



設定トラブルシュータ

設定トラブルシュータのウィンドウを使用して、初期設定後または設定の変更時における、Cisco Unified Presence の設定に関する問題点を診断します。設定トラブルシュータでは、Cisco Unified Presence クラスタと Cisco Unified Communications Manager クラスタの両方で一連のテストを実行し、Cisco Unified Presence の設定を検証します。

設定トラブルシュータのテストが終了すると、各テストで次の3つのステータスがレポートされます。

- テスト合格 (Test Passed)
- テスト不合格 (Test Failed)
- テスト警告 (Test Warning、設定に問題がある可能性を示します)

不合格または警告となったテストごとに、問題点の説明と考えられる解決方法が示されます。

設定トラブルシュータの使用

設定トラブルシュータを利用するには、次の手順に従います。

手順

- ステップ 1** [Cisco Unified Presence の管理] ウィンドウで、[システム]>[トラブルシュータ]の順に選択します。
- [設定トラブルシュータ (Configuration Troubleshooter)] ウィンドウが表示されます。設定トラブルシュータで実行されるテストのリストについては、[表 7-1](#) を参照してください。
- ステップ 2** 不合格または警告となった各テストの結果の表を検証します。
- 結果の表には、問題点の説明と推奨される解決策が提示されます。
- ステップ 3** 不合格または警告となったテストごとに、解決策の列で **[fix]** リンクをクリックし、Cisco Unified Presence の管理のウィンドウへ移動します。このウィンドウには、設定トラブルシュータにより見つかった問題点が表示されます。
- ステップ 4** 見つかった設定エラーを修正して、トラブルシュータを再度実行します。

表 7-1 トラブルシュータのテストと解決策

テストの説明	問題の説明	解決策
同期エージェントのテスト		
AXL 設定のエントリが存在することを確認します。	AXL 設定テーブルにエントリがありません。	AXL 設定ウィンドウで、有効な Cisco Unified Communications Manager パブリッシャ アドレス、AXL ユーザ ID、パスワードを設定します。詳細については、 第 18 章「AXL 設定」 を参照してください。
AXL ユーザ ID が有効であることを確認します。	<ul style="list-style-type: none"> AXL のユーザ ID 値が無効 AXL パスワード値が無効 パブリッシャ アドレス値が無効 	<ul style="list-style-type: none"> AXL 設定ウィンドウで、有効な AXL のユーザ ID を設定します。 AXL 設定ウィンドウで、有効な AXL のパスワードを設定します。 有効な Cisco Unified Communications Manager パブリッシャ アドレスを設定します。 <p>詳細については、第 18 章「AXL 設定」 を参照してください。</p>
パブリッシャのアドレスが到達可能であることを確認します。次に、ログインして基本的なクエリを実行します。	指定の IP アドレスで Cisco Unified Communications Manager パブリッシャ ノードに接続できません。	AXL 設定ウィンドウのパブリッシャ アドレス、AXL ユーザ ID、および AXL パスワードが正しいことを確認します。詳細については、 第 18 章「AXL 設定」 を参照してください。
同期エージェントにより適切なデータ（デバイス、ユーザ、ライセンス情報など）が同期されていることを確認します。	同期エージェント サービスが有効なデータを同期したかどうかを確認できません。	同期エージェント サービスがアクティブであることを確認します。Cisco Unified サービスアビリティに移動し、 [Tools] > [Control Center - Network Services] の順に選択します。

表 7-1 トラブルシュータのテストと解決策 (続き)

