソースグループを使用中の場合は、ANN デバイスがメディアリソースグループ内にあることを確認します。
- アナウンス ID が正しいことを確認します。
- English、United States ロケールを使用していない場合は、ロケールがインストールされていることを確認します。

## ホットラインのトラブルシューティング

次の表に、ホットラインコールが正しくダイヤルされない場合のトラブルシューティング情報を示します。

表 6: ホットラインコールが正しくダイヤルされない場合のトラブルシューティング

問題	ソリューション
ダイヤル トーン	PLAR 設定を確認します。
リオーダー トーンまたは VCA (クラスタ内コール)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PLAR 設定を確認します。</li> <li>• 両端の電話機がホットライン電話機として設定されていることを確認します。</li> </ul>

問題	ソリューション
リオーダー トーンまたはVCA（クラスタ内または TDM コール）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PLAR 設定を確認します。</li> <li>• 両端の電話機がホットライン電話機として設定されていることを確認します。</li> <li>• トランクでルートクラスシグナリングがイネーブルになっていることを確認します。</li> <li>• CAS ゲートウェイのルートクラストランスレーションの設定を確認します。</li> </ul>

次の表に、発信者 ID に基づくコールスクリーニングが機能しない場合のトラブルシューティング情報を示します。

表 7: 発信者 ID に基づくコールスクリーニングの問題のトラブルシューティング

問題	ソリューション
コールが許可されない	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 発信者 ID を確認します。</li> <li>• パターンをスクリーン CSS に追加します。</li> </ul>
コールが許可される	パターンをスクリーン CSS から削除します。

## 即時転送のトラブルシューティング

ここでは、即時転送機能に関連する最も一般的な問題の解決方法について説明します。

### 関連トピック

[ビジー](#) (38 ページ)

[キーがアクティブでない](#) (37 ページ)

[一時エラー発生](#) (38 ページ)

## キーがアクティブでない

### 症状

ユーザが [即転送 (iDivert)] を押すと、このメッセージが電話機に表示されます。

### 考えられる原因

[即転送 (iDivert)] を押したユーザの音声メッセージングプロファイルに音声メッセージングパイロットがありません。

### 修正処置

ユーザの音声メッセージング プロファイルに音声メッセージング パイロットを設定します。

## 一時エラー発生

### 症状

ユーザが [即転送 (iDivert) ] を押すと、このメッセージが電話機に表示されます。

### 考えられる原因

音声メッセージング システムが機能していないか、またはネットワークに問題があります。

### 修正処置

音声メッセージング システムのトラブルシューティングを行います。トラブルシューティングか、音声メッセージングのドキュメンテーションを参照してください。

## ビジー

### 症状

ユーザが [即転送 (iDivert) ] を押すと、このメッセージが電話機に表示されます。

### 考えられる原因

メッセージは音声メッセージング システムが取り込み中であることを示しています。

### 修正処置

音声メッセージング ポートを追加設定するか、再実行してください。

## インターコムのトラブルシューティング

ここでは、インターコムに関連する最も一般的な問題の解決方法について説明します。

### 関連トピック

- [インターコム回線でのダイヤルアウト時にビジー トーンが聞こえる \(39 ページ\)](#)
- [スピーカー、ハンドセット、またはヘッドセットを使用してオフフックにしてもインターコム コールが接続状態にならない \(39 ページ\)](#)
- [SCCP のトラブルシューティング \(39 ページ\)](#)
- [SIP のトラブルシューティング \(40 ページ\)](#)
- [Cisco Extension Mobility ユーザがログインしてもインターコム回線が表示されない \(41 ページ\)](#)

## インターコム回線でのダイヤルアウト時にビジー トーンが聞こえる

### 症状

ユーザがインターコム回線でダイヤルアウトするときに、電話機でビジー トーンが再生されます。

### 考えられる原因

DN が発信番号と同じインターコム パーティションにありません。

### 推奨処置

1. DN が発信番号と同じインターコム パーティションにあることを確認します。
2. 同じインターコムパーティションにある場合は、ダイヤルアウトしたDNが別の電話機に設定されていることと、その電話機が同じUnified Communications Manager クラスタに登録されていることを確認します。

