



Exchange 予定表統合のトラブルシューティング

- 「Exchange サーバ接続ステータスのトラブルシューティング」 (P.6-1)
- 「SSL 接続/証明書ステータスのトラブルシューティング」 (P.6-2)
- 「Microsoft Exchange の統合に影響することが確認されている問題」 (P.6-5)

Exchange サーバ接続ステータスのトラブルシューティング

Exchange サーバの接続ステータスは、WebDAV または EWS 経由で予定表を統合するために Exchange プレゼンス ゲートウェイを設定した場合 ([プレゼンス (Presence)] > [ゲートウェイ (Gateways)] の順に選択)、Cisco Unified Presence の管理画面に表示されます。[プレゼンス ゲートウェイの設定 (Presence Gateway Configuration)] ウィンドウの [トラブルシュータ (Troubleshooter)] には、Cisco Unified Presence と Exchange サーバとの接続のステータスが表示されます。



(注)

1 つまたは複数の EWS サーバを追加、更新、削除でき、サーバ数に上限はありません。ただし、[プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateway)] ウィンドウの [トラブルシュータ (Troubleshooter)] では、設定された EWS サーバのうち最初の 10 台についてのみステータスを確認および報告できます。

テスト	ステータスの説明と推奨される対処法
Exchange の到達可能性 (ping 可能)	Cisco Unified Presence が Exchange サーバへの到達 (ping) に成功しました。
Exchange の到達可能性 (到達不可能)	<p>Cisco Unified Presence が Exchange サーバの ping に失敗しました。フィールド値が誤っているか、またはお客様のネットワークに何らかの問題 (ケーブリングなど) があるため、サーバが到達不可になっていると考えられます。</p> <p>この問題を解決するには、ネットワークを介して Exchange サーバに到達できるように [Exchange Server] フィールドに適切な値 (FQDN または IP アドレス) が設定されていることを確認します。UI では、[プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateway)] フィールドの値が件名 CN 値である必要がないことに注意してください。IP アドレスまたは解決可能なホスト名を入力できます。ただし、後の設定プロセスで、この値によって件名 CN 値が解決されます。</p> <p>Exchange サーバとの接続に問題がある場合は、Cisco Unified Presence の管理画面の [システム トラブルシュータ (System Troubleshooter)] も参照し、推奨される解決策を実行してください。[診断 (Diagnostics)] > [システム トラブルシュータ (System Troubleshooter)] の順に選択します。</p>

SSL 接続 / 証明書ステータスのトラブルシューティング

[SSL 接続 / 証明書の確認 (SSL Connection/Certificate Verification)] のステータスは、WebDAV または EWS 経由で予定表を統合するために Exchange プレゼンス ゲートウェイを設定した場合 ([プレゼンス (Presence)] > [ゲートウェイ (Gateways)] の順に選択)、Cisco Unified Presence の管理画面に表示されます。[プレゼンス ゲートウェイの設定 (Presence Gateway Configuration)] ウィンドウの [トラブルシュータ (Troubleshooter)] に証明書件名 CN の不一致があるかどうかを示されます。



(注) 1 つまたは複数の EWS サーバを追加、更新、削除でき、サーバ数に上限はありません。ただし、[プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateway)] ウィンドウの [トラブルシュータ (Troubleshooter)] では、設定された EWS サーバのうち最初の 10 台についてのみステータスを確認および報告できます。