テストの説明	問題の説明	解決策
同期エージェント サービスが実行されていることを確認します。	同期エージェント サービスが現在実行されていません。Cisco Unified Presence サーバが正しく動作するには、同期エージェントが必要です。	同期エージェント サービスを起動するには、Cisco Unified サービスアビリティに移動し、[Tools] > [Control Center - Network Services] の順に選択します。
プレゼンス エンジンのテスト		
Cisco Unified Communications Manager プレゼンス ゲートウェイのエントリが存在することを確認します。	Cisco Unified Communications Manager プレゼンス ゲートウェイのエントリがありません。	有効なプレゼンス ゲートウェイを設定するには、[Cisco Unified Presence] > [プレゼンス エンジン] > [プレゼンス ゲートウェイ] の順に選択します。詳細については、第 9 章「プレゼンス ゲートウェイ」を参照してください。
プレゼンス エンジン サービスが実行されていることを確認します。	プレゼンス エンジン サービスが現在実行されていません。	プレゼンス エンジン サービスを起動するには、Cisco Unified サービスアビリティに移動し、[Tools] > [Service Activation] の順に選択します。
プレゼンス エンジンの OAM エージェント サービスが実行されていることを確認します。	プレゼンス エンジンの OAM エージェント サービスが現在実行されていません。	プレゼンス エンジンの OAM エージェント サービスを起動するには、Cisco Unified サービスアビリティに移動し、[Tools]>[Control Center - Network Services] の順に選択します。
プレゼンス エンジン データベース サービスが実行されていることを確認します。	プレゼンス エンジン データベース サービスが現在実行されていません。	プレゼンス エンジン データベース サービスを起動するには、Cisco Unified サービスアビリティに移動し、[Tools] > [Control Center - Network Services] の順に選択します。
Cisco Unified Communications Manager プレゼンス ゲートウェイが有効であることを確認します (到達可能であることをチェックします)。	無効なプレゼンス ゲートウェイが存在します。	有効なプレゼンス ゲートウェイを設定するには、[Cisco Unified Presence] > [プレゼンス エンジン] > [プレゼンス ゲートウェイ] の順に選択します。詳細については、第 9 章「プレゼンス ゲートウェイ」を参照してください。
Cisco Unified Communications Manager サーバに有効な SIP トランクが存在することを確認します。	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Unified Communications Manager に有効な SIP トランクが存在しません。 Cisco Unified Communications Manager 上で SIP トランクが失われている可能性があります。Cisco Unified Presence サーバごとに、対応する SIP トランクを設定する必要があります (DNS SRV が有効になっている場合を除く)。存在しない可能性のあるエントリは、次のとおりです。x.x.x.x、x.x.x.x、... 	<ul style="list-style-type: none"> 有効な SIP トランクを Cisco Unified Communications Manager に設定します。 クラスタ内の Cisco Unified Presence サーバごとに、Cisco Unified Communications Manager で有効な SIP トランクを設定したことを確認します。DNS SRV を使用している場合、トラブルシュータは現在 DNS SRV エントリを解決できないので、このことが問題にならない可能性があります。

表 7-1 トラブルシュータのテストと解決策 (続き)

