



メッセージ

この章は、次の項で構成されています。

- [IMAP 電子メール クライアントから Cisco Unity Connection ボイスメールへのアクセス \(P.9-2\)](#)
- [メッセージ使用割当量の適用：満杯のメールボックスに関する警告への対応 \(P.9-3\)](#)
- [送信不能メッセージ \(P.9-3\)](#)
- [メッセージが遅延しているように思われる \(P.9-4\)](#)
- [一部のメッセージが消失するよう思われる \(P.9-5\)](#)
- [発信者がメッセージを残している途中で Cisco Unity Connection が録音を停止する \(P.9-8\)](#)
- [安全なメッセージ \(P.9-9\)](#)

IMAP 電子メール クライアントから Cisco Unity Connection ボイスメールへのアクセス

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [パスワードの変更 \(P.9-2\)](#)
- [IMAP 電子メール クライアントでのログオン問題のトラブルシューティング \(P.9-2\)](#)

パスワードの変更

ユーザは、Cisco Unity Assistant で Cisco Unity Connection パスワードを変更した場合は、IMAP 電子メール クライアント アプリケーションでもこのパスワードを更新する必要があります。これで、クライアントが引き続き Connection にアクセスし、ボイス メッセージを取得できます。

IMAP 電子メール クライアントでのログオン問題のトラブルシューティング

ユーザが IMAP クライアントでボイス メッセージを受信できない場合は、次の情報を参照してください。

- ユーザが IMAP クライアント アプリケーションから Cisco PCA パスワードの入力を求められ、入力したパスワードが受け入れられない場合は、Cisco PCA パスワードが期限切れになっている、変更されている、またはロックされている可能性がある。ユーザは、まず Cisco Unity Assistant でパスワードを変更してから、IMAP クライアント アプリケーションでパスワードを更新できます。
- Microsoft Outlook ユーザが Cisco PCA パスワードの入力を求められない場合は、[Internet E-mail Settings (IMAP)] ページの [Remember Password] チェックボックスがオフになっていることを確認する。このオプションがオンである場合は、ユーザのパスワードが期限切れになっている、変更されている、またはロックされているときも、Microsoft Outlook はユーザに Cisco PCA パスワードの入力を要求しません。その結果、ユーザは Connection からボイス メッセージを受信できません。

メッセージ使用割当量の適用：満杯のメールボックスに関する警告への対応

ユーザに満杯のメールボックスに関するプロンプトが聞こえた場合は、ボイスメールボックスのサイズを制限する3つの使用割当量のうち1つまたは複数に達していることを意味します。

- メールボックスが警告使用割当量のサイズに達した場合、ユーザには、メールボックスがほとんどいっぱいであるという警告が聞こえる。
- メールボックスが、送信に関する使用割当量のサイズに達した場合、ユーザはメッセージを送信できなくなり、メッセージを送信できないという通知が聞こえる。ユーザが適切なサービスクラスに属しており、メールボックス内に削除済みメッセージがある場合は、Cisco Unity Connection によって、すべての削除済みメッセージを完全に削除するためのオプションが提供されます。
- メールボックスが送受信に関する使用割当量のサイズに達した場合、ユーザは送信に関する使用割当量に達したときと同じ状況になり、さらに新規メッセージを受信できなくなる。身元不明発信者のメッセージは許可されず、他のユーザからのメッセージについては送信者への不達確認が生成されます。メールボックスのサイズを小さくするために、メールボックスのサイズが使用割当量を下回るまで、ユーザはすべての削除済みメッセージを完全に削除したり、開封済みメッセージまたは新規メッセージを個々に削除したりできます。

送信不能メッセージ

まれに、発信者が意図した受信者宛てにメッセージを送信できないことがあります。この場合のシステムの動作は、送信者のタイプ、およびメッセージを送信できなかった理由に応じて異なります。

通常、解決の難しい問題によって Connection がメッセージを送信できない場合（たとえば、メッセージの宛先を指定する前に発信者が切断した、受信者のメールボックスが削除されたなど）、そのメッセージは Undeliverable Messages 同報リストに送信され、Connection は発信者に不達確認 (NDR) を送信します。

発信者は、次の場合には不達確認を受信しないことに注意してください。

- 元のメッセージの発信者が、身元不明発信者である。
- 発信者はユーザであるが、そのユーザは NDR を受け付けるように設定されていない。
- Microsoft SQL Server データベースがダウンしている（この場合は、データベースが使用可能になると NDR が送信されます）。