## スピーカー、ハンドセット、またはヘッドセットを使用してオフフックにしてもインターコム コールが接続状態にならない

### 症状

ヘッドセット、ハンドセット、またはスピーカーを使用時に、インターコム コールを応答モードにすることができません。

### 考えられる原因

これは仕様上の問題です。インターコム コールを接続状態にするには、対応する回線ボタンを押す方法しかありません。

### 推奨処置

スピーカー、ハンドセット、またはヘッドセットを使用してコールを終了できます。

## SCCP のトラブルシューティング

ここでは、SCCP を実行している電話機に関するトラブルシューティングのヒントを示します。

### 関連トピック

[インターコム回線がボタンテンプレートにあるのに電話機に表示されない](#) (40 ページ)

[電話機が SRST にフォールバックしてもインターコム回線が表示されない](#) (40 ページ)

## インターコム回線がボタンテンプレートにあるのに電話機に表示されない

### 症状

インターコム回線が電話機に表示されません。

### 考えられる原因

電話機のバージョンが8.3(1)よりも前か、ボタンテンプレートが電話機に割り当てられていない可能性があります。

### 手順

1. 電話機のバージョンを調べ、8.3(1)以降であることを確認します。
2. ボタンテンプレートが電話機に割り当てられているかどうかを確認します。
3. Unified Communications Manager と電話機間のスニファトレースをキャプチャします。ボタンテンプレートの応答時に、インターコム回線が電話機に送信されるかどうかを確認します（ボタン定義 = Ox17）。

## 電話機が SRST にフォールバックしてもインターコム回線が表示されない

### 症状

Unified Communications Manager リリース 6.0(x) 以降で設定された電話機に2つのインターコム回線があります。Unified Communications Manager が停止し、SRST にフォールバックします。しかし、インターコム回線が表示されません。

### 考えられる原因

SRST の SCCP バージョンで SCCP バージョン 12 がサポートされていません。

### 推奨処置

1. SRST の SCCP バージョンを確認します。SRST で SCCP バージョン 12 がサポートされている場合は、インターコム回線がサポートされます。
2. SRST で SCCP バージョン 12 がサポートされている場合は、スニファトレースをキャプチャし、電話機から送信されたボタンテンプレートにインターコム回線が含まれていることを確認します。

## SIP のトラブルシューティング

ここでは、SIP を実行している電話機に関する問題を特定するのに役立つ情報を示します。

### 関連トピック

[SIP を実行している電話機の設定](#) (41 ページ)



[SIP を実行している電話機のデバッグ](#) (41 ページ)

## SIP を実行している電話機のデバッグ

デバッグ コマンド **Debug sip-messages sip-task gsmfsmIsM sip-adapter** を使用します。

## SIP を実行している電話機の設定

show config : 電話機に対してこのコマンドを実行すると、インターコム回線が標準回線 (featureid-->23) として設定されているかどうかが表示されます。

## Cisco Extension Mobility ユーザがログインしてもインターコム回線が表示されない

### 症状

Cisco Extension Mobility ユーザが電話機にログインしてもユーザのインターコム回線が表示されません。

### 考えられる原因

[デフォルトのアクティブデバイス (Default Activated Device)] が正しく設定されていません。

### 推奨処置

1. [デフォルトのアクティブデバイス (Default Activated Device)] がインターコムの電話番号に対して設定されていることを確認します。
2. [デフォルトのアクティブデバイス (Default Activated Device)] が、ログインに使用したデバイスと一致することを確認します。