テストの説明	問題の説明	解決策
SIP パブリッシュ モデルが正しいことを確認します。	<ul style="list-style-type: none"> SIP パブリッシュ設定に、次のいずれかのエラーがあります。 <ul style="list-style-type: none"> SIP パブリッシュが Cisco Unified Presence または Cisco Unified Communications Manager のどちらにも設定されていない SIP パブリッシュが Cisco Unified Communications Manager には設定されているが、Cisco Unified Presence サーバには設定されていない SIP パブリッシュが Cisco Unified Presence サーバには設定されているが、Cisco Unified Communications Manager には設定されていない Cisco Unified Communications Manager に、現在ライン アピアランスが存在しません。 Cisco Unified Communications Manager の SIP パブリッシュ トランクのポートが、Cisco Unified Presence サーバの Cisco SIP プロキシリスナーに設定されているいずれのポートにも一致しません。 	<ul style="list-style-type: none"> [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] ウィンドウで SIP パブリッシュを有効にします。詳細については、第 8 章「Cisco Unified Presence の設定値」を参照してください。 SIP パブリッシュが正常に動作するためには、Cisco Unified Communications Manager にライン アピアランスが存在する必要があります。 Cisco Unified Communications Manager 上の SIP パブリッシュ トランク ポート ([デバイス] > [トランク]) を変更して、Cisco SIP プロキシ用のポート値のいずれか ([Cisco Unified Presence] > [トランスポートリスナー]) と一致するようにします。詳細については、第 19 章「トランスポートリスナー」を参照してください。
プロキシ サーバのテスト		
SIP プロキシサービスのプロキシドメインサービスパラメータの値が有効であることを確認します。	無効なプロキシドメインサービスパラメータ値が存在します (値が空か、デフォルトに設定されています)。	有効なプロキシドメインサービスパラメータ (SIP プロキシ サービス) を設定します。
メソッド / イベントルートが存在することを確認します。	メソッド / イベントルートがありません。デフォルトのルートが削除されています。正常に機能するためには、Cisco Unified Presence にルートが必要です。	これらの要求をプレゼンス エンジンにルーティングするには、少なくとも 2 つのメソッドルート (パブリッシュ、サブスクライブ) を設定する必要があります。詳細については、第 13 章「メソッド / イベントルーティング」を参照してください。
プロキシ着信 ACL が設定されていることを確認します。	プロキシ着信 ACL が未設定であることをシステムが示しています。	着信 ACL エントリを追加します。[Cisco Unified Presence] > [プロキシサーバ] > [着信 ACL] の順に選択し、[新規追加] をクリックします。詳細については、第 14 章「着信 ACL」を参照してください。
プロキシ発信 ACL が設定されていることを確認します。	プロキシ発信 ACL が未設定であることをシステムが示しています。	発信 ACL エントリを追加します。[Cisco Unified Presence] > [プロキシサーバ] > [発信 ACL] の順に選択し、[新規追加] をクリックします。詳細については、第 15 章「発信 ACL」を参照してください。

表 7-1 トラブルシュータのテストと解決策 (続き)

テストの説明	問題の説明	解決策
SIP プロキシサービスが実行されていることを確認します。	SIP プロキシ サービスが現在実行されていません。	SIP プロキシ サービスを開始するには、サービスアビリティ アプリケーションを使用します。
設定エージェントサービスが実行されていることを確認します。	設定エージェント サービスが現在実行されていません。	SIP プロキシ サービスを開始するには、サービスアビリティ アプリケーションを使用します。
IPPM テスト		
IPPM 設定のエントリが存在することを確認します。  (注) Cisco Unified Presence の管理ページで IPPM を有効にした場合のみ、トラブルシュータで IPPM がテストされます。IPPM を有効にするには、[アプリケーション] > [IP Phone Messenger] > [設定] の順に選択します。	IPPM 設定テーブルに消失エントリは表示されません。	有効なアプリケーションのユーザ名とパスワードを設定するには、[アプリケーション] > [IP Phone Messenger] > [設定] の順に選択します。
IPPM アプリケーションのユーザ名が有効であることを確認します。	無効な IPPM アプリケーション ユーザ名が存在します。	有効なアプリケーションのユーザ名とパスワードを設定するには、[アプリケーション] > [IP Phone Messenger] > [設定] の順に選択します。
IPPM アプリケーションのパスワードが有効であることを確認します。	無効な IPPM アプリケーション パスワードが存在します。	有効なアプリケーションのユーザ名とパスワードを設定するには、[アプリケーション] > [IP Phone Messenger] > [設定] の順に選択します。
Cisco Unified Presence の IPPM アプリケーションのユーザ名とパスワードが、設定済の Cisco Unified Communications Manager アプリケーションのユーザ名およびパスワードと一致することを確認します。	<ul style="list-style-type: none"> IPPM アプリケーションのユーザ名の不一致が存在する IPPM アプリケーションのパスワードの不一致が存在する 	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Unified Communications Manager サーバで有効な IPPM アプリケーション ユーザ名の値を設定して、Cisco Unified Presence サーバでの IPPM アプリケーション ユーザ名と一致するようにします。 Cisco Unified Communications Manager サーバで有効な IPPM アプリケーション パスワード値を設定して、Cisco Unified Presence サーバでの IPPM アプリケーション パスワード値と一致するようにします。
IPPM サービスがアクティブであることを確認します。	IPPM サービスが現在非アクティブに切り替えられていることをシステムが示しています。	IPPM サービスをアクティブにするには、IPPM 設定ウィンドウを使用します。
IPPM サービスが実行されていることを確認します。	IPPM サービスが現在実行されていません。	IPPM サービスを起動するには、サービスアビリティ アプリケーションを使用して SIP プロキシサービスを起動します。

