



Cisco Unity Connection トラブルシューティング ガイド

Troubleshooting Guide for Cisco Unity Connection

リリース 8.x

改訂：2010年4月

【注意】シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意
(www.cisco.com/jp/go/safety_warning/)をご確認ください。

本書は、米国シスコシステムズ発行ドキュメントの参考和訳です。
リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。
あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。

また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコシステムズおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコシステムズおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコシステムズまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, the Cisco logo, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco SensorBase, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco:Financed (Stylized), Cisco Store, Flip Gift Card, and One Million Acts of Green are service marks; and Access Registrar, Aironet, AllTouch, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Follow Me Browsing, GainMaker, iLYNX, IOS, iPhone, IronPort, the IronPort logo, Laser Link, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0910R)

このマニュアルで使用している IP アドレスは、実際のアドレスを示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、および図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスが使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

Cisco Unity Connection *トラブルシューティングガイド* リリース 8.x
© 2010 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

Copyright © 2010–2011, シスコシステムズ合同会社.
All rights reserved.



CONTENTS

はじめに	xv
対象読者および使用法	xv
表記法	xv
Cisco Unity Connection のマニュアル	xvi
マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート	xvi
シスコ製品のセキュリティ	xvi
<hr/>	
CHAPTER 1	Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース 1-1
	Cisco Unity Connection 8.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース 1-1
	選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロトレース 1-2
	選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロトレース 1-7
	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 1-9
	Cisco Unity Connection 8.x における Cisco Unified Serviceability のトレース 1-11
	選択した問題に対する Cisco Unified Serviceability トレース 1-12
	Cisco Unified Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング 1-12
<hr/>	
CHAPTER 2	Cisco Unity Connection 8.x で使用されるトラブルシューティング ユーティリティ 2-1
	Cisco Unity Connection 8.x 文法統計ツール 2-1
	Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Unity Connection Serviceability 2-2
	Cisco Unity Connection 8.x タスク管理ツール 2-2
	Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Voice Technology Group Subscription ツール 2-3
	Cisco Unity Connection 8.x の Real-Time Monitoring Tool 2-3
	Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Unified Serviceability 2-3
	Cisco Unity Connection 8.x のリモート データベース管理ツール 2-4
	Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI) 2-4
	Cisco Unity Connection 8.x のリモート ポート ステータス モニタ 2-5
<hr/>	
CHAPTER 3	Cisco Unity Connection 8.x におけるトラブルシューティング レポート 3-1
	Cisco Unity Connection 8.x Reports Data Harvester サービスが実行中であることの確認方法 3-1
	Cisco Unity Connection 8.x におけるレポート データ収集サイクルの調整 3-2

CHAPTER 4

Cisco Unity Connection 8.x におけるファクスのトラブルシューティング	4-1
Cisco Unity Connection 8.x ユーザへのファクス配信の問題	4-1
SMTP サーバ設定が正しいことの確認	4-2
POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことの確認	4-2
ファクスが Cisco Unity Connection に配信されていることの確認	4-3
Cisco Unity Connection 8.x におけるファクス機へのファクス配信の問題	4-3
ファクス機に送信されたファクスのステータスの確認	4-4
POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことの確認	4-4
SMTP サーバ設定が正しいことの確認	4-4
ファクス送信可能なファイル タイプのリストが正しいことの確認	4-5
Cisco Unity Connection 8.x におけるファクス通知の問題	4-5
Cisco Unity Connection 8.x におけるファクス受信確認の問題	4-6
ファクス受信確認が配信されない	4-6
ユーザのメールボックスがファクス通知で満杯になる	4-7
Cisco Unity Connection 8.x におけるファクスの印刷の問題	4-8
ファクス送信可能なファイル タイプのリストが正しいことの確認	4-8

CHAPTER 5

Cisco Unity Connection 8.x における外部サービス（外部メッセージストア、カレンダー統合、PCTR 用の予定表情報）のトラブルシューティング 5-1

Cisco Unity Connection 8.x における外部メッセージストア内の電子メールへのアクセスに関するトラブルシューティング	5-1
電話機のユーザが 7 を押すと、「無効な選択です (Invalid Selection)」と再生される	5-2
電話機のユーザが 7 を押すと、「あなたのメッセージを確認することはできません (Your Messages Are Not Available)」と再生される	5-2
電子メールの再生中にアクセスできないオプションがある	5-6
電子メールの末尾または先頭で意味不明な内容が再生される	5-6
電話機で削除した電子メールが Inbox フォルダに残っている	5-6
電子メールの再生中に、短い遅延またはアクセス不可が発生する	5-6
トレースを使用した、外部メッセージストアの電子メールへのアクセスのトラブルシューティング (Exchange の全バージョン)	5-7
Cisco Unity Connection 8.x におけるカレンダー統合のトラブルシューティング	5-7
外部ユーザ アカウントを使用してカレンダー統合する方法	5-7
カレンダー統合のテスト	5-8
最後のチェックでテストが失敗する (Exchange 2003 のみ)	5-8
テストは成功するが、カレンダー統合が機能しない (Exchange 2003 のみ)	5-10
非公開会議が会議リストに表示されない (Cisco Unified MeetingPlace および Cisco Unified MeetingPlace Express のみ)	5-10
会議が会議リストに表示されない	5-11
ユーザが予定表にアクセスする新しい外部サービス アカウントを保存できない	5-12

	トレースを使用したカレンダー統合のトラブルシューティング	5-12
	Cisco Unity Connection 8.x のパーソナル着信転送ルール使用時の予定表情報へのアクセスに関するトラブルシューティング	5-12
	Cisco Unity Connection 8.x における外部サービスおよび外部サービス アカウント ページの [テスト (Test)] ボタンのトラブルシューティング	5-13
CHAPTER 6	Cisco Unity Connection 8.x における電話システム統合のトラブルシューティング	6-1
	Cisco Unity Connection 8.x の診断ツール	6-1
	リモート ポート ステータス モニタ用の Cisco Unity Connection の設定	6-1
	テレフォニー設定の確認テストの使用	6-2
	Cisco Unity Connection 8.x におけるコール制御のトラブルシューティング	6-2
	Cisco Unity Connection 8.x がコールにまったく応答しない	6-3
	Cisco Unity Connection 8.x が一部のコールに応答しない	6-3
	ルーティング規則の確認	6-3
	ボイス メッセージング ポートの設定の確認	6-4
	Cisco Unity Connection 8.x と Cisco Unified Communications Manager の統合におけるトラブルシューティング	6-5
	Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスの表示または編集	6-5
	SCCP 連動でポートが登録されないか、繰り返し切断される	6-5
	正しいポート グループ テンプレートの確認	6-8
	Cisco Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager 認証または暗号化用に設定されている場合に発生する問題	6-8
CHAPTER 7	Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージ受信インジケータ (MWI) のトラブルシューティング	7-1
	Cisco Unity Connection 8.x の MWI をオン/オフするトリガー	7-1
	Cisco Unity Connection 8.x における MWI の問題	7-2
	MWI がオンまたはオフにならない	7-2
	MWI がオンになるが、オフにならない	7-4
	MWI のオンまたはオフで遅延が発生する	7-7
	MWI がオンのときに、電話機でメッセージ カウントが示されない	7-8
CHAPTER 8	Cisco Unity Connection 8.x における音質のトラブルシューティング	8-1
	Cisco Unity Connection 8.x におけるテレフォニー設定の確認テストの使用	8-1
	Cisco Unity Connection 8.x で発生する音声の途切れに関する問題	8-2
	Cisco Unity Connection 8.x における録音の歪みに関する問題	8-2
	ネットワーク内で歪んで聞こえる音声のトラブルシューティング	8-2
	Cisco Unity Connection の録音生成に関するトラブルシューティング	8-3
	Cisco Unity Connection 8.x における電話機でのプロンプトの歪みに関する問題	8-3

Cisco Unity Connection 8.x における録音の音量に関する問題	8-4
Cisco Unity Connection による録音の音量の変更	8-4
Cisco Unity Connection の自動ゲイン コントロール (AGC) の無効化	8-5
アドバタイズされたコーデック設定の確認	8-5
Cisco Unity Connection 8.x におけるトレースを使用した音質の問題のトラブルシューティング	8-6

CHAPTER 9

Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンスのトラブルシューティング	9-1
Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンスの問題のトラブルシューティング	9-1
Connection 仮想サーバのライセンス MAC とライセンス ファイルのライセンス MAC の比較	9-2
Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンス使用状況の表示	9-3
Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンス有効期限の表示	9-3
Cisco Unity Connection 8.x における LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグがライセンス ファイルで有効であることの確認	9-3

CHAPTER 10

Cisco Unity Connection 8.x におけるクラスタ設定のトラブルシューティング	10-1
Cisco Unity Connection 8.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	10-1
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	10-2
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	10-2
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)	10-3
Cisco Unity Connection 8.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	10-3
Cisco Unity Connection 8.x クラスタが正しく機能していない	10-3
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	10-4
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	10-4
サーバを Cisco Unity Connection 8.x クラスタに追加できない	10-5
Cisco Unity Connection 8.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	10-5

CHAPTER 11

Cisco Unity Connection 8.x におけるユーザ アクセスと管理者アクセスのトラブルシューティング	11-1
Cisco Unity Connection 8.x がキーの入力に応答しない	11-1
ユーザの Cisco Unity Connection 8.x 通話時にサインイン メッセージが聞こえない	11-2
Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスできない	11-2

- Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスする際にセキュリティの警告が表示される 11-3
- Cisco Unity Connection 8.x の Cisco PCA からユーザが Messaging Assistant、Messaging Inbox、または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules にアクセスできない 11-4
- Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Messaging Assistant、Messaging Inbox、または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules で変更内容を保存できない 11-4

CHAPTER 12**Cisco Unity Connection 8.x における着信転送とコール転送のトラブルシューティング 12-1**

- Cisco Unity Connection 8.x で着信が正しいグリーティングに転送されない 12-1
 - 電話システムの転送タイマーが、Cisco Unity Connection の [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] と同期されていることの確認 12-2
 - 電話システム連動で発信者に対するユーザのパーソナル グリーティングの再生が有効になっていることの確認 12-3
 - 通話中グリーティングがサポートされ、有効になっていることの確認 12-4
 - 検索範囲の設定によって通話が目的の宛先に送信されることの確認 12-4
- Cisco Unity Connection 8.x の着信転送に関する問題 (Cisco Unified Communications Manager Express SCCP 連動のみ) 12-5
- Cisco Unity Connection 8.x からの通知コールに回答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる 12-5

CHAPTER 13**Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージのトラブルシューティング 13-1**

- メッセージ クォータの実施 : Cisco Unity Connection 8.x でのメールボックスが一杯になった警告への対応 13-1
- Cisco Unity Connection 8.x における配信不能メッセージに関するトラブルシューティング 13-2
- Cisco Unity Connection 8.x においてメッセージが遅延しているように思われる 13-2
- Cisco Unity Connection 8.x で一部のメッセージが消失するように思われる 13-3
 - ユーザのメールボックスが一杯である 13-3
 - 配信不能メッセージが受信者に転送されない 13-4
 - 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 13-4
 - Cisco Unity Connection がメッセージをリレーできない 13-5
- メッセージの音声 Outlook Web Access で再生できない 13-5
- Cisco Unity Connection 8.x で長さが 30 秒を超えるメッセージを録音できない場合のトラブルシューティング 13-5

CHAPTER 14**Cisco Unity Connection 8.x における IMAP クライアントおよび ViewMail for Outlook に関するトラブルシューティング 14-1**

- Cisco Unity Connection 8.x におけるパスワード変更の問題に関するトラブルシューティング 14-1

Cisco Unity Connection 8.xにおけるIMAP電子メールクライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAPを設定していない場合)	14-2
Cisco Unity Connection 8.xにおけるIMAP電子メールクライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAPを設定している場合)	14-2
IMAPクライアントから送信されたメッセージをCisco Unity Connection 8.xで受信できない	14-3
IPアドレスアクセスリストの確認	14-4
メッセージをCisco Unity Connection 8.xボイスメールボックスではなく電子メールアカウントで受信する	14-5
ViewMail for Outlook使用時にメッセージがときどき破損する	14-5
Cisco Unity Connection 8.xにViewMail for Outlookフォームが表示されない	14-6
Cisco Unity Connection 8.xのIMAPクライアントの問題に対する診断トレースの使用	14-6
ユーザワークステーション上のViewMail for Outlookからの診断情報の収集	14-6
IMAPクライアントの問題に対するCisco Unity Connectionサーバ上での診断情報の収集	14-7

CHAPTER 15

Cisco Unity Connection 8.xにおける文字変換サービス (SpeechView) のトラブルシューティング	15-1
SpeechViewをトラブルシューティングするためのタスクリスト	15-1
Connection SpeechView ProcessorおよびConnection SMTPサーバサービスが実行されていることの確認	15-3
SMTPテストを使用した発信および着信SMTPパスの確認	15-4
変換通知のトラブルシューティング	15-6
テキストに変換できないメッセージ	15-6
診断トレースを使用したSpeechViewのトラブルシューティング	15-7

CHAPTER 16

Cisco Unity Connection 8.xにおける検索とアドレス指定に関するトラブルシューティング	16-1
Cisco Unity Connection 8.xにおけるディレクトリハンドラの検索に関するトラブルシューティング	16-1
ディレクトリハンドラの検索範囲でユーザが検索されない	16-1
Cisco Unity Connection 8.xにおけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング	16-2
ユーザが該当する受信者にアドレス指定できない	16-2
ユーザがシステム同報リストにアドレス指定できない	16-3
ユーザが内線番号でアドレス指定したときに予期しない結果が返される	16-3
トレースを使用した、Cisco Unity Connection 8.xでの通話中に使用されるサーチスペースの確認	16-4

Cisco Unity Connection 8.x におけるネットワーキングに関するトラブルシューティング 17-1

Cisco Unity Connection 8.x におけるサイト間ネットワーキングの設定に関するトラブルシューティング 17-1

Cisco Unity Connection 8.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「リモートサイトに接続できません (Unable to contact the remote site)」というエラーが表示される 17-2

Cisco Unity Connection 8.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「入力したホスト名がリモートサイトの証明書のホスト名と一致しません。(Hostname entered does not match that on the remote site certificate)」というエラーが表示される 17-3

Cisco Unity Connection 8.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「指定されたリモートサイトにリンクできません。原因：現在のネットワークサイズの評価に失敗しました (Unable to link to the specified remote site. Cause: Failed to assess the current network size)」というエラーが表示される 17-4

Cisco Unity Connection 8.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを作成しているときに「指定されたロケーションはすでにネットワークの一部であるため、このリモートサイトにリンクできませんでした (Failed to link to this remote site as this specified location is already part of the network)」というエラーが表示される 17-4

Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング 17-5

Cisco Unity Connection ユーザがリモート ユーザ、連絡先、またはシステム同報リストにメッセージをアドレス指定できない 17-5

Cisco Unity ユーザが Cisco Unity Connection ユーザまたはシステム同報リストにメッセージをアドレス指定できない 17-8

Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションの受信者にメッセージをアドレス指定できない 17-9

Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションにあるメールボックスにメッセージをブラインド アドレス指定できない 17-10

Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージ転送に関するトラブルシューティング 17-10

ある Cisco Unity Connection 8.x ロケーションのユーザが送信したメッセージを、別の Cisco Unity Connection ロケーションのユーザが受信できない 17-11

リモート送信者によって送信されたメッセージへの返信が配信されない 17-11

VPIM ロケーションから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection ユーザが受信できない 17-11

Cisco Unity Connection から送信されたメッセージを VPIM ロケーションのユーザが受信できない 17-12

Cisco Unity Connection 8.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング 17-13

Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Unity Connection サイトにおけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング 17-13

2 つの Cisco Unity Connection サイト間のディレクトリ同期に関するトラブルシューティング 17-15

Cisco Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトの間のディレクトリ同期に関する トラブルシューティング	17-16
Cisco Unity Connection 8.x におけるクロスサーバ サインインおよび転送	17-19
サインインしようとしたときに、Personal Identification Number (PIN; 個人識別番号) プロンプトではなくガイダンスが再生される	17-19
クロスサーバ サインイン中に、ユーザのホーム サーバに到達できないというプロンプト が再生される	17-20
クロスサーバ サインインで、ユーザ ID と PIN が受け入れられない	17-20
発信者に対して、リモート ユーザへの転送中ではなく、メッセージを残すようにとのプ ロンプトが再生される	17-21
発信者が、宛先ロケーションの誤ったユーザに転送される	17-21
リモート ユーザに転送しようとしたときに通話を完了できなかったことを示すプロンプ トが、発信者に再生される	17-22

CHAPTER 18

Cisco Unity Connection 8.x における通知デバイスに関するトラブルシューティング	18-1
Cisco Unity Connection 8.x で、複数ユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかか る	18-1
ポートがビジー状態で、通知コールをすぐに発信できない	18-2
メッセージ通知専用を設定されたポート数が足りない	18-2
電話システムが、通話に応答するよう設定されたポートに通話を送信していることの確 認	18-3
Cisco Unity Connection 8.x で、あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかる	18-3
メッセージ通知の設定が適正でない	18-3
通知を受け取り損なう	18-4
通知の繰り返しオプションが誤解されている	18-5
Cisco Unity Connection 8.x で、メッセージ通知がまったく機能しない	18-6
通知デバイスが無効化されているか、スケジュールがアクティブになっていない	18-6
特定のタイプのメッセージだけが通知を起動するよう設定されている	18-7
通知番号が正しくないか、外線のアクセス コードがない（電話機またはポケットベルが 通知デバイスの場合）	18-7
通知デバイスの電話システム割り当てに誤りがある（電話機またはポケットベルが通知 デバイスの場合）	18-9
SMS 通知が機能しない	18-9
SMTP メッセージ通知が複数のユーザに対してまったく機能しない	18-10
Cisco Unity Connection 8.x で、メッセージ通知がときどき機能しない	18-10
Cisco Unity Connection の管理 8.x で追加した通知デバイスが常時起動される	18-10
Cisco Unity Connection 8.x で、メッセージがないときにメッセージ通知を受け取 る	18-11

CHAPTER 19

Cisco Unity Connection 8.x における不達確認に関するトラブルシューティング	19-1
Cisco Unity Connection 8.x における不達確認に関するトラブルシューティング	19-1

Cisco Unity Connection 8.x の不達確認のステータス コード 19-1

CHAPTER 20

Cisco Unity Connection 8.x のカンバセーションに関するトラブルシューティング 20-1

Cisco Unity Connection 8.x で、カスタム キーパッド マッピングが有効でないように思われる 20-1

Cisco Unity Connection 8.x におけるヘルプ メニュー再生後の長い一時停止 20-2

Cisco Unity Connection 8.x における再生中の WAV ファイルの判別 20-2

CHAPTER 21

Cisco Unity Connection 8.x における音声認識に関するトラブルシューティング 21-1

Cisco Unity Connection 8.x で、ユーザに対して音声認識カンバセーションではなく電話 キーパッド カンバセーションが再生される 21-1

エラー プロンプト : 「音声認識リソースが十分にありません (There Are Not Enough Voice-Recognition Resources)」 21-2

Cisco Unity Connection 8.x で、ボイス コマンドは認識されるが、名前が認識されない 21-3

Cisco Unity Connection 8.x で、ボイス コマンドが認識されない 21-4
音声認識の確認信頼度しきい値の設定の確認 21-5

Cisco Unity Connection 8.x の音声認識の問題に対する診断ツール 21-5

音声認識に対する診断トレースの使用 21-5

発声キャプチャ トレースを使用したユーザの発声の確認 21-6

リモート ポート ステータス モニタの使用 21-7

CHAPTER 22

Cisco Unity Connection 8.x における Personal Call Transfer Rules に関するトラブルシューティング 22-1

Cisco Unity Connection 8.x で、Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules の設定を使用できない 22-1

Cisco Unity Connection 8.x におけるパーソナル着信転送ルールと宛先 22-2

Cisco Unity Connection 8.x における通話のスクリーニングと保留のオプション 22-2

Cisco Unity Connection 8.x におけるルールの適用に関する問題 22-3

アクティブなルールを持つユーザが通話を受信したときにルールが適用されない 22-3
会議の条件に基づくルールが正しく適用されない 22-5

Cisco Unity Connection 8.x における「全て転送」ルールに関する問題 22-6

Cisco Unity Connection 8.x における Personal Call Transfer Rules 使用時の電話メニューの動作 22-6

すべての通話を Cisco Unity Connection に転送する設定または取り消す電話メニュー オプションを使用できない 22-7

Cisco Unity Connection を通じて発信される通話と、ユーザの電話機に直接発信される通話の動作が異なる 22-8

ルール処理中のコール ループ 22-8

Cisco Unity Connection 8.x の Personal Call Transfer Rules に対する診断トレースの使用 22-9

Cisco Unity Connection 8.x の Personal Call Transfer Rules に対するパフォーマンスカウンタの使用 22-9

CHAPTER 23

Cisco Unity Connection 8.x における Cisco Personal Communications Assistant (PCA) に関するトラブルシューティング 23-1

Cisco Unity Connection 8.x における Cisco PCA エラー メッセージ 23-2

エラー メッセージ: 「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-In Status – Account Has Been Locked)」 23-3

エラー メッセージ: 「Apache Tomcat/<Version> – HTTP Status 500 – Internal Server Error.」 23-3

エラー メッセージ: 「Site Is Unavailable」 23-3

エラー メッセージ: 「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Cisco Personal Communications Assistant にサインインできません。Cisco PCA の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Cisco Personal Communications Assistant. To Use the Cisco PCA, You Must Have an Account with a Mailbox.)」 23-4

Cisco Unity Connection 8.x で、メニュー バーにテキストが表示されない (Microsoft Windows のみ) 23-4

Cisco Unity Connection 8.x で Tomcat サービスが実行されていることの確認 23-5

CHAPTER 24

Cisco Unity Connection 8.x における Media Master に関するトラブルシューティング 24-1

Cisco Unity Connection 8.x アプリケーションで Media Master が正しく表示または機能しない 24-1

Apple Safari 24-2

Microsoft Internet Explorer 24-2

Mozilla Firefox 24-3

Cisco Unity Connection 8.x における Media Master での電話機を使用した再生と録音 24-3

ボイス メッセージの再生または録音用の電話機を呼び出す電話デバイスに関する問題 24-3

Cisco Unity Connection 8.x のワークステーションに保存されたファイルを Media Master で開くときの問題 24-5

CHAPTER 25

Cisco Unity Connection 8.x における Phone View に関するトラブルシューティング 25-1

Cisco Unity Connection 8.x における Phone View に関する問題 25-1

アプリケーション ユーザが正しく設定されていない。 25-1

ユーザの電話機の設定が正しくない 25-2

電話システム連動が正しく設定されていない 25-3

トレースを使用した、Cisco Unity Connection 8.x における Phone View の問題に関するト
ラブルシューティング 25-4

CHAPTER 26**Cisco Unity Connection 8.x における SNMP に関するトラブルシューティング 26-1**

Cisco Unity Connection 8.x における SNMP に関する問題 26-1

SNMP Master Agent サービスが実行されていない 26-1

ConnectionSNMP Agent サービスが実行されていない 26-2

SNMP コミュニティ スtring の設定に誤りがある 26-2

トレースを使用した、Cisco Unity Connection 8.x における SNMP の問題に関するトラブ
ルシューティング 26-2

INDEX



はじめに

対象読者および使用法

『Cisco Unity Connection トラブルシューティング ガイド』には、Cisco Unity Connection で発生する特定の問題、その考えられる原因、および問題解決の手順が記載されています。このガイドは、Connection のメンテナンスと管理を担当するシステム管理者を対象としています。

表記法

表 1 Cisco Unity Connection トラブルシューティング ガイドの表記法

表記法	説明
太字	次の場合は太字を使用します。 <ul style="list-style-type: none">キーおよびボタン名 (例: [OK] を選択します)。ユーザが入力する情報 (例: [ユーザ名 (User Name)] ボックスに Administrator を入力します)。
<> (山カッコ)	ユーザが入力するパラメータを囲むために使用します (例: [コマンドプロンプト (Command Prompt)] ウィンドウで ping <IP address> を入力します)。
- (ハイフン)	同時に押す必要があるキーを表します (例: Ctrl-Alt-Delete を押します)。
> (右向きの山カッコ)	メニューの選択項目を区切るために使用します。 (例: Windows の [スタート (Start)] メニューで、[設定 (Settings)] > [コントロールパネル (Control Panel)] > [電話とモデムのオプション (Phone and Modem Options)] を選択します)。

『Cisco Unity Connection トラブルシューティング ガイド』では、次の表記法も使用します。



(注)

「注釈」です。役立つ情報や、このマニュアル以外の参照資料などを紹介しています。



注意

「要注意」の意味です。機器の損傷またはデータ損失を予防するための注意事項が記述されています。

Cisco Unity Connection のマニュアル

Cisco.com 上の Cisco Unity Connection に関するマニュアルの内容と URL については、『*Documentation Guide for Cisco Unity Connection*』Release 8.x を参照してください。このドキュメントは Connection に同梱されていますが、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/roadmap/8xcucdg.html から入手することもできます。

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。

シスコ製品のセキュリティ

本製品には暗号化機能が備わっており、輸入、輸出、配布および使用に適用される米国および他の国での法律を順守するものとします。シスコの暗号化製品を譲渡された第三者は、その暗号化技術の輸入、輸出、配布、および使用を許可されたわけではありません。輸入業者、輸出業者、販売業者、およびユーザは、米国および他の国での法律を順守する責任があります。本製品を使用するにあたっては、関係法令の順守に同意する必要があります。米国および他の国の法律を順守できない場合は、本製品を至急送り返してください。

シスコの暗号化製品を管理する米国の法律の概要については <http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html> で参照できます。さらに詳しい情報が必要な場合は、export@cisco.com まで電子メールでお問い合わせください。



CHAPTER 1

Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース

診断トレースを使用すると、問題のトラブルシューティングに役立ちます。Cisco Unity Connection Serviceability では、トレースを有効にすると、Cisco Unity Connection コンポーネントをトラブルシューティングできます。Cisco Unified Serviceability では、トレースを有効にすると、Cisco Unified Serviceability でサポートされるサービスをトラブルシューティングできます。トレースを有効にした後は、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用すると、トレース ログ ファイルにアクセスできます。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース」 (P.1-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における Cisco Unified Serviceability のトレース」 (P.1-11)

Cisco Unity Connection 8.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース

Cisco Unity Connection Serviceability には、マイクロ トレースとマクロ トレースの両方があり、それぞれ個別に使用することも、組み合わせて使用することもできます。

Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース	特定の Cisco Unity Connection コンポーネントの問題をトラブルシューティングするために使用します。
Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース	Cisco Unity Connection 機能を全般的にトラブルシューティングするために使用します。

トレースを有効にした後は、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用すると、トレース ログ ファイルにアクセスできます。

次の項を参照してください。

- 「選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース」 (P.1-2)
- 「選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース」 (P.1-7)
- 「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.1-9)

選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース

Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースを使用すると、特定の Cisco Unity Connection コンポーネントの問題をトラブルシューティングできます。トレースを有効にした後は、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用すると、トレース ログ ファイルにアクセスできます。

表 1-1 に、選択した問題のトラブルシューティング、およびトレース ログの表示に必要な Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースに関する情報を示します (Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースの使用の詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 8.x*』の「Using Traces」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/8x/serv_administration/guide/8xcucserv_agx.html にあります)。



(注) Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースを有効にすると、システム パフォーマンスが低下します。トレースを有効にするのは、トラブルシューティング目的のときにだけにしてください。

表 1-1 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
音声の問題			
TUI による添付ファイルの再生	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	ConvSub (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
カレンダー統合の問題			
カレンダー統合	CCL (レベル 10、11、12、13)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsWebDav (レベル 10、11、12、13)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
カレンダー統合 (イベント通知)	CsWebDav (レベル 10 ~ 13)	Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
通話の問題			
ルーティング規則	Arbiter (レベル 14、15、16)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
	RoutingRules (レベル 11)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc

表 1-1 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
クライアントの問題			
Cisco Unified Personal Communicator クライアント (IMAP 関連の問題) (表 1-2 の「Cisco Unified Personal Communicator クライアント (IMAP 関連の問題)」も参照)	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsMalUmss (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CuImapSvr (全レベル)	Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
	ViewMail for Outlook (メッセージの送受信) (表 1-2 の「ViewMail for Outlook (メッセージの送受信)」も参照)	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager
Connection Notifier			diag_CuNotifier_*.uc
Connection Tomcat アプリケーション			diag_Tomcat_*.uc
CsMalUmss (全レベル)		Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
CuImapSvr (全レベル)		Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
MTA (全レベル)		Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
SMTP (全レベル)		Connection SMTP サーバ	diag_SMTP_*.uc
Connection クラスタの問題			
Connection クラスタ (ファイルレプリケーション以外)	SRM (全レベル)	Connection サーバ ロール マネージャ	diag_CuSrm_*.uc
Connection クラスタ ファイルレプリケーション	CuFileSync (全レベル)	Connection File Syncer	diag_CuFileSync_*.uc
外部メッセージストアの問題			
外部メッセージストア内の電子メールへのアクセス	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
ファクスの問題			
ファイルの描画	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
SMTP メッセージが送信されない	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc

表 1-1 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロトレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
SMTP サーバによるファクスの誤処理	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag SMTP_*.uc
LDAP の問題			
LDAP の同期化 (表 1-3 の「LDAP の同期化」も参照)	CuCmDbEventListener	Connection CM Database Event Listener	diag_CuCmDbEventListener_*.uc
メッセージの問題			
ディスパッチ メッセージ (表 1-2 の「ディスパッチ メッセージ」も参照)	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送 エージェント	diag_MTA_*.uc
IMAP メッセージ (表 1-2 の「IMAP メッセージ」も参照)	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsMalUmss (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CuImapSvr (全レベル)	Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送 エージェント	diag_MTA_*.uc
	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag SMTP_*.uc
メッセージの配信と取得 (表 1-2 の「メッセージの配信と取得」も参照)	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsMalUmss (レベル 10、14、18、22、23、26)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送 エージェント	diag_MTA_*.uc
	Notifier (6 と 7 以外の全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag SMTP_*.uc
	UmssSysAgentTasks (全レベル)	Connection システム エージェント	diag_CuSysAgent_*.uc

表 1-1 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
NDR (表 1-2 の「NDR」も参照)	CML (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CuCsMgr (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
通知が送信されない (表 1-2 の「通知が送信されない」も参照)	CuCsMgr (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
	Notifier (6 と 7 以外の全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag_SMTP_*.uc
セキュア メッセージ エージング	UmssSysAgentTasks (全レベル)	Connection システム エージェント	diag_CuSysAgent_*.uc
SMS 通知	Notifier (6 と 7 以外の全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
ネットワークの問題			
イントラサイト ネットワーク レプリケーション (表 1-2 の「イントラサイト ネットワーク レプリケーション」も参照)	CuReplicator	Connection Digital Networking Replication Agent	diag_CuReplicator_*.uc
インターサイト ネットワーク レプリケーション	フィーダ (レベル 00、01、02、03)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	フィードリーダー (レベル 00、01、02、03、10、14)	Connection システム エージェント	diag_CuSysAgent_*.uc
VPIM メッセージ配信 (表 1-2 の「VPIM メッセージ配信」も参照)	MTA (全レベル)	Connection メッセージ転送 エージェント	diag_MTA_*.uc
	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag_SMTP_*.uc
パーソナル着信転送ルールの問題			
予定表情報へのアクセス	CCL (レベル 10、11、12、13)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
	CsWebDav (レベル 10、11、12、13)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
電話機によるパーソナル着信転送ルールの設定	ConvSub (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc

