



## メッセージ到着通知

---

この章は、次の項で構成されています。

- [複数のユーザのメッセージ到着通知が遅い \(P.11-2\)](#)
- [1人のユーザのメッセージ到着通知が遅い \(P.11-4\)](#)
- [1人のユーザのメッセージ到着通知がまったく機能しない \(P.11-7\)](#)
- [メッセージ到着通知がときどき \(あるいはまったく\) 機能しない \(P.11-12\)](#)
- [Cisco Unity Connection Administration で追加した通知デバイスが機能しない \(P.11-12\)](#)

## 複数のユーザのメッセージ到着通知が遅い

メッセージ到着通知が遅いと複数のユーザが感じる原因として可能性のあるものはいくつかあります。可能性のある原因をトラブルシューティングするには、「[複数のユーザのメッセージ到着通知が遅い問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト](#)」を使用します。

### 複数のユーザのメッセージ到着通知が遅い問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. ポートの使用率が高すぎてメッセージ到着通知を処理できなくなっていないかを確認します。[P.11-2 の「ポートの使用率が高すぎて通知通話を迅速に発信できない」](#)を参照してください。
2. 十分な数のポートがメッセージ到着通知に割り当てられていることを確認します。[P.11-2 の「メッセージ到着通知専用を設定されたポートが足りない」](#)を参照してください。
3. 通話に応答するように設定されているポートに電話システムが通話を送信することを確認します。[P.11-3 の「通話に応答するように設定されたポートに通話が送信されることの確認」](#)を参照してください。

## ポートの使用率が高すぎて通知通話を迅速に発信できない

通知通話を発信するポートに他の処理の実行も設定されている場合、そのポートの使用率は、通知通話を迅速に発信できないほど高くなることがあります。少数のポートを通知通話を発信するためだけに使用することで、通知パフォーマンスを向上できます。

大量の通話を処理するシステムでは、通知パフォーマンスを向上するために追加のポートが必要になることがあります。

### メッセージ到着通知のポート設定を確認する

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、**[Telephony Integration]** を展開し、**[Port]** をクリックします。
  - ステップ 2** 既存のポート設定を調べて、メッセージ到着通知のための発信専用 に 1 つまたは複数のポートを設定できるかどうかを確認します。
- 

## メッセージ到着通知専用を設定されたポートが足りない

通知通話を発信するように設定されたポートの数が少なく、Cisco Unity Connection が受け取るメッセージの数が多い場合、通知ポートは迅速に発信できないことがあります。

メッセージ到着通知のための発信に使用されているポートの使用率がピーク時に 70 % を超える場合は、既存のポート設定を調べて、メッセージ到着通知のための発信専用 に他のポートを設定できるかどうかを確認します。

メッセージ到着通知のための発信に使用されているポートの使用率がピーク時に 70 % を超えない場合、通知ポートの数は十分です。問題を解決するには、Cisco TAC にお問い合わせください。

### メッセージ到着通知ポートの数が十分であるかどうかを確認する

- 
- ステップ 1** Windows のデスクトップで、[Cisco Unity Tools Depot] アイコンをダブルクリックします。
- ステップ 2** 左ペインの [Reporting Tools] で、[Port Usage Analyzer] をダブルクリックします。
- ステップ 3** [Port Usage Analyzer] ウィンドウで、[Port Availability] タブをクリックします。
- ステップ 4** [Data Logs Folder] フィールドに、データ ログへのパスを入力します。
- ステップ 5** [Select Day] リストで、ポートの使用状況を分析する曜日をクリックします。
- ステップ 6** [Load Data] をクリックします。ポートの使用状況に関する情報の要約がダイアログボックスに表示されます。
- ステップ 7** (オプション) レポートを生成するには、[Port Availability] タブで [Run Report] をクリックします。
- ステップ 8** 使用されているポートの使用率がピーク時に 70 % を超えている場合は、Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integration] を展開し、[Port] をクリックします。その後、[ステップ 9](#)に進みます。
- 使用されているポートの使用率がピーク時に 70 % を超えていない場合、メッセージ ウェイティング通知ポートの数は十分です。
- ステップ 9** 既存のポート設定を調べて、他のポートをメッセージ到着通知のための発信専用を設定できるかどうかを確認します。
- 

## 通話に応答するように設定されたポートに通話が送信されることの確認

通話に応答するように設定されていない Cisco Unity Connection ポートに通話を送信するように電話システムがプログラムされている場合、Connection は通話に応答しません。