テスト	ステータスの説明と推奨される対処法
SSL 接続/証明書の確認：確認に成功	Cisco Unified Presence が Exchange サーバとの SSL 接続を確認しました。証明書の詳細を表示するには、[表示 (View)] をクリックします。
<p>SSL 接続/証明書の確認に失敗：証明書がチェーンに見つからない</p> <p>(注) 対処法の手順では、証明書のインポート ツールのカスタマイズバージョンを使用しています。接続のステータスを確認するだけである場合は、確認されたステータスが示され、[保存 (Save)] は選択できません。</p>	<p>Exchange へのセキュアな接続を確立するために Cisco Unified Presence が必要とする 1 つまたは複数の証明書が欠落しています。証明書ビューアを使用すると、欠落している証明書の詳細を表示できます。</p> <p>欠落している証明書を表示するには、証明書ビューアを使用して次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. [設定 (Configure)] を選択して証明書ビューアを開きます。 2. [証明書チェーンをそのまま使用 (Accept Certificate Chain)] をオンにします。 3. [保存 (Save)] を選択します。 4. 証明書チェーンの詳細が表示されます。ステータスが [見つかりません (Missing)] になっている証明書を書き留めておきます。 5. 証明書ビューアを閉じます。 6. 証明書チェーンを完成させるには、次の手順を実行します。 <ol style="list-style-type: none"> a. 欠落している証明書ファイルを Exchange サーバからダウンロードします。 b. Cisco Unified Presence を管理する目的に使用しているコンピュータに欠落している証明書ファイルをコピーまたは FTP 転送します。 c. Cisco Unified OS の管理画面を使用して、欠落している必要な証明書をアップロードします。 <p>トラブルシューティングのヒント</p> <ul style="list-style-type: none"> • 証明書ビューアに証明書が表示されない場合は、欠落している証明書を Exchange サーバから手動でダウンロードしてインストールし、Cisco Unified OS の管理画面で次のようにアップロードする必要があります。 <ul style="list-style-type: none"> – 必要に応じ、Cisco Unified OS の管理画面を開き、証明書をアップロードして証明書チェーンを完成させてください。 – Cisco Unified Presence の管理画面の [プレゼンス ゲートウェイの設定 (Presence Gateway Configuration)] ウィンドウに戻り、再び証明書ビューアを開いて、証明書チェーン内のすべての証明書のステータスが [確認が成功しました (Verified)] になっていることを確認します。 • Exchange 信頼証明書をアップロードした後で、Cisco UP プレゼンス エンジン を再起動する必要があります。[Cisco Unified サービスアビリティ (Cisco Unified Serviceability)] > [Tools] > [Service Activation] の順に選択します。これによって予定表の接続が影響を受ける可能性があることに注意してください。 • [設定 (Configure)] または [表示 (View)] を選択して証明書チェーンビューアを開き、証明書チェーンの詳細を確認してください。Cisco Unified Presence が Exchange サーバからダウンロードした証明書チェーンに問題 (前述したように証明書が欠落しているなど) がある場合は、[設定 (Configure)] ボタンが表示されます。証明書チェーンをインポートし、確認すると、SSL 接続/証明書の確認ステータスが [確認が成功しました (Verified)] に更新され、[設定 (Configure)] ボタンの代わりに [表示 (View)] ボタンが表示されます。

テスト	ステータスの説明と推奨される対処法
SSL 接続/証明書の確認に失敗：件名 CN が一致しない	<p>[プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateways)] フィールドの値は、必ず証明書チェーン内のリーフ証明書の件名 CN 値と一致している必要があります。この問題を解決するには、証明書ビューアを使用して手動で対処するか、または [プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateways)] フィールドに正しい値を入力します。</p> <p>[プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateways)] フィールドの値が正しいことを次の手順で確認してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> [プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateway)] フィールドに正しい件名 CN 値を再入力します。Cisco Unified Presence は、[プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateway)] フィールドの値を使用してサーバの ping を行います。入力したホスト (FQDN または IP アドレス) は、IIS 証明書の件名 CN と完全に一致している必要があります。 [保存 (Save)] を選択します。 <p>証明書ビューアを使用して件名 CN の不一致を解決する場合は、次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> [設定 (Configure)] を選択して証明書ビューアを開きます。 [証明書チェーンをそのまま使用 (Accept Certificate Chain)] をオンにします。 [保存 (Save)] を選択します。 [閉じる (Close)] を選択して証明書ビューアを閉じます。証明書ビューアを閉じると、[プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateway)] フィールドの値が変更されることを知らせるメッセージが表示され (値を更新した場合)、[プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateway)] ページが更新されます。 [プレゼンス ゲートウェイ (Presence Gateway)] フィールドの値が更新されたことを確認します。 [SSL 接続/証明書の確認 (SSL Connection/Certificate Verification)] の値が [確認が成功しました (Verified)] であることを確認します。 <p>トラブルシューティングのヒント</p> <p>[設定 (Configure)] または [表示 (View)] を選択して証明書チェーン ビューアを開き、証明書チェーンの詳細を確認してください。Exchange サーバからダウンロードされた証明書チェーンに問題 (前述したように証明書が欠落しているなど) がある場合は、[設定 (Configure)] ボタンが表示されます。証明書チェーンをインポートし、確認すると、SSL 接続/証明書の確認ステータスが [確認が成功しました (Verified)] に更新され、[設定 (Configure)] ボタンの代わりに [表示 (View)] ボタンが表示されます。</p>