## 詳細情報の入手先

- 『Cisco Unified Communications Manager 機能設定ガイド』の「「インターコム」」の章

## IPv6 のトラブルシューティング

ここでは、IPv6 に関連する問題の修正処置について説明します。

### 関連トピック

[デバイス間のコールが失敗する](#) (43 ページ)

[SIP トランク経由のコールが失敗する](#) (42 ページ)

[保留音が電話機で再生されない](#) (43 ページ)

[電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されない](#) (42 ページ)

## 電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されない

### 症状

[IP アドレッシングモード (IP Addressing Mode)] が [IPv6のみ (IPv6 Only)] の Cisco Unified IP Phone が Cisco Unified Communications Manager に登録されません。

### 修正措置

- CLI を使用して、Unified Communications Manager サーバで IPv6 が有効になっていることを確認します。
- [エンタープライズ パラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration)] ウィンドウで、Enable IPV6 エンタープライズ パラメータが True に設定されていることを確認します。
- [サーバの設定 (Server Configuration)] ウィンドウで、[IPv6名 (Ipv6 Name)] フィールドに Unified Communications Manager サーバのホスト名または IPv6 アドレスが設定されていることを確認します。ホスト名を設定した場合は、ホスト名を IPv6 アドレスに解決するように DNS を設定したことを確認します。
- Unified Communications Manager サーバに、非リンクローカル IPv6 アドレスが 1 つだけ設定されていることを確認します。
- 電話機がステートレス自動設定により IPv6 アドレスを取得する場合は、[電話の設定 (Phone setting)] の [電話の自動設定を許可 (Allow Auto-Configuration)] を [オン (On)] に設定したことを確認します。
- Cisco CallManager サービスと Cisco TFTP サービスが実行されていることを確認します。

## SIP トランク経由のコールが失敗する

### 症状

[IP アドレッシングモード (IP Addressing Mode)] が [IPv6のみ (IPv6 Only)] に設定された SIP トランク経由の着信コールが失敗します。

### 修正処置

- CLI を使用して、Unified Communications Manager サーバで IPv6 が有効になっていることを確認します。
- [エンタープライズ パラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration)] ウィンドウで、Enable IPV6 エンタープライズ パラメータが True に設定されていることを確認します。
- INVITE に IPv4 シグナリングが含まれていないことを確認します。

### 症状

[IP アドレッシング モード (IP Addressing Mode) ] が [IPv6 のみ (IPv6 Only) ] に設定された SIP トランク経由の発信コールが失敗します。

### 修正処置

- CLI を使用して、Unified Communications Manager サーバのオペレーティング システムで IPv6 が有効になっていることを確認します。
- [エンタープライズ パラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration) ] ウィンドウで、Enable IPV6 エンタープライズ パラメータが True に設定されていることを確認します。
- [トランクの設定 (Trunk Configuration) ] ウィンドウで、SIP トランクの IPv6 宛先アドレスを設定したことを確認します。

## デバイス間のコールが失敗する

### 症状

2 つのデバイス間のコールが失敗します。

### 修正処置

- [デバイス設定 (Device Configuration) ] ウィンドウで、デバイスの IP アドレッシング モードを確認します。
- 一方のデバイスで [IP アドレッシングモード (IP Addressing Mode) ] が [IPv4 のみ (IPv4 Only) ] に設定されていて、もう一方で [IP アドレッシングモード (IP Addressing Mode) ] が [IPv6 のみ (IPv6 Only) ] に設定されている場合は、IP v 4 と IPv6 の両方のスタックをサポートする MTP が設定されていることを確認します。

## 保留音が電話機で再生されない

### 症状

電話機のユーザに保留音が聞こえません。

### 修正処置

- 保留音が再生されるデバイスの IP アドレッシング モードを確認します。デバイスの IP アドレッシング モードが [IPv6 のみ (IPv6 Only) ] で、保留音がユニキャスト保留音に設定されている場合は、IPv4 と IPv6 の両方のスタックをサポートする MTP が設定されていることを確認してください。
- マルチキャスト保留音を設定している場合は、IP アドレッシングモードが [IPv6 のみ (IPv6 Only) ] に設定された電話機では保留音を再生できません。