ただし、元のメッセージが不正な形式の場合やボイス メッセージ以外のコンテンツを含んでいる場合には、そのメッセージは Undeliverable Messages 同報リストに送信されず、Connection が MTA の不正メール フォルダ (UmssMtaBadMail) に配置します。このフォルダは、Monitor Bad Mail Folders タスクによって毎夜間に自動的に確認され、メッセージが見つかった場合は、トラブルシューティングの手順を示したエラーがアプリケーション イベント ログに書き込まれます。



注意

タスクの中には、Connection の機能に不可欠なものがあります。重要なタスクに対して無効化や実行頻度の変更を行うと、パフォーマンスに悪影響を及ぼしたり、Connection の機能が停止したりする恐れがあります。

メッセージが遅延しているように思われる

「メッセージが遅延しているように思われる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、メッセージが遅延しているように思われる場合の考えられる原因をトラブルシューティングします。

メッセージが遅延しているように思われる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. メッセージの到着時刻を確認するために、ユーザのメッセージ アクティビティ レポートを生成します。詳細については、『*Cisco Unity Connection システム アドミニストレーションガイド Release 1.x*』の「システム設定と通話管理に関するレポートの生成」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/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
2. 『*Cisco Unity Connection ユーザ セットアップガイド Release 1.x*』の「ユーザのオリエンテーション」の章にある「オリエンテーションのタスク リスト」の項で適切な情報を参照します。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

一部のメッセージが消失するように思われる

「一部のメッセージが消失する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、メッセージが目的の受信者に送信されない場合の考えられる原因をトラブルシューティングします。

一部のメッセージが消失する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. Undeliverable Messages 同報リストに割り当てられているユーザが、目的の受信者にメッセージを転送していることを確認します。P.9-6 の「送信不能メッセージが受信者に転送されない」を参照してください。
2. ユーザのメールボックスがいっぱいでないことを確認します。P.9-5 の「ユーザのメールボックスがいっぱいである」を参照してください。
3. 自分または別の管理者が、Connection エンティティのメッセージを確認するように割り当てられていたユーザを誤って削除していないことを確認します。P.9-6 の「Cisco Unity Connection エンティティに割り当てられていたユーザが削除され、代替りのユーザが割り当てられていない」を参照してください。
4. Connection サーバに McAfee VirusScan がインストールされている場合は、SMTP ポート 25 上のトラフィックをブロックするデフォルト設定が変更されていることを確認します。SMTP ポート 25 上のトラフィックをブロックすると、Connection はボイスメッセージをユーザの受信ボックスに送信できません。P.9-6 の「McAfee VirusScan が SMTP ポート 25 上のトラフィックをブロックしている」を参照してください。
5. メッセージ エージング設定を確認します。『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド』の「メッセージ エージング ポリシー」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/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

ユーザのメールボックスがいっぱいである

ユーザのメールボックスがそれ以上メッセージを受信できなくなると、Cisco Unity Connection は次のいずれかの方法でメッセージを処理します。

- デフォルトでは、送受信に関する使用割当量を超えているユーザに外部発信者がメッセージを送信しようとする、Connection は受信者のメールボックスがいっぱいになっていることを発信者に通知し、受信者宛てのメッセージを録音することを発信者に許可しない。

受信者のメールボックスが、身元不明発信者がメッセージを録音する時点では送受信に関する使用割当量を超えておらず、メッセージの送信中に使用割当量を超えた場合には、Connection は使用割当量にかかわらずメッセージを送信します。

- ユーザのボイスメールボックスが送信に関する使用割当量を超えている場合、そのユーザが Connection にログインしてメッセージを別のユーザに送信しようとする、Connection は送信に関する使用割当量を超えていることを通知し、発信者にメッセージの録音を許可しない。このユーザが他のユーザに電話をかけてボイスメールボックスに転送された場合、メッセージを残すことはできますが、そのメッセージは外部発信者のメッセージとして送信されます。

ユーザが別のユーザにメッセージを送信しようとした場合に、宛先ユーザのメールボックスが送受信に関する使用割当量を超えている場合や、メッセージの送信中に使用割当量を超えた場合、Connection は不達確認をメッセージ発信者に送信します。

読み取り配達証明と不達確認については、ユーザの使用割当量を超えているかどうかにかかわらず、Connection はユーザに送信します。

Connection のメールボックスがいっぱいにならないように、メッセージを迅速に処理するようにユーザに指示してください。Undeliverable Messages 同報リストに登録されているユーザには、送信不能メッセージの定期的な確認と転送の重要性を説明してください。

**注意**

Undeliverable Messages リストを確認するように割り当てられているユーザのメールボックスが、送受信に関する使用割当量を超えた場合、Undeliverable Messages 同報リストに送信されたメッセージは失われます。この問題を回避するには、Undeliverable Messages リストのメンバーのうち少なくとも 1 人のユーザに対して、送受信に関する使用割当量の値を大きめに指定し、そのユーザにメッセージを迅速に処理するよう指示します。