表 1-1 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロトレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
ルールを有効にしたユーザに着信があったときのルールの処理	ConvRoutingRules (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
	RulesEngine (全レベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
		Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
ルール関連のカンパセーション	CDE (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
Phone View の問題			
Phone View	PhoneManager (全レベル)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
問題			
s のデータ収集	DataHarvester (全レベル)	Connection Data Harvester	diag_CuDataHarvester_*.uc
s の表示	CuService (全レベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
RSS フィードの問題			
ボイス メッセージの RSS フィードへのアクセス	RSS (全レベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
SNMP の問題			
SNMP	CuSnmpAgt (全レベル)	Connection SNMP エージェント	diag_CuSnmpAgt_*.uc
SpeechView 文字変換の問題			
SpeechView 文字変換	SttClient (全レベル)	Connection Message Transfer Agent	diag_MTA_*.uc
	SttService (全レベル)	Connection SpeechView Processor	diag_SttService_*.uc
	SMTP (全レベル)	Connection SMTP サーバ	diag_SMTP_*.uc
	MTA (レベル 10、11、12、13)	Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
	SysAgent (レベル 10、11、12、16)	Connection システム エージェント	diag_CuSysAgent_*.uc
音声から変換したテキストを通知デバイスへ送信	Notifier (レベル 16、21、25、30)	Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
テスト ボタン (外部サービスと外部サービス アカウント) の問題			
テスト ボタン (外部サービス診断ツール)	CuESD (全レベル)	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc

選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース

Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレースによって、選択済みの Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースのセットが有効になり、それを使用して Cisco Unity Connection の機能全般をトラブルシューティングできます。

表 1-2 に、選択した問題のトラブルシューティング、およびトレース ログの表示に必要な Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレースに関する情報を示します (Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレースの使用法の詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 8.x*』の「[Using Traces](#)」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/8x/serv_administration/guide/8xcucserv_agx.html にあります)。



(注) Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレースを有効にすると、システム パフォーマンスが低下します。トレースを有効にするのは、トラブルシューティング目的のときにだけにしてください。

表 1-2 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
音声の問題			
音質	メディア (Wave) トレース	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Mixer	diag_CuMixer_*.uc
通話の問題			
コール制御	コール制御 (Miu) トレース (マクロ トレースを拡張して SIP または SCCP を選択)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
通話フロー	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
ViewMail for Outlook (メッセージの送受信)	コール制御 (Miu) トレース (マクロ トレースを拡張して SIP または SCCP を選択)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
クライアントの問題			
Cisco Unified Personal Communicator クライアント (IMAP 関連の問題) (表 1-1 の「 Cisco Unified Personal Communicator クライアント (IMAP 関連の問題) 」も参照)	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc

表 1-2 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
ViewMail for Outlook (メッセージの送受信) (表 1-1 の「ViewMail for Outlook (メッセージの送受信)」も参照)	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
	ViewMail for Outlook	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
		Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
Cisco Unity Connection Serviceability の問題			
Cisco Unity Connection Serviceability	Connection Serviceability Web サービス	Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
カンパセーションの問題			
カンパセーション	カンパセーション トレース	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
メッセージの問題			
ディスパッチ メッセージ (表 1-1 の「ディスパッチ メッセージ」も参照)	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
IMAP メッセージ (表 1-1 の「IMAP メッセージ」も参照)	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
メッセージの配信と取得 (表 1-1 の「メッセージの配信と取得」も参照)	メッセージ トラッキング トレース	Connection メッセージ転送エージェント	diag_MTA_*.uc
		Connection システム エージェント	diag_CuSysAgent_*.uc
		Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Tomcat アプリケーション	diag_Tomcat_*.uc
		Connection IMAP サーバ	diag_CuImapSvr_*.uc
NDR (表 1-1 の「NDR」も参照)	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
通知が送信されない (表 1-1 の「通知が送信されない」も参照)	その他の通知の問題に関するトレース (マクロ トレースを拡張して SIP または SCCP を選択)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc

表 1-2 選択した問題に対する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース (続き)

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス	トレース ログのファイル名
MWI の問題			
MWI	MWI の問題に関するトレース (マクロ トレースを拡張して SIP または SCCP を選択)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
ネットワークの問題			
イントラサイト ネットワーク レプリケーション (表 1-1 の「イントラサイト ネットワーク レプリケーション」も参照)	デジタル ネットワーク	Connection Digital Networking Replication Agent	diag_CuReplicator_*.uc
VPIM メッセージ配信 (表 1-1 の「VPIM メッセージ配信」も参照)	通話フロー診断	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
起動の問題			
Connection の起動に失敗する	Unity 起動	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Notifier	diag_CuNotifier_*.uc
テキスト/スピーチの問題			
テキスト/スピーチ	コール制御 (Miu) トレース (マクロ トレースを拡張して SIP または SCCP を選択)	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
		Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc
	メディア (Wave) トレース	Connection Mixer	diag_CuMixer_*.uc
テキスト/スピーチ (TTS) トレース	Connection Conversation Manager	diag_CuCsMgr_*.uc	

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

Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースまたはマクロ トレースを使用して Cisco Unity Connection の問題をトラブルシューティングするときは、まず、Cisco Unity Connection Serviceability で適切なトレースを有効にする必要があります。その後、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して、トレースが生成したログを収集および表示できます。

次の、該当する手順に従ってください。

- 「Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースを有効にし、トレース ログを表示する方法」 (P.1-10)
- 「Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレースを有効にし、トレース ログを表示する方法」 (P.1-10)

Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレースを有効にし、トレース ログを表示する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability の [Trace] メニューで、[Micro Traces] を選択します。
 - ステップ 2** [Micro Traces] ページの [Server] フィールドで、Connection サーバの名前を選択し、[Go] を選択します。
 - ステップ 3** [Micro Traces] フィールドで、設定するマイクロ トレースを選択し、[Go] を選択します。
 - ステップ 4** [Micro Traces] で、設定するマイクロ トレース レベルのチェックボックスをオンにして、[Save] を選択します。
 - ステップ 5** 問題を再現します。
 - ステップ 6** トレース ログ ファイルを収集するには、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』の「Working with Trace and Log Central」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。
トレース ログ ファイルには、コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用してアクセスできます。詳細については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』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。
 - ステップ 7** RTMT の [System] メニューで、[Tools] > [Trace] > [Trace & Log Central] を選択します。
 - ステップ 8** [Trace & Log Central] のツリー階層で、[Collect Files] をダブルクリックします。
 - ステップ 9** [Select CUC Services/Application] タブで、該当するサービスのチェックボックスをオンにし、[Next] を選択します。
 - ステップ 10** [Select System Services/Applications] タブで、[Next] を選択します。
 - ステップ 11** [Collection Time] グループ ボックスで、トレースを収集する期間を指定します。
 - ステップ 12** [Download File option] グループ ボックスで、トレースのダウンロードに使用するオプションを指定します。
 - ステップ 13** [Finish] を選択します。
 - ステップ 14** 収集したトレース ファイルを表示するには、トレース収集機能のローカル ブラウズ オプションを使用します。
 - ステップ 15** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ステップ 3](#) および [ステップ 4](#) で有効にしたトレースを無効にして、[Save] を選択します。
-

Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレースを有効にし、トレース ログを表示する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability の [Trace] メニューで、[Macro Traces] を選択します。
 - ステップ 2** [Macro Traces] ページの [Server] フィールドで、Connection サーバの名前を選択し、[Go] を選択します。
 - ステップ 3** 有効にするマクロ トレースのチェックボックスをオンにします。
 - ステップ 4** マクロ トレースを展開して、有効にするレベルのチェックボックスをオンにします。
 - ステップ 5** [Save] を選択します。
 - ステップ 6** 問題を再現します。

- ステップ 7** トレース ログ ファイルを収集するには、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』の「Working with Trace and Log Central」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。
- トレース ログ ファイルには、コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用してアクセスできます。詳細については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』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。
- ステップ 8** RTMT の [System] メニューで、[Tools] > [Trace] > [Trace & Log Central] を選択します。
- ステップ 9** [Trace & Log Central] のツリー階層で、[Collect Files] をダブルクリックします。
- ステップ 10** [Select CUC Services/Application] タブで、該当するサービスのチェックボックスをオンにし、[Next] を選択します。
- ステップ 11** [Select System Services/Applications] タブで、[Next] を選択します。
- ステップ 12** [Collection Time] グループ ボックスで、トレースを収集する期間を指定します。
- ステップ 13** [Download File option] グループ ボックスで、トレースのダウンロードに使用するオプションを指定します。
- ステップ 14** [Finish] を選択します。
- ステップ 15** 収集したトレース ファイルを表示するには、トレース収集機能のローカル ブラウズ オプションを使用します。
- ステップ 16** Cisco Unity Connection Serviceability で、**ステップ 3** から**ステップ 5** で有効にしたトレースを無効にして、[Save] を選択します。

Cisco Unity Connection Serviceability のマイクロ トレースおよびマクロトレースの詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 8.x*』の「Using Traces」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/8x/serv_administration/guide/8xcucserv_agx.html にあります。

RTMT の詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』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。

CLI の詳細については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』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。

Cisco Unity Connection 8.x における Cisco Unified Serviceability のトレース

次の項を参照してください。

- 「選択した問題に対する Cisco Unified Serviceability トレース」 (P.1-12)
- 「Cisco Unified 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.1-12)

選択した問題に対する Cisco Unified Serviceability トレース

Cisco Unified Serviceability トレースを使用すると、特定の問題をトラブルシューティングできます。トレースを有効にした後は、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用すると、トレース ログ ファイルにアクセスできます。

表 1-3 に、選択した問題のトラブルシューティング、およびトレース ログの表示に必要な Cisco Unified Serviceability トレースに関する情報を示します (Cisco Unified Serviceability トレースの使用法の詳細については、該当する『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』の「Trace」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)。



(注) Cisco Unified Serviceability トレースを有効にすると、システム パフォーマンスが低下します。トレースを有効にするのは、トラブルシューティング目的のときにだけにしてください。

表 1-3 選択した問題に対する Cisco Unified Serviceability トレース

問題の分野	設定するトレース	選択する RTMT サービス
バックアップと復元	Cisco DRF Local Cisco DRF Master	Cisco DRF Local Cisco DRF Master
LDAP の同期化	Cisco DirSync	Cisco DirSync
Web アプリケーションのサインイン	Cisco CCMRealm Web Service	Cisco CallManager Realm

Cisco Unified Serviceability トレースを使用した問題のトラブルシューティング

Cisco Unified Serviceability トレースを使用して Cisco Unity Connection の問題をトラブルシューティングするときは、まず、Cisco Unified Serviceability で適切なトレースを有効にする必要があります。その後、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して、トレースが生成したログを収集および表示できます。

次の手順に従ってください。

Cisco Unified Serviceability トレースを有効にし、トレース ログを表示する方法

- ステップ 1 Cisco Unified Serviceability の [Trace] メニューで、[Troubleshooting Trace Settings] を選択します。
- ステップ 2 [Troubleshooting Trace Settings] ページの [Directory Services] で、有効にするトレースのチェックボックスをオンにし、[Save] を選択します。
- ステップ 3 問題を再現します。
- ステップ 4 トレース ログ ファイルを収集するには、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。詳細については、該当する『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide』の「Working with Trace and Log Central」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。

トレース ログ ファイルには、コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用してアクセスできます。詳細については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』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。

- ステップ 5 RTMT の [System] メニューで、[Tools] > [Trace] > [Trace & Log Central] を選択します。
- ステップ 6 [Trace & Log Central] のツリー階層で、[Collect Files] をダブルクリックします。
- ステップ 7 [Select CUC Services/Application] タブで、[Next] を選択します。
- ステップ 8 [Select System Services/Applications] タブで、該当するサービスのチェックボックスをオンにし、[Next] を選択します。
- ステップ 9 [Collection Time] グループ ボックスで、トレースを収集する期間を指定します。
- ステップ 10 [Download File option] グループ ボックスで、トレースのダウンロードに使用するオプションを指定します。
- ステップ 11 [Finish] を選択します。
- ステップ 12 収集したトレース ファイルを表示するには、トレース収集機能のローカル ブラウズ オプションを使用します。
- ステップ 13 Cisco Unity Connection Serviceability で、ステップ 2 で有効にしたトレースを無効にして、[Save] を選択します。

Cisco Unified Serviceability トレースの詳細については、該当する『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』の「Trace」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。

RTMT の詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』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。

CLI の詳細については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』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。



CHAPTER 2

Cisco Unity Connection 8.x で使用される トラブルシューティング ユーティリティ

この章では、Cisco Unity Connection のトラブルシューティングに使用できるツールおよびユーティリティの一部について、簡単な説明とアクセス手順を示します。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x 文法統計ツール」 (P.2-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Unity Connection Serviceability」 (P.2-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x タスク管理ツール」 (P.2-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Voice Technology Group Subscription ツール」 (P.2-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の Real-Time Monitoring Tool」 (P.2-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Unified Serviceability」 (P.2-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x のリモート データベース管理ツール」 (P.2-4)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI)」 (P.2-4)
- 「Cisco Unity Connection 8.x のリモート ポート ステータス モニタ」 (P.2-5)

Cisco Unity Connection 8.x 文法統計ツール

文法統計ツールは、Cisco Unity Connection の音声認識カンバセーションで、発信者の発音とシステムオブジェクト名（ユーザ名と代行ユーザ名、同報リスト名など）との照合に使用される、動的名前文法に関する情報を表示します。管理者が Connection システム上の名前を追加または変更した場合、文法でコンパイルされるまで、この名前は音声認識カンバセーションで認識されません。

名前文法ごとに、最後に文法の再コンパイルが終了した時間、文法内の一意の項目の合計数、文法の更新の保留があるかどうか、文法が現在再コンパイル中かどうかなどの情報が表示されます。

デフォルトでは、Connection は、管理者がシステム上の名前オブジェクトを追加またはオブジェクト名を変更したとき（一括操作が進行中の場合は除きます。この場合、Connection は操作の完了を 10 分間待ってから文法を再コンパイルします）、または 1 分間に 5 件を超える変更要求があった場合に、文法を再コンパイルします。名前文法再コンパイル処理によって、業務時間内の Connection サーバのパフォーマンスに影響が出るほど文法が大きくなった場合は、デフォルトの音声認識更新スケジュール (Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [スケジュール (Schedules)]) を修正して、Connection 音声認識トランスポート ユーティリティが音声認識名前文法を自動的に再構築できる時間と曜日を制限できます。デフォルトでは、すべての曜日と時間が、このスケジュールに対してアクティブです。スケジュールを変更した場合に、非アクティブな時間にスケジュールを無効にし

て、すべての文法を強制的にすぐに再コンパイルするとき、またはバルク操作が開始された後、10 分間の待機時間内に強制的に再コンパイルするときは、文法の統計ツールの [文法の再構築 (Rebuild Grammars)] ボタンを選択します。

Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Unity Connection Serviceability

Cisco Unity Connection Serviceability は、Cisco Unity Connection 用の Web ベースのトラブルシューティング ツールで、次の機能があります。

- トラブルシューティングに使用できる Connection アラーム定義を表示する。
- Connection トレースを有効にする。Real-Time Monitoring Tool (RTMT) でトレース情報を収集し、表示する。
- Connection トレース情報を保存するログを設定する。
- Connection クラスタが設定されている場合、Connection サーバのサーバステータスを表示および変更する。
- Connection 機能サービスのステータスを表示する。
- Connection サービスをアクティブ化、非アクティブ化、開始、および停止する。
- さまざまなファイル形式で表示できるレポートを生成する。

関係するサービスおよびコンポーネントによっては、Cisco Unity Connection Serviceability と Cisco Unified Serviceability の両方でサービスサビリティ関連タスクを完了できます。たとえば、問題をトラブルシューティングするために、両方のアプリケーションでサービスの開始と停止、アラームの表示、およびトレースの設定が必要になることがあります。

詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 8.x*』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/8x/serv_administration/guide/8xcucserv_agx.html にあります。

Cisco Unity Connection 8.x タスク管理ツール

[タスク管理 (Task Management)] ページには、定期的なスケジュールに従って Cisco Unity Connection が自動的に実行する、さまざまなシステム メンテナンスおよびトラブルシューティング タスクが表示されます。タスクは、バックアップおよびアンチウイルス スキャンと同時に実行できます。

各タスクのデフォルトの設定およびスケジュールは、機能およびパフォーマンスの観点で最適化されています。デフォルトの設定およびスケジュールは、変更しないことを推奨します。



注意

いくつかのタスクは、Cisco Unity Connection 機能にとって重要です。重要なタスクを無効にしたり、頻度を変更すると、パフォーマンスに悪影響を与えたり、Connection の機能が停止することがあります。

タスク管理ツールへのアクセス方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[ツール (Tools)] を展開します。

ステップ 2 [タスク管理 (Task Management)] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Voice Technology Group Subscription ツール

Cisco Voice Technology Group Subscription ツールを使用すると、Cisco Unity Connection ソフトウェアのアップデート通知を電子メールで受信できます。登録するには、<http://www.cisco.com/cgi-bin/Software/Newsbuilder/Builder/VOICE.cgi> の [Cisco Voice Technology Group Subscription Tool] ページに移動します。

Cisco Unity Connection 8.x の Real-Time Monitoring Tool

クライアント側アプリケーションとして実行される Real-Time Monitoring Tool (RTMT) は、HTTPS および TCP を使用して、システム パフォーマンス、デバイス ステータス、デバイス ディスカバリ、および Cisco Unity Connection の CTI アプリケーションをモニタします。RTMT は、HTTPS を使用して直接デバイスに接続し、システムの問題をトラブルシューティングします。RTMT は、Cisco Unity Connection のボイス メッセージング ポートもモニタできます。

RTMT を使用すると、次のタスクを実行できます。

- システムの稼動状態を中心に、事前定義済みの管理オブジェクトのセットをモニタする。
- 値が、ユーザが設定したしきい値を超えるか下回ったときに、オブジェクトのさまざまなアラートを電子メールの形式で生成する。
- トレースを収集し、RTMT にあるデフォルト ビューアで表示する。
- syslog メッセージおよびアラーム定義を SysLog ビューアで表示する。
- パフォーマンス モニタリング カウンタを操作する。
- Connection のボイス メッセージング ポートをモニタする。Connection クラスタが設定されている場合は、複数の RTMT インスタンスを開いて、Connection クラスタの各サーバのボイス メッセージング ポートをモニタできます。

詳細については、『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide』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。

Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Unified Serviceability

Cisco Unified Serviceability は、Cisco Unity Connection 用の Web ベースのトラブルシューティング ツールで、次の機能があります。

- トラブルシューティング用にアラームおよびイベントを保存し、アラーム メッセージ定義を表示する。

- トラブルシューティング用として、トレース情報をさまざまなログ ファイルに保存する。
- [Service Activation] ウィンドウからオン、オフ、および表示を可能にする機能サービスを提供する。
- 機能およびネットワーク サービスを起動および停止するためのインターフェイスを提供する。
- 日報（アラート サマリ、統計情報レポートなど）を生成およびアクティブ化する。
- システムのスレッド数およびプロセス数をモニタする。パフォーマンスを向上させるためにキャッシュを使用します。

関係するサービスおよびコンポーネントによっては、Cisco Unified Serviceability と Cisco Unity Connection Serviceability の両方でサービサビリティ関連タスクを完了できます。たとえば、問題をトラブルシューティングするために、両方のアプリケーションでサービスの開始と停止、アラームの表示、およびトレースの設定が必要になることがあります。

詳細については、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』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。

Cisco Unity Connection 8.x のリモート データベース管理ツール

データベース プロキシを有効にすることで、Cisco Unity ツール Web サイト (<http://ciscounitytools.com>) で入手可能ないくつかの Windows ベースのリモート データベース管理ツールを使用できます。このサイトでは、Cisco Unity Connection のリリース間に、ユーティリティのアップデートが頻繁に提供されます。



(注)

登録すると、Cisco Unity ツール Web サイトで提供されているユーティリティが更新されたときに通知を受け取れます。<http://ciscounitytools.com> に移動して、[Sign Up Here] を選択します。

リモート データベース アクセスの有効化の詳細については、『System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x』の「Administrative Tools in Cisco Unity Connection 8.x」の章にある「Enabling Database Access for Remote Administration Tools」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/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。

Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI)

Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI) ツールを使用すると、Cisco Unity Connection データベースをナビゲートしたり、特定のテーブルまたはカラムのデータの目的を調べたり、データベース内の参照先オブジェクト間をジャンプできます。ストアードプロシージャも表示されます。また、カスタム クエリー ビルダーが含まれています。

このツールは、<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/CUDLI/CUDLI.html> でダウンロードできます。ここで、トレーニング ビデオとヘルプも参照できます。

Cisco Unity Connection 8.x のリモートポートステータスマニタ

リモートポートステータスマニタ (rPSM) は、Cisco Unity Connection の各メッセージングポートのアクティビティをリアルタイムで表示します。これは、カンバセーションフローおよびその他の問題のトラブルシューティングに役立ちます。

このツールは、

<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/PortStatusMonitorCUC7x/PortStatusMonitorCUC7x.html> でダウンロードできます。ここで、トレーニングビデオとヘルプも参照できます。

■ Cisco Unity Connection 8.x のリモート ポート ステータス モニタ



CHAPTER 3

Cisco Unity Connection 8.x におけるトラブルシューティング レポート

生成したレポートにデータが表示されない場合は、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。

レポートのデータをトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. Connection Reports Data Harvester サービスが実行中であることを確認します。「[Cisco Unity Connection 8.x Reports Data Harvester サービスが実行中であることの確認方法](#)」(P.3-1) を参照してください。
2. レポート データ収集サイクルを調整します。「[Cisco Unity Connection 8.x におけるレポート データ収集サイクルの調整](#)」(P.3-2) を参照してください。
3. トレースを使用してレポート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 8.x の診断トレース](#)」を参照してください。

使用可能なレポートおよびレポートの生成方法については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 8.x*』の「[Using Reports](#)」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/8x/serv_administration/guide/8xcucserv_agx.html にあります。

Cisco Unity Connection 8.x Reports Data Harvester サービスが実行中であることの確認方法

Connection Reports Data Harvester サービスが実行中であることを確認する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Serviceability で、[Tools] メニューの [Service Management] を選択します。
- ステップ 2 [Control Center – Feature Services] ページの [Optional Services] で、[Connection Reports Data Harvester] サービスを探します。
- ステップ 3 Connection Reports Data Harvester サービスのアクティベート ステータスが [Activated] であることを確認します。アクティベート ステータスが [Deactivated] になっている場合は、[Activate] を選択します。
- ステップ 4 Connection Reports Data Harvester サービスのサービス ステータスが [Started] であることを確認します。サービス ステータスが [Stopped] になっている場合は、[Start] を選択します。

- ステップ 5** Connection Reports Data Harvester サービスの実行時間が 00:00:00 よりも大きいことを確認します。実行時間が 00:00:00 の場合は、Connection Reports Data Harvester をオフにしてから、[ステップ 3](#) と [ステップ 4](#) を繰り返します。
-

Cisco Unity Connection 8.x におけるレポート データ収集サイクルの調整

[データ収集サイクル (Data Collection Cycle)] フィールドの値が大きすぎる場合は、データを収集するサイクルの間隔が長すぎて、レポートのデータがまだ収集されていない可能性があります。次の手順に従い、値を訂正してください。

レポート データ収集サイクルを調整する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [レポート (Reports)] を選択します。
- ステップ 2** [レポートの設定 (Report Configuration)] ページの [データ収集サイクルの間隔 (分) (Minutes Between Data Collection Cycles)] フィールドに、レポートのデータを収集するサイクルの間隔を入力します。デフォルトは 30 分間です。
- ステップ 3** [保存 (Save)] を選択します。
-



CHAPTER 4

Cisco Unity Connection 8.x におけるファクス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 8.x ユーザへのファクス配信の問題」 (P.4-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるファクス機へのファクス配信の問題」 (P.4-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるファクス通知の問題」 (P.4-5)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるファクス受信確認の問題」 (P.4-6)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるファクスの印刷の問題」 (P.4-8)

Cisco Unity Connection 8.x ユーザへのファクス配信の問題

ファクスがユーザに配信されない場合は、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。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。

ユーザへのファクス配信をトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. MTA マイクロ トレース (全レベル) を有効にして、ファクスが送信されているかどうか確認します。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.1-9) を参照してください。
2. トレース ログに、ファクスが送信されたことが示されている場合は、SMTP マイクロ トレース (全レベル) を有効にして、SMTP サーバがどのようにファクスを処理しているかを調査します。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.1-9) を参照してください。
3. SMTP サーバ設定で、Cisco Fax Server の IP アドレスがリストされ、接続が許可されていることを確認します。「[SMTP サーバ設定が正しいことの確認](#)」 (P.4-2) を参照してください。
4. 電子メール クライアントを POP3 メールボックスに接続して、POP3 メールボックスのファクスを調べます。
POP3 メールボックスのメッセージを残すよう、電子メール クライアントを設定する必要があることに注意してください。
5. RightFax Email Gateway で、POP3 メールボックス名およびパスワードが正しいことを確認します。「[POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことの確認](#)」 (P.4-2) を参照してください。

6. ネットワークで、パスワード期限が無期限になるよう、POP3 メールボックスのアカウントが設定されていることを確認します。パスワードが期限切れになると、ファクスがルーティングされません。
7. ファクスが Cisco Unity Connection に配信されていることを確認します。「[ファクスが Cisco Unity Connection に配信されていることの確認](#)」(P.4-3) を参照してください。

SMTP サーバ設定が正しいことの確認

SMTP サーバ設定が正しいことを確認する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [サーバ (Server)] を選択します。
- ステップ 2 [SMTP サーバの設定 (SMTP Server Configuration)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[IP アドレス アクセス リストの検索 (Search IP Address Access List)] を選択します。
- ステップ 3 [IP アドレス アクセス リストの検索 (Search IP Address Access List)] ページで、Cisco Fax Server の IP アドレスがリストに表示されていることを確認します。表示されていない場合は、[新規追加 (Add New)] を選択して、IP アドレスを追加します。
- ステップ 4 Cisco Fax Server の IP アドレスの [接続を許可する (Allow Connection)] チェックボックスをオンにします (オンになっていない場合)。
- ステップ 5 [保存 (Save)] を選択します。

POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことの確認

POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことを確認する方法

- ステップ 1 Windows の [スタート (Start)] メニューで、[コントロール パネル (Control Panel)] > [RightFax Email Gateway] を選択します。
- ステップ 2 [Email Configuration] ウィンドウの [General] タブを選択します。
- ステップ 3 [POP3 Mailbox Name] フィールドのエントリが、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [ファクス サーバ (Fax Server)] > [ファクス サーバの設定の編集 (Edit Fax Server Configuration)] ページにある、Cisco Fax Server の SMTP アドレスと一致していることを確認します。
- ステップ 4 [Mailbox Password] フィールドで、パスワードが正しいことを確認します。
- ステップ 5 [Email Deliver Direction] フィールドで、[Both] が選択されていることを確認します。
- ステップ 6 [OK] を選択します。

ファクスが Cisco Unity Connection に配信されていることの確認

ファクスが Cisco Unity Connection に配信されていることを確認する方法

- ステップ 1 Windows の [スタート (Start)] メニューで、[すべてのプログラム (All Programs)] > [RightFax FaxUtil] を選択します。
- ステップ 2 [RightFax FaxUtil] ウィンドウの左側のペインで、テスト ファクスを送信するユーザを選択します。
- ステップ 3 [Fax] メニューの [New] を選択します。
- ステップ 4 [Fax Information] ダイアログボックスの [Main] タブを選択します。
- ステップ 5 [Name] フィールドのドロップダウン矢印を選択し、[Email Address] を選択します。
- ステップ 6 [Email Address] フィールドに、ファクス配信の問題が発生しているユーザの電子メール アドレスを入力します。
- ステップ 7 [Save] を選択します。
- ステップ 8 右側のペインで、送信中にテスト ファクスのステータスを確認します。



(注) ファクス経過表示のステータス表示を更新するには、F5 キーを押します。

Cisco Unity Connection 8.x におけるファクス機へのファクス配信の問題

ファクスがファクス機に配信されない場合は、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。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。

ファクス機へのファクス配信をトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. ファクス機に送信されたファクスのステータスを確認します。「[ファクス機に送信されたファクスのステータスの確認](#)」(P.4-4) を参照してください。
2. 電子メール クライアントを POP3 メールボックスに接続して、POP3 メールボックスのファクスを確認します。
POP3 メールボックスのメッセージを残すよう、電子メール クライアントを設定する必要があることに注意してください。
3. RightFax Email Gateway で、POP3 メールボックス名およびパスワードが正しいことを確認します。「[POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことの確認](#)」(P.4-4) を参照してください。
4. ネットワークで、パスワード期限が無期限になるよう、POP3 メールボックスのアカウントが設定されていることを確認します。パスワードが期限切れになると、ファクスがルーティングされません。
5. SMTP サーバ設定で、Cisco Fax Server の IP アドレスがリストされ、接続が許可されていることを確認します。「[SMTP サーバ設定が正しいことの確認](#)」(P.4-4) を参照してください。
6. SMTP マイクロ トレース (全レベル) を有効にして、SMTP サーバがどのようにファクスを処理しているかをトラブルシューティングします。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.1-9) を参照してください。

7. トレース ログに、SMTP メッセージが送信されなかったことが示されている場合は、MTA マイクロ トレース (全レベル) を有効にして、ファクスがどのように送信されたかを調査します。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.1-9) を参照してください。
8. ユーザがファクスに送信しようとしているファイルのファイル拡張子が、ファクス送信可能なファイル タイプのリストに含まれているかどうかを確認します。「[ファクス送信可能なファイル タイプのリストが正しいことの確認](#)」(P.4-5) を参照してください。

ファクス機に送信されたファクスのステータスの確認

ファクスが Cisco Fax Server に配信されたことを確認する方法

- ステップ 1 Windows の [スタート (Start)] メニューで、[すべてのプログラム (All Programs)] > [RightFax FaxUtil] を選択します。
- ステップ 2 [RightFax FaxUtil] ウィンドウの左側のペインで、ファクス機にファクスを送信したユーザを選択し、[All] を選択します。
- ステップ 3 右側のペインで、ファクスのステータスと、レポートされている問題を確認します。

POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことの確認

POP3 メールボックス名とパスワードが正しいことを確認する方法

- ステップ 1 Windows の [スタート (Start)] メニューで、[コントロール パネル (Control Panel)] > [RightFax Email Gateway] を選択します。
- ステップ 2 [Email Configuration] ウィンドウの [General] タブを選択します。
- ステップ 3 [POP3 Mailbox Name] フィールドのエントリが、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [ファクス サーバ (Fax Server)] > [ファクス サーバの設定の編集 (Edit Fax Server Configuration)] ページにある、Cisco Fax Server の SMTP アドレスと一致していることを確認します。
- ステップ 4 [Mailbox Password] フィールドで、パスワードが正しいことを確認します。
- ステップ 5 [Email Deliver Direction] フィールドで、[Both] が選択されていることを確認します。
- ステップ 6 [OK] を選択します。

SMTP サーバ設定が正しいことの確認

SMTP サーバ設定が正しいことを確認する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [サーバ (Server)] を選択します。

- ステップ 2 [SMTP サーバの設定 (SMTP Server Configuration)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[IP アドレス アクセス リストの検索 (Search IP Address Access List)] を選択します。
- ステップ 3 [IP アドレス アクセス リストの検索 (Search IP Address Access List)] ページで、Cisco Fax Server の IP アドレスがリストに表示されていることを確認します。表示されていない場合は、[新規追加 (Add New)] を選択して、IP アドレスを追加します。
- ステップ 4 Cisco Fax Server の IP アドレスの [接続を許可する (Allow Connection)] チェックボックスをオンにします (オンになっていない場合)。
- ステップ 5 [保存 (Save)] を選択します。

ファクス送信可能なファイル タイプのリストが正しいことの確認

ファクス送信可能なファイル タイプのリストが正しいことを確認する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [ファクス (Fax)] を選択します。
- ステップ 2 [ファクスの設定 (Fax Configuration)] ページの [ファクス送信可能ファイル タイプ (Faxable File Types)] フィールドに表示されているファイル拡張子を確認します。
- ステップ 3 ユーザがファクスしようとしているファイルのファイル拡張子がリストにない場合は、カンマに続けてファイル拡張子を入力し、[保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x におけるファクス通知の問題

ユーザに対して、Cisco Unity Connection からのファクス通知が有効になっていることを確認してください。次の手順に従ってください。

ユーザに対してファクス通知が有効になっていることを確認する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2 [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。

- ステップ 3 [編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4 [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、該当する通知デバイスの名前を選択します。
- ステップ 5 [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [通知規則のイベント (Notification Rule Events)] の下の [ファクス メッセージ (Fax Messages)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 6 [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x におけるファクス受信確認の問題

次の、該当する各項を参照してください。

- 「ファクス受信確認が配信されない」 (P.4-6)
- 「ユーザのメールボックスがファクス通知で満杯になる」 (P.4-7)

ファクス受信確認が配信されない

送信確認および不達確認 (NDR) の、プレフィックスが正しいことを確認してください。次の手順に従ってください。

Cisco Fax Server で送信確認および不達確認のプレフィックスを確認する方法

- ステップ 1** Windows の [スタート (Start)] メニューで、[コントロール パネル (Control Panel)] > [RightFax Enterprise Fax Manager] を選択します。
- ステップ 2** [Email Configuration] ウィンドウの [General] タブを選択します。
- ステップ 3** [RightFax Enterprise Fax Manager] ウィンドウの左側のペインで、Cisco Fax Server の名前を選択します。
- ステップ 4** 右側のペインの [Service Name] で、[RightFax eTransport Module] までスクロール ダウンします。
- ステップ 5** [RightFax eTransport Module] を右選択して、[Configure Services] を選択します。
- ステップ 6** [Custom Messages] タブを選択します。
- ステップ 7** 該当するフィールドで、テキストの先頭のファクス失敗プレフィックスを確認します (デフォルトのファクス失敗プレフィックスは [Fax Failure] です)。ファクス失敗プレフィックスは、次のフィールドの先頭に表示することを推奨します。
 - Imaging Error
 - Bad Form Type
 - Bad Fax Phone Number
 - Too Many Retries
 - Sending Error
 - Incomplete Fax
 - Invalid Billing Code
 - Fax Needs Approval
 - Fax Number Blocked
 - Human Answered Fax
 - Fax Block by Do Not Dial

フィールドの先頭のテキストが、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ファクス (Fax)] ページの [ファクス送信失敗通知の件名プレフィックス (Subject Prefix for Notification of a Failed Fax)] フィールドの値と一致すると、Connection はユーザにファクスの失敗を通知します。

- ステップ 8** [Successful Send] フィールドで、テキストの先頭のファクス成功プレフィックスを確認します（デフォルトのファクス成功プレフィックスは [Fax Success] です）。
- フィールドの先頭のテキストが、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ファクス (Fax)] ページの [ファクス送信成功通知の件名プレフィックス (Subject Prefix for Notification of a Successful Fax)] フィールドの値と一致すると、Connection はユーザにファクスの成功を通知します。
- ステップ 9** [OK] を選択します。

Cisco Unity Connection の送信確認および不達確認のプレフィックスを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [ファクス (Fax)] を選択します。
- ステップ 2** [ファクスの設定 (Fax Configuration)] ページの [ファクス送信成功通知の件名プレフィックス (Subject Prefix for Notification of a Successful Fax)] フィールドで、設定が「[Cisco Fax Server で送信確認および不達確認のプレフィックスを確認する方法](#)」(P.4-6) の手順のステップ 8 で説明した [Successful Send] フィールドのプレフィックスと一致していることを確認します。
- ステップ 3** [ファクス送信失敗通知の件名プレフィックス (Subject Prefix for Notification of a Failed Fax)] フィールドで、設定が「[Cisco Fax Server で送信確認および不達確認のプレフィックスを確認する方法](#)」(P.4-6) の手順のステップ 7 で説明したフィールドのプレフィックスと一致していることを確認します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。

ユーザのメールボックスがファクス通知で満杯になる

ユーザのメールボックスがファクス通知で満杯になる場合は、次の手順に従ってください。

ファクス通知を無効にする方法

- ステップ 1** [RightFax Enterprise Fax Manager] ウィンドウの右側のペインで、[Users] を展開し、ファクス通知を無効にするユーザを右クリックして、[Edit] を選択します。
- ステップ 2** [User Edit] ダイアログボックスで、[Notifications] タブを選択します。
- ステップ 3** [Notification About Received Faxes] で、[When Initially Received] チェックボックスをオフにします。
- ステップ 4** [OK] を選択します。
- ステップ 5** ファクス通知を無効にする残りのすべてのユーザに対して、[ステップ 1](#) から [ステップ 4](#) を繰り返します。
- ステップ 6** [RightFax Enterprise Fax Manager] ウィンドウを閉じます。

Cisco Unity Connection 8.x におけるファクスの印刷の問題

印刷のためにファクス機にファクスを送信したが、ドキュメントの一部が印刷されない場合は、次の手順に従ってください。

- MTA マイクロ トレースを使用して、ファクスに描画されないファイルを判別します。次に、ファイルタイプを確認します。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.1-9) を参照してください。
- ファクス可能なファイルタイプに、印刷のためにファクス機に送信したファイルタイプが含まれていることを確認します。「[ファクス送信可能なファイルタイプのリストが正しいことの確認](#)」(P.4-8) を参照してください。

ファクス送信可能なファイルタイプのリストが正しいことの確認

ファクス送信可能なファイルタイプのリストが正しいことを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [ファクス (Fax)] を選択します。
 - ステップ 2** [ファクスの設定 (Fax Configuration)] ページの [ファクス送信可能ファイルタイプ (Faxable File Types)] フィールドに表示されているファイル拡張子を確認します。
 - ステップ 3** ユーザがファクスしようとしているファイルのファイル拡張子がリストにない場合は、カンマに続けてファイル拡張子を入力し、[保存 (Save)] を選択します。
-



CHAPTER 5

Cisco Unity Connection 8.x における外部サービス（外部メッセージストア、カレンダー統合、PCTR 用の予定表情報）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 8.x における外部メッセージストア内の電子メールへのアクセスに関するトラブルシューティング」 (P.5-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるカレンダー統合のトラブルシューティング」 (P.5-7)
- 「Cisco Unity Connection 8.x のパーソナル着信転送ルール使用時の予定表情報へのアクセスに関するトラブルシューティング」 (P.5-12)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における外部サービスおよび外部サービス アカウント ページの [テスト (Test)] ボタンのトラブルシューティング」 (P.5-13)

Cisco Unity Connection 8.x における外部メッセージストア内の電子メールへのアクセスに関するトラブルシューティング


外部メッセージストアの電子メールへのアクセスに関する問題をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「電話機のユーザが 7 を押すと、「無効な選択です (Invalid Selection)」と再生される」 (P.5-2)
- 「電話機のユーザが 7 を押すと、「あなたのメッセージを確認することはできません (Your Messages Are Not Available)」と再生される」 (P.5-2)
- 「電子メールの再生中にアクセスできないオプションがある」 (P.5-6)
- 「電子メールの末尾または先頭で意味不明な内容が再生される」 (P.5-6)
- 「電話機で削除した電子メールが Inbox フォルダに残っている」 (P.5-6)
- 「電子メールの再生中に、短い遅延またはアクセス不可が発生する」 (P.5-6)
- 「トレースを使用した、外部メッセージストアの電子メールへのアクセスのトラブルシューティング (Exchange の全バージョン)」 (P.5-7)

電話機のユーザが 7 を押すと、「無効な選択です (Invalid Selection)」と再生される

ユーザが電話機でサインインし、メインメニューで 7 を押すと、選択が無効であるというメッセージが再生される場合は、そのユーザの外部サービスアカウントによる外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが有効になっていません。次の手順に従ってください。

外部メッセージストアの電子メールへのユーザアクセスを有効にする方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
-
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] を選択します。
- ステップ 4** [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] ページで、外部メッセージストアに接続する外部サービスの名前を選択します。
- ステップ 5** [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページで、[サードパーティのメッセージストア内の電子メールへのユーザアクセス (User Access to Email in Third-Party Message Store)] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。
-

電話機のユーザが 7 を押すと、「あなたのメッセージを確認することはできません (Your Messages Are Not Available)」と再生される

ユーザが電話機でサインインし、メインメニューで 7 を押すと、メッセージを確認できないというメッセージが再生される場合は、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。

「あなたのメッセージを確認することはできません (Your Messages Are Not Available)」というメッセージをトラブルシューティングするためのタスクリスト

1. 外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが有効になっている外部サービスをテストし、エラーがレポートされた場合は、そのエラーを訂正します。「[外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能な外部サービスのテスト](#)」(P.5-4) を参照してください。
2. 外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが有効になっているユーザの外部サービスアカウントをテストし、エラーがレポートされた場合は、そのエラーを訂正します。「[外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能なユーザの外部サービスアカウントのテスト](#)」(P.5-5) を参照してください。
3. Cisco Unity Connection の管理で、ユーザが割り当てられているサービスクラスの [サービスクラス (Class of Service)] > [サービスクラスの編集 (Edit Class of Service)] ページで、[サードパーティのメッセージストア内の電子メールへのアクセスを許可する (Allow Access to Email in Third-Party Message Stores)] 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。

4. Connection の管理で、ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Accounts)] ページにある、[サードパーティのメッセージストア内の電子メールへのユーザ アクセス (User Access to Email in Third-Party Store)] 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。「外部メッセージストアの電子メールへのユーザ アクセスの有効化」(P.5-5) を参照してください。
5. Connection の管理で、ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] ページで、[ユーザ ID (User ID)] フィールドのエントリがユーザの Exchange ログインエイリアスと一致していることを確認します。[ログインタイプ (Login Type)] フィールドが [接続エイリアスを使用 (Use Connection Alias)] に設定されている場合は、ユーザの Exchange ログインエイリアスと Connection ユーザエイリアスが一致している必要があります。
6. Exchange サーバで、Microsoft Exchange IMAP4 サービスが実行中であることを確認します。
7. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページの [サーバ (Server)] フィールドの値を使用して外部サービスが接続するサーバに ping を実行します。ping に失敗した場合は、ネットワーク接続が機能していません。ネットワーク接続を復元する必要があります。
8. IMAP4 の基本認証をサポートするように、Exchange サーバが設定されていることを確認します。
9. Exchange で SSL が必要な場合は、Connection をオープン接続用として設定します。Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[セキュリティトランスポートのタイプ (Security Transport Type)] フィールドが SSL に設定されていることを確認します。

Exchange サーバがオープン IMAP 接続を受け入れるかどうかは、コマンドプロンプトで次のコマンドを入力して、手動で確認できます。

```
telnet <Exchange server IP address> 143  
  
01 login <NT domain>/<Connection service account>/<Exchange user> <password>  
02 select inbox
```

10. Exchange で SSL が有効になっていない場合は、Connection をセキュア接続用として設定します。SSL を有効にする Exchange サーバに、サーバ証明書をインストールする必要があります。または、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[セキュリティトランスポートのタイプ (Security Transport Type)] フィールドを [なし (None)] に設定します。
11. 外部サービスが SSL 用に設定されていて、[サーバ証明書の確認 (Validate Server Certificate)] チェックボックスがオンになっている場合は、証明書の確認によって問題が発生しているかどうかを確認します。次のサブタスクを実行してください。
 - a. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[サーバ証明書の確認 (Validate Server Certificate)] チェックボックスをオフにして、[保存 (Save)] を選択します。
 - b. 電話機で、問題が発生したユーザとしてサインインし、メインメニューで 7 を押します。
 - c. これで、ユーザが外部メッセージストアの電子メールにアクセスできる場合は、Exchange 証明書の件名行の CN フィールドが Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページの [サーバ (Server)] フィールドの値と一致していることを確認します。

- d. Exchange サーバ証明書を発行した認証局 (CA) のパブリック ルート証明書が、自己署名された信頼済み証明書として Connection にインストールされ、期限切れになっていないことを確認します。
 - e. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[サーバ証明書の確認 (Validate Server Certificate)] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。
12. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[エイリアス (Alias)] フィールドおよび [パスワード (Password)] フィールドの値が正しいことを確認します。



(注) [エイリアス (Alias)] フィールドの値は、NT ドメイン修飾形式で入力する必要があります (companydomain\jdoe など)。

13. 外部サービスが使用する Exchange のサービス アカウントに、Administer Information Store、Receive As、Send As の各権限が許可されていることを確認します。
14. IMAP 要求に対する Exchange サーバの応答が遅く、Connection がタイムアウトする場合は、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [外部サービス (External Services)] ページで、[外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] フィールドに 4 よりも大きい値を設定します。



(注) [外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] の値を増やすと、外部メッセージストアの電子メールにアクセスするときに、遅延が発生することがあります。

外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能な外部サービスのテスト

次の手順に従ってください。


外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能な外部サービスをテストする方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[外部サービス (External Services)] を選択します。
- ステップ 2** [外部サービスの検索 (Search External Services)] ページで、該当する外部サービスの名前を選択します。
- ステップ 3** [外部サービスの編集 (Edit External Service)] ページで、[テスト (Test)] を選択します。
- ステップ 4** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで、問題および推奨のリストを参照して、適切なトラブルシューティングの手順に従います。
- ステップ 5** テストが成功するまで、**ステップ 3** および **ステップ 4** を繰り返します。

外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能なユーザの外部サービス アカウントのテスト

次の手順に従ってください。


外部メッセージストアの電子メールへのアクセスが可能なユーザの外部サービス アカウントをテストする方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
-
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] を選択します。
- ステップ 4** [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] ページで、該当する外部サービス アカウント名を選択します。
- ステップ 5** [テスト (Test)] を選択します。
- ステップ 6** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで、問題および推奨のリストを参照して、適切なトラブルシューティングの手順に従います。
- ステップ 7** テストが成功するまで、[ステップ 5](#) および [ステップ 6](#) を繰り返します。
-

外部メッセージストアの電子メールへのユーザ アクセスの有効化

次の手順に従ってください。

外部メッセージストアの電子メールへのユーザ アクセスを有効にする方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
-
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] を選択します。
- ステップ 4** [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] ページで、外部メッセージストアに接続する外部サービスの名前を選択します。
- ステップ 5** [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページで、[サードパーティのメッセージストア内の電子メールへのユーザ アクセス (User Access to Email in Third-Party Message Store)] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。
-

電子メールの再生中にアクセスできないオプションがある

電話機で電子メールを再生しているときは、ボイス メッセージで使用できるオプションと同じオプションを使用できますが、電子メールでは次のオプションが使用できません。

- 返信 (Live Reply および全員に返信を含む)
- 転送
- 個別の電子メールの完全削除

ユーザは、一時的に削除されたすべてのボイス メッセージを完全削除するときに使用するカンパセーションと同じカンパセーションで、一時的に削除されたすべての電子メールを同時に完全削除できます。

電子メールの末尾または先頭で意味不明な内容が再生される

電子メールの末尾または先頭で意味不明な内容が再生される場合、それは電子メールの書式の一部がテキスト/スピーチ (TTS) によって再生されています。TTS エンジンが、電子メールの書式にある余分なさまざまな内容を消去できますが、意味不明な内容が再生されることがあります。

電話機で削除した電子メールが Inbox フォルダに残っている

MAPI クライアント (Microsoft Outlook など) で電子メール アカウントにアクセスすると、電話機で削除した電子メールが、削除済みアイテム フォルダではなく Inbox に残っています。

Cisco Unity Connection は、IMAP プロトコルを使用して、Microsoft Exchange と対話します。Microsoft Exchange は、IMAP で一時的に削除されたメッセージを、MAPI プロトコルで一時的に削除されたメッセージとは異なる方法で処理します。メッセージが IMAP で一時的に削除された場合は、このメッセージに削除済みのマークが付けられ、Inbox フォルダに残ります。メッセージが MAPI で一時的に削除された場合は、削除済みアイテム フォルダに移動されます。

電子メールの再生中に、短い遅延またはアクセス不可が発生する

電話機で電子メール (外部メッセージ) を再生するときに、最大 4 秒間の遅延が発生したり、電子メールを読み取れないというメッセージが再生されることがあります。この動作は、断続的に発生することもあります。

Cisco Unity Connection は、Microsoft Exchange サーバへの接続および指定された IMAP 要求の応答を 4 秒間待ちます。ネットワークまたは Exchange で問題が発生した場合、カンパセーションで長時間の遅延が発生することを防ぐために、Connection はタスクをキャンセルします。ネットワークの問題がサインイン時に発生した場合、その通話中、電子メールは使用できません。ネットワークの問題がメッセージへのアクセス中に発生した場合、その通話中、以降の電子メールの読み取りはできません。または、発信者にフェールセーフ プロンプトが再生されます。

Microsoft Exchange の応答が遅くなる原因にはさまざまなものがありますが、最も一般的な原因は、ユーザの Inbox フォルダのメッセージが多すぎることです (1,000 件を超えるメッセージがあるなど)。ユーザにメッセージの削除を依頼するか、Inbox のメッセージ数を減らすように電子メール フォルダの整理を依頼することが、1 つの解決策になります。

または、Connection がタイムアウトを発生させるまでに外部メッセージストアへのアクセスを待機する時間を増やすという解決策もあります。Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [外部サービス (External Services)] を展開し、[外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] の設定をデフォルト設定の 4 秒から

6 秒または 10 秒に変更します。タイムアウト値を増やすと、Exchange が IMAP 要求に応答して、メッセージを取得するために使用できる時間が増えますが、システムが応答するまでの一時停止が長くなる場合があります。

トレースを使用した、外部メッセージストアの電子メールへのアクセスのトラブルシューティング（Exchange の全バージョン）

トレースを使用すると、外部メッセージストアの電子メールへのアクセスをトラブルシューティングできます。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.1-9) を参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x におけるカレンダー統合のトラブルシューティング

カレンダー統合に関する問題をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「外部ユーザ アカウントを使用してカレンダー統合する方法」(P.5-7)
- 「カレンダー統合のテスト」(P.5-8)
- 「最後のチェックでテストが失敗する (Exchange 2003 のみ)」(P.5-8)
- 「テストは成功するが、カレンダー統合が機能しない (Exchange 2003 のみ)」(P.5-10)
- 「非公開会議が会議リストに表示されない (Cisco Unified MeetingPlace および Cisco Unified MeetingPlace Express のみ)」(P.5-10)
- 「会議が会議リストに表示されない」(P.5-11)
- 「ユーザが予定表にアクセスする新しい外部サービス アカウントを保存できない」(P.5-12)
- 「トレースを使用したカレンダー統合のトラブルシューティング」(P.5-12)

外部ユーザ アカウントを使用してカレンダー統合する方法

カレンダー統合に使用する外部サービス アカウントには、次の設定の原則が適用されます。

- [予定表および個人連絡先へのユーザ アクセス (User Access to Calendar and Personal Contacts)] チェックボックスをオンにできる外部サービス アカウントは 1 つだけです。
- 複数の外部サービス アカウントで [MeetingPlace スケジュール設定および参加設定 (MeetingPlace Scheduling and Joining)] チェックボックスをオンにできます。
- [MeetingPlace スケジュール設定および参加設定 (MeetingPlace Scheduling and Joining)] チェックボックスをオンにした外部サービス アカウントが複数ある場合は、その中の 1 つだけで、[プライマリ会議サービス (Primary Meeting Service)] チェックボックスをオンにする必要があります。

各ユーザが予定表情報にアクセスできる外部サービス アカウントは 1 つだけです。予定表に対応した外部サービス アカウントで Exchange サーバに接続した場合、アクセスできるのは Exchange の予定表のイベントだけです。同様に、予定表に対応した外部サービス アカウントで Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express サーバに接続した場合、アクセスできるのは Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express の予定表のイベントだけです。


予約なし会議のスケジュールを設定するために使用する Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express サーバは、[プライマリ会議サービス (Primary Meeting Service)] チェックボックスがオンになっている外部サービス アカウントで指定されます。

Cisco Unity Connection と Exchange 2003 とのカレンダー統合の設定の詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Creating Calendar and Contact Integrations in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章の「Creating Calendar and Contact Integrations」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/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。

カレンダー統合のテスト

カレンダー統合をテストするには、次の手順に従ってください。

カレンダー統合をテストする方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
-
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] を選択します。
- ステップ 4** [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] ページで、該当する外部サービス アカウント名を選択します。
- ステップ 5** [テスト (Test)] を選択します。
- ステップ 6** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで、問題および推奨のリストを参照して、適切なトラブルシューティングの手順に従います。
- ステップ 7** テストが成功するまで、[ステップ 5](#) および [ステップ 6](#) を繰り返します。
-

最後のチェックでテストが失敗する (Exchange 2003 のみ)

[外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページの [テスト (Test)] を選択してカレンダー統合をトラブルシューティングしたときに、最後のチェック以外のすべてのチェックが成功する場合は（最後のチェックは「一般的な予定表の操作に失敗しました (The system failed to perform a typical calendar operation)」というメッセージで失敗）、次のタスク リストを使用して問題の原因を確認し、解決してください。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。

最後のチェックでテストが失敗する場合のトラブルシューティングのためのタスク リスト

1. Exchange サーバに、SP1 以降がインストールされていることを確認します。
2. Exchange サーバで、そのユーザに対して Outlook Web Access (OWA) が有効になっていることを確認します。

3. Cisco Unity Connection の管理で、そのユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Accounts)] ページで、[電子メールアドレス (Email Address)] フィールドのエントリがユーザのプライマリ SMTP アドレスと一致していることを確認します。
4. Exchange サーバで、Microsoft Exchange Outlook Web Access サービスが使用可能であることを確認します。

Microsoft Exchange Outlook Web Access サービスが使用可能であるかどうかを手動でチェックするには、次の URL をブラウザに入力します。

`http://<servername>/exchange/<emailaddress>`

[システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Service)] ページの [セキュリティトランスポートのタイプ (Security Transport Type)] フィールドで [SSL] が選択されている場合は、URL の先頭を 「https:」 にする必要があります。<servername> には、ユーザの外部サービスアカウントが参照する [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Service)] ページの [サーバ (Server)] フィールドの値を入力します。<emailaddress> には、ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページの [電子メールアドレス (Email Address)] フィールドの値を入力します。認証のプロンプトが表示されたら、[システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Service)] ページの [エイリアス (Alias)] フィールドおよび [パスワード (Password)] フィールドの値を入力します。

5. Cisco Unified Operating System Administration の [サービス (Services)] > [Ping の設定 (Ping Configuration)] ページで、Connection が Exchange サーバの IP アドレスまたはホスト名に ping を送信できることを確認します。
6. 外部サービスが SSL 用に設定されていて、[サーバ証明書の確認 (Validate Server Certificate)] チェックボックスがオンになっている場合は、次のサブタスクを実行して、証明書の確認によって問題が発生しているかどうかを確認します。
 - a. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[サーバ証明書の確認する (Validate Server Certificate)] チェックボックスをオフにして、[保存 (Save)] を選択します。
 - b. 電話機で、問題が発生したユーザとしてサインインし、予定表情報にアクセスします。
 - c. ユーザが予定表情報にアクセスできる場合は、Exchange サーバ証明書を発行した認証局 (CA) のパブリックルート証明書が、自己署名された信頼済み証明書として Connection にインストールされ、期限切れになっていないことを確認します。
 - d. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[サーバ証明書の確認する (Validate Server Certificate)] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。
7. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、[エイリアス (Alias)] フィールドおよび [パスワード (Password)] フィールドの値が正しいことを確認します。



(注) [エイリアス (Alias)] フィールドの値は、NT ドメイン修飾形式で入力する必要があります (companydomain\jdoe など)。

8. 外部サービスが使用する Exchange のサービスアカウントに、Administer Information Store、Receive As、Send As の各権限が許可されていることを確認します。

9. 予定表情報の要求に対する Exchange サーバの応答が遅く、Connection がタイムアウトする場合は、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [外部サービス (External Services)] ページで、[外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] フィールドに 4 よりも大きい値を設定します。



(注) [外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] の値を増やすと、予定表情報にアクセスするときに、遅延が発生することがあります。

テストは成功するが、カレンダー統合が機能しない (Exchange 2003 のみ)

[外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページの [テスト (Test)] を選択してカレンダー統合をトラブルシューティングしたときに、すべてのチェックが成功しても、カレンダー統合が機能しない場合は、次のタスク リストを使用して問題の原因を確認し、解決してください。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。

テストが成功した場合にカレンダー統合を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 の管理で、ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Accounts)] ページで、Exchange サーバの完全修飾 DNS 名 (FQDN) が DNS で解決可能であることを確認します。

ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Accounts)] ページで Exchange サーバの IP アドレスが設定されていても、Exchange サーバの予定表情報は、サーバの FQDN が含まれる URL で提供されます。Connection は、この URL を使用してユーザが予定表情報にアクセスできるようにするため、URL が DNS サーバで解決される必要があります。

2. 予定表情報の要求に対する Exchange サーバの応答が遅く、Connection がタイムアウトする場合は、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [外部サービス (External Services)] ページで、[外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] フィールドに 4 よりも大きい値を設定します。



(注) [外部サービスの最大応答時間 (Maximum External Service Response Time)] の値を増やすと、予定表情報にアクセスするときに、遅延が発生することがあります。

3. Connection サーバと Exchange サーバのシステム クロックがどちらも正しいことを確認します。
4. ユーザの Outlook 予定表に会議が表示されることを確認します。

Cisco Unified MeetingPlace および Cisco Unified MeetingPlace Express 会議が、これらのアプリケーションのユーザ Web インターフェイスでスケジュール設定されている場合、ユーザの Outlook 予定表にはスケジュール済みの会議が表示されません。電子メール タイプを「Exchange」にして Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express のプロファイルを設定している場合、会議要求はユーザの Outlook 予定表に表示されます。

非公開会議が会議リストに表示されない (Cisco Unified MeetingPlace および Cisco Unified MeetingPlace Express のみ)

Cisco Unity Connection と Cisco Unified MeetingPlace または Cisco Unified MeetingPlace Express とのカレンダー統合がある場合、ユーザが会議情報にアクセスすると、すべての該当する公開会議および非公開会議が表示されます。

非公開会議が会議リストに表示されない場合は、Connection が予定表情報へのアクセスに使用するサービス アカウントが正しく設定されていません。適切な手順に従い、Connection が使用するサービスを設定します。

Connection サービス アカウントを設定する方法（Cisco Unified MeetingPlace のみ）

- ステップ 1 Cisco Unified MeetingPlace 管理サーバに、管理者としてサインインします。
- ステップ 2 [ユーザの設定 (User Configuration)] > [ユーザ プロファイル (User Profiles)] を選択します。
- ステップ 3 Connection のサービス アカウントを選択します。
- ステップ 4 [ユーザの種類 (Type of User)] フィールドで、[システム管理者 (System Administrator)] 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 Cisco Unified MeetingPlace からログオフします。

Connection サービス アカウントを設定する方法（Cisco Unified MeetingPlace Express のみ）

- ステップ 1 Cisco Unified MeetingPlace Express にサインインし、[管理 (Administration)] を選択します。
- ステップ 2 [ユーザの設定 (User Configuration)] > [ユーザ プロファイルの管理 (User Profile Management)] を選択します。
- ステップ 3 Connection のサービス アカウントを選択します。
- ステップ 4 [ユーザの種類 (Type of User)] フィールドで、[API ユーザ (API User)] 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 Cisco Unified MeetingPlace Express からログオフします。

会議が会議リストに表示されない

会議が会議リストに表示されない場合は、Cisco Unity Connection が予定表情報の更新を待つ時間が原因の可能性があります。次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection が予定表情報の更新を待つ時間を変更する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[外部サービス (External Services)] を選択します。
- ステップ 2 [外部サービスの設定 (External Services Configuration)] ページの [通常の予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Normal Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、カレンダー統合が設定されているユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。

大きな値に設定すると、Connection サーバへの影響が小さくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できなくなります。小さな値に設定すると、Connection サーバへの影響が大きくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できます。

ステップ 3 [短い予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Short Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、より頻繁に予定表のキャッシュを更新する必要がある予定表ユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。

この設定は、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [短い予定表キャッシング ポール間隔を使用する (Use Short Calendar Caching Poll Interval)] チェックボックスがオンになっているユーザに適用されます。

ステップ 4 [保存 (Save)] を選択します。

ユーザが予定表にアクセスする新しい外部サービス アカウントを保存できない

[予定表および個人連絡先へのユーザ アクセス (User Access to Calendar and Personal Contacts)] チェックボックスをオンにした新しい外部サービス アカウントを作成できない場合は、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。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。

保存できない外部サービスを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 の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページで、ユーザの外部サービス アカウントが参照している外部サービスの [予定表および個人連絡先へのユーザ アクセス (User Access to Calendar and Personal Contacts)] 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。
2. Connection の管理で、ユーザの [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Accounts)] ページで、別の外部サービス アカウントの [予定表および個人連絡先へのユーザ アクセス (User Access to Calendar and Personal Contacts)] チェックボックスがオンになっていないことを確認します。 [予定表および個人連絡先へのユーザ アクセス (User Access to Calendar and Personal Contacts)] チェックボックスをオンにできる外部サービス アカウントは 1 つだけです。

トレースを使用したカレンダー統合のトラブルシューティング

トレースを使用すると、カレンダー統合をトラブルシューティングできます。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.1-9) を参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x のパーソナル着信転送ルール使用時の予定表情報へのアクセスに関するトラブルシューティング

トレースを使用すると、パーソナル着信転送ルールを使用しているときの予定表情報へのアクセスに関連する問題をトラブルシューティングできます。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.1-9) を参照してください。