# 論理パーティションのトラブルシューティング

ここでは、論理パーティションに関連する問題の修正処置について説明します。

## 関連トピック

[論理パーティションが期待どおりに機能しない](#) (44 ページ)

[論理パーティションポリシーを調整する必要がある](#) (45 ページ)

## 論理パーティションが期待どおりに機能しない

### 症状

論理パーティションが期待どおりに機能しません。

### 修正処置

次の処置を実行して問題を解決します。

- **Enable Logical Partitioning** エンタープライズパラメータが **True** に設定されていることを確認します。
- デバイスが、デバイスまたはデバイス プール レベルで有効な位置情報に関連付けられていることを確認します。
- デバイスが、デバイスまたはデバイス プール レベルで、いくつかの位置情報フィールドを選択して構成される有効な位置情報フィルタに関連付けられていることを確認します。
- **Logical Partitioning Default Policy** エンタープライズパラメータが **DENY** の場合は、ゲートウェイの **GeolocationPolicy** と VoIP サイトの **GeolocationPolicy** 間に **ALLOW** 論理パーティションポリシーが設定されていることを確認します。
- 論理パーティション **GeolocationPolicy** レコードの大文字と小文字の表記が正確であり、位置情報レコードに設定されている表記と一致することを確認します。

- **例** : 位置情報 US:NC:RTP:BLD1 および US:TX:RCDN:bld1 があるとします。

**GeolocationPolicy** レコードが論理パーティションポリシーレコードから設定される場合は、**Border:US:NC:RTP:bld1** から **Interior:US:NC:RTP:bld1** へというポリシーを設定できます。

この場合、[論理パーティションポリシーの設定 (Location Partitioning Policy Configuration)] ウィンドウの [LOC] フィールドのドロップダウンリストボックスから誤った値が選択され、**BLD1** と **bld1** の両方が表示されます。

そのため、管理者は、位置情報エントリと **GeolocationPolicy** で使用されている値の大文字と小文字が一致するようにエントリを選択する必要があります。

- 論理パーティションポリシーチェックは VoIP-to-VoIP デバイス コールまたは VoIP 参加者だけの機能では実行されません。

- Unified Communications Manager Administration では、Interior:geolocpolicyX と Interior:geolocpolicyY 間のポリシーを設定できますが、このような設定は論理パーティションチェックでは使用されません。

## 論理パーティションポリシーを調整する必要がある

### 症状

論理パーティションポリシーのフィールドが正しく設定されていません。

### 修正処置

位置情報フィールドの階層は重要であるため、すべてのフィールドの階層順序が正しいこと、すべてのフィールドが存在することを確認します。階層順序とは、Country エントリは A1 エントリよりも前にあり、A1 エントリは A2 エントリよりも前にあることを意味します。

すべてのフィールドが論理パーティションポリシーに存在し、正しい階層順序で指定される必要があります。

次の例を参照してください。

### 一致する論理パーティションの例

次の位置情報では、Border:IN:KA と Interior:IN:KA 間のポリシーを検索します。

次のポリシーは順序どおりに一致します。この場合、**IN** は Country フィールドのエントリ、**KA** は A1 フィールドのエントリを示します。

GeolocationPolicyA	GeolocationPolicyB	ポリシー
Border:IN:KA	Interior:IN:KA	Allow/Deny
Border:IN:KA	Interior:IN	Allow/Deny
Border:IN:KA	Interior	Allow/Deny
Border:IN	Interior:IN:KA	Allow/Deny
Border:IN	Interior:IN	Allow/Deny
Border:IN	Interior	Allow/Deny
Border	Interior:IN:KA	Allow/Deny
Border	Interior:IN	Allow/Deny
Border	Interior	Allow/Deny