テスト	ステータスの説明と推奨される対処法
SSL 接続 / 証明書の確認に失敗：証明書が不正	<p>証明書に不正な情報が含まれているため、その証明書が無効になっています。</p> <p>通常、この問題は、証明書が必要な件名 CN と一致しているものの公開キーとは一致していない場合に発生します。考えられる原因として、Exchange サーバが証明書を再作成した後も Cisco Unified Presence サーバに以前の証明書が残っていることがあります。</p> <p>この問題を解決するには、次の手順を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ログを選択して、このエラーの原因を特定します。 • このエラーの原因が不正な署名である場合は、Cisco Unified OS の管理画面を使用して、古い証明書を Cisco Unified Presence から削除し、新しい証明書をアップロードする必要があります。 • このエラーの原因がサポートされていないアルゴリズムである場合は、Cisco Unified OS の管理画面を使用して、サポートされているアルゴリズムを含む新しい証明書をアップロードする必要があります。
SSL 接続 / 証明書の確認に失敗：ネットワーク エラー	<p>応答なしによるタイムアウトなどのネットワーク上の問題が発生したために、Cisco Unified Presence が SSL 接続を確認できません。</p> <p>Exchange サーバへのネットワーク接続を検証し、Exchange サーバが正しい IP アドレスとポート番号を使用してに接続を受け入れることを確認するよう推奨します。</p>
SSL 接続 / 証明書の確認に失敗	<p>不明確な原因または Cisco Unified Presence が到達可能性テストを実行できないことにより、確認が失敗しました。</p> <p>デバッグ ログ ファイルを参照して詳細を確認することを推奨します。</p>

Microsoft Exchange の統合に影響することが確認されている問題

ここでは、Microsoft Exchange Server のバージョン（2003、2007、2010）に共通または特有の既知の問題について説明します。

- 「予定表統合のスケールの制限」 (P.6-6)
- 「ユーザが Exchange サーバ間で移動すると、予定表ステータスが更新されない」 (P.6-6)
- 「LDAP ユーザの削除が Cisco Unified Presence に反映されるまでに最低 24 時間かかる」 (P.6-6)
- 「WebDAV 経由で予定表との統合を行う場合のローカリゼーションに関する注意事項」 (P.6-7)
- 「Exchange サーバの URL に「Calendar」の訳語が含まれている必要がある」 (P.6-7)
- 「Cisco IP Phone Messenger 対応の電話機のプレゼンス ゲートウェイ設定の確認」 (P.6-8)
- 「Microsoft HotFix KB841561 の適用」 (P.6-8)
- 「Exchange 2007 から「HTTP 503 サービス利用不可 (HTTP 503 Service Unavailable)」エラーが返され、予定表の統合が失敗する」 (P.6-9)
- 「会議通知および Cisco IP Phone Messenger のサポート」 (P.6-11)

予定表統合のスケールの制限

Cisco Unified Presence と Exchange の予定表の統合は、予定表プレゼンスを購読するユーザの最大 X% と予定表の同時移行（会議への同時出席または同時退席など）を行うユーザの最大 Y% について検証されています。Cisco Unified Presence Release 8.5 の場合、X および Y の値は次のとおりです。

- X = 50
- Y = 30

ユーザが Exchange サーバ間で移動すると、予定表ステータスが更新されない

問題

Exchange を統合した環境で、Exchange 管理者がユーザをある Exchange サーバから別の Exchange サーバへ移動すると、そのユーザについては予定表ステータスの変更が更新されません。

原因

この問題は、ユーザを別のサーバへ移動したことを Exchange サーバが通知しないために発生します。

ソリューション

Cisco Unified Presence 管理者またはユーザは、Exchange 管理者がユーザをある Exchange サーバから別の Exchange サーバへ移動した後で、そのユーザの予定表統合をいったん無効にし、再び有効にする必要があります。

LDAP ユーザの削除が Cisco Unified Presence に反映されるまでに最低 24 時間かかる

問題

LDAP からユーザを削除すると、そのユーザのステータス変更が Cisco Unified Communications Manager で非アクティブとなり、それ以降、クライアント アプリケーションでのユーザ認証は失敗します。ただし、Cisco Unified Communications Manager が LDAP との間で変更を同期すると、管理者による強制的な同期またはスケジュールされた同期が実行された後 24 時間、ユーザは削除されないことがテストによって確認されています。