[「Cisco Unity Connection 8.x における Personal Call Transfer Rules に関するトラブルシューティング」](#)も参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x における外部サービスおよび外部サービス アカウント ページの [テスト (Test)] ボタンのトラブルシューティング

トレースと [テスト (Test)] ボタン (外部サービス診断ツール) を使用して、問題をトラブルシューティングできます。このボタンは、Cisco Unity Connection の管理の次のページで使用できます。

- [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [電子メール、予定表、連絡先 (Email, Calendar, and Contacts)] > [外部サービスの編集 (Edit External Services)] ページ
- [ユーザ (Users)] > [ユーザ (Users)] > [外部サービスのアカウントの編集 (Edit External Service Account)] ページ

トレースと [テスト (Test)] ボタンを使用した問題のトラブルシューティングについては、[「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」 \(P.1-9\)](#)を参照してください。



CHAPTER 6

Cisco Unity Connection 8.x における電話システム統合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 8.x の診断ツール」 (P.6-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるコール制御のトラブルシューティング」 (P.6-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x がコールにまったく応答しない」 (P.6-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x が一部のコールに応答しない」 (P.6-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x と Cisco Unified Communications Manager の統合におけるトラブルシューティング」 (P.6-5)

Cisco Unity Connection 8.x の診断ツール

電話システム統合のトラブルシューティングには、次の診断ツールが役立ちます。

- 「リモートポートステータスマニタ用の Cisco Unity Connection の設定」 (P.6-1)
- 「テレフォニー設定の確認テストの使用」 (P.6-2)

リモートポートステータスマニタ用の Cisco Unity Connection の設定

リモートポートステータスマニタを使用すると、Cisco Unity Connection の各ボイスメッセージングポートのアクティビティをリアルタイムで表示できます。この情報は、カンバセーションフローおよびその他の問題のトラブルシューティングに役立ちます。

ワークステーションにリモートポートステータスマニタをインストールした後、次の手順に従って Connection を設定してください。



(注)

リモートポートステータスマニタの使用法の詳細については、<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/PortStatusMonitorCUC7x/PortStatusMonitorCUC7x.html> で、トレーニングおよびヘルプを参照してください。

リモートポートステータスマニタ用に Cisco Unity Connection を設定する方法

ステップ 1

Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] を選択します。

- ステップ 2** [カンバセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページの [リモートポートステータスマニタの出力を有効にする (Enable Remote Port Status Monitor Output)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [ポートステータスマニタの出力への接続を許可する IP アドレス (IP Addresses Allowed to Connect for Remote Port Status Monitor Output)] フィールドに、ワークステーションの IP アドレスを入力します。
- 入力できる IP アドレスは、70 個までです。各 IP アドレスとその次の IP アドレスは、カンマで区切る必要があります。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。
-

テレフォニー設定の確認テストの使用

テレフォニー設定の確認テストを使用すると、電話システム統合をトラブルシューティングできます。たとえば、次の条件の場合にこのテストを使用できます。

- Cisco Unity Connection へのコールが失敗する。
- ポートの登録に失敗する。

次の手順に従ってください。

テレフォニー設定の確認テストを使用する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理の [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] ページの右上にある [関連リンク (Related Links)] ボックスで、[テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- テストに失敗した場合は、[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。
- ステップ 2** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。
-

Cisco Unity Connection 8.x におけるコール制御のトラブルシューティング

電話システム統合で、コール制御に関連する問題が発生している場合は、次のトラブルシューティング情報を使用します。次の、該当するタスクを実行してください。

- テレフォニー設定の確認テストを使用します。「[テレフォニー設定の確認テストの使用](#)」(P.6-2) を参照してください。
- トレースを使用して、コール制御の問題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 8.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース](#)」(P.1-1) を参照してください。

- (Cisco Unified Communications Manager 統合のみ) Cisco Unity Connection を呼び出したときに、高速の話中音が聞こえる場合は、電話システム統合の設定を確認します。
http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html で該当する Cisco Unity Connection 連動ガイドを参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x がコールにまったく応答しない

Cisco Unity Connection の管理での電話システムの設定が、Cisco Unity Connection が接続されている電話システムのタイプと一致していない場合、Connection がコールに応答しないことがあります。

Cisco Unity Connection の管理の電話システム設定を確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開します。
 - ステップ 2** 該当するページで、電話システム、ポートグループ、およびポートの設定が、電話システムの統合ガイドで示されているものと一致していることを確認します。
 - ステップ 3** Connection の管理の値に誤りがあれば、修正します。値を変更した場合は、ページを終了する前に [保存 (Save)] を選択します。
 - ステップ 4** 該当する [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページで、ポートグループをリセットするプロンプトが表示された場合は、[リセット (Reset)] を選択します。それ以外の場合は、[ステップ 5](#) に進みます。
 - ステップ 5** [関連リンク (Related Links)] リストの [テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択して、電話システム統合の設定を確認します。
テストに失敗した場合は、[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。
 - ステップ 6** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。
-

Cisco Unity Connection 8.x が一部のコールに応答しない

Cisco Unity Connection が一部のコールに応答しない場合は、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。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。

着信コールにときどき応答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. ルーティング規則が正しく機能していることを確認します。「[ルーティング規則の確認](#)」(P.6-3) を参照してください。
2. 正しいボイス メッセージング ポートにコールが送信され、これらのポートが有効になっていることを確認します。「[ボイス メッセージング ポートの設定の確認](#)」(P.6-4) を参照してください。

ルーティング規則の確認

デフォルトでは、Cisco Unity Connection はコールをまったく拒否しません。ルーティング規則を変更した場合、誤って Connection が、一部の内部または外部のコールを拒否するようにプログラムされている可能性があります。

トレースを使用して、ルーティング規則の問題をトラブルシューティングしてください。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 8.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース](#)」(P.1-1) を参照してください。

ボイス メッセージング ポートの設定の確認

コールに回答するように設定されていない Cisco Unity Connection のボイス メッセージング ポートに、コールを送信するよう電話システムがプログラムされている場合、Connection はコールに回答しません。次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection の正しいボイス メッセージング ポートにコールが送信されていることを確認する方法

-
- 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、[ポート (Port)] を選択します。
 - ステップ 2** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、コールに回答するように指定されているポートを調べます。
 - ステップ 3** 電話システムの電話システム プログラミングで、コールに回答するように指定されているボイス メッセージング ポートにだけ、コールが送信されてい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ミングを変更します。
-

ボイス メッセージング ポートが無効になっているか、設定に誤りがある場合は、コールに回答しません。次の手順に従ってください。

ボイス メッセージング ポートが有効なことを確認する方法

-
- 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、[ポート (Port)] を選択します。
 - ステップ 2** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、[有効 (Enabled)] カラムを確認します。
 - ステップ 3** ボイス メッセージング ポートが有効でないが、このポートを使用する必要がある場合は、ポートの表示名を選択します。
 - ステップ 4** ポートの [ポートの基本設定 (Port Basics)] ページで [有効 (Enabled)] チェックボックスをオンにして、ポートを有効にします。
 - ステップ 5** [ポート (Port)] メニューで [ポートの検索 (Search Ports)] を選択します。
 - ステップ 6** 使用する必要があるすべてのポートに対して、[ステップ 3](#) から [ステップ 5](#) を繰り返します。
-

Cisco Unity Connection 8.x と Cisco Unified Communications Manager の統合におけるトラブルシューティング

Cisco Unified Communications Manager 統合をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスの表示または編集」 (P.6-5)
- 「SCCP 連動でポートが登録されないか、繰り返し切断される」 (P.6-5)
- 「正しいポート グループ テンプレートの確認」 (P.6-8)
- 「Cisco Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager 認証または暗号化用に設定されている場合に発生する問題」 (P.6-8)

Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスの表示または編集

Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスまたはその他の設定を表示または変更するには、次の手順に従ってください。

Cisco Unified Communications Manager サーバ設定を変更する方法

- 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、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2** [ポートグループの検索 (Search Port Groups)] ページで、Cisco Unified CM サーバ設定を変更するポートグループの表示名を選択します。
- ステップ 3** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[サーバ (Servers)] を選択します。
- ステップ 4** Cisco Unified Communications Manager サーバの [サーバの編集 (Edit Servers)] ページで該当する設定を変更し、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 5** ステータスメッセージが表示されない場合は、この手順の残りのステップをスキップしてください。ポートグループのリセットを求めるステータスメッセージが表示された場合は、[編集 (Edit)] メニューの [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] を選択します。
- ステップ 6** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [ポートグループ (Port Group)] にある [リセット (Reset)] を選択します。

SCCP 連動でポートが登録されないか、繰り返し切断される

SCCP 連動で、Cisco Unity Connection ボイスメッセージングポートが Cisco Unified CM に登録されなかったり、Connection ポートが Cisco Unified CM から繰り返し切断される場合は、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。

ポートの登録の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 グループをテストします。「[ポート グループのテスト](#)」(P.6-6) を参照してください。
2. Connection サーバの別のポート グループが、同じデバイス名プレフィックスを使用して Cisco Unified CM サーバにポートを接続していないことを確認します。「[別のポート グループが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことの確認](#)」(P.6-6) を参照してください。
3. 別の Connection サーバが、同じデバイス名プレフィックスを使用して Cisco Unified CM サーバにポートを接続していないことを確認します。「[別の Cisco Unity Connection サーバが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことの確認](#)」(P.6-7) を参照してください。

ポート グループのテスト

次の手順に従ってください。

ポート グループをテストする方法

-
- 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、[ポート グループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2** [ポート グループの検索 (Search Port Groups)] ページで、統合方式が SCCP (Skinny) になっているポート グループの名前を選択します。
- ステップ 3** [ポート グループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [関連リンク (Related Links)] リストで、[ポート グループのテスト (Test Port Group)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。



(注) [ポートの基本設定 (Port Basics)] ページの [関連リンク (Related Links)] リストで、[ポートのテスト (Test Port)] を選択し、[移動 (Go)] を選択すると、SCCP 連動の 1 つのポートをテストできます。

- ステップ 4** テストによって、進行中のすべてのコールが終了されるというプロンプトが表示されたら、[OK] 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 5** 手順に従って、問題を修正してください。



注意 ping コマンドをブロックするように Cisco Unified CM が設定されている場合、またはシステムで ping コマンドが無効になっている場合は、テストの一部が失敗します。ポートの登録を正しくテストするためには、Cisco Unified CM およびシステムを設定して、ping を有効にする必要があります。

- ステップ 6** [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 3](#) から [ステップ 5](#) を繰り返します。
-

別のポート グループが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことの確認

次の手順に従ってください。

別のポート グループが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことを確認する方法

- 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、[ポート グループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2** [ポート グループの検索 (Search Port Groups)] ページで、統合方式が SCCP (Skinny) になっているポート グループの名前を選択します。
- ステップ 3** [ポート グループの基本設定 (Port Group Basics)] ページで、[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値を調べます。

**注意**

この [デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値は、ポート グループごとに固有のものにする必要があります。そうしないと、複数のポートが SCCP デバイスに接続しようとしたときに、ポートが繰り返し Cisco Unified CM から切断され、ポートで処理しているコールが切断されます。

- ステップ 4** [次へ (Next)] を選択して、統合方式が SCCP (Skinny) になっている次のポート グループを表示します。
- ステップ 5** [デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値が、**ステップ 3** で調べた値と異なっている場合は、**ステップ 8** までスキップします。[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値が別のポート グループの値と一致している場合は、別のデバイス名プレフィックスを持つ Cisco Unified CM サーバのポートのデバイス名プレフィックスを入力します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 7** [リセット (Reset)] を選択します。
- ステップ 8** 統合方式が SCCP (Skinny) になっている残りのすべてのポート グループに対して、**ステップ 4** から **ステップ 7** を繰り返します。

別の Cisco Unity Connection サーバが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことの確認

次の手順に従ってください。

別の Cisco Unity Connection サーバが同じデバイス名プレフィックスを使用していないことを確認する方法

- ステップ 1** 最初の Cisco Unity Connection サーバの Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポート グループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2** [ポート グループの検索 (Search Port Groups)] ページで、統合方式が SCCP (Skinny) になっているポート グループの名前を選択します。
- ステップ 3** [ポート グループの基本設定 (Port Group Basics)] ページで、[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値を調べます。
- ステップ 4** 2 番目の Connection サーバの Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポート グループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 5** [ポート グループの検索 (Search Port Groups)] ページで、統合方式が SCCP (Skinny) になっているポート グループの名前を選択します。

- ステップ 6** [ポート グループの基本設定 (Port Group Basics)] ページで、[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値を調べます。

**注意**

[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値は、ポート グループごとに固有のものにする必要があります。そうしないと、複数のポートが SCCP デバイスに接続しようとしたときに、ポートが繰り返し Cisco Unified CM から切断され、ポートで処理しているコールが切断されます。

- ステップ 7** **ステップ 6** で調べた [デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値が、**ステップ 3** で調べた最初の Connection サーバの値と異なっている場合は、**ステップ 10** までスキップします。[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)] フィールドの値が別のポート グループの値と一致している場合は、別のデバイス名プレフィックスを持つ Cisco Unified CM サーバのポートのデバイス名プレフィックスを入力します。
- ステップ 8** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 9** [リセット (Reset)] を選択します。
- ステップ 10** [次へ (Next)] を選択します。
- ステップ 11** 統合方式が SCCP (Skinny) になっている残りすべてのポート グループに対して、**ステップ 7** から **ステップ 10** を繰り返します。

正しいポート グループ テンプレートの確認

電話システム統合を Cisco Unified CM に追加する場合、[ポート グループ テンプレート (Port Group Template)] フィールドの有効なオプションには、[SCCP] と [SIP] の 2 つがあります。SIP ポート グループ テンプレートが有効なのは、Cisco Unified CM 5.0(1) 以降と統合する場合だけです。

PIMG または TIMG ユニットを通じて Cisco Unity Connection を電話システムと統合するには、[ポート グループ テンプレート (Port Group Template)] フィールドで [SIP] から [DMG/PIMG/TIMG] を選択する必要があります。

Cisco Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager 認証または暗号化用に設定されている場合に発生する問題

Cisco Unity Connection がボイス メッセージング ポートの Cisco Unified Communications Manager 認証および暗号化を行うように設定されているときに問題が発生する場合は、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。

**(注)**

Cisco Unity Connection と Cisco Unified CM の統合の詳細については、該当する Cisco Unified CM 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/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。

Cisco Unified Communications Manager 認証または暗号化が設定されているときの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. Cisco Unified CM CTL クライアントが、混合モード用に設定されていることを確認します。
「[Cisco Unified Communications Manager CTL クライアントが混合モード用に設定されていることの確認](#)」(P.6-9) を参照してください。
2. ポート グループの設定をテストします。「[ポート グループの設定のテスト](#)」(P.6-10) を参照してください。
3. SCCP 連動の場合、Connection のポートのセキュリティ モード設定が、Cisco Unified CM のポートのセキュリティ モード設定と一致していることを確認します。「[Cisco Unity Connection と Cisco Unified Communications Manager のポートのセキュリティ モード設定の一致 \(SCCP 連動のみ\)](#)」(P.6-10) を参照してください。
4. SIP トランク統合の場合、Connection ポート グループのセキュリティ モード設定が、Cisco Unified CM SIP トランク セキュリティ プロファイルのセキュリティ モード設定と一致していることを確認します。「[Cisco Unity Connection ポート グループと Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルとのセキュリティ モード設定の一致 \(SIP トランク統合のみ\)](#)」(P.6-11) を参照してください。
5. SIP トランク統合の場合、Connection SIP 証明書の [件名 (Subject Name)] フィールドが、Cisco Unified CM SIP トランク セキュリティ プロファイルの [X.509 の件名 (X.509 Subject Name)] フィールドと一致していることを確認します。「[Cisco Unity Connection SIP 証明書と Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルの \[件名 \(Subject Name\) \] フィールドの一致 \(SIP トランク統合のみ\)](#)」(P.6-11) を参照してください。
6. SIP トランク統合の場合、Connection と SIP トランクが同じポートを使用していることを確認します。「[Cisco Unity Connection SIP セキュリティ プロファイルと Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルで使用されるポートの一致 \(SIP トランク統合のみ\)](#)」(P.6-12) を参照してください。
7. Connection ルート証明書を Cisco Unified CM サーバにコピーします。「[Cisco Unified Communications Manager サーバへの Cisco Unity Connection ルート証明書のコピー](#)」(P.6-12) を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager CTL クライアントが混合モード用に設定されていることの確認

次の手順に従ってください。

Cisco Unified Communications Manager CTL クライアントが、混合モード用に設定されていることを確認する方法

-
- | | |
|---------------|---|
| ステップ 1 | Cisco Unified Communications Manager Administration の [システム (System)] メニューで、[エンタープライズ パラメータ (Enterprise Parameters)] を選択します。 |
| ステップ 2 | [エンタープライズ パラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration)] ページの [セキュリティ パラメータ (Security Parameters)] で、[クラスターのセキュリティ モード (Cluster Security Mode)] フィールドを探します。 |
| ステップ 3 | 設定が、CTL クライアントが混合モードで設定されていることを表す、[1] であることを確認します。 |
-

ポート グループの設定のテスト

次の手順に従ってください。

ポート グループの設定をテストする方法

-
- 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、[ポート グループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2** [ポート グループの検索 (Search Port Groups)] ページで、ポート グループの名前を選択します。
- ステップ 3** [ポート グループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [関連リンク (Related Links)] リストで、[ポート グループのテスト (Test Port Group)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 4** テストによって、進行中のすべてのコールが終了されるというプロンプトが表示されたら、[OK] 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 5** 手順に従って、問題を修正してください。



注意

ping コマンドをブロックするように Cisco Unified CM が設定されている場合、またはシステムで ping コマンドが無効になっている場合は、テストの一部が失敗します。ポートの登録を正しくテストするためには、Cisco Unified CM およびシステムを設定して、ping を有効にする必要があります。

- ステップ 6** [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 3](#) から [ステップ 5](#) を繰り返します。
-

Cisco Unity Connection と Cisco Unified Communications Manager のポートのセキュリティ モード設定の一致 (SCCP 連動のみ)

次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection と Cisco Unified Communications Manager のポートのセキュリティ モード設定を一致する方法 (SCCP 連動のみ)

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration の [ボイスメール (Voice Mail)] メニューで、[Cisco ボイスメール ポート (Cisco Voice Mail Port)] を選択します。
- ステップ 2** [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。
- ステップ 3** [デバイス セキュリティ モード (Device Security Mode)] 列で、ポートのセキュリティ モード設定を調べます。
- ステップ 4** Cisco Unity Connection の管理にサインインします。
- ステップ 5** Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポート (Port)] を選択します。
- ステップ 6** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、最初のポートの名前を選択します。

- ステップ 7** [ポートの基本設定 (Port Basics)] ページの [セキュリティ モード (Security Mode)] フィールドで、[ステップ 3](#) で調べた設定を選択し、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 8** [次へ (Next)] を選択します。
- ステップ 9** 残りすべてのポートに対して、[ステップ 7](#) と [ステップ 8](#) を繰り返します。

Cisco Unity Connection ポート グループと Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルとのセキュリティ モード設定の一致 (SIP トランク 統合のみ)

次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection ポート グループと Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルとのセキュリティ モード設定を一致する方法 (SIP トランク 統合のみ)

- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration の [システム (System)] メニューで、[SIP プロファイル (SIP Profile)] > [SIP トランク セキュリティ プロファイル (SIP Trunk Security Profile)] を選択します。
- ステップ 2** [SIP トランク セキュリティ プロファイルの検索と一覧表示 (Find and List SIP Trunk Security Profiles)] ページで、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** SIP トランク セキュリティ プロファイルの名前を選択します。
- ステップ 4** [SIP トランク セキュリティ プロファイルの設定 (SIP Trunk Security Profile Configuration)] ページで、[デバイス セキュリティ モード (Device Security Mode)] フィールドの設定を調べます。
- ステップ 5** Cisco Unity Connection の管理にサインインします。
- ステップ 6** Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポート グループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 7** [ポート グループの検索 (Search Port Groups)] で、該当するポート グループの名前を選択します。
- ステップ 8** [ポート グループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [セキュリティ モード (Security Mode)] フィールドで、[ステップ 4](#) で調べた設定を選択し、[保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection SIP 証明書と Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルの [件名 (Subject Name)] フィールドの一致 (SIP トランク 統合のみ)

次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection SIP 証明書と Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルの [件名 (Subject Name)] フィールドを一致する方法 (SIP トランク 統合のみ)

- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration の [システム (System)] メニューで、[SIP プロファイル (SIP Profile)] > [SIP トランク セキュリティ プロファイル (SIP Trunk Security Profile)] を選択します。

- ステップ 2 [SIP トランク セキュリティ プロファイルの検索と一覧表示 (Find and List SIP Trunk Security Profiles)] ページで、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3 SIP トランク セキュリティ プロファイルの名前を選択します。
- ステップ 4 [SIP トランク セキュリティ プロファイルの設定 (SIP Trunk Security Profile Configuration)] ページで、[X.509 の件名 (X.509 Subject Name)] フィールドの設定を調べます。
- ステップ 5 Cisco Unity Connection の管理にサインインします。
- ステップ 6 Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [セキュリティ (Security)] を展開し、[SIP 証明書 (SIP Certificate)] を選択します。
- ステップ 7 [SIP 証明書の検索 (Search SIP Certificates)] ページで、SIP 証明書の名前を選択します。
- ステップ 8 [SIP 証明書の編集 (Edit SIP Certificate)] ページの [件名 (Subject Name)] フィールドに、[ステップ 4](#) で調べた設定を入力して、[保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection SIP セキュリティ プロファイルと Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルで使用されるポートの一致 (SIP トランク統合のみ)

次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection SIP セキュリティ プロファイルと Cisco Unified Communications Manager SIP トランク セキュリティ プロファイルで使用されるポートを一致する方法 (SIP トランク統合のみ)

- ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager Administration の [システム (System)] メニューで、[SIP プロファイル (SIP Profile)] > [SIP トランク セキュリティ プロファイル (SIP Trunk Security Profile)] を選択します。
- ステップ 2 [SIP トランク セキュリティ プロファイルの検索と一覧表示 (Find and List SIP Trunk Security Profiles)] ページで、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3 SIP トランク セキュリティ プロファイルの名前を選択します。
- ステップ 4 [SIP トランク セキュリティ プロファイルの設定 (SIP Trunk Security Profile Configuration)] ページで、[着信ポート (Incoming Port)] フィールドの設定を調べます。
- ステップ 5 Cisco Unity Connection の管理にサインインします。
- ステップ 6 Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [セキュリティ (Security)] を展開し、[SIP セキュリティ プロファイル (SIP Security Profile)] を選択します。
- ステップ 7 [SIP セキュリティ プロファイルの検索 (Search SIP Security Profiles)] ページで、「TLS」が設定されている SIP セキュリティ プロファイルの名前を選択します。
- ステップ 8 [SIP セキュリティ プロファイルの編集 (Edit SIP Security Profile)] ページの [ポート (Port)] フィールドに、[ステップ 4](#) で調べた設定を入力して、[保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unified Communications Manager サーバへの Cisco Unity Connection ルート証明書のコピー

次の、該当する手順に従ってください。

- 「Cisco Unified Communications Manager 4.x のルート証明書のコピーする方法」(P.6-13)
- 「Cisco Unified Communications Manager 5.x のルート証明書のコピーする方法」(P.6-13)
- 「ルート証明書を Cisco Unified Communications Manager 6.x および 7.x 以降にコピーする方法」(P.6-14)

Cisco Unified Communications Manager 4.x のルート証明書のコピーする方法

- 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、[セキュリティ (Security)] > [ルート証明書 (Root Certificate)] を選択します。
- ステップ 2** [ルート証明書の表示 (View Root Certificate)] ページで、「[証明書の保存] リンクを右クリックし、～ (Right-Click to Save the Certificate as a File...)」のリンク部分を右クリックして、[名前を付けて保存 (Save Target As)] を選択します。
- ステップ 3** [名前を付けて保存 (Save As)] ダイアログボックスで、Connection ルート証明書をファイルとして保存する Cisco Unity Connection サーバを検索します。
- ステップ 4** [ファイル名 (File Name)] フィールドで、拡張子が **.0** である (.htm ではない) ことを確認し、[保存 (Save)] を選択します。

**注意**

証明書は、拡張子 **.0** (.htm ではなく) のファイルとして保存する必要があります。そうしないと、Cisco Unified CM で証明書が認識されません。

- ステップ 5** [ダウンロードの完了 (Download Complete)] ダイアログボックスで、[閉じる (Close)] を選択します。
- ステップ 6** この Cisco Unified CM 電話システム統合にあるすべての Cisco Unified CM サーバの C:\Program Files\Cisco\Certificates フォルダに、Cisco Unity Connection ルート証明書ファイルをコピーします。
- ステップ 7** Cisco Unity Connection の管理の [関連リンク (Related Links)] リストの [テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択して、Cisco Unified CM サーバへの接続を確認します。

Cisco Unified Communications Manager 5.x のルート証明書のコピーする方法

- 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、[セキュリティ (Security)] > [ルート証明書 (Root Certificate)] を選択します。
- ステップ 2** [ルート証明書の表示 (View Root Certificate)] ページで、「[証明書の保存] リンクを右クリックし、～ (Right-Click to Save the Certificate as a File...)」のリンク部分を右クリックして、[名前を付けて保存 (Save Target As)] を選択します。
- ステップ 3** [名前を付けて保存 (Save As)] ダイアログボックスで、Connection ルート証明書をファイルとして保存する Cisco Unity Connection サーバを検索します。
- ステップ 4** [ファイル名 (File Name)] フィールドで、拡張子が **.pem** である (.htm ではない) ことを確認し、[保存 (Save)] を選択します。

**注意**

証明書は、拡張子 .pem (.htm ではなく) のファイルとして保存する必要があります。そうしないと、Cisco Unified CM で証明書が認識されません。

Cisco Unity Connection が Cisco Unified CM 4.x サーバと Cisco Unified CM 5.x サーバの両方と統合されている場合は、Cisco Unified CM 5.x サーバに .pem ファイルを、Cisco Unified CM 4.x サーバに .0 ファイルをコピーする必要があります。そうしないと、認証および暗号化が正しく機能しません。

ステップ 5 [ダウンロードの完了 (Download Complete)] ダイアログボックスで、[閉じる (Close)] を選択します。

ステップ 6 次の手順に従って、この Cisco Unified CM 電話システム統合にあるすべての Cisco Unified CM サーバに、Cisco Unity Connection ルート証明書ファイルをコピーします。

**注意**

Cisco Unified CM 認証がすぐに機能するためには、Cisco Unity Connection システム クロックと Cisco Unified CM システム クロックが同期している必要があります。そうでない場合、Cisco Unified CM システム クロックが Connection デバイス証明書のタイムスタンプを超えるまで、Cisco Unified CM は Connection ボイス メッセージング ポートの登録を許可しません。

- a. Cisco Unified CM サーバで、Cisco Unified Operating System Administration の [セキュリティ (Security)] メニューの [証明書の管理 (Certificate Management)] > [証明書/CTL のアップロード (Upload Certificate/CTL)] を選択します。
- b. [Cisco IPT プラットフォームの管理 (Cisco IPT Platform Administration)] ページの [信頼証明書のアップロード (Upload Trust Certificate)] および [CallManager – Trust] を選択し、[OK] を選択します。
- c. [ステップ 4](#) で保存した Cisco Unity Connection ルート証明書を参照します。
- d. 画面上の指示に従います。
- e. クラスタ内の残りすべての Cisco Unified CM サーバで、[ステップ 6a.](#) から [ステップ 6d.](#) を繰り返します。
- f. Cisco Unity Connection の管理の [関連リンク (Related Links)] リストの [テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択して、Cisco Unified CM サーバへの接続を確認します。
テストに失敗した場合は、[タスクの結果 (Task Results)] リストに 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。
- g. [タスクの結果 (Task Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。

ステップ 7 プロンプトが表示されたら、Cisco Unity Connection ソフトウェアを再起動します。

ルート証明書を Cisco Unified Communications Manager 6.x および 7.x 以降にコピーする方法

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、[セキュリティ (Security)] > [ルート証明書 (Root Certificate)] を選択します。

ステップ 2 [ルート証明書の表示 (View Root Certificate)] ページで、「[証明書の保存] リンクを右クリックし、～ (Right-Click to Save the Certificate as a File...)」のリンク部分を右クリックして、[名前を付けて保存 (Save Target As)] を選択します。

ステップ 3 [名前を付けて保存 (Save As)] ダイアログボックスで、Connection ルート証明書をファイルとして保存する Cisco Unity Connection サーバを検索します。

ステップ 4 [ファイル名 (File Name)] フィールドで、拡張子が **.pem** である (.htm ではない) ことを確認し、[保存 (Save)] を選択します。

**注意**

証明書は、拡張子 **.pem** (.htm ではなく) のファイルとして保存する必要があります。そうしないと、Cisco Unified CM で証明書が認識されません。

Cisco Unity Connection が Cisco Unified CM 4.x サーバと Cisco Unified CM 5.x 以降のサーバの両方と統合されている場合は、Cisco Unified CM 5.x 以降のサーバに **.pem** ファイルを、Cisco Unified CM 4.x サーバに **.0** ファイルをコピーする必要があります。そうしないと、認証および暗号化が正しく機能しません。

ステップ 5 [ダウンロードの完了 (Download Complete)] ダイアログボックスで、[閉じる (Close)] を選択します。

ステップ 6 次の手順に従って、この Cisco Unified CM 電話システム統合にあるすべての Cisco Unified CM サーバに、Cisco Unity Connection ルート証明書ファイルをコピーします。

**注意**

Cisco Unified CM 認証がすぐに機能するためには、Cisco Unity Connection システム クロックと Cisco Unified CM システム クロックが同期している必要があります。そうでない場合、Cisco Unified CM システム クロックが Connection デバイス証明書のタイムスタンプを超えるまで、Cisco Unified CM は Connection ボイス メッセージング ポートの登録を許可しません。

- a. Cisco Unified CM サーバで、Cisco Unified Operating System Administration にサインインします。
- b. Cisco Unified Operating System Administration の [セキュリティ (Security)] メニューで、[証明書の管理 (Certificate Management)] を選択します。
- c. [証明書の一覧 (Certificate List)] ページで、[証明書のアップロード (Upload Certificate)] を選択します。
- d. [証明書のアップロード (Upload Certificate)] ページの [証明書の名前 (Certificate Name)] フィールドで、[CallManager-信頼 (CallManager-Trust)] を選択します。
- e. [ルート証明書 (Root Certificate)] フィールドに [Cisco Unity Connection のルート証明書 (Root Certificate)] と入力します。
- f. [ファイルのアップロード (Upload File)] フィールドの右にある [参照 (Browse)] を選択します。
- g. [ファイルの選択 (Choose File)] ダイアログボックスで、**ステップ 4** で保存した Cisco Unity Connection ルート証明書を参照します。
- h. [開く (Open)] を選択します。
- i. [証明書のアップロード (Upload Certificate)] ページで、[ファイルのアップロード (Upload File)] を選択します。
- j. [閉じる (Close)] を選択します。
- k. Cisco Unified CM サーバを再起動します。
- l. クラスタ内の残りすべての Cisco Unified CM サーバで、**ステップ 6a.** から **ステップ 6k.** を繰り返します。