### 適切な Cisco Unity Connection ポートに通話が送信されることを確認する

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integration] を展開し、[Port] をクリックします。
- ステップ 2** 通話に応答するように設定されているポートを書き留めます。
- ステップ 3** 電話システムのプログラムで、通話に応答するように設定されたポートだけに通話が送信されることを確認します。必要に応じて、電話システムのプログラムを変更します。
- ステップ 4** 電話システムのプログラムに変更を加えた場合は、Connection サーバを再起動して、停止したポートをクリアします。
-

## 1 人のユーザのメッセージ到着通知が遅い

メッセージ到着通知が遅いと 1 人のユーザを感じる原因として可能性のあるものはいくつかあります。可能性のある原因をトラブルシューティングするには、「1 人のユーザのメッセージ到着通知が遅い問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト」を使用します。

### 1 人のユーザのメッセージ到着通知が遅い問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. ユーザの設定がユーザのニーズに適していない。P.11-4 の「メッセージ到着通知の設定が不適切である」を参照してください。
2. ユーザの作業スケジュールに正しく対応するように、ユーザの設定を調整する必要がある。P.11-5 の「通知の試行が気付かれない」を参照してください。
3. 繰り返し通知が Connection によってどのように処理されるかについて、ユーザが正しく理解していない。P.11-6 の「繰り返し通知のオプションが正しく理解されていない」を参照してください。

## メッセージ到着通知の設定が不適切である

予期したときに通知通話が着信しないという苦情がユーザからあった場合、通知の設定に問題がある可能性があります。

### 通知の設定が適切であるかどうかを確認する

---

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。

**ステップ 2** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

---

**ステップ 3** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。

**ステップ 4** [Device] リストで、適切な通知デバイスをクリックします。

**ステップ 5** 通知デバイスがユーザのニーズに合っていることをユーザに確認します。Connection からの通話を受ける電話機として非常に使用率の高い電話機をユーザが選択している場合は、メッセージ到着通知用に使用できる別の電話機またはポケットベルがあるかどうかをユーザに確認します。

**ステップ 6** ユーザが通知通話を受信できる日時と通知スケジュールが一致していることをユーザに確認します。

---

## 通知の試行が気付かれない

ユーザが頻繁に通知デバイスから離れていたり、通知デバイスを使用して通話中であると、通知が試行されていることに繰り返し気付かないことがあります。ユーザにとっては、Cisco Unity Connection からのメッセージ到着通知が遅れているように見えます。

### 通知の試行が気付かれない問題を解決する

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。

**ステップ 2** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



**(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

**ステップ 3** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。

**ステップ 4** [Device] リストで、適切な通知デバイスをクリックします。

**ステップ 5** [Notification Event] リストで、[Every Voice Mail] をクリックします。

**ステップ 6** [Repeat Notification If There Are Still Messages] チェックボックスをオンにします。

**ステップ 7** このユーザが使用できる通知デバイスが他にある場合は、[On Notification Failure] の [Send To] をクリックし、デバイスを選択します。

**ステップ 8** [Busy Retry Limit] ボックスおよび [RNA Retry Limit] ボックスの数値を大きくして、デバイスが応答しない場合または通話中の場合に Connection が発信する通知通話の回数を増やします。

**ステップ 9** [Busy Retry Interval] ボックスおよび [RNA Retry Interval] ボックスの数値を小さくして、デバイスが応答しない場合または通話中の場合に Connection が発信する通知通話の頻度を高くします。

**ステップ 10** [Save] をクリックします。

**ステップ 11** ステップ 7 で追加のデバイスを選択した場合は、次の手順を実行します。

- a. [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。
- b. [Device] リストで、適切な通知デバイスをクリックします。
- a. 追加のデバイスの設定とスケジュールを入力します。

**ステップ 12** ユーザが応答できないときでも通知通話を受信できるように、通知用の電話機の留守番機能を設定することをユーザに提案します。

留守番機能が設定された電話機に通話を発信するように Connection を設定する場合は、通知メッセージが繰り返される前に録音が始まるように、留守番機能のグリーティングが長すぎないことをユーザに確認します。

## 繰り返し通知のオプションが正しく理解されていない

新しいメッセージが残っているときに一定の間隔で通知を繰り返すように Cisco Unity Connection を設定することは、多数のメッセージを受信するユーザが迅速な通知を必要としない場合に便利です。ただし、ユーザが繰り返し通知通話の間隔を長く設定して、新しいメッセージが到着するたびに Connection が通知を再開しないようにしている場合、ユーザは Connection からの通知が遅れていると考えることがあります。