Cisco Unified Presence 上の Cisco UP Sync Agent は、ユーザが削除されるまでユーザ ステータスの変更を同期しません。それまでの間、そのユーザは Cisco Unified Communications Manager に存在し、すべての Cisco Unified Presence 機能（Exchange 予定表の購読を含む）がそのユーザに対して 24 時間にわたり有効なままとなります。このような遅延が生じるのは、そのユーザが LDAP から削除される前にクライアント アプリケーション（Cisco Unified Personal Communicator）にサインインしたユーザが自動的にサインアウトされないことを意味します。そのユーザの以前の予定表ステータス（応対可能、取り込み中）は、ユーザがクライアントからサインアウトするまで Cisco Unified Presence に残存します。

原因

この問題は、Cisco Unified Communications Manager を設定し、LDAP 認証を使用している場合に発生します。LDAP からユーザを削除した場合、そのユーザの予定表の購読は、最低 24 時間 Cisco Unified Presence 上に存続し、更新されます。

ソリューション

LDAP からユーザを削除する場合、Cisco Unified Presence が Exchange 予定表の購読をただちに停止し、削除されたユーザをクライアント アプリケーションからサインアウトするように、そのユーザのライセンスを手動で削除できます。そうしない場合、24 時間の遅延が発生する可能性があることに注意してください。

WebDAV 経由で予定表との統合を行う場合のローカライゼーションに関する注意事項

問題

Cisco Unified Communications Manager に別の言語/ロケールがインストールされている場合に、ユーザの Exchange メールボックスの言語をデフォルト（英語）のままにすると、予定表が英語のデフォルト名となり、そのユーザの言語/ロケールは変更できません。予定表の購読について 404 エラーが返されます。

原因

この問題は、WebDAV 経由のローカライズされた Exchange 2003/2007 統合でのみ発生します。この問題は EWS 統合には影響しません。

ソリューション

- この問題の発生を防ぐには、Exchange の設定時に言語を正しく設定することを推奨します。Cisco Unified Communications Manager に適切な言語/ロケールをインストールし、ユーザが最初にサインインするときに Exchange サーバで適切な言語/ロケールを選択します。
- ユーザの Exchange メールボックスの言語を英語に設定し、Cisco Unified Communications Manager に別の言語/ロケールがインストールされている場合は、そのユーザについて Cisco Unified Communications Manager の言語/ロケールを英語に戻す必要があります。この設定の手順については、「[多言語の予定表と統合する場合のユーザ ロケールの設定](#)」(P.4-8) を参照してください。

Exchange サーバの URL に「Calendar」の訳語が含まれている必要がある

予定表の統合をローカライズする場合は、Exchange サーバの URL に「Calendar」の訳語が含まれていることを確認してください。

手順

- ステップ 1** Cisco Unified Presence と Exchange サーバに同じ言語ロケールをインストール（ロケール インストールをロード）します。Cisco Unified Presence にロケールをインストールする方法の詳細については、[\[任意\] 予定表を統合する場合の多言語サポートの設定方法](#)（P.4-5）を参照してください。
- ステップ 2** Cisco Unified Presence サーバを再起動し、Cisco Unified Presence の管理画面にログインします。
- ステップ 3** 予定表について別のロケールをサポートしている既存の Exchange プレゼンス ゲートウェイを検索し、削除します（[プレゼンス（Presence）]>[ゲートウェイ（Gateways）]を選択）。
- ステップ 4** 新しい Exchange プレゼンス（Outlook）ゲートウェイを追加します。[新規追加（Add New）]を選択します。

- ステップ 5** データベース (pebackendgateway テーブル) で、インストールした言語ロケールに 'localecalendarname' 属性が含まれていることを確認します。
-

Cisco IP Phone Messenger 対応の電話機のプレゼンス ゲートウェイ設定の確認

Receive-As アカウント クレデンシャルと証明書の交換が正しく設定されている場合、Cisco IP Phone Messenger 対応の電話機にはユーザのスケジュールされた会議が表示されます。Outlook プレゼンス ゲートウェイが正しく設定されていることを確認するには、適切に設定された電話機で次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [サービス (Services)] を選択します。
- ステップ 2** [PhoneMessenger] を押します。
- ステップ 3** IP Phone Messenger サービスにサイン インします。
- ステップ 4** [1 今日の会議 (1 Today's meetings)] を選択します。
- ステップ 5** ユーザの当日の会議が表示されることを確認します。
-

