



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。

- 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。
- 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。
-