表 7-1 トラブルシュータのテストと解決策 (続き)

テストの説明	問題の説明	解決策
CTI ゲートウェイのテスト		
CTI ゲートウェイ設定のエントリが存在することを確認します。	CTI ゲートウェイ設定テーブルにエントリがないことをシステムが示しています。	 (注) CTI ゲートウェイの設定値を設定するには、[アプリケーション] > [CTI ゲートウェイ] > [設定] の順に選択します。
CTI ゲートウェイサービスがアクティブであることを確認します。	CTI ゲートウェイ サービスが現在非アクティブに切り替えられていることをシステムが示しています。	CTI ゲートウェイ サービスをアクティブにするには、[CTI ゲートウェイ設定] ウィンドウを使用します。
Cisco Unified Presence のアプリケーションのユーザ名とパスワードが、現在設定されている Cisco Unified Communications Manager アプリケーションのユーザ名およびパスワードと一致することを確認します。	<ul style="list-style-type: none"> CTI ゲートウェイのアプリケーションユーザ ID の不一致が存在する CTI ゲートウェイのアプリケーションパスワードの不一致が存在する 	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Unified Communications Manager サーバで有効な CTI ゲートウェイ アプリケーションユーザ名の値を設定して、Cisco Unified Presence サーバでの CTI ゲートウェイ アプリケーションユーザ名の値と一致するようにします。 Cisco Unified Communications Manager サーバで有効な CTI ゲートウェイ アプリケーションパスワード値を設定して、Cisco Unified Presence サーバでの CTI ゲートウェイ アプリケーションパスワード値と一致するようにします。
CTI ゲートウェイサービスが実行されていることを確認します。	CTI ゲートウェイ サービスが現在実行されていません。	CTI ゲートウェイ サービスを開始するには、サービスアビリティ アプリケーションを使用して SIP プロキシサービスを起動します。
現在 Microsoft Office Communicator (MOC) が割り当てられているユーザがいるかどうかを確認します。	現在 MOC 割り当て済になっているユーザが存在しないことをシステムが示しています。	MOC 機能をユーザに割り当てるには、[アプリケーション]>[CTI ゲートウェイ]>[MOC 割り当て] の順に選択します。詳細については、第 33 章「MOC 割り当て」を参照してください。
会議通知のテスト		
予定表連携用プレゼンス ゲートウェイが存在するかどうかを確認します。	予定表連携用プレゼンス ゲートウェイが複数存在します。	Cisco Unified Presence 内でプロビジョニングできる予定表連携用プレゼンス ゲートウェイは 1 つだけです。
IP Phone Messenger アプリケーションが有効であることを確認します。	Cisco IP Phone Messenger アプリケーションは現在無効になっていると表示されています。電話機に会議通知が正しく表示されるようにするには、このアプリケーションが必要です。	IPPM 設定ウィンドウで Cisco IP Phone Messenger アプリケーションを有効にします。
SIP プロキシ サービスが実行されていることを確認します。	SIP プロキシ サービスが現在実行されていません。会議通知アプリケーションが正しく実行されるようにするには、このサービスが必要です。	SIP プロキシ サービスをアクティブにするには、Cisco Unified サービスアビリティ に移動し、[Tools] > [Service Activation] の順に選択します。

表 7-1 トラブルシュータのテストと解決策 (続き)