### 一致しない論理パーティションポリシーの例

位置情報のフィールドが論理パーティションポリシーにない場合は、必要な一致が発生しません。次の論理パーティションポリシーでは、Country フィールドのエントリである **IN** が欠落しています。

Border:KA
Interior:KA
Border:BLR
Interior:BLR
Border:KA:BLR
Interior:KA:BLR



(注) Country=IN が欠落しています。

## DNS キャッシュが有効な SIP のトラブルシューティング ロギング

### 症状

ログのデバッグ レベルを設定します。

### 推奨処置

ネットワーク ネームサービスのデバッグ レベルを 3 に設定します (デフォルトは 0)。

- レベル 0 : ログなし
- レベル 1 : エラー、一部のキャッシュの削除
- レベル 2 : キャッシュの入力
- レベル 3 以上 : キャッシュ ヒットとみなされるエントリ、プルーニング キャッシュ

## ログ ファイル

ログファイル : **activelog syslog/nscd.log**

次に示すサンプル ログ ファイルの内容の例を参考にしてください。

Wed Dec 17 18:26:01 2014 - 21908: Have not found "clock.cisco.com" in hosts cache!

Wed Dec 17 18:26:01 2014 - 21908: add new entry "clock.cisco.com" of type GETHOSTBYNAME for hosts to cache (first)

Wed Dec 17 18:26:01 2014 - 21908: handle\_request: request received (Version = 2) from PID 22151

## パケットキャプチャ

### utils network capture port 53

例 :

admin: utils network capture port 53

オプション付きのコマンドの実行 :

```
size=128                count=1000                interface=eth0
src=                    dest=                    port=53
ip= 17:54:55.397539 IP b7k-vma150.cisco.com.45921 > dns-sj.cisco.com.domain: 38531+
A? b7k-vma154.cisco.com. (38)
17:54:55.398952 IP b7k-vma150.cisco.com.44296 > dns-sj.cisco.com.domain: 63056+ PTR?
183.168.70.171.in-addr.arpa. (45)
17:54:55.430709 IP dns-sj.cisco.com.domain > b7k-vma150.cisco.com.45921: 38531* 1/3/6 A
10.94.12.154. (240)
17:54:55.431802 IP b7k-vma150.cisco.com.47404 > dns-sj.cisco.com.domain: 40244+ PTR?
154.12.94.10.in-addr.arpa. (43)
17:54:55.432016 IP dns-sj.cisco.com.domain > b7k-vma150.cisco.com.44296: 63056* 1/3/6
PTR dns-sj.cisco.com. (261)
17:54:55.465242 IP dns-sj.cisco.com.domain > b7k-vma150.cisco.com.47404: 40244* 1/3/6
PTR b7k-vma154.cisco.com. (263)
```

## A/AAAA レコードキャッシングが機能しない

### 症状

A/AAAA レコードキャッシングが機能していません。SIP コールでホスト名の解決が必要になると、毎回 A/AAAA レコードクエリが送信されます。

### 修正処置

ネーム サービス キャッシュ サービスのステータスを確認します。ステータスは、次のように「STARTED」であることが必要です。

```
admin:utils service list
Requesting service status, please wait...
System SSH [STARTED]
Cluster Manager [STARTED]
Password Reset [STOPPED] Service Activated
Name Service Cache [STARTED]...
```

ネーム サービス キャッシュのステータスが [STARTED] でない場合は、次の CLI コマンドを使用してアクティブ化します。

**admin:utils service activate Name Service Cache**

**admin:utils service start Name Service Cache**

ネーム サービス キャッシュ サービスのステータスがすでに [STARTED] である場合は、次の CLI コマンドを使用して再起動します。

**admin:utils service restart Name Service Cache**

デバッグ レベルを 3 以上に設定します。有効なホスト名に ping を実行します。nscd.log を確認し、A/AAAA レコードがキャッシュに追加されるか、またはシステムが既存のキャッシュ エントリを使用していることを確認します。