送信不能メッセージが受信者に転送されない

Unity メッセージシステムのメールボックスに戻されたメッセージは、Undeliverable Messages システム同報リストに名前が登録されているユーザに自動的に転送されます。その後、そのメッセージは目的の受信者に転送される必要があります。Undeliverable Messages 同報リストに登録されているユーザに、送信不能メッセージの定期的な確認と転送の重要性を説明してください。

**注意**

Undeliverable Messages リストを確認するように割り当てられているユーザのメールボックスが、送受信に関する使用割当量を超えた場合、Undeliverable Messages 同報リストに送信されたメッセージは失われます。この問題を回避するには、Undeliverable Messages リストのメンバーのうち少なくとも 1 人のユーザに対して、送受信に関する使用割当量の値を大きめに指定し、そのユーザにメッセージを迅速に処理するよう指示します。

Cisco Unity Connection エンティティに割り当てられていたユーザが削除され、代わりのユーザが割り当てられていない

次のいずれかの Cisco Unity Connection エンティティに送信されたメッセージを確認するように割り当てられているユーザを削除する場合は、削除するユーザの代わりに別のユーザまたは同報リストを割り当ててください。割り当てないと、メッセージが失われることがあります。

- Undeliverable Messages 同報リスト（デフォルトでは、UndeliverableMessagesMailbox ユーザ アカウントがこの同報リストの唯一のメンバーです）
- オペレータ コールハンドラ
- オープニング グリーティング コールハンドラ
- 終了案内コールハンドラ
- サンプルインタビュー コールハンドラ

McAfee VirusScan が SMTP ポート 25 上のトラフィックをブロックしている

デフォルトでは、McAfee VirusScan Enterprise が SMTP ポート 25 上のトラフィックをブロックするため、Cisco Unity Connection はボイスメッセージをユーザの受信ボックスに送信できません。このような場合は、Windows アプリケーション イベント ログに次のようなエラーが表示されることがあります。

種類 : エラー
 ソース : CiscoUnity_CsMalUmss
 分類 : エラー
 イベント ID: 1004
 日付 : <日付>
 時刻 : <時刻>
 ユーザー : N/A
 コンピュータ : <サーバ名>

説明 : The SMTP service on localhost:25 is not responding and is unable to deliver messages.The SMTP service may be down.Messages will accumulate in [drive letter]:\UC_Mailroot\UmssCsMalQueue until this is resolved.Verify that the SMTP service is running.

VirusScan の設定を変更するには、次の手順を実行します。この手順は、このドキュメントを記述した時点のものであることに注意してください。VirusScan のユーザ インターフェイスは変更されることがあります。

McAfee VirusScan が SMTP ポート 25 上のトラフィックをブロックしないようにする

-
- ステップ 1** [McAfee VirusScan Console] を起動します。
 - ステップ 2** [Access Protection] を右クリックし、[Properties] をクリックします。
 - ステップ 3** [Access Protection Properties] ダイアログボックスの [Port Blocking] タブにある [Ports to Block] リストで、[Prevent Mass Mailing Worms From Sending Mail] チェックボックスがオフになっていることを確認します。
 - ステップ 4** [OK] をクリックし、[Properties] ダイアログボックスを閉じます。
 - ステップ 5** [VirusScan Console] を閉じます。
-

発信者がメッセージを残している途中で Cisco Unity Connection が録音を停止する

発信者がメッセージを残している途中で切断されたと報告し、切断前に発信者にプロンプトが聞こえなかった場合は、Cisco Unity Connection、電話システム、または電話局が通話を切断した可能性があります。

通話が切断された原因を特定する

-
- ステップ 1** Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [イベント ビューア] をクリックします。
- ステップ 2** イベント ビューアの左ペインで、[System] をクリックします。
- ステップ 3** システム イベント ログで、切断が報告された通話の時刻に発生したエラーを探します。
- エラーが表示されている場合は、エラーをダブルクリックし、[ステップ 6](#)に進みます。
切断された通話の日時のエラーが表示されていない場合は、[ステップ 4](#)に進みます。
- ステップ 4** 左ペインで、[Application] をクリックします。
- ステップ 5** アプリケーション イベント ログで、切断が報告された通話の時刻に発生したエラーを探します。エラーをダブルクリックします。
- ステップ 6** [イベントのプロパティ] ダイアログボックスで、[説明] ボックスの内容を確認します。

エラーの解釈または解決に支援が必要な場合、あるいは切断が報告された通話の日時に一致するエラーがアプリケーション イベント ログに表示されていない場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。

