



# 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](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)

- 
- |               |  |
|---------------|--|
| <b>ステップ 1</b> | 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。   |
| <b>ステップ 2</b> | [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。                         |
| <b>ステップ 3</b> | [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](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](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](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](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、サブスクリバ サーバからアラート ログにアクセスできない場合は、サブスクリバ 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。
-