テストの説明	問題の説明	解決策
MeetingPlace が適切に設定されていることを確認します (会議参加コールバック機能をサポートするため)。	<ul style="list-style-type: none"> このテストでトラブルシュータに内部エラーが発生しました。 MeetingPlace の設定が無効であることをシステムが示しています (MeetingPlace のアドレスをチェックしてください)。会議参加コールバック機能が適切に動作するには、MeetingPlace を正しく設定する必要があります。 	<ul style="list-style-type: none"> トラブルシュータは内部エラーのためこのテストを実行できませんでした。システム管理者にすぐに連絡してください。 [会議通知の設定 (Meeting Notification Settings)] ウィンドウで MeetingPlace を設定してください。
MeetingPlace の信頼される証明書がロードされていることを確認します。	MeetingPlace の信頼証明書ファイルが現在ロードされていないか、件名 CN (Common Name) の不一致が存在することをシステムが示しています。MeetingPlace の参加コールバック機能が正常に動作するには、この証明書が必要です。	MeetingPlace 用の有効な証明書をロードして、MeetingPlace の信頼証明書件名 CN ([会議通知の設定 (Meeting Notification Settings)] ウィンドウで設定) が、ロードされた証明書ファイルの信頼証明書件名 CN と一致することを確認してください。証明書は、Cisco Unified OS の証明書の一覧ウィンドウ ([セキュリティ] > [証明書の管理]) からロードできます。
Microsoft Exchange の信頼される証明書がロードされていることを確認します。	Microsoft Exchange の信頼証明書ファイルが現在ロードされていないか、件名 CN (Common Name) の不一致が存在します。CUP および Exchange が安全な方式で通信できるようにするには、この証明書が必要です。	Microsoft Exchange 用の有効な証明書をロードして、信頼証明書件名 CN ([プレゼンスゲートウェイ] ウィンドウで設定) が、ロードされた証明書ファイルの信頼証明書件名 CN と一致することを確認してください。証明書は、Cisco Unified OS の証明書の一覧ウィンドウ ([セキュリティ] > [証明書の管理]) からロードできます。
クラスタ間テスト		
任意のクラスタ間ピアが存在することを確認します。	このテストでトラブルシュータに内部エラーが発生しました。	トラブルシュータは内部エラーのためこのテストを実行できませんでした。システム管理者にすぐに連絡してください。
クラスタ間同期エージェントサービスが実行されていることを確認します。	クラスタ間同期エージェント サービスが現在実行されていません。	クラスタ間同期エージェント サービスをアクティブにするには、Cisco Unified サービスアビリティに移動し、[Tools] > [Control Center - Network Services] の順に選択します。
クラスタ間ピアが有効かどうか (到達可能であるかどうか) を確認します。	無効なクラスタ間ピアが存在します。	有効なクラスタ間ピアを設定するには、[Cisco Unified Presence] > [クラスタ間設定] の順に選択します。詳細については、第 20 章「クラスタ間ピア」を参照してください。
到達可能な各クラスタ間ピアの AXL の接続性を確認します。	無効なクラスタ間ピアが存在します。システムが、リストされているピアに (AXL インターフェイス経由で) 接続できません。	各クラスタ間ピアのアドレスおよび関連付けられている信用証明書を確認します。このエラーは、AXL ユーザ名 / パスワードに不一致があるか、AXL サービスがリモートピア上で実行されていないことを示している場合があります。

表 7-1 トラブルシュータのテストと解決策 (続き)

テストの説明	問題の説明	解決策
各クラスタ間ピアがクラスタ間接続をサポートしていることを確認します。	無効なクラスタ間ピアが存在します。リストされているピアがクラスタ間接続をサポートしていません。	各クラスタ間ピアがクラスタ間接続をサポートしていることを確認します。このエラーは、指定のピアとバージョンが一致していないことを示している場合があります。
各クラスタ間ピアにユーザが関連付けられている (同期を取っている) ことを確認します。	クラスタ間ピアが無効です。リストされているピアに、ユーザが関連付けられていません。	各クラスタ間ピアのアドレスおよび信用証明書を確認します。クラスタ間ピアに関連付けられている (同期を取っている) ユーザがない場合、設定に問題がある可能性があります。