Microsoft HotFix KB841561 の適用

この問題は Microsoft Exchange 2003 でのみ発生します。Exchange 2003 サーバで問題が発生し、「500 内部サーバー エラー (500 Internal Server Error)」が表示された場合は、Microsoft HotFix KB841561 を適用してください。

手順

- ステップ 1** Windows Server 2003 および Microsoft Exchange 2003 の SP2 をアンインストールします。
- ステップ 2** Windows Server 2003 および Exchange 2003 の SP1 をインストールします。
- ステップ 3** KB841561 を <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?familyid=050be883-11fc-4045-b988-c737e79c65d0&displaylang=en> からダウンロードしてインストールします。
- ステップ 4** Windows Server 2003 および Microsoft Exchange 2003 の SP2 をインストールします。
-

Exchange 2007 から「HTTP 503 サービス利用不可 (HTTP 503 Service Unavailable)」エラーが返され、予定表の統合が失敗する

この問題は Microsoft Exchange 2007 でのみ発生します。

問題

Exchange 2007 以降においては、Outlook Web アクセスの URL が `/exchange` から `/owa` に変更されています。これは、OWA が Exchange 2007 メールボックス サーバ上のメールボックスにアクセスするときに使用する仮想ディレクトリです。ところが、WebDAV 経由での Exchange 2007 との統合では以前の URL が使用されているため、Cisco Unified Presence は SUSCRIBE 要求を常に `/exchange` 仮想ディレクトリに送信します。Exchange Server 2007 (SP1) でのテストでは、<http://<server>/exchange> を <http://<server>/owa> にリダイレクトすると、Exchange 2007 のインターネット インフォメーション サービス (IIS; Internet Information Services) マネージャ コンソールにエラー (HTTP 503 サービス利用不可 (HTTP 503 Service Unavailable)) が表示されることが確認されています。

原因

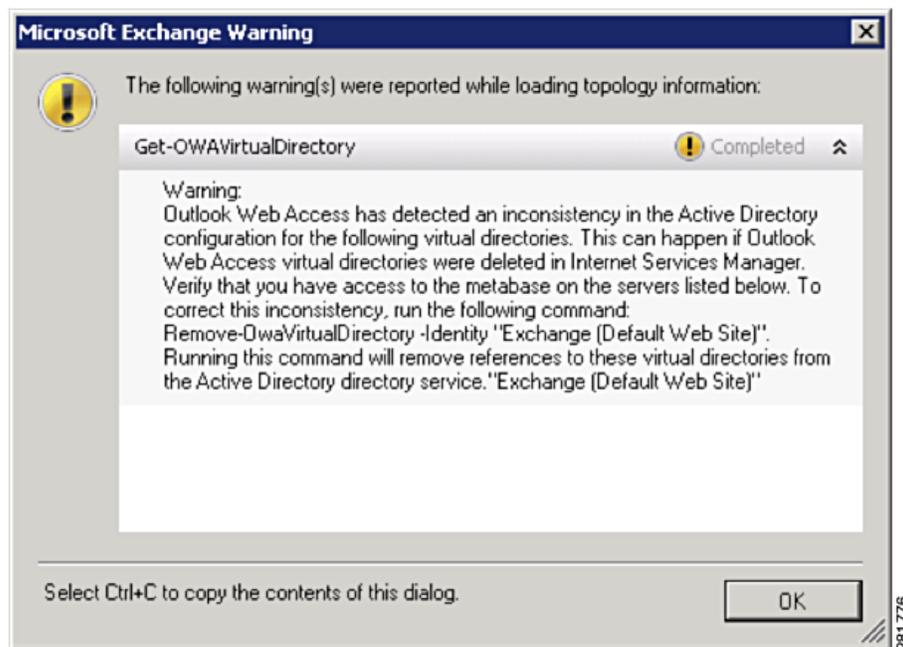
この問題は、Exchange 2007 SP1 を使用していて、Exchange 仮想ディレクトリのターゲットアドレスを Web メール用のデフォルト OWA ディレクトリにリダイレクトした場合に発生します。

ソリューション

「503 サービス利用不可 (503 Service Unavailable)」エラー メッセージが表示された場合は、次の手順を実行してください。

手順

-
- ステップ 1** [Administrative Tools] から [Internet Information Services] を開きます。
 - ステップ 2** IIS の Microsoft Exchange 仮想ディレクトリを削除します。
 - ステップ 3** 表示される警告を確認し、推奨されているコマンドレットを Exchange Management Shell (EMS; Exchange 管理シェル) で実行します。