- m. Cisco Unity Connection の管理の [関連リンク (Related Links)] リストの [テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択して、Cisco Unified CM サーバへの接続を確認します。

テストに失敗した場合は、[タスクの結果 (Task Results)] リストに 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。

- n. [タスクの結果 (Task Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。
-



CHAPTER 7

Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージ受信インジケータ (MWI) のトラブルシューティング

この章では、メッセージ受信インジケータ (MWI; Message Waiting Indicator)、Cisco Unity Connection が MWI をオンまたはオフにする要因、および MWI の問題のトラブルシューティングについて説明します。

次の項を参照してください。

- [「Cisco Unity Connection 8.x の MWI をオン/オフするトリガー」 \(P.7-1\)](#)
- [「Cisco Unity Connection 8.x における MWI の問題」 \(P.7-2\)](#)

Cisco Unity Connection 8.x の MWI をオン/オフするトリガー

MWI は、ボイス メッセージが待機中であることをユーザに知らせる、ユーザ電話機のランプ、LCD パネルの点滅、または特別なダイヤル トーンです。インジケータのタイプは、電話システムおよびユーザ電話機によって異なります。メッセージ カウントをサポートする電話システムには、ユーザのメッセージの数も表示するものがあります。

MWI は、メッセージ通知と同じではありません。メッセージ通知は、電話、ポケットベル、またはその他のデバイスをコールするか、電子メール メッセージを送信することで、新規ボイス メッセージをユーザに通知します。

Cisco Unity Connection が MWI をオンおよびオフするトリガーになるのは、次のイベントです。

- ユーザへのメッセージが Connection メッセージストアに到達すると、Connection が電話システムに通知し、そのユーザの電話機の MWI をオンします。
任意のメッセージ (ボイス メッセージ、電子メール、ファクスなど) が Connection メッセージストアに到達すると、MWI がオンおよびオフになります。
- ユーザがメッセージを再生すると、Connection が電話システムに通知し、電話機の MWI がオフになります。
- ユーザが再生済みのメッセージを新規メッセージとして保存すると、Connection が電話システムに通知し、そのユーザの電話機の MWI がオンになります。
- ユーザが新規メッセージを再生せずに削除すると、Connection が電話システムに通知し、電話機の MWI がオフになります。

- MWI が同期されると、Connection はすべての電話機の MWI のステータスを確認するためにメッセージストアを照会し、該当する MWI をリセットします。

ただし、次の条件では MWI が変更されません。

- 再生待ちのメッセージが他にもある。すべての新規メッセージが再生されると、MWI がオフになります。
- 元のメッセージの再生中に、新規メッセージが到達した。すべての新規メッセージが再生されると、MWI がオフになります。
- ユーザが電話機でメッセージの一部だけを再生し、メッセージの全体を再生する前に電話を切るか、次のメッセージにスキップした。
- 電子メール アプリケーションまたは Messaging Inbox で、再生済みメッセージに未読のマークを付けた。

外部メッセージストアのメッセージは、Connection による MWI のオンおよびオフを起動しません。

Cisco Unity Connection 8.x における NWI の問題

MWI に関する問題をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「MWI がオンまたはオフにならない」 (P.7-2)
- 「MWI がオンになるが、オフにならない」 (P.7-4)
- 「MWI のオンまたはオフで遅延が発生する」 (P.7-7)
- 「MWI がオンのときに、電話機でメッセージ カウントが示されない」 (P.7-8)

MWI がオンまたはオフにならない

MWI がオンまたはオフにならない場合は、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。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。

MWI がオンまたはオフにならないときにトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. テレフォニーの設定の確認テストを実行します。「[テレフォニー設定の確認テストの実行](#)」 (P.7-4) を参照してください。
2. MWI 要求の送信に割り当てられている電話システム統合の、ボイス メッセージング ポートがあることを確認します。設定を表示するには、Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポート (Ports)] を選択します。
PIMG/TIMG シリアル連動では、MWI 要求がボイス メッセージング ポートから送信されません。
3. MWI 要求の送信に割り当てられているボイス メッセージング ポートが有効になっていることを確認します。設定を表示するには、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポート (Ports)] を選択します。
PIMG/TIMG シリアル連動では、MWI 要求がボイス メッセージング ポートから送信されません。
4. 十分な数の電話システム統合のボイス メッセージング ポートが、MWI 要求の送信に割り当てられていることを確認します。十分でない場合、ポートの使用頻度が高くなり、すぐにダイヤルして MWI をオンおよびオフできなくなることがあります。ポートを表示するには、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポート (Ports)] を選択します。
PIMG/TIMG シリアル連動では、MWI 要求がボイス メッセージング ポートから送信されません。

5. 電話システム統合のポートグループで MWI が有効になっていることを確認します。[メッセージ受信インジケータを有効にする (Enable Message Waiting Indicators)] チェックボックスを表示するには、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポートグループ (Port Group)] > [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] を選択します。
6. (Cisco Unified CM SCCP 連動のみ) [MWI オンの内線番号 (MWI On Extension)] フィールドおよび [MWI オフの内線番号 (MWI Off Extension)] フィールドの設定が正しいことを確認します。Cisco Unified CM 設定を表示するには、Cisco Unified Communications Manager Administration で、[ボイスメール (Voice Mail)] > [メッセージ受信 (Message Waiting)] を選択します。Connection 設定を表示するには、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポートグループ (Port Group)] > [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] を選択します。
7. (PIMG/TIMG シリアル連動のみ) マスター PIMG/TIMG ユニットに MWI 要求を送信する個別のポートグループがあることを確認します。ポートグループを表示するには、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポートグループ (Port Group)] を選択します。MWI ポートグループの詳細については、該当する Cisco Unity Connection 連動ガイド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/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。
8. 電話システムの MWI が強制的にオフになっていないことを確認します。[この電話システムに対してすべての MWI をオフにする (Force All MWIs Off for This Phone System)] チェックボックスを表示するには、Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [電話システム (Phone System)] > [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] を選択します。
9. ユーザに対して MWI が有効になっていることを確認します。[有効 (Enabled)] チェックボックスを表示するには、Connection の管理で、[ユーザ (Users)] > [ユーザ (Users)] > [メッセージ受信インジケータ (Messaging Waiting Indicators)] を選択します。
10. 正しい電話システムが、ユーザの MWI に割り当てられていることを確認します。[電話システム (Phone System)] フィールドを表示するには、Connection の管理で、[ユーザ (Users)] > [ユーザ (Users)] > [メッセージ受信インジケータ (Messaging Waiting Indicators)] を選択します。
11. (Cisco Unified CM SCCP 連動のみ) MWI をオンおよびオフにするための内線が、電話機およびボイスメールポートが含まれるコーリングサーチスペースにあることを確認します。電話機から、MWI をオンする内線にダイヤルします。リオーダー トーンが聞こえる場合、MWI をオンするための内線は、Cisco Unified CM Administration で正しいコーリングサーチスペースに割り当てられていません。リオーダー トーンは聞こえないが MWI がオンまたはオフにならない場合は、ルートプランが問題の原因になっている可能性があります。
MWI 内線のコーリングサーチスペースを表示するには、Cisco Unified CM Administration で、[ボイスメール (Voice Mail)] > [メッセージ受信 (Message Waiting)] を選択します。
12. (Cisco Unified CM SCCP 連動のみ) ダイヤルプランが MWI 内線とオーバーラップしていないことを確認します。MWI 内線は、一意にする必要があります。ダイヤルプランを表示するには、Cisco Unified CM Administration で、[コールルーティング (Call Routing)] > [ダイヤルプランインストーラ (Dial Plan Installer)] を選択します。
13. (PIMG/TIMG シリアル連動のみ) RS-232 シリアルケーブルが、マスター PIMG/TIMG ユニットのシリアルポートおよび電話システムのシリアルポートに、確実に取り付けられていることを確認します。
14. Connection サーバがアップグレードされていないか、Disaster Recovery System を使用して復元されていないか、または MWI の同期が失われるイベントが発生していないかを確認します。「MWI の同期」(P.7-4) を参照してください。
15. これらのタスクで MWI の問題が解決しない場合は、MWI のマクロトレースを有効にします。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 8.x の診断トレース」を参照してください。

テレフォニー設定の確認テストの実行

次の手順に従ってください。

テレフォニー設定の確認テストを実行する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理の [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] ページの右上にある [関連リンク (Related Links)] リストで、[テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。

テストに失敗した場合は、[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。

- ステップ 2** [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。

MWI の同期

次の場合は、システムの MWI を再同期するようにしてください。

- Disaster Recovery System を使用したサーバの復元後
- システムのアップグレード後
- Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST) ルータまたは SRST モードの Cisco Unified Communications Manager Express ルータを通じてボイス メッセージングを配布していたシステムの WAN の停止後

次の手順に従ってください。

電話システム統合の MWI を同期する方法

- 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、[電話システム (Phone System)] を選択します。

- ステップ 2** [電話システムの検索 (Search Phone Systems)] ページで、すべての MWI を同期する電話システムの名前を選択します。

- ステップ 3** [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページの [メッセージ受信インジケータ (Message Waiting Indicators)] で、[実行 (Run)] を選択します。

電話システムの MWI を同期すると、システム パフォーマンスに影響を与えることがあります。このタスクは、電話トラフィックが少ないときに実行することを推奨します。

MWI がオンになるが、オフにならない

MWI がオンになるが、オフにならない場合は、次の各項のトラブルシューティング情報を参照してください。次の原因が考えられます。

- PIMG/TIMG 連動の場合、一部の電話システムでは Cisco Unity Connection がポート メモリを使用して MWI をオフし、MWI をオンするときに使用したポートと同じポートを使用して MWI をオフする必要があります。[「Cisco Unity Connection がポート メモリを使用することの確認 \(PIMG/TIMG 連動\)」\(P.7-5\)](#) を参照してください。

- PIMG/TIMG 連動で、ポートメモリが必要な電話システムの場合は、MWI の設定に使用された 1 つ以上のポートが削除されたか、MWI を設定しないように再設定された可能性があります。電話システムですべての MWI をオフにして、Connection ですべての MWI を再同期する必要があります。

MWI ポートを削除するとき、または MWI を設定しないように再設定するときに、この問題を回避するには、「ポートメモリ使用時の MWI ポートの削除または再設定 (PIMG/TIMG 連動)」(P.7-5) を参照してください。

Cisco Unity Connection がポートメモリを使用することの確認 (PIMG/TIMG 連動)

MWI がオンになるが、オフにならない場合は、ポートメモリに問題がある可能性があります。Avaya、Rolm、および Siemens Hicom 電話システム統合の場合、Cisco Unity Connection は、MWI をオンするときに使用したポートと同じポートを使用して、MWI をオフする必要があります。Connection がこれらの電話システムのいずれかと統合されていて、MWI をオフするときに別のポートを使用している場合は、MWI をオフする MWI 要求が失敗します。

この問題は、PIMG/TIMG シリアル連動には適用されません。

ポートメモリが必要な電話システムの場合は、次の手順に従って、Connection がポートメモリを使用することを確認します。

Cisco Unity Connection がポートメモリを使用することを確認する方法 (PIMG/TIMG 連動)

- 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、[電話システム (Phone System)] を選択します。
- ステップ 2** [電話システムの検索 (Search Phone Systems)] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 3** [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページの [メッセージ受信インジケータ (Message Waiting Indicators)] で、[MWI の有効化と無効化に同じポートを使用する (Use Same Port for Enabling and Disabling MWIs)] 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 4** [保存 (Save)] を選択します。

ポートメモリ使用時の MWI ポートの削除または再設定 (PIMG/TIMG 連動)

Cisco Unity Connection が MWI をオンするときに使用したポートと同じポートを使用して MWI をオフする必要がある場合に、MWI ポートを削除、または MWI を設定しないように MWI ポートを再設定するには、次の該当する手順に従ってください。

ポートメモリの使用時に MWI ポートを削除する方法 (PIMG/TIMG 連動)

- 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、[電話システム (Phone System)] を選択します。
- ステップ 2** [電話システムの検索 (Search Phone Systems)] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 3** [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページの [メッセージ受信インジケータ (Message Waiting Indicators)] で、[この電話システムに対してすべての MWI をオフにする (Force All MWIs Off for This Phone System)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。
電話システムのすべての MWI がオフになります。

- ステップ 5 左側のペインで、[ポート (Port)] を選択します。
- ステップ 6 [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、削除する MWI ポートのチェックボックスをオンにします。
- ステップ 7 [選択項目の削除 (Delete Selected)] を選択します。
- ステップ 8 左側のペインで、[電話システム (Phone System)] を選択します。
- ステップ 9 [電話システムの検索 (Search Phone Systems)] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 10 [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページの [メッセージ受信インジケータ (Message Waiting Indicators)] で、[この電話システムに対してすべての MWI をオフにする (Force All MWIs Off for This Phone System)] チェックボックスをオフにします。
- ステップ 11 [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 12 [この電話システムのすべての MWI を同期化する (Synchronize All MWIs on This Phone System)] の右にある [実行 (Run)] を選択します。
電話システムのすべての MWI が同期されます。

ポートメモリの使用時に MWI ポートを再設定する方法 (PIMG/TIMG 連動)

- 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、[電話システム (Phone System)] を選択します。
- ステップ 2 [電話システムの検索 (Search Phone Systems)] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 3 [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページの [メッセージ受信インジケータ (Message Waiting Indicators)] で、[この電話システムに対してすべての MWI をオフにする (Force All MWIs Off for This Phone System)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4 [保存 (Save)] を選択します。
電話システムのすべての MWI がオフになります。
- ステップ 5 左側のペインで、[ポート (Port)] を選択します。
- ステップ 6 [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、MWI を設定しないように再設定する最初の MWI ポートの表示名を選択します。
- ステップ 7 [ポートの基本設定 (Port Basics)] ページの [ポートの動作 (Port Behavior)] に適切な設定を入力し、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 8 他に、MWI を設定しないように再設定する MWI ポートがある場合は、[次へ (Next)] を選択します。ない場合は、[ステップ 10](#) までスキップします。
- ステップ 9 MWI を設定しないように設定する残りのすべての MWI ポートに対して、[ステップ 7](#) と [ステップ 8](#) を繰り返します。
- ステップ 10 左側のペインで、[電話システム (Phone System)] を選択します。
- ステップ 11 [電話システムの検索 (Search Phone Systems)] ページで、電話システムの名前を選択します。
- ステップ 12 [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページの [メッセージ受信インジケータ (Message Waiting Indicators)] で、[この電話システムに対してすべての MWI をオフにする (Force All MWIs Off for This Phone System)] チェックボックスをオフにします。
- ステップ 13 [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 14 [この電話システムのすべての MWI を同期化する (Synchronize All MWIs on This Phone System)] の右にある [実行 (Run)] を選択します。

電話システムのすべての MWI が同期されます。

MWI のオンまたはオフで遅延が発生する

MWI をオンまたはオフするときに遅延が発生する場合は、次の各項のトラブルシューティング情報を参照してください。次の原因が考えられます。

- 電話システム統合で MWI の同期中の場合は、メッセージに対して MWI が遅れることがあります。これは、追加の MWI 要求が処理されるためです。
- MWI 要求の処理に割り当てられたポート数が不足している。現在の MWI ポート アクティビティを評価するには、「[MWI ポート アクティビティの確認](#)」(P.7-7) を参照してください。
大量の通話を処理するシステムでは、場合によっては、ポートを追加インストールする必要があります。
- (Cisco Unified CM SCCP 連動のみ) 電話システム統合に複数のポートグループがある場合、すべてのポートグループが MWI に関して正しく設定されていない可能性があります。「[ポートグループの MWI オンおよびオフ内線の設定 \(SCCP 連動のみ\)](#)」(P.7-7) を参照してください。

MWI ポート アクティビティの確認

次の手順に従って、MWI ポートのアクティビティを評価できるレポートを生成してください。

MWI ポート アクティビティを確認する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Serviceability で、[Tools] メニューの [Reports] を選択します。
- ステップ 2 [Serviceability Reports] ページで、[Port Activity Report] を選択します。
- ステップ 3 [Port Activity Report] ページで、適切なレポート オプションを選択します。
- ステップ 4 [Generate Report] を選択します。

ポートグループの MWI オンおよびオフ内線の設定 (SCCP 連動のみ)

Cisco Unified CM SCCP 連動で、電話システム統合に複数のポートグループがある場合、そのいずれかにオンおよびオフ内線が設定されていない可能性があります。次の手順に従って、SCCP 連動のすべてのポートグループに対して MWI オンおよびオフ内線を入力してください。

ポートグループの MWI オンおよびオフ内線を設定する方法 (SCCP 連動のみ)


- 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、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2 [ポートグループの検索 (Search Port Groups)] ページで、SCCP 連動の最初のポートグループの名前を選択します。
- ステップ 3 [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [メッセージ受信インジケータの設定 (Message Waiting Indicator Settings)] にある [MWI オンの内線番号 (MWI On Extension)] フィールドで、MWI をオンにする内線が入力されていることを確認します。フィールドが空白の場合は、MWI オンの内線番号を入力します。

- ステップ 4** [MWI オフの内線番号 (MWI Off Extension)] フィールドで、MWI をオフにする内線が入力されていることを確認します。フィールドが空白の場合は、MWI オフの内線番号を入力します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 6** [次へ (Next)] を選択します。
- ステップ 7** SCCP 連動の残りのポート グループに対して、**ステップ 3** から**ステップ 5** を繰り返します。

MWI がオンのときに、電話機でメッセージ カウントが示されない

Cisco Unified CM 統合では、通常、ユーザが電話機でサインインしたときに、Cisco Unity Connection はメッセージ カウントを示します。メッセージ カウントが示されない場合は、ユーザ ボイスメール ボックスの新規メッセージ、または新規メッセージのタイプに対してメッセージ カウントが有効になっていません。たとえば、メッセージ カウントがボイス メッセージにだけ有効になっていた場合、新規の電子メールまたはファクス メッセージが到達したときに、MWI はオンになりますが、メッセージはカウントされません。適切な新規メッセージに対してメッセージ カウントを有効にするには、次の手順に従ってください。

該当する新規メッセージに対してメッセージ カウントを有効にする方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[再生メッセージの設定 (Playback Message Settings)] を選択します。
- ステップ 4** [再生メッセージの設定 (Playback Message Settings)] ページの [新規メッセージの再生 (For New Messages, Play)] で、適切なチェックボックスをオンにします。
- [メッセージ総数 (Message Count Totals)] : Connection は、新規のマークが付いているメッセージの総数を再生します。これには、ボイス メッセージ、電子メール メッセージ、ファクス メッセージが含まれます。
 - [ボイス メッセージ数 (Voice Message Counts)] : Connection は、新規のマークが付いているボイス メッセージの総数を再生します。
 - [電子メール メッセージ数 (Email Message Counts)] : Connection は、新規のマークが付いている電子メール メッセージの総数を再生します。
 - [ファクス メッセージ数 (Fax Message Counts)] : Connection は、新規のマークが付いているファクス メッセージの総数を再生します。
 - [受信メッセージ数 (Receipt Message Counts)] : Connection は、新規のマークが付いている受信確認の総数を再生します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] を選択します。



CHAPTER 8

Cisco Unity Connection 8.x における音質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 8.x におけるテレフォニー設定の確認テストの使用」 (P.8-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x で発生する音声の途切れに関する問題」 (P.8-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における録音の歪みに関する問題」 (P.8-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における電話機でのプロンプトの歪みに関する問題」 (P.8-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における録音の音量に関する問題」 (P.8-4)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるトレースを使用した音質の問題のトラブルシューティング」 (P.8-6)

Cisco Unity Connection 8.x におけるテレフォニー設定の確認テストの使用

音質のトラブルシューティングのためにテレフォニー設定の確認テストを使用するには、次の手順に従ってください。

テレフォニー設定の確認テストを使用する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理の [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] ページの右上にある [関連リンク (Related Links)] ボックスで、[テレフォニーの設定の確認 (Check Telephony Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。

テストに失敗した場合は、[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] に 1 つ以上のメッセージがトラブルシューティング手順と共に表示されます。問題を修正してから、再度テストを実行します。

ステップ 2 [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ウィンドウで [閉じる (Close)] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x で発生する音声の途切れに関する問題

Cisco Unity Connection から聞こえる音声途切れの場合は、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。次の原因が考えられます。

- Connection が録音を再生しているハードディスクに空きがない。この状態を解決するには、ハードディスクから不要なファイルを削除してください。
- Connection サーバへのネットワーク接続が適切でない。この状態を解決するには、ネットワーク接続の状況を改善してください。
- Connection プラットフォームに正しく動作しないコンポーネントが含まれている。この状態を解決するには、誤動作するハードウェア コンポーネントを特定し、修理するか、交換してください。
- 別のプロセスで大量の CPU 時間を使用している。この状態を解決するには、そのプロセスを停止し、電話のトラフィックが軽くなった時点で実行してください。

Cisco Unity Connection 8.x における録音の歪みに関する問題

録音の音声が歪んでいる場合は、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。次のシナリオが考えられます。

- Cisco Unity Connection が録音を生成したときに音声ストリームが歪んで聞こえた。「[ネットワーク内で歪んで聞こえる音声のトラブルシューティング](#)」(P.8-2) を参照してください。
- Cisco Unity Connection が録音を生成したときには音声ストリームは歪んで聞こえなかったが、後で歪んだ。「[Cisco Unity Connection の録音生成に関するトラブルシューティング](#)」(P.8-3) を参照してください。

ネットワーク内で歪んで聞こえる音声のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection が録音を生成したときに音声ストリームが歪んで聞こえた場合は、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。

ネットワーク内で歪んで聞こえる音声をトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. 発信者への接続がクリアなことを確認します。PSTN 接続が不調な通話や携帯電話からの通話は、音声ストリームが歪むことがあります。Connection は歪んだ音声ストリームを修正できません。
2. 音声ストリームの歪みが、ネットワークの問題によって発生しているかどうか確認します。ネットワーク分析ツールを使用して、次のことを行ってください。
 - 遅延やパケット損失などがいないか調べます。
 - 音声ストリームの歪みを引き起こしているデバイスを、ネットワーク内で探します。たとえば、ルータ、ゲートウェイ、トランスコーダは、あるパケットサイズ (G.711 30 ミリ秒など) 用に設定されているが、Connection は別のパケットサイズ (G.711 20 ミリ秒など) 用に設定されていることがあります。

3. Connection サーバに最も近いポイントでスニファによるキャプチャを行うことで、音声ストリームが歪んでいるかどうか確認します。スニファのキャプチャ結果で音声ストリームが歪んでいない場合は、Connection が音声ストリームを正しく処理していない可能性があります。「Cisco Unity Connection の録音生成に関するトラブルシューティング」(P.8-3) を参照してください。

Cisco Unity Connection の録音生成に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection が録音を作成した時点では音声ストリームが歪んでいなかったが後で歪んだ場合、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。

Cisco Unity Connection の録音生成に関するトラブルシューティングのためのタスク リスト

1. Cisco Unity Connection Serviceability で、メディア (Wave) トレースのマクロ トレースを有効にします。マクロ 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.1-9) を参照してください。
2. Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の CPU およびメモリ表示を使用して、Connection サーバ上の CPU 使用状況のスナップショットを取得します。RTMT の使用方法詳細については、該当する『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide』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。
3. Cisco TAC にお問い合わせください。

Cisco Unity Connection 8.x における電話機でのプロンプトの歪みに関する問題

Cisco Unity Connection で、電話機から音声の歪みやざらつきが聞こえる場合は、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。

電話でのプロンプトの歪みに関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. 電話機に最も近いポイントでスニファによるキャプチャを行うことで、音声ストリームが歪んでいるかどうか確認します。スニファのキャプチャ結果の音声ストリームが歪んでいない場合、問題の原因はネットワーク内または Connection の可能性があります。
2. 音声ストリームの歪みが、ネットワークの問題によって発生しているかどうか確認します。ネットワーク分析ツールを使用して、次のことを行ってください。
 - 遅延やパケット損失などがないか調べます。
 - 音声ストリームの歪みを引き起こしているデバイスを、ネットワーク内で探します。たとえば、ルータ、ゲートウェイ、トランスコーダは、あるパケット サイズ (G.711 30 ミリ秒など) 用に設定されているが、Connection は別のパケット サイズ (G.711 20 ミリ秒など) 用に設定されていることがあります。
3. Connection サーバに最も近いポイントでスニファによるキャプチャを行うことで、音声ストリームが歪んでいるかどうか確認します。スニファのキャプチャ結果で音声ストリームが歪んでいない場合は、Connection が音声ストリームを正しく処理していない可能性があります。

4. Cisco Unity Connection Serviceability で、メディア (Wave) トレースのマクロ トレースを有効にします。マクロ 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.1-9) を参照してください。
5. Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の CPU およびメモリ表示を使用して、Connection サーバ上の CPU 使用状況のスナップショットを取得します。RTMT の使用方法詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』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。
6. Cisco TAC にお問い合わせください。

Cisco Unity Connection 8.x における録音の音量に関する問題

録音の音量が大きすぎたり小さすぎたりする場合や、録音の音声が聞こえない場合は、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。次の点を確認してください。

- ハードウェア ポイントごとにスニファでキャプチャすることにより、ネットワーク内でのそのポイントの音声レベルを確認します。
 - あるポイントでのスニファのキャプチャ結果で音声レベルが小さすぎるまたは大きすぎる場合、そのポイントのハードウェア (ルータ、ゲートウェイ、トランスコードなど) の設定が問題の原因になっている可能性があります。該当するハードウェアの自動ゲイン コントロール (AGC) 設定を確認します。
 - すべてのポイントでのスニファのキャプチャ結果で、音声レベルが小さすぎるか大きすぎる場合は、「[Cisco Unity Connection による録音の音量の変更](#)」(P.8-4) を参照してください。
- Connection の自動ゲイン コントロール (AGC) 設定を無効にして、Connection が録音音量を自動的に調整しないようにします。「[Cisco Unity Connection の自動ゲイン コントロール \(AGC\) の無効化](#)」(P.8-5) を参照してください。
- 録音の音声がでない場合は、アドバタイズされたコーデック設定が正しいかどうか確認してください。「[アドバタイズされたコーデック設定の確認](#)」(P.8-5) を参照してください。

Cisco Unity Connection による録音の音量の変更

次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection による録音の音量を変更する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[全般的な設定 (General Configuration)] を選択します。
- ステップ 2** [全般的な設定の編集 (Edit General Configuration)] ページの [自動ゲイン コントロール (AGC) のターゲット デシベル (Automatic Gain Control (AGC) Target Decibels)] フィールドに、数値を入力します。
AGC のデシベル レベルは負の値で設定します。たとえば、-26 db は -45 db よりも音量が大きくなります。

ステップ 3 [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection の自動ゲイン コントロール (AGC) の無効化

次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection の自動ゲイン コントロール (AGC) を無効にする方法

- 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、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2** [ポートグループの検索 (Search Port Groups)] ページで、該当するポートグループの名前を選択します。
- ステップ 3** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューから [詳細設定 (Advanced Settings)] を選択します。
- ステップ 4** [詳細設定 (Advanced Settings)] ページの [自動ゲイン コントロール (AGC) の設定 (Automatic Gain Control (AGC) Settings)] で、[AGC を有効にする (Enable AGC)] チェックボックスをオフにします。
- ステップ 5** [保存 (Save)] を選択します。

アドバタイズされたコーデック設定の確認

次の手順に従ってください。

アドバタイズされたコーデック設定を確認する方法

- 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、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2** [ポートグループの検索 (Search Port Groups)] ページで、該当するポートグループの名前を選択します。
- ステップ 3** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [アドバタイズされているコーデック設定 (Advertised Codec Settings)] で、コーデックのリストが正しいかどうか確認します。
- ステップ 4** リストが正しい場合は、[ステップ 8](#) までスキップします。正しくない場合は、[アドバタイズの変更 (Change Advertising)] を選択します。
- ステップ 5** 上向き矢印および下向き矢印を選択し、コーデックの順序を変更するか、[アドバタイズされているコーデック (Advertised Codec)] ボックスと [アドバタイズされていないコーデック (Unadvertised Codecs)] ボックスの間でコーデックを移動します。

[アドバタイズされているコーデック (Advertised Codecs)] ボックスにコーデックが 1 つしか存在しない場合、Connection はそのオーディオ形式でオーディオストリームを送信します。電話システムがこのオーディオ形式を使用していない場合、電話システムはこの通話を終了します。

[アドバタイズされているコーデック (Advertised Codecs)] ボックスに複数のコーデックが存在する場合、Connection はリストの最初のコーデックを優先使用することをアドバタイズしますが、電話システムが選択した、リスト内のオーディオ形式でオーディオストリームを送信します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。

- ステップ 7** [編集 (Edit)] メニューで、[ポート グループの基本設定 (Port Group Basics)] を選択します。
- ステップ 8** [ポート グループの検索 (Search Port Groups)] ページで、アダプタイズされているコーデックによって使用されているパケット サイズを変更する場合、[アダプタイズされているコーデック設定 (Advertised Codec Settings)] の下で、各コーデックに該当するパケット設定を選択して [保存 (Save)] を選択します。
-

Cisco Unity Connection 8.x におけるトレースを使用した音質の問題のトラブルシューティング

トレースを使用すると、音質の問題をトラブルシューティングできます。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 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.1-9) を参照してください。



CHAPTER 9

Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンス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 8.x におけるライセンスの問題のトラブルシューティング」 (P.9-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンス使用状況の表示」 (P.9-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンス有効期限の表示」 (P.9-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグがライセンス ファイルで有効であることの確認」 (P.9-3)

Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンスの問題のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection 機能が動作を停止したり、Cisco Unity Connection の管理でライセンス違反に関するアラートが発生する場合、あるいは、Connection が 24 時間ごとに動作を停止する場合は、次のタスク リストを使用して原因がライセンス違反に起因するものかどうかを判断してください。複数のライセンス違反が発生していないかどうかを確認するために、タスク リストすべてのタスクを実行することを推奨します。

ライセンスをトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. Connection が仮想サーバにインストールされている場合は、ライセンス ファイルに表示されるライセンス MAC が、CLI コマンド `show status` により表示されるライセンス MAC と一致していることを確認してください。「Connection 仮想サーバのライセンス MAC とライセンス ファイルのライセンス MAC の比較」 (P.9-2) を参照してください。



(注) Connection が仮想サーバにインストールされている場合、ライセンスは算出されたライセンスに基づきます。計算には、サーバ名、IP アドレス、時間帯、およびその他の値が使用されます。これらの値のうちいずれかを変更すると、算出されるライセンスが変更され、サーバのライセンス ファイルが無効化されます。詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Managing Licenses in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章にある「License Files and MAC Addresses」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/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。