安全なメッセージ

暗号化された安全なメッセージの送信が有効になっているユーザがメッセージを送信するときは、Cisco Unity Connection ガイダンスで「プライバシーの保障されたメッセージとして設定するには、3 を押してください」と再生されます。このメッセージは、暗号化され、プライベートのマークが付けられて、転送することができなくなります。暗号化された安全なメッセージの送信が有効になっていないユーザには、「プライベートに設定するには 3...」と再生され、ユーザが 3 を押すとこのメッセージは転送できなくなります。ユーザは、Cisco Personal Communications Assistant でもメッセージに安全とプライベートのマークを付けることができます。

ユーザは、メッセージに明示的に暗号化のマークを付けなくてもよい場合があります。メッセージが暗号化されるかどうかを制御するいくつかのシステムレベル設定があります。システムレベル設定を有効にして、ユーザ間のメッセージがすべて暗号化されるようにしたり、外部発信者のメッセージがすべて暗号化されるようにしたりすることができます。

次の問題の詳細については、それぞれのトラブルシューティングの項を参照してください。

- 暗号化または復号化のエラーが発生し、イベント ログにエラー メッセージが生成される。必要に応じて、P.9-9 の「復号化に関するイベント ログ エラー メッセージ」または P.9-10 の「暗号化に関するイベント ログ エラー メッセージ」を参照してください。
- ユーザにフェールセーフ ガイダンスまたは案内用の WAV ファイルが再生される。P.9-10 の「ユーザにフェールセーフ ガイダンスまたは案内用の WAV ファイルが再生される」を参照してください。



(注)

安全なプライベート メッセージ機能の詳細については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド Release 1.x』の「安全なプライベート メッセージ機能の設定」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/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

復号化に関するイベント ログ エラー メッセージ

復号化のエラーは、次の原因で発生することがあります。

- 公開鍵でボイス メッセージを暗号化できなかった。
- 秘密鍵がない、無効である、または使用できない。
- 鍵に別の問題がある。

前述のどの場合でも、まず新しい証明書を作成します。その後、必要に応じて、ボイス メッセージを再び録音するよう送信ユーザに依頼します。

エラーメッセージ A private secure message from %ss to %sr could not be decrypted, possibly because the message was not encrypted with the public key for this server or there is a problem with the private key on this server.

推奨措置 Connection サーバに新しい証明書をインストールし、Connection サービスを再開します。それでも問題が解決しない場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。

暗号化に関するイベント ログ エラー メッセージ

暗号化のエラーは、公開鍵の問題が原因で発生します。たとえば、公開鍵がない、無効である、使用できないなどの問題です。まず、新しい証明書を作成します。その後、必要に応じて、ボイスメッセージを再び録音するよう送信ユーザに依頼します。

エラーメッセージ A private secure message from %ss could not be encrypted because a valid public key could not be found on this server.

推奨措置 このサーバ上に新しい証明書を作成します。その後、ボイスメッセージを再び録音するよう送信ユーザに依頼します。このサーバ上に新しい証明書を作成しても問題が解決しない場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。

エラーメッセージ A private secure message from %ss could not be encrypted, possibly because there is a problem with the public key on this server.

推奨措置 このサーバ上に新しい証明書を作成します。その後、ボイスメッセージを再び録音するよう送信ユーザに依頼します。送信サーバ上に新しい証明書を作成しても問題が解決しない場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。

ユーザにフェールセーフ ガイダンスまたは案内用の WAV ファイルが再生される

ユーザが安全なボイスメッセージを送信しようとするするとフェールセーフ ガイダンス（「Sorry, this system is temporarily unable to take your call」）が聞こえる場合は、メッセージの暗号化に失敗した可能性があります。Windows アプリケーション イベント ログを参照して、原因を特定します。暗号化に失敗した場合、ボイスメッセージは削除され、復旧できません。ユーザは、メッセージを再び録音する必要があります。

ユーザが電話で安全なボイスメッセージを聞こうとすると、次の案内用 WAV ファイルが再生される場合は、メッセージの復号化に失敗した可能性があります。

「このボイスメッセージは、プライバシーの保障されたメッセージで、電話から ボイスメールシステムにログオンし、メッセージを確認するときのみ再生できるようになっています。間違っ、このメッセージを受け取った場合は、送信者に通知を行い、ただちに削除してください。」

アプリケーション イベント ログを参照して、原因を特定します。復号化に失敗すると、ほとんどの場合、問題の解決後でもボイスメッセージを再生できません。たとえば、問題解決のために Connection サーバ上に新しい証明書を作成する必要がある場合、証明書作成後に送信ユーザがメッセージを再び録音する必要があります。