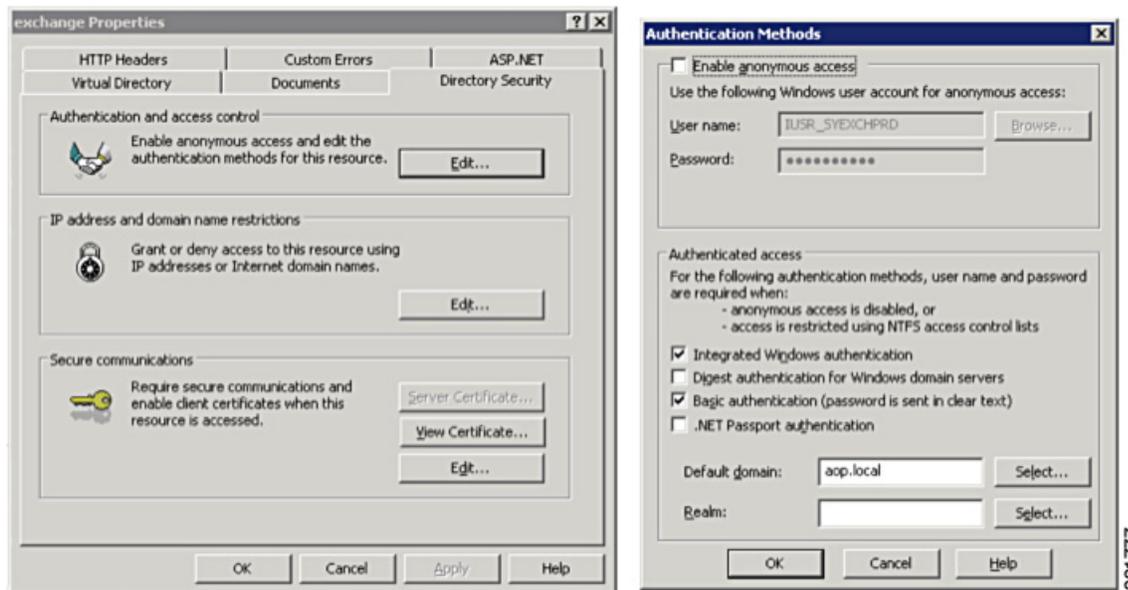


- ステップ 4** このコマンドレットを EMS で実行することにより、Exchange 仮想ディレクトリが正しく設定されていることを確認し、ディレクトリを再度 IIS に追加します。

Syntax

```
New-OwaVirtualDirectory -name exchange -OWAVersion Exchange2003or2000
-VirtualDirectoryType mailboxes
```

- ステップ 5** Exchange サーバによって仮想ディレクトリが IIS に設定されるのを待ちます。
- ステップ 6** IIS を再起動します。
- ステップ 7** 完全なターゲットアドレス (<http://mail.contoso.com/exchange/user@contoso.com/calendar> など) を使用して、<http://<server>/exchange/<user email address>/calendar> をテストします。
- ステップ 8** ユーザ名とパスワードの入力を求めるメッセージが表示されることを確認します。これは、WebDAV が有効であり、仮想ディレクトリに正しく設定されていることを示します。Active Directory のクレデンシャルを入力します。
- ステップ 9** Cisco Unified Presence の IIS ログが表示されたら、内容を確認します。
- ステップ 10** ログに 401 認証の問題が報告されている場合は、アクセスを認証するドメインを追加します。



ステップ 11 IIS を再起動します。

ステップ 12 [Cisco Unified サービスアビリティ (Cisco Unified Serviceability)] > [Tools] > [Service Activation] の順に選択し、Cisco UP プレゼンス エンジン を再起動します。

ステップ 13 再度 IIS ログを調べ、予定表に関して正しい SUBSCRIBE メッセージが含まれていることを確認します。

トラブルシューティングのヒント

この手順は、Microsoft Entourage 2008 を使用して電子メールを表示するために WebDAV を必要とする Apple MAC ユーザも対象となります。

会議通知および Cisco IP Phone Messenger のサポート

会議通知機能および Cisco IP Phone Messenger 機能は、ネットワークを WebDAV 経由で統合した場合にのみ有効です。そのため、この問題は Microsoft Exchange 2003 または 2007 でのみ発生します。これらの機能は EWS 統合ではサポートされません。

■ Microsoft Exchange の統合に影響することが確認されている問題