2. 該当する Connection 機能に対する、未使用のライセンス シートがあることを確認します。
「Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンス使用状況の表示」(P.9-3) を参照してください。
3. 該当する Connection のライセンス機能が期限切れになっていないことを確認します。
「Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンス有効期限の表示」(P.9-3) を参照してください。
4. 30 秒を超える長さの音声メッセージを録音できない場合は、Connection のライセンス ファイルで LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグが有効なことを確認してください。「Cisco Unity Connection 8.x における LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグがライセンス ファイルで有効であることの確認」(P.9-3) を参照してください。
5. ライセンス機能の追加、シート追加、期限切れのライセンスの交換、または仮想サーバのライセンスにおけるライセンス MAC の変更を実行する必要がある場合は、『System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x』の「Managing Licenses in Cisco Unity Connection 8.x」の章にある「License Files and MAC Addresses」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/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。

Connection 仮想サーバのライセンス MAC とライセンス ファイルのライセンス MAC の比較



(注) 次の手順は、Cisco Unity Connection が仮想サーバにインストールされている場合にのみ実行してください。

Cisco Unity Connection 仮想サーバのライセンス MAC がライセンス ファイルのライセンス MAC と一致しているかどうかを確認するには、次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection 仮想サーバのライセンス MAC とライセンス ファイルのライセンス MAC を比較する方法

- ステップ 1** 仮想 Connection サーバで、CLI コマンド **show status** を実行します。
コマンドにより、次のような値が返されます。
License MAC : 78acc1573f20
CLI コマンドのウィンドウは開いたままにしておきます。
- ステップ 2** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[ライセンス (Licenses)] を選択します。
- ステップ 3** [ライセンス (Licenses)] ページの [ライセンス ファイル (License Files)] で、[インストール済み (Installed)] カラムの値が [はい (Yes)] である最初のライセンスを選択します。
- ステップ 4** [ライセンスの表示 (View License)] ページの [ファイル内容 (File Content)] フィールドの上部にある **HOSTID=** を探します。
 - このライセンスの HOSTID の値が、**ステップ 1** で表示した値と一致していない場合は、ライセンス MAC の不一致によりライセンス違反が発生しています。ライセンス ファイルの名前をメモします。
 - このライセンスの HOSTID の値が、**ステップ 1** で表示した値と一致する場合は、ライセンス MAC の不一致によりライセンス違反は発生していません。

ステップ 5 他にもライセンス ファイルがある場合は、[ステップ 2](#) から [ステップ 4](#) を実行します。

Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンス使用状況の表示

該当する手順を実行して、Cisco Unity Connection サーバのライセンス使用状況を確認してください。

ライセンスの使用状況を表示する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[ライセンス (Licenses)] を選択します。
- ステップ 2** [ライセンス (Licenses)] ページの [ライセンス カウント (License Count)] に、Connection サーバのライセンス使用状況が表示されます。

Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンス有効期限の表示

該当する手順を実行して、該当する Cisco Unity Connection のライセンスされた機能の期限が切れていないかどうか確認してください。

ライセンスの有効期限を表示する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[ライセンス (Licenses)] を選択します。
- ステップ 2** [ライセンス (Licenses)] ページの [ステータス (Status)] 領域に、Connection サーバのライセンス有効期限が表示されます。

Cisco Unity Connection 8.x における LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグがライセンス ファイルで有効であることの確認

該当する手順に従い、Cisco Unity Connection ライセンス ファイルで LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグが有効になっていることを確認してください。

LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグがライセンス ファイルで有効であることを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[ライセンス (Licenses)] を選択します。
- ステップ 2** [ライセンス (Licenses)] ページの [ライセンス カウント (License Count)] で、[30 秒を超えるボイス メッセージを許可 (Voice Message Recordings Longer Than 30 Seconds Allowed)] (LicMaxMsgRecLenIsLicensed) の値が [はい (Yes)] に設定されていることを確認します。
-



CHAPTER 10

Cisco Unity Connection 8.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 8.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.10-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.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.10-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x クラスタが正しく機能していない」 (P.10-3)
- 「サーバを Cisco Unity Connection 8.x クラスタに追加できない」 (P.10-5)
- 「Cisco Unity Connection 8.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.10-5)



(注)

Cisco Unity Connection クラスタ機能は、Cisco Unified Communications Manager Business Edition 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 8.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/8x/requirements/8xcucsysreqs.html で入手可能です。

Cisco Unity Connection 8.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.10-2) 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.10-2) 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.10-3) 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.1-9) 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

次の手順に従ってください。

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、[Tools] メニューの [Cluster Management] を選択します。
- ステップ 2 [Cluster Management] ページの [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。
 - [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。
 - [Change Port Status] カラムに、[Stop Taking Calls] ボタンが表示されること。[Take Calls] ボタンが表示された場合は、[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

次の手順に従ってください。

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、[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)

-
- ステップ 1** 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。
- ステップ 2** [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。
- ステップ 3** [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 8.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 8.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.10-4)」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.10-4)」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 8.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース」(P.1-1) 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

次の手順に従ってください。

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を確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[Tools] メニューの [Service Management] を選択します。
 - ステップ 2** [Control Center - Feature Services] ページの [Critical Services] で、次のサービスが [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 [Stopped] ステータスの場合は、[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

次の手順に従ってください。

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する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[Tools] メニューの [Service Management] を選択します。
 - ステップ 2** [Control Center - Feature Services] ページの [Status Only Services] で、Connection サーバロールマネージャ サービスが [Started] サービスステータスになっていることを確認します。
[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 8.0(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 にあります。
 - ステップ 3** [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 [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 [Stopped] ステータスの場合は、[Start] を選択します。
 - ステップ 4** [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 [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 [Stopped] ステータスの場合は、[Start] を選択します。
 - ステップ 5** [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 [Stopped] ステータスの場合は、[Start] を選択します。

サーバを Cisco Unity Connection 8.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 8.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/8x/requirements/8xcucsysreqs.html で入手可能です。
- 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) 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 8.x の「[Replacing Cisco Unity Connection 8.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/8x/upgrade/guide/8xcucrugx.html にあります。

Cisco Unity Connection 8.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。次の手順に従ってください。

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 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 [Tools] メニューで [Control Center - Network Services] を選択します。
 - ステップ 8** [Server] フィールドで、サブスクリバサーバを選択して [Go] を選択します。
 - ステップ 9** [Performance and Monitoring] で、[Cisco AMC Service] を選択して [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。
-



CHAPTER 11

Cisco Unity Connection 8.x におけるユーザアクセスと管理者アクセスのトラブルシューティング

ユーザや管理者が Cisco Unity Connection にアクセスしたときに発生する可能性のある問題については、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x がキーの入力に応答しない」 (P.11-1)
- 「ユーザの Cisco Unity Connection 8.x 通話時にサインインメッセージが聞こえない」 (P.11-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスできない」 (P.11-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスする際にセキュリティの警告が表示される」 (P.11-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の Cisco PCA からユーザが Messaging Assistant、Messaging Inbox、または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules にアクセスできない」 (P.11-4)
- 「Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Messaging Assistant、Messaging Inbox、または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules で変更内容を保存できない」 (P.11-4)

Cisco Unity Connection 8.x がキーの入力に応答しない

Cisco Unity Connection が SCCP によって Cisco Unified Communications Manager と連動している場合は、Cisco Unity Connection がキーの入力に応答しないことがあります。

状況によっては、DTMF デジットが VoIP ダイアルピア ゲートウェイを通じて処理される場合、その DTMF デジットが認識されないことがあります。この問題を回避するには、DTMF リレーを有効にするように特定のゲートウェイを設定する必要があります。DTMF リレー機能は、Cisco IOS ソフトウェアバージョン 12.0(5) 以降で使用できます。

H.245 アウトオブバンドシグナリングを使用する Cisco IOS ソフトウェアベースのゲートウェイは、DTMF リレーを有効にするように設定する必要があります。

Catalyst 6000 T1/PRI ゲートウェイおよび FXS ゲートウェイでは、デフォルトで DTMF リレーが有効になっているため、この機能を有効にするための追加の設定は不要です。

DTMF リレーを有効にする方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection が使用する VoIP ダイアルピアで、次のコマンドを使用します。

```
dtmf-relay h245-alphanumeric
```

- ステップ 2** Cisco Unified CM のボイスメール ポート番号と一致する宛先パターンを作成します。たとえば、システムにボイスメール ポート 1001 ~ 1016 がある場合、ダイヤルピアの宛先パターン 10xx を入力します。
- ステップ 3** Connection が使用する残りすべての VoIP ダイヤルピアで、**ステップ 1** から **ステップ 2** を繰り返します。

ユーザの Cisco Unity Connection 8.x 通話時にサインインメッセージが聞こえない

ユーザが Cisco Unity Connection に直接電話をかけたときに、サインインメッセージではなくガイダンスや他のメッセージが聞こえる場合、次のいずれかが原因の可能性があります。

- 通話が、サインイン試行規則以外の直接コール ルーティング規則と一致し、規則によって、通話がサインイン試行カンパセーション以外の宛先に転送された。
- 発信中の内線番号が、通話をサインイン試行カンパセーションに送信したコール ルーティング規則で設定された検索範囲に見つからない。

Connection は、通話がサインイン試行カンパセーションに到達した際に、サインインしようとしているユーザを特定するため、検索範囲を使用します。ユーザの内線番号が、あるパーティション内にあり、そのパーティションがルーティング規則によって通話の検索範囲として設定されているサーチスペースのメンバーでない場合、Connection はその通話をガイダンスに転送します。

この問題を解決するには、Cisco Unity Connection の管理で、直接コール ルーティング規則を調べて、どのルールが通話を処理しているか確認し、ルールによって設定された検索範囲を確認してください。Arbiter マイクロトレース（レベル 14、15、および 16 コールルーティング）、RoutingRules マイクロトレース（レベル 11 ルールの作成 / 削除 / 評価）、および CDE マイクロトレース（レベル 4 サーチスペース）も有効にしてください（トレースの実行とログの収集について詳しくは「[Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください）。

Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスできない

ユーザは、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) Web サイトを使用して、Messaging Assistant、Messaging Inbox、および Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules の各ページにアクセスします。

ユーザが Cisco PCA ページにアクセスできない場合は、次の原因が考えられます。

- **Cisco PCA の URL では大文字と小文字が区別される** : ユーザは <http://<Cisco Unity Connection server>/ciscopca> で Cisco PCA にアクセスできます。ただし、URL で大文字と小文字が区別されることに注意してください。
- **ブラウザまたはクライアントの設定が正しくない** : ユーザがどの Cisco PCA ページにもアクセスできない場合は、ユーザのブラウザまたはクライアントワークステーションが正しく設定されていない可能性があります。ブラウザとクライアントワークステーションが、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の記述どおりに設定されていることを確認してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/user_setup/guide/8xcucuwsx.html にあります。

- サポートされていないソフトウェアがクライアントワークステーションにインストールされている：サポートされていない組み合わせのソフトウェア、またはサポートされていないサードパーティ製アプリケーションが、ユーザのワークステーションにインストールされていないことを確認します。『*Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection and the Software on User Workstations*』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/compatibility/matrix/cucclientmtx.html から入手可能です。

Cisco PCA に関する追加のトラブルシューティングおよび手順は、「Cisco Unity Connection 8.x における Cisco Personal Communications Assistant (PCA) に関するトラブルシューティング」の章にあります。

Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスする際にセキュリティの警告が表示される

SSL 接続を Cisco PCA に提供するため、インストール中に生成される自己署名証明書を使用すると、ユーザの Web ブラウザにサイトの信頼性を確認できないことを警告するメッセージが表示され、その証明書の内容を信頼できません。同様に、自己署名 SSL 証明書を使用して Connection への IMAP 電子メールクライアントアクセスを保護すると、Connection での使用がサポートされた一部の電子メールクライアントで、SSL セキュリティメッセージが表示されます。

このアラートに関係なく、ユーザは Connection にアクセスできますが、ユーザが Cisco PCA を閲覧したり、IMAP 電子メールクライアントからメッセージにアクセスするときのセキュリティアラートを管理または削除するには、次のいずれかの方法を検討してください。

- SSL 証明書を各ユーザのワークステーション上の信頼できるルートストアに追加します。そうすることで、ユーザにセキュリティアラートが表示されなくなります。次の「[SSL 証明書を各ユーザのワークステーション上の信頼できるルートストアに追加する方法](#)」の手順を参照してください。
- ブラウザまたは電子メールクライアントでアラートが表示され、処理方法を尋ねられたときに、「今後は許可する (Accept Permanently)」(または同等の) オプションを選択するよう、ユーザを指導します。ブラウザや電子メールクライアントで証明書を許可するよう指定すると、このアラートは再表示されなくなります。

ユーザにセキュリティアラートを再表示しないようにするには、次の手順に従ってください。

SSL 証明書を各ユーザのワークステーション上の信頼できるルートストアに追加する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバ上の OS 管理アプリケーションから、証明書をダウンロードするリンクをクリックして、証明書をファイルとして保存します。
 - ステップ 2** 証明書を各ユーザワークステーションにコピーして、次にブラウザまたは IMAP クライアントでツールを使用してこれを必要に応じてインポートします。
-

Cisco Unity Connection 8.x の Cisco PCA からユーザが Messaging Assistant、Messaging Inbox、または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules にアクセスできない

ユーザが Cisco Personal Communications Assistant (PCA) にアクセスできるが、Messaging Assistant、Messaging Inbox、または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules にアクセスできない場合は、次の原因が考えられます。

- ユーザが Messaging Assistant にアクセスするには、Cisco Unity Connection の管理の [サービス クラス (Class of Service)] > [サービス クラスの編集 (Edit Class of Service)] ページ、または [サービス クラス (Class of Service)] > [サービス クラスの新規作成 (New Class of Service)] ページで、ユーザに適切なサービス クラス権限が付与されている必要がある。そのユーザが割り当てられたサービス クラスで、[メッセージング Assistant の使用をユーザに許可する (Allow Users to Use the Messaging Assistant)] 設定が有効になっている必要があります。
- Messaging Inbox はライセンスが必要な機能であり、ライセンスを購入した場合に限りアクセスできる。また、Cisco Unity Connection の管理の [サービス クラス (Class of Service)] > [サービス クラスの編集 (Edit Class of Service)] ページ、または [サービス クラス (Class of Service)] > [サービス クラスの新規作成 (New Class of Service)] ページで、ユーザに適切なサービス クラス権限が付与されている必要がある。そのユーザが割り当てられたサービス クラスで、[メッセージング Inbox と RSS フィードの使用をユーザに許可する (Allow Users to Use the Messaging Inbox and RSS Feeds)] 設定が有効になっている必要があります。
- ユーザが Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules にアクセスするには、Cisco Unity Connection の管理の [サービス クラス (Class of Service)] > [サービス クラスの編集 (Edit Class of Service)] ページ、または [サービス クラス (Class of Service)] > [サービス クラスの新規作成 (New Class of Service)] ページで、ユーザに適切なサービス クラス権限が付与されている必要がある。そのユーザが割り当てられたサービス クラスで、[パーソナル着信転送ルールの使用をユーザに許可する (Allow Users to Use Personal Call Transfer Rules)] 設定が有効になっている必要があります。

Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Messaging Assistant、Messaging Inbox、または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules で変更内容を保存できない

ユーザのブラウザがインターネット一時ページを自動的にキャッシュするように設定されている場合、Messaging Assistant、Messaging Inbox、または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ページのブックマークまたはお気に入りを作成できます。ただし、そのページは読み取り専用になります。個々のページではなく、Cisco PCA のホームページをブックマークする必要があることを、ユーザに説明してください。ユーザがブラウザの設定を変更して、これを回避してはいけないことも説明してください。ブラウザが、インターネット一時ファイルの新しいバージョンを自動的に確認するように設定されていないと、Media Master コントロールが正しく表示されません。



CHAPTER 12

Cisco Unity Connection 8.x における着信転送とコール転送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 8.x で着信が正しいグリーティングに転送されない」 (P.12-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の着信転送に関する問題 (Cisco Unified Communications Manager Express SCCP 連動のみ)」 (P.12-5)
- 「Cisco Unity Connection 8.x からの通知コールに応答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる」 (P.12-5)



(注)

新規にインストールされたシステムで発生する着信転送の問題については、該当する Cisco Unity Connection 連動ガイド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/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。

この章に記載されていない着信転送の問題が発生した場合は、Cisco TAC (Technical Assistance Center) に問い合わせてください。

Cisco Unity Connection 8.x で着信が正しいグリーティングに転送されない

着信が正しいグリーティングに転送されない場合は、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。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。

着信が誤ったグリーティングに転送さ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. 電話システムの転送タイマーが、Cisco Unity Connection の [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] と同期されていることを確認します。「電話システムの転送タイマーが、Cisco Unity Connection の [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] と同期されていることの確認」 (P.12-2) を参照してください。
2. 電話システムのプログラムで、発信者にユーザの個人用グリーティングが聞こえるようになっていないことを確認します。「電話システム連動で発信者に対するユーザのパーソナル グリーティングの再生が有効になっていることの確認」 (P.12-3) を参照してください。
3. 通話中グリーティングがサポートされ、有効になっていることを確認します。「通話中グリーティングがサポートされ、有効になっていることの確認」 (P.12-4) を参照してください。

4. 発信者が検索範囲に基づいて、目的の宛先に到達していることを確認します。「[検索範囲の設定によって通話が目的の宛先に送信されることの確認](#)」(P.12-4) を参照してください。

電話システムの転送タイマーが、Cisco Unity Connection の [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] と同期されていることの確認

監視転送の場合は、着信をユーザの個人用グリーティング（または別の内線）に転送するまで Cisco Unity Connection が待つ呼び出し音の回数を再設定できます。電話システムが着信転送するようにプログラムされている場合は、Connection がメッセージを受信するまで待つ時間よりも長い時間、電話システムが待ってから着信を転送することを確認します。

Connection がメッセージを受信できるようになる前に、電話システムが着信を別の内線に転送していると、次のことが起こる場合があります。

- 発信者にユーザのパーソナル グリーティングの冒頭部分が聞こえない（たとえば、ユーザのグリーティングが「Maria Ramirez です。トーンの後にはメッセージをお願いします。(Hi, this is Maria Ramirez. Please leave a message after the tone.)」であっても、発信者には「... トーンの後にはメッセージをお願いします。(...message after the tone.)」だけが聞こえる)。
- 着信が、ユーザのパーソナル グリーティングではなく、別の電話（オペレータなど）に転送される。
- 着信が、ガイダンスに転送される。
- 発信者に、呼び出し音しか聞こえない。

転送タイマーと呼び出し回数の設定を同期する方法

- ステップ 1** 電話システムのプログラムで、転送タイマーの値を調べます。
- ステップ 2** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、着信が正しいグリーティングに転送されていないユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。

- ステップ 4** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
- ステップ 5** [転送ルール (Transfer Rules)] ページで、アクティブな転送ルールの名前を選択します。
- ステップ 6** [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rule)] ページの [転送操作 (Transfer Action)] の下にある [コールの転送先 (Transfer Calls To)] フィールドで、[内線番号 (Extension)] オプションが選択されていること、および内線番号が正しいことを確認します。
- ステップ 7** [転送タイプ (Transfer Type)] リストで、[転送を管理する (Supervise Transfer)] が選択されていることを確認します。
- ステップ 8** [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドは、[ステップ 1](#) で調べた電話システムの転送タイマーの設定よりも、呼び出し音が 2 回少なく設定されている必要があります。通常、この設定は 4 回以下にします。この設定により、Connection が、何回呼び出し音が鳴るのを待ってから着信をユーザの個人用グリーティングに転送するかが指定されます。

上記のように設定されていない場合は、電話システムのプログラムを変更して、電話システムが応答のない着信を転送するまでの待ち時間を長くするか、または [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドの設定を変更して、電話システムが着信を転送する前に Connection が着信をルーティングするようにします。

ステップ 9 [保存 (Save)] を選択します。

ステップ 10 今後作成するユーザのために [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] のデフォルト値を変更するには、[テンプレート (Templates)] を展開して [ユーザ テンプレート (User Templates)] を選択します。



(注) ユーザ テンプレートの設定を変更しても、そのテンプレートからアカウントを作成済みの既存のユーザの設定は変化しません。テンプレートの設定変更は、テンプレートに変更を加えた後に追加するユーザだけに影響します。

ステップ 11 [ユーザ テンプレートの検索 (Search User Templates)] ページで、変更するユーザ テンプレートのエイリアスを選択します。



(注) ユーザ テンプレート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 [検索 (Find)] を選択します。

ステップ 12 [ユーザ テンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。

ステップ 13 [転送ルール (Transfer Rules)] ページで、アクティブな転送ルールの名前を選択します。

ステップ 14 [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rule)] ページの [転送操作 (Transfer Action)] にある [コールの転送先 (Transfer Calls To)] フィールドで、[内線番号 (Extension)] オプションが選択されていることを確認します。

ステップ 15 [転送タイプ (Transfer Type)] リストで、[転送を管理する (Supervise Transfer)] が選択されていることを確認します。

ステップ 16 [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドに、**ステップ 8** で入力したものと同一設定を入力します。

ステップ 17 [保存 (Save)] を選択します。

電話システム連動で発信者に対するユーザのパーソナル グリーティングの再生が有効になっていることの確認

発信者にユーザのパーソナル グリーティングではなくガイダンスが聞こえる場合は、電話システム連動が正しく設定されているかどうか確認します。設定が正しくない場合は、パーソナル グリーティングへの着信転送と簡単なメッセージ アクセスができません。次の手順に従ってください。

電話システム連動の設定を確認する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開します。

ステップ 2 電話システム、ポート グループ、およびポートの設定が、該当する Cisco Unity Connection 連動ガイドに示された設定と一致していることを確認します。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。

- ステップ 3** 電話システム連動の、誤りのある設定をすべて修正します。
- ステップ 4** 発信者が到達した内線番号が、ユーザのプライマリ内線番号または代行内線番号と同じであることを確認します。
- ステップ 5** ユーザの内線番号をダイヤルした後に、依然として発信者にガイダンスが聞こえる場合は Cisco TAC にお問い合わせください。

通話中グリーティングがサポートされ、有効になっていることの確認

通話が話中の内線に到着して Cisco Unity Connection に転送されると、通常、電話システムは、通話とともに転送の理由（回線が話中である）を送信します。

Connection で発信者にユーザの通話中グリーティングが再生されない場合、原因は次のいずれかの可能性があります。

- 電話システムが、通話中グリーティングをサポートするために必要な通話情報を提供していない。該当する Cisco Unity Connection 連動ガイドの「Integration Functionality」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/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手できます。
- ユーザが通話中グリーティングを有効にしていない。『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface (Release 8.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/user/guide/phone/8xcucugphonex.html）または『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 8.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/user/guide/assistant/8xcucugasstx.html）を参照してください。
- ユーザのオプション グリーティングが有効で、通話中グリーティングよりも優先されている。『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface (Release 8.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/user/guide/phone/8xcucugphonex.html）または『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 8.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/user/guide/assistant/8xcucugasstx.html）を参照してください。

検索範囲の設定によって通話が目的の宛先に送信されることの確認

発信者が自動応答機能またはユーザ グリーティングから内線番号に転送するために数字を入力して、意図しない宛先に接続された場合は、発信者が数字を入力した時点の通話の検索範囲を確認してください。Cisco Unity Connection は、この内線番号と、ユーザ、連絡先、VPIM ロケーションでのリモート連絡先などのオブジェクトに発信者がダイヤルする内線番号とを照合するために、検索範囲を使用します。特に、ダイヤル プランにオーバーラップしている内線番号が含まれている場合、発信者は、複数のユーザや他の Connection オブジェクトと一致する内線番号を入力して、発信者が到達する予定のオブジェクトとは異なるオブジェクトに転送されることがあります。

内線番号で照合するには、Connection は、通話の検索範囲として現在定義されているサーチ スペースを調べます。Connection は、Cisco Unity Connection の管理の [割り当てられたパーティション (Assigned Partitions)] リストにある順序で、このサーチ スペースのパーティションを検索し、最初の検索結果を返します。

発信者がシステム コール ハンドラに到達した際の通話の検索範囲は、ハンドラの [コール ハンドラの基本設定 (Call Handler Basics)] ページの [検索範囲 (Search Scope)] 設定で定義され、特定の検索範囲に対して明示的に設定されているか、通話からのサーチ スペースを継承するように設定されている可能性があります。この場合、検索範囲は、通話进行处理した以前のハンドラまたは最後のコールルーティング規則によって設定されている可能性があります。ユーザ グリーディングが再生される場合、通話の検索範囲は、Cisco Unity Connection の管理のユーザの [ユーザの基本設定 (User Basics)] ページの [検索範囲 (Search Scope)] 設定によって定義されます。

CDE マイクロ トレース (レベル 4 サーチ スペース) を有効にすると、通話の検索範囲をトレースできます。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x の着信転送に関する問題 (Cisco Unified Communications Manager Express SSCP 連動のみ)

Cisco Unified Communications Manager Express SSCP 連動に限り、通話転送が正しく機能しないことがあります (たとえば、通話が切断されたり、発信者の保留状態が無制限に続きます)。この問題の原因としては、電話システムの連動が Cisco Unified Communications Manager Express で正しく設定されていないことが考えられます。

次の手順に従ってください。



Cisco Unified Communications Manager Express に SSCP 連動を設定する方法

- 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、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2** [ポートグループの検索 (Search Port Groups)] ページで、Cisco Unified CM Express SSCP 連動で使用するポートグループ名を選択します。
- ステップ 3** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[サーバ (Servers)] を選択します。
- ステップ 4** [サーバタイプ (Server Type)] カラムの [Cisco Unified Communications Manager Servers] で、[Cisco Unified Communications Manager Express] を選択して [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x からの通知コールに応答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる

Cisco Unity Connection では、着信を正しく転送するため、およびメッセージの到着通知を発信するために、呼び出し音を 3 回以上に設定する必要があります。呼び出し音の回数が、通知デバイスまたはコールハンドラ向けに 3 回より少なく設定されている場合、ユーザには Connection が呼び出した際に、Connection カンバセーションの代わりにリオーダー トーンが聞こえることがあります。

呼び出し音の回数設定を修正する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、Connection からの通話に応答する際にリオーダー トーンが聞こえるユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話の設定 (Phone Settings)] で、[呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドの呼び出し音を 3 回以上に設定します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 7** [ユーザ (User)] メニューで、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 8** 残りの通知デバイスについて、[ステップ 4](#) から [ステップ 7](#) までを繰り返します。
- ステップ 9** 今後作成するユーザのために [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] のデフォルト値を変更するには、[テンプレート (Templates)] を展開して [ユーザ テンプレート (User Templates)] を選択します。
-  **(注)** ユーザ テンプレートの設定を変更しても、そのテンプレートからアカウントを作成済みの既存のユーザの設定は変化しません。テンプレートの設定変更は、テンプレートに変更を加えた後に追加するユーザだけに影響します。
- ステップ 10** [ユーザ テンプレートの検索 (Search User Templates)] ページで、変更するユーザ テンプレートのエイリアスを選択します。
- ステップ 11** [ユーザ テンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューから [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 12** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 13** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話の設定 (Phone Settings)] で、[呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドの呼び出し音を 3 回以上に設定します。
- ステップ 14** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 15** [ユーザ (User)] メニューで、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 16** 残りの通知デバイスについて、[ステップ 12](#) から [ステップ 15](#) までを繰り返します。
- ステップ 17** [コール管理 (Call Management)] を展開してから、[システム コール ハンドラ (System Call Handlers)] を選択します。
- ステップ 18** [コール ハンドラの検索 (Search Call Handlers)] ページで、コール ハンドラの表示名を選択します。
- ステップ 19** [コール ハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューから [転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
- ステップ 20** [標準 (Standard)]、[オプション (Alternate)]、および [時間外 (Closed)] のルールを表示します。[転送のタイプ (Transfer Type)] フィールドで、ルールのいずれかに対して [転送を管理する (Supervise Transfer)] が選択されている場合は、[呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドで呼び出し音が 3 回以上に設定されていることを確認します。

[呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] が正しく設定され、Connection からの着信に応答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。

■ Cisco Unity Connection 8.x からの通知コールに回答するときユーザーにリオーダー トーンが聞こえる



CHAPTER 13

Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージのトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「メッセージ クォータの実施 : Cisco Unity Connection 8.x でのメールボックスが一杯になった警告への対応」 (P.13-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における配信不能メッセージに関するトラブルシューティング」 (P.13-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x においてメッセージが遅延しているように思われる」 (P.13-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x で一部のメッセージが消失するよう思われる」 (P.13-3)
- 「メッセージの音声 Outlook Web Access で再生できない」 (P.13-5)
- 「Cisco Unity Connection 8.x で長さが 30 秒を超えるメッセージを録音できない場合のトラブルシューティング」 (P.13-5)

メッセージ クォータの実施 : Cisco Unity Connection 8.x でのメールボックスが一杯になった警告への対応

メールボックスが一杯になったことに関するプロンプトが、ユーザに対して再生された場合は、ボイスメールボックスのサイズを制限する次の 3 つのクォータの、1 つ以上が制限に達しています。

- メールボックスが警告クォータのサイズに達した場合、ユーザに対して、メールボックスがほとんど一杯であるという警告が再生されます。
- メールボックスが送信クォータ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警告が再生されます。ユーザの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 から、すべての削除済みメッセージを完全削除するオプションが提示されます。
- メールボックスが送信/受信クォータのサイズに達すると、次のようになります。
 - ユーザがメッセージを送信できなくなります。
 - メッセージを送信できないという警告が再生されます。
 - 身元不明の発信者が、ユーザにメッセージを残せなくなります。
 - 他のユーザからのメッセージに関しては、送信者への不達確認が生成されます。

- ユーザのメールボックス内に削除済みメッセージがある場合は、Connection から、すべての削除済みメッセージを完全削除するオプションが提示されます。必要に応じて、ユーザはメールボックスのサイズがクォータを下回るまで、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することもできます。

Cisco Unity Connection 8.x における配信不能メッセージに関するトラブルシューティング

まれに、発信者が意図した受信者にメッセージを配信できないことがあります。この場合のシステム動作は、送信者のタイプ、およびメッセージを配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 がメッセージを配信できない場合（たとえば、メッセージをアドレス指定する前に発信者が切断したり、受信者のメールボックスが削除されたなど）、そのメッセージは配信不能メッセージ同報リストに送信され、Connection は送信者に不達確認（NDR）を送信します。

次の場合、送信者は不達確認を受け取りません。

- 元のメッセージの送信者が、身元不明な発信者である。
- 送信者はユーザであるが、そのユーザは NDR を受け入れるよう設定されていない。
- ユーザのメールストアがオフラインである（この場合は、データベースが使用可能になると NDR が配信されます）。

ただし、元のメッセージが不正な形式の場合には、そのメッセージは配信不能メッセージ同報リストに送信されず、Connection によって MTA の不正メールフォルダ（UmssMtaBadMail）に格納されます。このフォルダは「不正なメールフォルダの監視（Monitor Bad Mail Folders）」タスクによって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。

Cisco Unity Connection 8.x においてメッセージが遅延しているように思われる

次のタスク 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原因のトラブルシューティングを行ってください。

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、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 8.x*』の「[Using Reports in Version 8.x](#)」の章の「[Generating and Viewing Reports in Version 8.x](#)」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/8x/serv_administration/guide/8xcucservagx.html にあります。
2. 『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[User Orientation in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章の「[Orientation Task List for Cisco Unity Connection 8.x Users](#)」の項の該当する情報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/8x/user_setup/guide/8xcucuwsx.html にあります。