イベントが、システム ログ (/var/log/active/syslog/messages) に表示されます。

```
Dec 17 10:41:31 localhost user 6 ilog_impl: Received request for platform-event
(platform-system-startup)
```

```
Dec 17 10:41:31 localhost user 6 ilog_impl: emitting platform-event (platform-system-startup)
```

```
Dec 17 10:41:31 localhost user 6 ilog_impl: emitted platform-event (platform-system-startup)
```



(注) 「ping」のキャッシングが機能する場合、そのキャッシングが Unified Communications Manager のサービス (Cisco CallManager Service など) で機能することを確認します。検出と nscd とのインタラクションを実行するアプリケーションで遅延が発生する場合があります。

## ホスト名解決で誤った IP アドレスが返ってくる

### 症状

ホスト名解決で誤った IP アドレスが返ってきます。

### 考えられる原因

キャッシュが期限切れになっています。これは通常、DNS サーバの A/AAAA レコードの変更が原因です。

### 修正処置

- 次の CLI コマンドを使用して現在のキャッシュをフラッシュします。

**admin:utils network name-service hosts cache invalidate**

- 問題が解決しない場合は、次の CLI コマンドを使用して nscd を再開します。

**admin:utils service restart Name Service Cache**

- 問題が解決されない場合は、次の CLI コマンドを使用して nscd を無効化します。

**admin: utils service stop Name Service Cache**

- 問題が解決されない場合は、DNS サーバで A/AAAA レコードの設定を確認します。



## ログが見つからない

### 症状

ログの `/var/log/active/syslog/nscd.log` が見つかりません。

### 修正処置

デバッグレベルが0以下であることを確認します（デフォルトは0）。デバッグレベルを更新した後、次の CLI コマンドを使用して `nscd` を再開します。

```
admin:utils service restart Name Service Cache
```

## CLI から `nscd` 属性を設定する

### 症状

CLI で `nscd` 属性を設定しましたが、新しい属性値が適用されません。

### 修正処置

属性の変更後に、次の CLI コマンドを使用して `nscd` を再起動します。

```
utils service restart Name Service Cache
```

## TTL を設定する CLI コマンド

### 症状

`nscd` キャッシュ エントリの TTL を設定する CLI コマンドを使用したにもかかわらず、設定した値が A/AAAA レコード キャッシュに適用されません。

### 修正処置

DNS サーバの A/AAAA レコードに設定された TTL は、`nscd` の構成設定を上書きします。

`nscd` 用に設定された TTL は、TTL が DNS サーバの A/AAAA レコードに設定されていない場合にのみ有効です。

## TTL の期限切れ前の A/AAAA レコード クエリ

### 症状

ネーム サービス キャッシュが有効にもかかわらず、TTL の期限切れ前に複数の A/AAAA レコード クエリが DNS サーバに送信されます。

### 修正処置

これらのクエリは、ほとんどの場合、既存のキャッシュ エントリをリロードする `nscd` にトリガされます。 `nscd` リロードの動作は、`nscd` 設定ファイルのリロード数に関連します。

## キャッシュのクリア

### 症状

`nscd` を再起動すると、A/AAAA レコード キャッシュはクリアされますか？

### 修正処置

`nscd` を再起動しても、必ずキャッシュがクリア/フラッシュされるわけではありません。これは永続属性の設定によって異なります。

- 永続属性が [はい (Yes) ] に設定されている場合、キャッシュは `nscd` の再起動時に変化しません。
- 永続属性が [いいえ (No) ] (デフォルト) に設定されている場合、キャッシュは `nscd` の再起動時にクリア/フラッシュされます。

キャッシュをクリア/フラッシュするには、次の CLI コマンドを使用します。

```
admin:utils network name-service hosts cache invalidate
```