### 繰り返し通知に関する問題を解決する

---

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。

**ステップ 2** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

---

**ステップ 3** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。

**ステップ 4** [Device] リストで、適切な通知デバイスをクリックします。

**ステップ 5** [Repeat Notification Interval] ボックスで、間隔を 15 分などの短い値に設定します。

---

## 1 人のユーザのメッセージ到着通知がまったく機能しない

1 人のユーザのメッセージ到着通知がまったく機能しない原因として可能性のあるものはいくつかあります。SMS 通知が機能しない場合は、P.11-7 の「SMS 通知が機能しない」を参照してください。その他のメッセージ到着通知については、「1 人のユーザのメッセージ到着通知が機能しない問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト」を使用して可能性のある原因をトラブルシューティングします。

### 1 人のユーザのメッセージ到着通知が機能しない問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. 適切なメッセージ タイプに対してメッセージ到着通知が有効になっていることを確認します。P.11-8 の「特定のタイプのメッセージだけが通知をトリガーするように設定されている」を参照してください。
2. メッセージ到着通知が外部の電話機に発信される場合は、通知用の電話番号に外線のアクセスコードが含まれていることを確認します。P.11-9 の「外線のアクセス コードが含まれていない」を参照してください。
3. 通知デバイスが有効になっていることを確認します。P.11-9 の「通知番号が正しくないか、デバイスが無効または機能していない」を参照してください。
4. (2 つの電話システムが連動している場合のみ) 通知デバイスが適切な電話システムに割り当てられていることを確認します。P.11-10 の「通知デバイスに割り当てられている電話システムが正しくない (2 つの電話システムが連動している場合のみ)」を参照してください。

## SMS 通知が機能しない

SMS 通知が機能しない場合は、Cisco Unity Connection Administration で [Edit SMPP Provider] ページの設定を調べて、プロバイダーが指定した設定と一致していることを確認します。

[Edit SMPP Provider] ページの設定が正しい場合は、次の手順を実行して、問題の診断に役立つと考えられる Macro Traces および Micro Traces を有効にします。

### SMS 通知に関する問題を診断するために Macro Traces および Micro Traces をオンにする

- ステップ 1** Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [Cisco Unity] > [Cisco Unity Diagnostic Tool] をクリックします。
- ステップ 2** [Cisco Unity Diagnostic Tool] の右ペインで、[Macro Traces のコンフィギュレーション] をクリックします。
- ステップ 3** [Macro Traces のコンフィギュレーション ウィザードへようこそ] ページで、[次へ] をクリックします。
- ステップ 4** [Macro Traces のコンフィギュレーション] ページで、[Traces for Other Notification Problems] をクリックし、[次へ] をクリックします。
- ステップ 5** [Macro Traces のコンフィギュレーション ウィザードを完了しています] ページで、[完了] をクリックします。
- ステップ 6** [Cisco Unity Diagnostic Tool] の右ペインで、[Micro Traces のコンフィギュレーション] をクリックします。

## ■ 1 人のユーザのメッセージ到着通知がまったく機能しない

- ステップ 7** [Micro Traces のコンフィギュレーション ウィザードへようこそ] ページで、[次へ] をクリックします。
- ステップ 8** [Micro Traces のコンフィギュレーション] ページで、[Notifier and Notification Devices (Notifier)] を展開し、[30 SMS Device] をクリックします。
- ステップ 9** [次へ] をクリックします。
- ステップ 10** [Micro Traces のコンフィギュレーション ウィザードを完了しています] ページで、[完了] をクリックします。

ログの収集と確認については、第 1 章「診断トレースとイベント ログ」を参照してください。  
SMS に関する問題でよく見られるエラー コードと説明を次の表に示します。

<b>SmppConnect failed</b>	Connection は SMPP プロバイダーに接続できませんでした。
<b>SmppBindTransmitter failed</b>	Connection は SMPP プロバイダーにログインできませんでした。
<b>SmppSubmitSm failed</b>	Connection は SMPP プロバイダーに SMS メッセージを送信できませんでした。

## 特定のタイプのメッセージだけが通知をトリガーするように設定されている

Cisco Unity Connection には、特定のタイプのメッセージだけをユーザに通知する設定を行うことが可能です。たとえば、最初のボイス メッセージまたは緊急のボイス メッセージに対してだけユーザ通知が設定されている場合、追加のボイス メッセージや通常のボイスメッセージは Connection による通知通話の発信をトリガーしません。

### 通知通話をトリガーするメッセージ タイプを変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



**(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

- ステップ 3** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。
- ステップ 4** [Device] リストで、適切な通知デバイスをクリックします。
- ステップ 5** [Notification Event] リストで、ユーザに対して選択されているメッセージ タイプを確認します。