Cisco Unity Connection 8.x で一部のメッセージが消失するように思われる

次のトラブルシューティングの手順を参照して、目的の受信者に配信されないメッセージを調査してください。

- 配信不能メッセージ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。「[配信不能メッセージが受信者に転送されない](#)」(P.13-4)を参照してください。
- ユーザのメールボックスが一杯でないことを確認します。「[ユーザのメールボックスが一杯である](#)」(P.13-3)を参照してください。
- 自分または別の管理者が、Cisco Unity 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。「[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、代わりにユーザが割り当てられていない](#)」(P.13-4)を参照してください。
- メッセージ エージング設定を確認します。『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Controlling the Size of Mailboxes in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章の「[Changing a Message Aging Policy](#)」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/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。
- メッセージにディスパッチ配信用のフラグが付けられている可能性があります。ユーザが、メッセージにディスパッチ配信のマークを付けるよう設定されたコールハンドラを受信する、同報リストのメンバーになっている場合、そのユーザがメッセージを受信しても、同報リストの他のメンバーがそのメッセージを受け取ることで、メッセージがメールボックスから削除されることがあります。『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Messaging in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章の「[Dispatch Messages in Cisco Unity Connection 8.x](#)」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/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。
- ユーザアカウントが、1 つ以上のメッセージタイプを別の SMTP アドレスにリレーするよう設定されているが、メッセージのリレーに失敗している可能性があります。「[Cisco Unity Connection がメッセージをリレーできない](#)」(P.13-5)を参照してください。

ユーザのメールボックスが一杯である

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 は次のどちらかの方法でメッセージを処理します。

- デフォルトでは、メールボックスの送信/受信クォータを超えているユーザに、身元不明の発信者がメッセージを送信しようとしても、Connection はメッセージを配信します。受信者のメールボックスが一杯であることを発信者に示すよう Connection を設定し、発信者がその受信者に対してメッセージを録音しないようにすることもできます (Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページで、[外部発信者のメッセージについてメールボックスの完全確認 (Full Mailbox Check for Outside Caller Messages)] チェックボックスをオンにします)。

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した時点では送信/受信クォータを超えていなかったが、メッセージを配信することでクォータを超えた場合、Connection はクォータにかかわらずメッセージを配信します。

- あるユーザが、メールボックスが送信/受信クォータを超えた別のユーザにメッセージを残そうとした場合、Connection ではそのユーザがメッセージを録音および送信できます。ただし、受信者のメールボックスが一杯の場合、その受信者はメッセージを受信できず、受信者のユーザ アカウントが、メッセージの配信に失敗したときに不達通知を送信するよう設定されている場合は、Connection がメッセージの送信者に不達通知を送信します。

受信者のメールボックスが、Connection ユーザがメッセージを録音した時点では送信/受信クォータを超えていなかったが、メッセージを配信することでクォータを超えた場合、Connection はクォータにかかわらずメッセージを配信します。

ユーザのボイス メールボックスが送信クォータを超えている場合に、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 は送信クォータを超えていることを通知し、送信者にメッセージの録音を許可しません。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。

読み取り配達証明と不達確認は、ユーザのクォータを超えているかどうかにかかわらず配信されます。

Connection のメールボックスが一杯にならないように、メッセージを迅速に処理するようにユーザを指導してください。配信不能同報リストに登録されているユーザには、配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

配信不能メッセージリストの確認を割り当てられているユーザのメールボックスが、送信/受信クォータを超えた場合、配信不能メッセージ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、配信不能メッセージリストのメンバーのうち少なくとも 1 人のユーザで、送信/受信クォータ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導してください。

配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ったメッセージは、配信不能メッセージ システム同報リストに名前のあるユーザに自動的に転送されます。その後、こ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。配信不能メッセージ同報リストのユーザに対して、配信不能メッセージを定期的に調べ、転送することの重要性を説明してください。



注意

配信不能メッセージリストの確認を割り当てられているユーザのメールボックスが、送信/受信クォータを超えた場合、配信不能メッセージ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、配信不能メッセージリストのメンバーのうち少なくとも 1 人のユーザで、送信/受信クォータ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導してください。

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必ず割り当ててください。

- 配信不能メッセージ同報リスト (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)
- オペレータ コール ハンドラ

- ガイダンス コール ハンドラ
- 終了案内のコール ハンドラ
- サンプル インタビュー コール ハンドラ

Cisco Unity Connection がメッセージをリレーできない

Cisco Unity Connection は、Cisco Unity Connection の管理のユーザに対する [メッセージアクション (Message Actions)] ページの設定を使用して、ユーザのために受信するさまざまなタイプのメッセージの処理方法を決定します。リレー動作では、特定のタイプのすべてのメッセージを別のメッセージ システムのリレー アドレス (企業の電子メール サーバなど) に送信するよう Connection に指定し、保存とユーザ アクセスを行えるようになります。

ユーザ用に設定されたリレー アドレスが、システム上で設定されたユーザの SMTP プロキシアドレスのいずれかと一致する場合、Connection は配信ループの発生を防止するため、メッセージをリレー アドレスにリレーしません。Connection がメッセージをプロキシアドレスにリレーしている場合、そのプロキシアドレスが同じ Connection メールボックスに解決される可能性があり、そのメールボックスは元のメッセージをリレーしたものであると、無限ループが発生してしまいます。

メッセージ リレー用にリレー アドレスを設定する際は、宛先メールボックスの正確な電子メールアドレス (alias@mailserver などのように) を使用することを推奨します。

メッセージの音声 Outlook Web Access で再生できない

Cisco Unity Connection がメッセージを Microsoft Exchange サーバにリレーするように設定されていると ([メッセージをリレー (Relay the Message)] アクションまたは [メッセージを受信してリレー (Accept and Relay the Message)] アクションを使用)、Outlook Web Access で Exchange メールボックスにアクセスするユーザが、メッセージ音声を再生できないことがあります。この状態が発生すると、メッセージ ヘッダには、メッセージに音声添付ファイルがあることが示されていても、ユーザはメッセージを開いたときにその添付ファイルを表示または再生できなくなります。Microsoft Exchange 2007 でこの問題を解決するための方法については、Microsoft Knowledge Base の記事 954684 を参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x で長さが 30 秒を超えるメッセージを録音できない場合のトラブルシューティング

30 秒を超える長さの音声メッセージを録音できない場合は、Cisco Unity Connection のライセンス ファイルで LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグが有効なことを確認してください。次の手順に従ってください。

LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグがライセンス ファイルで有効であることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[ライセンス (Licenses)] を選択します。

- ステップ 2** [ライセンス (Licenses)] ページの [ライセンス カウント (License Count)] で、[30 秒を超えるボイス メッセージを許可 (Voice Message Recordings Longer Than 30 Seconds Allowed)] (LicMaxMsgRecLenIsLicensed) の値が [はい (Yes)] に設定されていることを確認します。
-



CHAPTER 14

Cisco Unity Connection 8.x における IMAP クライアントおよび ViewMail for Outlook に関するトラブルシューティング

IMAP クライアントおよび Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook で発生する可能性のある問題については、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるパスワード変更の問題に関するトラブルシューティング」 (P.14-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における IMAP 電子メール クライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAP を設定していない場合)」 (P.14-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における IMAP 電子メール クライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAP を設定している場合)」 (P.14-2)
- 「IMAP クライアントから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection 8.x で受信できない」 (P.14-3)
- 「メッセージを Cisco Unity Connection 8.x ボイス メールボックスではなく電子メール アカウントで受信する」 (P.14-5)
- 「ViewMail for Outlook 使用時にメッセージがときどき破損する」 (P.14-5)
- 「Cisco Unity Connection 8.x に ViewMail for Outlook フォームが表示されない」 (P.14-6)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の IMAP クライアントの問題に対する診断トレースの使用」 (P.14-6)

Cisco Unity Connection 8.x におけるパスワード変更の問題に関するトラブルシューティング

ユーザが、Messaging Assistant の Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワードを変更する場合は、IMAP 電子メール クライアント アプリケーションでもパスワードを更新し、その後もクライアントが Connection にアクセスしてボイス メッセージを取得できるようにする必要があります。

Cisco Unity Connection 8.x における IMAP 電子メール クライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAP を設定していない場合)

ユーザが IMAP クライアントにサインインできない場合や、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、次の可能性が考えられます。

- IMAP クライアント アプリケーションから Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワードの入力を求められたが、入力したパスワードが受け入れられない場合は、次の可能性があります。
 - Cisco Unity Connection ユーザ アカウントは、不正なサインイン試行回数が多すぎたため、ロックされている。
 - Connection ユーザ アカウントが、管理者によりロックされている。
 - Connection ユーザのパスワード期限が切れている。
 - Connection ユーザ アカウントで、ユーザが新規パスワードを指定する必要があることが設定されている。
 - Connection ユーザが間違っパスワードを入力している。

Messaging Assistant または Messaging Inbox へのアクセスが許可されたサービス クラスに属しているユーザは、Cisco PCA へのサインインを試行できますが、Cisco PCA からはサインイン試行が失敗した理由を示すエラー メッセージが表示されます。Messaging Assistant または Messaging Inbox へアクセスできないユーザは、管理者に問い合わせる必要があります。

- 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、[インターネット電子メールの設定 (IMAP) (Internet E-mail Settings (IMAP))] ページの [パスワードの保存 (Remember Password)] 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。このオプションがオンになっていて、ユーザのパスワードが期限切れか、変更されたか、またはロックされている場合、Microsoft Outlook はユーザに Cisco PCA パスワードの入力を求めません。その結果、ユーザは Connection からボイス メッセージを受信できず、Outlook はユーザ名とパスワードを要求します。

Cisco Unity Connection 8.x における IMAP 電子メール クライアントのサインインの問題に関するトラブルシューティング (LDAP を設定している場合)

LDAP 認証を使用している場合に IMAP 電子メール クライアントで Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスする場合や、統合されたユーザを LDAP で認証できない場合は、次の可能性が考えられます。

- Active Directory を使用している場合は、認証用を使用しているサーバがグローバル カタログ サーバであること、およびポート 3268 (LDAP サーバと Connection サーバの間で送信されるデータの暗号化に SSL を使用していない場合) またはポート 3269 (SSL を使用している場合) を使用していることを確認します。認証設定は、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [LDAP] > [LDAP 認証 (LDAP Authentication)] ページにあります。

[LDAP 認証 (LDAP Authentication)] ページで値を変更した場合、IMAP クライアントが Connection にアクセスするときは、Cisco Unity Connection Serviceability の Connection IMAP サーバ サービスを再起動します。他の Web アプリケーション (Cisco Personal Communications Assistant など) が Connection にアクセスするときは、サーバを再起動します。

- グローバル カタログ サーバをすでに使用している (または Active Directory を使用していない) にもかかわらず問題が発生する場合は、IMAP 電子メール クライアントにサインインできないアカウントを使用して Cisco PCA にサインインしてみます。
 - この試行が失敗する場合、考えられる原因は 2 つあります。つまり、[LDAP 認証 (LDAP Authentication)] ページでの指定に誤りがあるか、LDAP サーバ上のユーザ クレデンシャルに問題があるか (パスワードが期限切れになっている、ユーザが誤ったパスワードを指定しているなど) のいずれかです。
 - この試行が成功する場合、LDAP サーバと Connection サーバの間で送信されるデータの暗号化に SSL を使用しているときは、SSL 証明書に問題があることが考えられます。これを確認するには、SSL を使用できるようにするチェックボックスをオフにし、ポートを 3268 に変更して、Cisco Unity Connection Serviceability の Connection IMAP サーバ サービスを再起動してから、再試行します。

IMAP クライアントから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection 8.x で受信できない

ユーザが Cisco Unity Connection サーバ経由で IMAP クライアントからメッセージを送信できない場合は (たとえば、メッセージが Outbox に残っていて、SMTP エラーがクライアントに表示されたか、ユーザが不達確認 (NDR) を受信した場合)、次の可能性が考えられます。

- Connection が、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > Cisco Unity Connection の管理の [サーバ (Server)] ページで、信頼されない IP アドレスからのクライアント接続を許可するよう設定されていない場合は、クライアントの IP アドレスが、Connection の IP アドレス アクセス リストに含まれている必要があります。[「IP アドレス アクセス リストの確認」 \(P.14-4\)](#) を参照してください。
- Connection が、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > Connection の管理の [サーバ (Server)] ページで、信頼されない IP アドレスからのクライアント接続を許可するよう設定されている場合は、このページの他の 2 つの設定が、IMAP クライアントのメッセージ送信機能に影響を与える可能性があります。
 - [信頼されていない IP アドレスからの認証を要求する (Require Authentication From Untrusted IP Addresses)] チェックボックスがオンになっている場合、クライアントは発信 SMTP サーバで認証するよう設定されている必要があります。
 - [信頼されていない IP アドレスからのトランスポート層セキュリティ (Transport Layer Security From Untrusted IP Addresses)] フィールドが [必須 (Required)] に設定されている場合、クライアントは Connection サーバに接続する際に Secure Sockets Layer (SSL) を使用するよう設定されている必要があります。
- メッセージの送信者の電子メール アドレスは、次のように Connection で設定されたプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスと完全に一致している必要があります。
 - メッセージが Connection サーバで認証された IMAP クライアントから送信される場合、電子メール アドレスは、Connection の管理でユーザの [ユーザの基本設定 (User Basics)] ページに表示されるプライマリ SMTP アドレスか、[SMTP プロキシ アドレス (SMTP Proxy Addresses)] ページに設定される SMTP プロキシ アドレスのいずれかと、完全に一致している必要があります。

- メッセージが Connection サーバで認証されていない IMAP クライアントから送信される場合、電子メール アドレスは、Connection サーバのすべてのユーザに対して設定されている、プライマリ アドレスまたはプロキシ アドレスと一致している可能性があります。
- メッセージ受信者の電子メール アドレスは、Connection ユーザ用に設定されているプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスか、VPIM 連絡先用に設定されている SMTP プロキシ アドレスと一致している必要があります。一致するものが見つからない場合、Connection はメッセージを SMTP スマート ホストにリレーするか、NDR を送信者に送信します。これは、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [一般的な設定 (General Configuration)] ページにある [受信者が見つからない場合 (When a recipient can not be found)] 設定で選択されたオプションに応じて決定されます。デフォルトでは、Connection は NDR を送信します。
- メッセージが、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP サーバ設定 (SMTP Server Configuration)] ページで設定されているメッセージごとの最大長または受信者数を上回っています (デフォルトでは、最大許容メッセージ長は 10 MB です)。
- ネットワーク接続に問題があるか、アクセスがファイアウォールによりブロックされているため、IMAP クライアントが Connection SMTP サーバに到達できません。

こうしたエラーの多くでは、IMAP クライアントがメッセージを Connection サーバに送信しようとしたときに、SMTP エラーを表示することがあります。このエラーには、エラー コードとテキスト説明が含まれ、問題の原因の絞り込みに役立ちます。クライアント アプリケーションが SMTP エラーをユーザに表示しない場合や、上記の原因を調べた後でも問題を確認できていない場合は、SMTP および MTA マイクロトレース (全レベル) が SMTP 接続とメッセージ転送に関連する問題の診断に役立ちます。ログを調べるときは、最初に SMTP ログを調べてから、MTA ログを確認してください (SMTP サービスは、クライアントを認証し、メッセージを受信します。MTA サービスはメッセージを処理し、正しい Connection ユーザまたは連絡先にアドレス指定します)。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

IP アドレス アクセス リストの確認

信頼されない IP アドレス リストからの接続を許可しない場合は、各クライアントの IP アドレスを IP アクセス リストに設定し、[接続を許可する (Allow Connection)] チェックボックスをオンにする必要があります。アクセス リストが正しく設定されていない場合、クライアントは接続拒否を示す SMTP エラー コード 5.5.0 を表示します。IP アドレス アクセス リストを確認および更新するには、次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection の IP アドレス アクセス リストの確認方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] を展開し、[サーバ (Server)] を選択します。
- ステップ 2** [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[IP アドレス アクセス リストの検索 (Search IP Address Access List)] を選択します。
- ステップ 3** IMAP クライアントで使用中の IP アドレスがリストにエントリとして表示され、[接続を許可する (Allow Connection)] 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 4** 新しい IP アドレスをリストに追加するには、[新規追加 (Add New)] を選択します。
- ステップ 5** [アクセス IP アドレスの新規作成 (New Access IP Address)] ページで IP アドレスを入力します。すべての IP アドレスと一致する * (アスタリスク) を 1 つ入力することもできます。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。

- ステップ 7** [アクセス IP アドレス (Access IP Address)] ページで、[接続を許可する (Allow Connection)] チェックボックスをオンにして、**ステップ 4** で入力した IP アドレスからの接続を許可します。この IP アドレスからの接続を拒否するには、このチェックボックスをオフにします。
- ステップ 8** [アクセス IP アドレス (Access IP Address)] ページで変更を行った場合は、[保存 (Save)] を選択します。

メッセージを Cisco Unity Connection 8.x ボイス メールボックスではなく電子メール アカウントで受信する

ユーザが、Cisco Unity Connection メールボックスではなく、社内または他の電子メール アドレスのアカウントでボイス メッセージを予期せず受信した場合は、次の可能性が考えられます。

- メッセージ受信者の電子メール アドレスは、Connection ユーザ用に設定されているプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスか、VPIM 連絡先用に設定されている SMTP プロキシアドレスと一致している必要があります。こうした一致するものが見つからず、Connection がメッセージを SMTP スマート ホストにリレーするように設定されている場合、メッセージは該当する電子メール アドレスにリレーされます。メッセージの受信者が、該当する電子メール アドレス用のプロキシ SMTP アドレスを設定していることを確認します。『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection*』Release 8.x (http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/user_mac/guide/8xcucmacx.html) の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章にある「SMTP Proxy Addresses in Cisco Unity Connection 8.x」の項を参照してください。
- ユーザの電子メール プロファイルに Exchange アカウントがある場合、Outlook の [Exchange キャッシュ モードの設定 (Cached Exchange Mode setting)] が有効になっている必要があります。
- 受信者のメッセージアクションが、特定のタイプのメッセージ (ボイス、電子メール、ファクス、または送信確認) を社内の電子メール アドレスでユーザにリレーするように設定されている場合、これは予想どおりの動作です。

ViewMail for Outlook 使用時にメッセージがときどき破損する

ユーザの電子メール プロファイルに Exchange アカウントがあり、ユーザが ViewMail for Outlook を使用している場合は、次の断続的な問題が発生する可能性があります。

- ViewMail for Outlook を使用してボイス メッセージに応答する際に、受信者が再生不能な破損したボイス メッセージを受け取る。
- ViewMail for Outlook を使用してコメント付きのボイス メッセージを別の Connection ユーザへ転送する際に、受信者にはそのコメントしか聞こえず、メッセージ本体が聞こえない。
- ViewMail for Outlook を使用してボイス メッセージを別の Connection ユーザへ転送する際に、メッセージが受信者の Connection メールボックスではなく、受信者の Exchange メールボックスに転送される。しかも、メッセージが破損していて再生できないことがあります。

これらの問題を解決するには、Outlook で [Exchange キャッシュ モードの設定 (Cached Exchange Mode setting)] を有効にします。

Cisco Unity Connection 8.x に ViewMail for Outlook フォームが表示されない

ViewMail をユーザのワークステーションにインストール後、Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook フォームが表示されない場合は、次のことを確認してください。

- 新しいメッセージだけがフォームを使用して表示される。ViewMail のインストール前にユーザのメールボックスにあったメッセージは、フォームを使用して表示されません。
- ViewMail のインストール後、Outlook を終了して再起動する必要があります。ユーザが PDA デバイスの同期プログラムを実行している場合は、Outlook がシャットダウンしても、Outlook.exe プロセスが完全に終了していない可能性があります。その場合は、同期プログラムを終了して Outlook を再起動します。
- ViewMail フォームが Outlook で無効になっている。Outlook でフォームが無効になっているかどうか確認するには、[ヘルプ (Help)] > [Microsoft Office Outlook のバージョン情報 (About Microsoft Office Outlook)] > [使用できないアイテム (Disabled Items)] を選択して、vmoexchangeextension.dll がリストに含まれているかどうかを確認します。

Cisco Unity Connection 8.x の IMAP クライアントの問題に対する診断トレースの使用

次の項を参照してください。

- 「[ユーザ ワークステーション上の ViewMail for Outlook からの診断情報の収集](#)」(P.14-6)
- 「[IMAP クライアントの問題に対する Cisco Unity Connection サーバ上での診断情報の収集](#)」(P.14-7)

ユーザ ワークステーション上の ViewMail for Outlook からの診断情報の収集

ViewMail for Outlook フォームに関する問題をトラブルシューティングするには、ユーザ ワークステーション上で診断を有効にします。

ワークステーションで ViewMail for Outlook 診断を有効にし、ログ ファイルを表示する方法

- ステップ 1** ユーザ ワークステーションの [Outlook ツール (Outlook Tools)] メニューで、[Outlook オプションの ViewMail (ViewMail for Outlook Options)] を選択します。
- ステップ 2** [診断 (Diagnostics)] タブを選択します。
- ステップ 3** 次の診断を有効にします。
 - VMO Outlook 拡張機能の診断を有効にする (Enable VMO Outlook Extension Diagnostics)
 - VMO マルチメディアの診断を有効にする (Enable VMO Multimedia Diagnostics)
- ステップ 4** 問題がセキュア メッセージや電話を介した録音と再生に関連している場合、次の診断を有効にします。
 - VMO 電話録音/再生の診断を有効にする (Enable VMO Telephone Record/Playback Diagnostics)
 - VMO HTTP の診断を有効にする (Enable VMO HTTP Diagnostics)
- ステップ 5** [OK] を選択します。

ステップ 6 問題を再現します。

ステップ 7 生成されたログ ファイルを確認します。このファイルは C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\Cisco Systems\VMO\1.0\Logs フォルダにあります。

IMAP クライアントの問題に対する Cisco Unity Connection サーバ上での診断情報の収集

Cisco Unity Connection トレースを使用すると、IMAP クライアントの問題をサーバ側からトラブルシューティングできます。

次のマイクロ トレースを有効にして、IMAP クライアントの問題をトラブルシューティングしてください。

- SMTP (全レベル)
- MTA (全レベル)
- CuImapSvr (全レベル)
- CsMalUmss (全レベル)
- CML (全レベル)

診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。



CHAPTER 15

Cisco Unity Connection 8.x における文字変換サービス (SpeechView) のトラブルシューティング

SpeechView の問題のトラブルシューティングについては、次の各項を参照してください。

- 「[SpeechView をトラブルシューティングするためのタスク リスト](#)」 (P.15-1)
- 「[Connection SpeechView Processor および Connection SMTP サーバ サービスが実行されていることの確認](#)」 (P.15-3)
- 「[SMTP テストを使用した発信および着信 SMTP パスの確認](#)」 (P.15-4)
- 「[変換通知のトラブルシューティング](#)」 (P.15-6)
- 「[テキストに変換できないメッセージ](#)」 (P.15-6)
- 「[診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング](#)」 (P.15-7)

SpeechView をトラブルシューティングするためのタスク リスト

必要に応じて、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

基本的な設定に関する問題

1. Cisco Unity Connection の管理の警告またはエラーを確認します。
 - [システム設定 (System Settings)] > [ライセンス (Licenses)] ページを確認します。ライセンス違反がある場合は、このページにエラーが表示されます。[ライセンス カウント (License Count)] に表示されている SpeechView ユーザの数を確認し、SpeechView の使用状況が適切であることを確認します。ライセンスに関する問題の詳細については、「[Cisco Unity Connection 8.x におけるライセンスのトラブルシューティング](#)」の章を参照してください。
 - [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページを確認します。これらのページに表示される警告やエラー メッセージの多くにも問題の解決方法が示されています。
2. [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページの [有効 (Enabled)] チェックボックスが有効であることを確認します。

3. [ボイス メッセージの文字変換 (SpeechView) を提供する (Provide Transcriptions of Voice Messages (SpeechView))] オプションが有効なサービス クラスに、ユーザが属していることを確認します。
4. ユーザが [ボイス メッセージの文字変換を送信 (Send Transcriptions of Voice Messages)] の設定が有効な通知デバイスを所有していることを確認します。

プロキシ サーバに関する問題

5. プロキシ サーバを経由して文字変換サービスにアクセスする場合は、プロキシ サーバをトラブルシューティングします。
 - a. Cisco Unity Connection Serviceability で、Voice Network Map ツールを使用してデジタル ネットワークの状態を確認します。『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 8.x*』の「[Understanding the Voice Network Map Tool in Version 8.x](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/serv_administration/guide/8xcucservagx.html)」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/8x/serv_administration/guide/8xcucservagx.html にあります。
 - b. プロキシ サーバとして指定されたサーバが、文字変換サービスをアドバタイズするように設定されていることを確認します。
 - c. プロキシ サーバでこのタスク リストを続行します。

文字変換サービスの設定に関する問題

6. 文字変換サービスの登録が失敗、またはタイムアウトする場合は、登録タスクの実行結果のウィンドウで、具体的なエラー メッセージを確認します。
7. 登録が成功している場合は、[テスト (Test)] ボタンを使用して文字変換サービスの設定をトラブルシューティングします。
 - a. Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページを表示します。
 - b. [テスト (Test)] ボタンを選択します。
 - c. テスト タスクの実行結果を表示し、具体的な警告およびエラー メッセージを確認します。
8. 上記で実行したテストが失敗し、それまでは正常に動作していた文字変換サービスが突然停止した場合は、[再登録 (Reregister)] ボタンを使用して外部の文字変換サービスの登録を再構築します。
 - a. Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページを表示します。
 - b. [再登録 (Reregister)] ボタンを選択します。
新しいウィンドウに結果が表示されます。通常、登録のプロセスには数分間かかります。
 - c. 登録タスクの実行結果を表示し、具体的な警告およびエラー メッセージを確認します。
9. Connection Serviceability で、Connection SpeechView Processor および Connection SMTP サーバ サービスが実行中であることを確認します。「[Connection SpeechView Processor および Connection SMTP サーバ サービスが実行されていることの確認](#)」(P.15-3) を参照してください。
10. SMTP テストを実行し、メッセージが Connection から組織外の外部の電子メール アカウントに正常に送信されることを確認します。この SMTP テストは、登録の問題がサードパーティの文字変換サービスへの接続パスに起因するものかどうかを確認したい場合に役立ちます。「[SMTP テストを使用した発信および着信 SMTP パスの確認](#)」(P.15-4) を参照してください。

11. SpeechView アクティビティ要約レポートを生成し、変換したテキストが Connection サーバに到達していることを確認します。詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 8.x*』の「[Using Reports in Version 8.x](#)」の章の「[Generating and Viewing Reports in Version 8.x](#)」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/8x/serv_administration/guide/8xcuc_servagx.html にあります。

ユーザの希望に関する問題

12. 問題のメッセージが、テキストに変換される種類のメッセージであることを確認します。次の種類のメッセージは、テキストに変換されません。

- プライベート メッセージ
- ブロードキャスト メッセージ
- ディスパッチ メッセージ

セキュア メッセージは、ユーザが、[セキュア メッセージの文字変換を許可する (Allow Transcriptions of Secure Messages)] オプションが有効なサービス クラスに属している場合にのみテキストに変換されます。

13. 問題のメッセージが、ユーザによってすでに消去されていないことを確認します。変換されたテキストをサードパーティの文字変換サービスから受信する場合、当該のテキストは元のボイス メッセージに添付されます。変換テキストを文字変換サービスから受信する前にボイス メッセージを削除すると、当該のテキストは削除されたメッセージに添付されます。これは新しいメッセージとは見なされず、通知デバイスに送信されません。



- (注) ユーザが、削除したメッセージを削除済みアイテム フォルダに移動するよう設定されているサービス クラスに属している場合、ユーザは変換されたテキストを IMAP クライアントの削除済みアイテム フォルダで確認できます。

14. 文字変換サービスがメッセージの変換テキストを提供できない場合、ユーザは、変換テキストを提供できないためメッセージを聞くには Connection にコールするよう知らせるメッセージを受信します。詳細については、「[テキストに変換できないメッセージ](#)」(P.15-6) を参照してください。

変換通知に関する問題

15. 通知デバイスの設定をトラブルシューティングします。「[変換通知のトラブルシューティング](#)」(P.15-6) を参照してください。

トレースの有効化と Cisco TAC への連絡

16. この章に示すすべてのトラブルシューティングのステップを実行しても問題が継続する場合は、トレースを有効にして Cisco Technical Assistance Center (TAC) にお問い合わせください。「[診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング](#)」(P.15-7) を参照してください。

Connection SpeechView Processor および Connection SMTP サーバ サービスが実行されていることの確認

Connection SpeechView Processor サービスは、Connection クラスタ サーバ ペアの実行中のプライマリ サーバでのみ実行される必要があります。

Connection SMTP サーバ サービスは、Connection クラスタ サーバ ペアの両方のサーバで実行される必要があります。

次の手順に従ってください。

Connection SpeechView Processor および Connection SMTP サーバ 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、[Tools] メニューの [Service Management] を選択します。
 - ステップ 2** [Control Center – Feature Services] ページの [Optional Services] で、[Connection SpeechView Processor] サービスを探します。
 - ステップ 3** ConnectionSpeechView Processor サービスのアクティベート ステータスが [Activated] であることを確認します。アクティベート ステータスが [Deactivated] になっている場合は、[Activate] を選択します。
 - ステップ 4** ConnectionSpeechView Processor サービスのサービス ステータスが [Started] であることを確認します。サービス ステータスが [Stopped] になっている場合は、[Start] を選択します。
 - ステップ 5** Connection SMTP サーバ サービスのアクティベート ステータスが [Activated] であることを確認します。アクティベート ステータスが [Deactivated] になっている場合は、[Activate] を選択します。
 - ステップ 6** Connection SMTP サーバ サービスのサービス ステータスが [Started] であることを確認します。サービス ステータスが [Stopped] になっている場合は、[Start] を選択します。
 - ステップ 7** Connection クラスタを使用している場合は、[ステップ 5](#) および [ステップ 6](#) をセカンダリ サーバで繰り返します。
-

SMTP テストを使用した発信および着信 SMTP パスの確認

SMTP テストは、指定された電子メール アドレスにテスト メッセージを送信する CLI コマンドです。テスト メッセージを受信した電子メール アカウントにアクセスし、件名に変更を加えずにテスト メッセージを返信します。Cisco Unity Connection サーバでメッセージが受信されるとテストは成功です。このテストで成功、または失敗した箇所から、問題の原因が SMTP 設定の発信側にあるのか、または着信側にあるのかを絞り込むことができます。

SMTP テストを実行し発信および着信 SMTP パスを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバで Command Line Interface (CLI; コマンドライン インターフェイス) コマンド `run cuc smtpstest <email address>` を実行します。電子メール アドレスは、組織外のアドレスを使用します。

たとえば、「run cuc smtpstest johndoe@isp.com」と入力します。



(注) CLI コマンドの使用方法については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』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 から入手できます。