## AAAA レコード キャッシュの内容

### 症状

A/AAAA レコード キャッシュの内容を確認できますか？

### 修正処置

いいえ。NSCD のアクティビティは (目的のデバッグ レベルを設定した) `nscd.log` でしか確認できません。A/AAAA レコードのキャッシング統計情報も、CLI コマンドを使用してクエリすることができます。

```
admin:show network name-service hosts cache-stats
```

## SAML シングル サインオンのトラブルシューティング

ここでは、SAML シングル サインオンが予期したとおりに動作しない場合の症状と修正処置について説明します。

## IdP へのリダイレクションが失敗する

### 症状

Unified Communications Manager でサポートされている Web ブラウザを使用してエンドユーザーが SAML 対応 Web アプリケーションにログインしようとしたときに、認証の詳細を入力するために設定された ID プロバイダー (IdP) にリダイレクトされません。

### 修正処置

次の条件が満たされていることを確認します。

- IdP は稼働しています。
- 正しい IdP メタデータ ファイルが Unified Communications Manager にアップロードされている。
- サーバと IdP が信頼と同じ範囲にあるかどうかを確認する。

## IdP 認証が失敗する

### 症状

エンドユーザーが IdP によって認証されません。

### 修正処置

次の条件が満たされていることを確認します。

- LDAP ディレクトリが IdP にマッピングされている。
- ユーザーが LDAP ディレクトリに追加されている。
- LDAP アカウントがアクティブである。
- ユーザー ID とパスワードが正しい。

## Unified Communications Manager へのリダイレクションが失敗する

### 症状

IdP で認証された後でも、ユーザーが SAML SSO 対応 Web アプリケーションにリダイレクトされません。

### 修正処置

次の条件が満たされていることを確認します。

- すべての Unified Communications Manager ノードのクロックと IdP が同期されます。クロックの同期については、『*System Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager*』の「NTP 設定」の項を参照してください。
- 必須属性の uid が IdP で設定されている。
- 正しい Cisco Unified Communication サーバのメタデータ ファイルが IdP にアップロードされている。
- ユーザに必要な権限がある。

## テストの実行が失敗する

### 症状

テストの実行に失敗します。

### 修正処置

[IdP へのリダイレクションが失敗する \(51 ページ\)](#)、[IdP 認証が失敗する \(51 ページ\)](#)、および [Unified Communications Manager へのリダイレクションが失敗する \(51 ページ\)](#) で説明されている修正処置を参照してください。

## [SAML シングル サインオン (SAML Single Sign-On) ] ページがクラスタの誤ったステータスを示す

### 症状

SAMLSSO がクラスタでイネーブルになっている。パブリッシャがダウンしているときに SAML SSO をサブスクライバでディセーブル化し、さらにパブリッシャがアップになった後にパブリッシャで SAML SSO をディセーブル化すると、クラスタ全体の SAML SSO のステータスは「SAML SSO はイネーブル (SAML SSO enabled)」と誤表示されます。

### 修正処置

Cisco Unified Reporting で、「Unified CM Cluster Overview」レポートを表示します。「Unified CM SAML SSO Status Summary」セクションを参照してください。このセクションでは、サーバの SAML SSO ステータスのデータベース値が、サブスクライバで同期されていないことが示されます。サーバのレポートには、SAMLSSO がイネーブル化されていると示されるため、システムはクラスタ全体で SAML SSO がイネーブルであると見なします。この設定を解決するには、サブスクライバ ノードを再起動します。

Cisco Unified Reporting のレポート表示の詳細については、『*Cisco Unified Reporting Administration Guide*』を参照してください。

## 一般的なヒント

- SAML トレース レベルは必ずデバッグに設定してください。CLI の詳細については、『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions Release 10.0(1)*』を参照してください。
- Unified RTMT の TLC を使用するか、CLI コマンドの **file get activelog** を実行して、「Cisco SSO」サービス ログ（パス：/tomcat/logs/ssosp/log4j/\* and /platform/logs/ssoApp\*）を収集します。