## 外線へのアクセス コードが含まれていない

通常、外線通話を発信するには、ユーザはアクセス コード（たとえば、9）をダイヤルして外線にアクセスする必要があります。アクセス コードが必要な電話システムの場合、Cisco Unity Connection に設定されたメッセージ到着通知用の外部の電話番号には、アクセス コードが含まれている必要があります。

また、電話システムによっては、アクセス コードをダイヤルしてから外線に接続されるまでに短いポーズが必要な場合があります。

### アクセス コードを確認する

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。

**ステップ 2** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

**ステップ 3** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。

**ステップ 4** [Device] リストで、適切な通知デバイスをクリックします。

**ステップ 5** [Phone Number] ボックスで、適切なアクセス コードが電話番号の前に含まれていることを確認します。ポーズを必要とする電話システムの場合は、アクセス コードと電話番号の間に 2 つのカンマを入力します（たとえば、9,,5551234）。

## 通知番号が正しくないか、デバイスが無効または機能していない

Cisco Unity Connection が通話を発信する電話番号として、誤った電話番号をユーザが入力している場合があります。また、ユーザが電話またはポケットベルへの通知を無効にしているときは、通知に関する他の設定にかかわらず、Connection はそのデバイスへの通知通話を発信しません。

### デバイスの電話番号とステータスを確認する

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。

**ステップ 2** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

**ステップ 3** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。

## ■ 1 人のユーザのメッセージ到着通知がまったく機能しない

- ステップ 4** [Device] リストで、適切な通知デバイスをクリックします。
- ステップ 5** [Enabled] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- ステップ 6** [Phone Number] ボックスで、デバイスの正しいアクセス コードと電話番号が入力されていることを確認します。

---

**通知デバイスをテストする**

---

- ステップ 1** 通知デバイスが携帯電話またはポケットベルの場合は、そのデバイスをテストのために空けておくことをユーザに依頼します。

通知デバイスが自宅の電話など、オフィスの外部にある電話の場合は、テスト時にその電話に応答する人物の手配をユーザに依頼します。

- ステップ 2** 通知デバイスが有効になっていることを確認します。
- ステップ 3** 単一回線テスト用のテスト電話 (Phone 1) を設定します。メッセージ到着通知のための発信を行うように設定されたポートに接続された回線を使用します。詳細については、[P.4-2 の「電話システムのトラブルシューティングの準備」](#)を参照してください。
- ステップ 4** Phone 1 で、Connection に設定されているデバイスの通知番号をダイヤルします。

ポケットベルがアクティブになった場合、または電話が鳴った場合は、Connection がそのデバイスに通話を発信できることとなります。

ポケットベルがアクティブにならない場合、または電話が鳴らない場合は、そのデバイスに問題がある可能性があります。デバイスの製造者から提供されているマニュアルを参照して問題を解決するか、別の通知デバイスを手入手するようにユーザに依頼し、テストを繰り返します。

---

**通知デバイスに割り当てられている電話システムが正しくない (2 つの電話システムが連動している場合のみ)****通知デバイスに割り当てられている電話システムを確認する**

---

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

---

- ステップ 3** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。

- ステップ 4** ページ下部の [Phone System] フィールドでデバイスに割り当てられている電話システムを書き留めます。
- ステップ 5** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integration] を展開し、[Port] をクリックします。
- ステップ 6** 通知デバイスに割り当てられている電話システムに、メッセージ到着通知用のポートが少なくとも 1 つあることを確認します。必要に応じて、ポートの設定を修正します。
- ステップ 7** [Save] をクリックします。
-

## メッセージ到着通知がときどき（あるいはまったく）機能しない

通知デバイス（電話、ポケットベル、SMTP、SMS など）がときどき、あるいはまったく機能しない場合の原因としては、その問題の発生時に、ユーザのスケジュールがアクティブになっていないことが考えられます。

この問題を解決するには、ユーザがメッセージ到着通知の受信を必要とするときに通知デバイスがアクティブになっているように、ユーザの通知デバイスのスケジュールを編集します。スケジュールは、Cisco Personal Communications Assistant で編集できます。

## Cisco Unity Connection Administration で追加した通知デバイスが機能しない

Cisco Unity Connection Administration でユーザに対して通知デバイスを追加した時点では、デバイスはアクティブなスケジュールを持っていません。Cisco Personal Communications Assistant のユーザアカウントにログオンし、通知デバイスのスケジュールを入力する必要があります。

Connection Administration は、通知デバイスのスケジュールを公開しません。