- ステップ 2** [ステップ 1](#) で使用した電子メール アカウントにサインインします。

- ステップ 3** ステップ 1 で指定した電子メール アドレスに発信メッセージが到達していない場合は、次のサブステップを実行して問題をトラブルシューティングします。
- Connection の管理で SMTP スマート ホストが設定されていることを確認します。詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Configuring Transcription \(SpeechView\) in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章の「Configuring the Cisco Unity Connection Server to Relay Messages to a Smart Host」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/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。
 - CLI コマンド `utils network ping <smarthost>` を使用して、Connection がスマート ホストに到達できることを確認します。
 - スマート ホストがメッセージを Connection サーバから外部にルーティングするように設定されていることを確認します。
 - スマート ホスト サーバのログイン設定を確認します。
- ステップ 4** ステップ 1 で指定した電子メール アドレスでメッセージが正常に受信できるようになるまで、ステップ 1 からステップ 3 を繰り返します。
- ステップ 5** テスト メッセージに返信します。件名は変更しないでください。
- ステップ 6** CLI テストで着信返信メッセージを受信できない場合は、次のサブステップを実行して問題をトラブルシューティングします。
- Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] > [SpeechView 文字変換サービス (Transcription Service for SpeechView)] ページ上の [着信 SMTP アドレス (Incoming SMTP Address)] フィールドに入力した電子メール アドレスが正しくルーティングされていることを確認します。これは、使用している電子メール インフラストラクチャにより、Connection サーバ ドメインの「stt-service」アカウントにルーティングされる必要があります。

たとえば、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [サーバ (Server)] > [SMTP ドメイン (SMTP Domain)] ページの Connection SMTP ドメインが「connection.example.com」で、[着信 SMTP アドレス (Incoming SMTP Address)] が「transcriptions@example.com」の場合、電子メール システムは transcriptions@example.com を stt-service@connection.example.com にルーティングするように設定されている必要があります。
 - Connection SMTP サーバ コンポーネント ログ ファイルを確認し、メッセージが Connection に到達しているかどうかを確認します。SMTP ログは `diag SMTP *.uc` に格納されています。ログ ファイルに「不明なクライアント接続が拒否されました (untrusted client connection refused)」というメッセージがある場合は、Connection で使用中の電子メール システムからの着信トラフィックを信頼するように設定する必要があります。

Connection で使用中の電子メール システムからの着信トラフィックを信頼するように設定する方法の詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Configuring Transcription \(SpeechView\) in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章の「Configuring the Cisco Unity Connection Server to Accept Messages From Your Email System」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/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。
 - 電子メール インフラストラクチャのログ ファイルを確認し、原因の他のヒントを探します。
- ステップ 7** テスト メッセージの返信を受信できるようになるまで、ステップ 5 からステップ 6 を繰り返します。

- ステップ 8** テストの失敗が続く場合は、トレースと有効にし Cisco TAC にお問い合わせください。「[診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング](#)」(P.15-7) を参照してください。

変換通知のトラブルシューティング

次の手順に従ってください。変換通知に関する問題は、次の手順のいずれかにより解決される場合があります。手順は、解決の可能性が高い順に記しています。各手順を実行したら、変換通知を再度テストし、問題が解決されていない場合は次の手順に進んでください。

変換通知に関する問題をトラブルシューティングする方法

- ステップ 1** 「[SpeechView をトラブルシューティングするためのタスク リスト](#)」(P.15-1) のステップ 1. ~ 14. に従って、メッセージがテキストに変換されていることを確認します。
- ステップ 2** Cisco Unity Connection の管理のユーザ アカウントの [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、SMS または SMTP 通知デバイスの [ボイス メッセージの文字変換を送信 (Send Transcriptions of Voice Messages)] の設定が有効であることを確認します。
- ステップ 3** メッセージがセキュア メッセージの場合は、セキュア メッセージの変換テキストを通知デバイスに送信することを許可するサービス クラスにユーザが属していることを確認します。
- ステップ 4** 次のサブステップを実行して、SMS または SMTP 通知デバイスが変換対象以外のメッセージを受信できるかどうかを確認します。
- デバイスが [すべてのボイス メッセージ (All Voice Messages)] をユーザに通知するよう設定されていることを確認します。
 - ユーザにボイス メッセージを送信します。
 - デバイスが通知を受信しない場合は、「[Cisco Unity Connection 8.x における通知デバイスに関するトラブルシューティング](#)」を参照し、トラブルシューティングに関する詳細な情報を確認してください。
- ステップ 5** ここに示した手順で問題が解決しない場合は、トレースを有効にして Cisco TAC にお問い合わせください。「[診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング](#)」(P.15-7) を参照してください。

テキストに変換できないメッセージ

録音が開き取りにくい場合、または送信者が使用した言語が文字変換サービスのサポート対象外である場合、サードパーティの文字変換サービスにおけるメッセージのテキスト変換に問題が発生する場合があります。このような場合は、Connection にコールしてメッセージを聞くよう推奨する変換テキストが返されます。

診断トレースを使用した SpeechView のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection トレースを使用して、SpeechView の音声のテキスト変換機能に関する問題をトラブルシューティングすることができます。

SpeechView の問題をトラブルシューティングするには、次のマイクロ トレースを有効にします。

- MTA (レベル 10、11、12、13)
- SMTP (全レベル)
- SttClient (全レベル)
- SttService (全レベル)
- SysAgent (レベル 10、11、12、16)
- Notifier (レベル 16、21、25、30) : 通知デバイスの配信に関する問題をトラブルシューティングしている場合。

診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。



CHAPTER 16

Cisco Unity Connection 8.x における検索とアドレス指定に関する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 8.x におけるディレクトリ ハンドラの検索に関するトラブルシューティング」 (P.16-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング」 (P.16-2)
- 「トレースを使用した、Cisco Unity Connection 8.x での通話中に使用されるサーチ スペースの確認」 (P.16-4)

Cisco Unity Connection 8.x におけるディレクトリ ハンドラの検索に関するトラブルシューティング

発信者から、ディレクトリ ハンドラで 1 人以上のユーザを検索できないとの報告があった場合は、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。次の原因が考えられます。

- そのユーザが、電話帳に登録されるよう設定されていない。Cisco Unity Connection の管理で、各ユーザの [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページにある [ディレクトリに登録 (List in Directory)] を確認するか、一括編集を使用して複数のユーザの設定を同時に設定してください。
- ディレクトリ ハンドラの検索範囲に、そのユーザが含まれていない。「ディレクトリ ハンドラの検索範囲でユーザが検索されない」 (P.16-1) を参照してください。
- 音声対応ディレクトリ ハンドラの場合、音声認識エンジンがその名前を認識できていない。「Cisco Unity Connection 8.x で、ボイス コマンドは認識されるが、名前が認識されない」 (P.21-3) を参照してください。

ディレクトリ ハンドラの検索範囲でユーザが検索されない

発信者が、特定のユーザをディレクトリ ハンドラで検索できない場合は、Cisco Unity Connection の管理の [ディレクトリ ハンドラの基本設定の編集 (Edit Directory Handler Basics)] ページで、ディレクトリ ハンドラの検索範囲を確認してください。電話機のディレクトリ ハンドラの検索範囲は、サーバ全体、特定のサービス クラス、システム同報リストまたはサーチ スペース、または発信者がディレ

クトリ ハンドラに接続した時点での通話のサーチ スペースのいずれかに設定できます。音声対応ディレクトリ ハンドラの検索範囲は、サーバ全体、特定のサーチ スペース、または発信者がディレクトリ ハンドラに接続した時点での通話のサーチ スペースのいずれかに設定できます。

検索範囲がサーバ全体に設定されている場合は、そのユーザがディレクトリ ハンドラが存在するサーバをホームとしていないと、ディレクトリ ハンドラから検索できません。

検索範囲が特定のサービス クラス、システム同報リスト、またはサーチ スペースに設定されている場合は、**Connection** の管理を使用して、対象ユーザがそのサービス クラス、同報リスト、またはサーチ スペースに属すパーティションに属しているかどうかを調べてください。

検索範囲が、通話からサーチ スペースを継承するよう設定されている場合は、発信者がディレクトリ ハンドラ内のユーザに接続できないときに、どの検索範囲が使用されているかを確認してください。通話がシステムに接続された方法と、その経路によっては、検索範囲が通話ごとに異なったり、通話中に変化することがあります。トレースを使用して、継承された検索範囲を確認する方法については、「[トレースを使用した、Cisco Unity Connection 8.x での通話中に使用されるサーチ スペースの確認](#)」(P.16-4) を参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング

メッセージのアドレス指定では、新しいメッセージを作成するときに、該当する受信者を選択可能な状態になっている必要があります。ユーザから、メッセージのアドレス指定に問題があると報告があった場合は、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。次の各項を参照してください。

- 「ユーザが該当する受信者にアドレス指定できない」(P.16-2)
- 「ユーザがシステム同報リストにアドレス指定できない」(P.16-3)
- 「ユーザが内線番号でアドレス指定したときに予期しない結果が返される」(P.16-3)



(注)

VPIM ロケーションまたは別のデジタル ネットワーク化された Cisco Unity Connection ロケーションのリモート受信者に関する、メッセージアドレス指定のトラブルシューティングの詳細については、「[Cisco Unity Connection 8.x におけるネットワークングに関するトラブルシューティング](#)」の章を参照してください。

ユーザが該当する受信者にアドレス指定できない

ユーザがメッセージをアドレス指定しようとしたときに、1 人以上の該当する受信者を検索できない場合は、その受信者ユーザまたは連絡先アカウントが存在するかどうか、およびユーザが入力した名前のスペルまたは内線番号が正しいかどうかを、最初に確認してください。

ユーザが、VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID と受信者のメールアドレスで構成される番号を入力するか、メールアドレスの数字と VPIM ロケーションの表示名を発音して（「5、5、Seattle オフィス (five five at Seattle office)」など）、VPIM ロケーションにメッセージをブライントアドレス指定しようとした場合は、Cisco Unity Connection の管理の [VPIM ロケーション (VPIM Location)] ページにある [ブライントアドレス宛先検索を許可する (Allow Blind Addressing)] チェックボックスを調べて、その VPIM ロケーションに対してブライントアドレス宛先が有効になっていることを確認してください。

受信者のアカウントが存在し、ユーザの検索基準に適合しているか、ブライントアドレス指定が有効になっていることを確認しても、ユーザが該当する受信者にアドレス指定できない場合、一般的な原因は、ユーザの検索範囲に対象ユーザのパーティション、VPIM 連絡先、または VPIM ロケーションが

含まれていないことです。VPIM 連絡先パーティションが、連絡先が属す VPIM ロケーションのパーティションと一致していない場合は、メッセージのアドレス指定に使用した方法、およびパーティションと検索範囲の設定によって、検索結果が異なります。ユーザがメッセージの宛先として、VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID とリモートユーザのメールアドレスを入力するか、音声認識ユーザが名前とロケーションを発音することで（「Seattle の John Smith (John Smith in Seattle)」など）、VPIM メールボックスを指定した場合は、VPIM ロケーションのパーティションに基づいてアクションが許可または拒否されます。ただし、名前のスペルを使用するか、連絡先のローカル内線番号を入力することでユーザが VPIM 連絡先をアドレス指定した場合、または音声認識ユーザがロケーションなしで連絡先の名前を発音（「John Smith」など）した場合、VPIM ロケーションのパーティションがユーザの範囲から外れているかどうかにかかわらず、VPIM 連絡先のパーティションに基づいてアクションが許可または拒否されます。

ユーザがシステム同報リストにアドレス指定できない

ユーザがメッセージをシステム同報リストにアドレス指定できない場合は、次の原因が考えられます。

- ユーザが、Cisco Unity Connection の管理の [サービス クラス (Class of Service)] > [サービス クラスの編集 (Edit Class of Service)] ページで、サービス クラスの修正権を与えられていること。ユーザに割り当てられたサービス クラスで、[システム同報リストへのメッセージ送信をユーザに許可する (Allow Users to Send Messages to System Distribution Lists)] チェックボックスがオンになっている必要があります。
- ユーザが、リストへのアドレス指定方法を知っていること。電話機のキーパッドカンパセーションを使用する場合、ユーザはリストの表示名または内線番号を入力します。音声認識カンパセーションを使用する場合、ユーザは表示名、または Connection の管理で定義された代行名を発音します。
- 他のタイプのアドレス指定と同様、ユーザがシステム同報リストにメッセージをアドレス指定するには、ユーザの検索範囲で定義されたサーチ スペースに属すパーティションに、そのリストが属している必要があります。送信側ユーザの検索範囲で個別にアドレス指定可能になっているかどうかに関係なく、同報リストのメンバーはメッセージを受信します。

ユーザが内線番号でアドレス指定したときに予期しない結果が返される

ユーザがメッセージを内線番号でアドレス指定し、予期しない一致が再生された場合、一般的な原因はサーチ スペースの設定です。内線番号で照合するため、Cisco Unity Connection はメッセージをアドレス指定したユーザのサーチ スペースを調べます。Connection は、Cisco Unity Connection の管理の [割り当てられたパーティション (Assigned Partitions)] リストにある順序で、このサーチ スペースのパーティションを検索し、最初の検索結果を返します。ダイヤル プランにオーバーラップする内線番号が含まれている場合、複数のユーザまたはその他の Connection オブジェクトと一致する内線番号をユーザが入力し、予期していたものとは異なる一致結果が再生される可能性があります。

この問題を解決するには、ユーザに割り当てられたサーチ スペースにあるパーティションの順序を、Connection の管理で確認するか、Cisco Unity Connection Serviceability の [Dial Plan Report] および [Dial Search Scope Report] を使用して確認してください。ダイヤル プランに従ってサーチ スペースが正しく設定されている場合は、受信者の名前のスペルを入力するか発音することでメッセージをアドレス指定するよう、ユーザを指導してください。この場合のように、一致する名前が複数あると、Connection は一致する名前をすべて返します。

トレースを使用した、Cisco Unity Connection 8.x での通話中に使用されるサーチ スペースの確認

通話の検索範囲は、通話を最初に処理するコール ルーティング規則によって特定のサーチ スペースに初期設定されますが、通話中に範囲が変更されることがあります。

通話中のある時点でどのサーチ スペースが使用されているかを確認するには、CDE マイクロ トレース (レベル 4 サーチ スペース) を有効にしてください。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。



CHAPTER 17

Cisco Unity Connection 8.x におけるネットワークに関する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 8.x におけるサイト間ネットワークの設定に関するトラブルシューティング」 (P.17-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング」 (P.17-5)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージ転送に関するトラブルシューティング」 (P.17-10)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング」 (P.17-13)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるクロスサーバ サインインおよび転送」 (P.17-19)

Cisco Unity Connection 8.x におけるサイト間ネットワークの設定に関するトラブルシューティング

2つのサイト ゲートウェイ間にサイト間リンクを作成することができない場合は、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 (2つの Cisco Unity Connection サイトをリンクしているか、1つの Connection サイトと1つの Cisco Unity サイトをリンクしているかは関係ありません)。次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「リモートサイトに接続できません (Unable to contact the remote site)」というエラーが表示される」 (P.17-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「入力したホスト名がリモートサイトの証明書のホスト名と一致しません。(Hostname entered does not match that on the remote site certificate)」というエラーが表示される」 (P.17-3)

Cisco Unity Connection 8.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「リモートサイトに接続できません (Unable to contact the remote site)」というエラーが表示される

[設定ファイルを手動交換して Cisco Unity サイトまたは Cisco Unity Connection にリンクする (Link to Cisco Unity Site or Cisco Unity Connection Site by Manually Exchanging Configuration Files)] オプションを使用して Cisco Unity Connection の管理内にサイト間リンクを作成すると、リンクの作成元のサイト ゲートウェイは、アップロードしたコンフィギュレーション ファイルからリモート サイト ゲートウェイの Fully-Qualified Domain Name (FQDN; 完全修飾ドメイン名) を読み取り、Domain Name System (DNS; ドメイン ネーム システム) を使用してその FQDN を解決しようとします。Cisco Unity Connection サイト ゲートウェイ上に DNS が設定されていない場合、または DNS でリンク先のリモート サイト ゲートウェイを解決できない場合、Connection の管理は「リモートサイトに接続できません。このサイトへのリンクは作成可能ですが、このサイトとの同期は通信が正常に確立されるまで開始されません。続行しますか? (Unable to contact the remote site. You may choose to go ahead and create a link to this site, but synchronization with this site will not begin until communication can be established without errors. Do you wish to continue?)」というエラーを表示します (Connection では、DNS 名前解決はオプションです)。

このエラーが表示された場合は、次の手順に従ってリンクの作成を続行し、同期タスク (このエラー状態が Connection で発生したときに自動的に無効になっています) を有効にしてください。

DNS でリモート サイト ゲートウェイを解決できない場合にサイト間リンクを手動で作成する手順

- ステップ 1** [サイト間リンクの新規作成 (New Intersite Link)] ページ (ステータス メッセージにエラーが表示されている状態) で、[リンク (Link)] を選択します (このページから移動した場合は、[ネットワーク (Networking)]、[リンク (Links)] の順に展開して、[サイト間リンク (Intersite Links)] を選択します)。次に、[追加 (Add)] を選択します。[設定ファイルを手動交換して Cisco Unity サイトまたは Cisco Unity Connection にリンクする (Link to Cisco Unity Site or Cisco Unity Connection Site by Manually Exchanging Configuration Files)] を選択し、[参照 (Browse)] を選択してリモート サイト コンフィギュレーション ファイルをアップロードします。必要に応じて、ページ上のその他の設定を設定し、[リンク (Link)] を選択します。ステータス メッセージにエラーが表示されたら、[リンク (Link)] を再び選択します。
- ステップ 2** [サイト間リンクの編集 (Edit Intersite Link)] ページで、[ホスト名 (Hostname)] の値を FQDN からリモート サイト ゲートウェイの IP アドレスに変更します。
- ステップ 3** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 4** 次の手順に従ってディレクトリ同期タスクを有効にします。
- a. [サイト間リンクの編集 (Edit Intersite Link)] ページの右上隅にある [関連リンク (Related Links)] フィールドで、[リモート サイト ディレクトリ同期タスク (Remote Site Directory Synchronization Task)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。



ヒント 別の方法として、[タスクの定義 (Task Definitions)] ページで [ツール (Tools)] を展開して [タスク管理 (Task Management)] を選択し、[ディレクトリをリモート ネットワークと同期 (Synchronize Directory With Remote Network)] タスクを選択することにより、このタスクに移動することもできます。タスク スケジュールを編集するには、[タスク定義の基本設定 (Task Definition Basics)] ページで [編集 (Edit)] を選択し、[タスク スケジュール (Task Schedules)] を選択します。

- b. [有効 (Enabled)] チェックボックスをオンにします。

- c. 目的のスケジュールどおりに実行されるようにタスクを設定します（デフォルトでは、タスクは 15 分ごとに実行されます）。
 - d. [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 5** タスクのリストに戻るには、[タスクの定義 (Task Definition)] を選択し、[タスクの定義 (Task Definitions)] を選択します。
- ステップ 6** 任意で、次の手順に従って音声名同期タスクを有効にします。
- a. [タスクの定義 (Task Definitions)] ページで、[音声名をリモート ネットワークと同期 (Synchronize Voice Names with Remote Network)] を選択します。
 - b. [タスク定義の基本設定 (Task Definition Basics)] ページで、[編集 (Edit)] を選択し、[タスクスケジュール (Task Schedules)] を選択します。
 - c. [有効 (Enabled)] チェックボックスをオンにします。
 - d. 目的のスケジュールどおりに実行されるようにタスクを設定します（デフォルトでは、タスクは 15 分ごとに実行されます）。
 - e. [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「入力したホスト名がリモート サイトの証明書のホスト名と一致しません。(Hostname entered does not match that on the remote site certificate)」というエラーが表示される

[設定ファイルを手動交換して Cisco Unity サイトまたは Cisco Unity Connection にリンクする (Link to Cisco Unity Site or Cisco Unity Connection Site by Manually Exchanging Configuration Files)] オプションを使用して Cisco Unity Connection の管理内にサイト間リンクを作成すると、リンクの作成元のサイト ゲートウェイは、アップロードしたコンフィギュレーション ファイルからリモート サイト ゲートウェイの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を読み取り、その FQDN が [Secure Sockets Layer (SSL) を使用する (Use Secure Sockets Layer (SSL))] をオンにしている場合は、リモート サイト ゲートウェイの Web SSL 証明書 (HTTPS 上でマシンに移動するための証明書) に記載されたサーバ名と一致するかどうかを確認します。値が一致しない場合、Connection の管理は「入力したホスト名がリモート サイトの証明書のホスト名と一致しません。(Hostname entered does not match that on the remote site certificate.)」というエラーを表示します。

このエラーが表示された場合は、次の手順に従ってリンクの作成プロセスを繰り返し、[証明書エラーを無視する (Ignore Certificate Errors)] チェックボックスをオンにすることによってエラーを回避できます。

リモート サイト ゲートウェイのホスト名が証明書に記載された名前と一致しない場合にサイト間リンクを手動で作成する手順

- ステップ 1** [サイト間リンクの新規作成 (New Intersite Link)] ページで、[設定ファイルを手動交換して Cisco Unity サイトまたは Cisco Unity Connection にリンクする (Link to Cisco Unity Site or Cisco Unity Connection Site by Manually Exchanging Configuration Files)] を選択し、[参照 (Browse)] を選択してリモート サイト コンフィギュレーション ファイルをアップロードします。
- ステップ 2** [転送プロトコル (Transfer Protocol)] で、[証明書エラーを無視する (Ignore Certificate Error)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 3 必要に応じて、ページ上のその他の設定を設定し、[リンク (Link)] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを手動で作成しているときに「指定されたリモートサイトにリンクできません。原因：現在のネットワーク サイズの評価に失敗しました (Unable to link to the specified remote site. Cause: Failed to assess the current network size)」というエラーが表示される

Cisco Unity Connection の管理内にサイト間リンクを作成する場合、Connection サイト ゲートウェイは、リンク作成後のゲートウェイ上のユーザと連絡先の合計数がユーザと連絡先の制限を超えるかどうかを調べます。ゲートウェイ上のシステム同報リストの合計数がシステム同報リストの制限を超えるかどうかも調べます。

サイト ゲートウェイがこれらのチェックに失敗すると、Connection の管理は「指定されたリモートサイトにリンクできません。原因：現在のネットワーク サイズの評価に失敗しました (Unable to link to the specified remote site. Cause: Failed to assess the current network size)」というエラーを表示します。このエラーが表示された場合は、Connection Tomcat アプリケーション サービスのデフォルトトレース (パターン `diag_Tomcat_*.uc` と一致するトレース ログ ファイル名) を表示し、このファイルを検索して「GetDirectoryCurrentSize」という語を見つけます。トレース ログの表示の詳細については、「Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース」の章を参照してください。

ディレクトリ サイズ制限の詳細については、『*Networking Guide for Cisco Unity Connection*』Release 8.x

(http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/networking/guide/8xcucnetx.html) の「Overview of Networking Concepts in Cisco Unity Connection 8.x」の章にある「Cisco Unity Connection 8.x Directory Size Limits」の項を参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x サイト ゲートウェイ上でサイト間リンクを作成しているときに「指定されたロケーションはすでにネットワークの一部であるため、このリモートサイトにリンクできませんでした (Failed to link to this remote site as this specified location is already part of the network)」というエラーが表示される

エラー「指定されたロケーションはすでにネットワークの一部であるため、このリモートサイトにリンクできませんでした (Failed to link to this remote site as this specified location is already part of the network)」は、次のいずれかの条件の下で、Cisco Unity Connection の管理内にサイト間リンクを作成しようとする则表示されます。

- あるロケーションから、そのロケーション自体へのサイト間リンクを作成しようとしている。
- あるロケーションから、同じ Connection サイトに属している別のロケーションへのサイト間リンクを作成しようとしている。
- あるサイトのロケーションから、別のサイトのロケーションへのサイト間リンクを作成しようとしているが、それらのサイトはすでにリンクされている。

このエラーが表示された場合は、ホスト名情報を調べるか、リンクを作成するために使用しているコンフィギュレーション ファイルを調べます。正しいリモート サイト ゲートウェイにリンクしようとしていること、およびサイト間にすでにリンクが存在していないことを確認してから、リンク プロセスを再試行してください。

Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージのアドレス指定に関するトラブルシューティング

メッセージのアドレス指定では、新しいメッセージを作成するときに、受信者を選択可能な状態になっている必要があります。

ユーザから、別の音声メッセージング システムの受信者にメッセージをアドレス指定できないとの報告があった場合は、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。次の項を参照してください。

- 「[Cisco Unity Connection ユーザがリモート ユーザ、連絡先、またはシステム同報リストにメッセージをアドレス指定できない](#)」 (P.17-5)
- 「[Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションの受信者にメッセージをアドレス指定できない](#)」 (P.17-9)
- 「[Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションにあるメールボックスにメッセージをブラインド アドレス指定できない](#)」 (P.17-10)

メッセージを作成し、リモート受信者に正常に送信できるが、受信者が受信できない場合は、「[Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージ転送に関するトラブルシューティング](#)」 (P.17-10) を参照してください。同一の Cisco Unity Connection サーバ上のローカル受信者だけに関するアドレス指定の問題については、「[Cisco Unity Connection 8.x における検索とアドレス指定に関するトラブルシューティング](#)」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection ユーザがリモート ユーザ、連絡先、またはシステム同報リストにメッセージをアドレス指定できない

Cisco Unity Connection ユーザが、Cisco Unity Connection サイト内あるいはリンクされた Connection または Cisco Unity サイト上のリモート オブジェクトにメッセージをアドレス指定できない場合は、ここに示す順序で次のタスクを実行してください。

1. ユーザで問題が発生しているロケーションの Cisco Unity Connection の管理に、リモート オブジェクトが存在しているかどうか調べます。これにより、そのリモート オブジェクトがレプリケートされたものかどうかを示されます。オブジェクトが見つからない場合は、詳細なトラブルシューティング手順について、「[Cisco Unity Connection 8.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング](#)」 (P.17-13) を参照してください。
2. パーティションとサーチ スペースの設定を確認します。メッセージがアドレス指定されたリモート オブジェクトは、ユーザの検索範囲として設定されたサーチ スペースに属するパーティションに属している必要があります。「[リモート オブジェクトにアドレス指定するためのパーティションおよびサーチ スペースの設定の確認](#)」 (P.17-6) を参照してください。
3. CDE マイクロ トレース (レベル 12 CDL アクセス) をオンにします。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

リモートオブジェクトにアドレス指定するためのパーティションおよび検索スペースの設定の確認

1 つの Cisco Unity Connection サイトだけがある場合は、ロケーション間にサイトを初期設定すると、あるロケーションをホームとするユーザは、別のロケーションのユーザにメッセージをアドレス指定できません。これは、各ロケーションのユーザが個別のパーティションに存在しており、他のロケーションに存在するユーザのパーティションを含まない検索スペースを使用するためです。ロケーション間の最初のレプリケーションが完了したら、他のサーバをホームとするパーティションを含めるように検索スペースを再設定し、リモートロケーションをホームとする検索スペースを使用するようにユーザ、ルーティング規則、コールハンドラ、ディレクトリハンドラ、および Voice Profile for Internet Mail (VPIM) ロケーションの検索範囲を変更できます (パーティションと検索スペースはどちらもロケーション間でレプリケートされますが、別のロケーションをホームとするパーティションにユーザおよびその他のオブジェクトを割り当てることはできません)。

ある Cisco Unity Connection サイトを別の Connection サイトにリンクしている場合は、それらのサイト間でパーティションと検索スペースがレプリケートされます。ただし、サイト間にリンクを初期設定したときは、ユーザは個別のパーティションに存在し、他のサイトのロケーションに存在するユーザのパーティションを含まない検索スペースを使用します。サイト間の最初のレプリケーションが完了したら、リモートサイトをホームとするパーティションを含めるように検索スペースを再設定し、リモートサイトのロケーションをホームとする検索スペースを使用するようにユーザ、ルーティング規則、コールハンドラ、ディレクトリハンドラ、および VPIM ロケーションの検索範囲を変更できます。

Cisco Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトをリンクすると、各 Cisco Unity サーバの Connection ディレクトリ内にパーティションが自動的に作成され、そのサーバをホームとするすべての Cisco Unity ユーザおよびレプリケートされたシステム同報リストがパーティション内に配置されます。ただし、パーティションは、Connection ロケーションの検索スペースに自動的に追加されません。Connection ユーザが Cisco Unity ユーザまたはレプリケートされた同報リストにメッセージをアドレス指定できるようにするには、これらの Connection ユーザが使用する検索スペースにパーティションを追加する必要があります。ユーザが内線番号でアドレス指定する場合は、検索スペースに表示される順序が重要になります。たとえば、Connection ユーザと Cisco Unity ユーザがオーバーラップした 4 桁の内線番号を持つ場合、Connection ユーザが他の Connection ユーザには 4 桁のプライマリ内線番号で着信し、Cisco Unity ユーザには 7 桁の固有の代行内線番号で着信できるようにするには、そのオーバーラップした 4 桁の内線番号を含む Connection パーティションの後に Cisco Unity パーティションが表示されていることを確認してください。

Connection ユーザがリモートユーザまたはその他のオブジェクトにアドレス指定できない場合は、少なくとも次の手順に従って、そのリモートオブジェクトのパーティションが、オブジェクトにアドレス指定しようとしているユーザの検索スペースに含まれるかどうかを確認することができます。

リモートオブジェクトのパーティションが Cisco Unity Connection ユーザの検索スペースに含まれるかどうかを確認する手順

ステップ 1 アドレス指定に関する問題がある Cisco Unity Connection ユーザがホームとするロケーションの Cisco Unity Connection の管理で、ユーザがアドレス指定しようとしているオブジェクトの [編集 (Edit)] ページを参照します。

- リモートユーザの場合は、[ユーザ (Users)] を選択します。[ユーザの検索 (Search Users)] ページで、[検索制限 (Search Limits)] フィールドと検索基準を使用してリモートユーザを検索します。そのリモートユーザのユーザエイリアスを選択して、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページを表示します。

- リモート連絡先の場合は、[連絡先 (Contacts)] を選択します。[連絡先の検索 (Search Contacts)] ページで、[検索制限 (Search Limits)] フィールドと検索基準を使用してリモート連絡先を検索します。そのリモート連絡先のエイリアスを選択して、[連絡先の基本情報の編集 (Edit Contact Basics)] ページを表示します (連絡先は、単一のサイト内でのみレプリケートされることに注意します)。
- リモート システム同報リストの場合は、[同報リスト (Distribution Lists)] を展開して、[システム同報リスト (System Distribution Lists)] を選択します。[同報リストの検索 (Search Distribution Lists)] ページで、[検索制限 (Search Limits)] フィールドと検索基準を使用してリモート システム同報リストを検索します。そのリモート リストのエイリアスを選択して、[同報リストの基本設定の編集 (Edit Distribution List Basics)] ページを表示します (サイト間リンクと同報リストの設定によっては、サイト間リンク全体に同報リストがレプリケートされないことがあります)。

ステップ 2 このオブジェクトの [編集 (Edit)] ページで、[パーティション (Partition)] フィールドの値を調べます。

ステップ 3 アドレス指定に関する問題がある Cisco Unity Connection ユーザのサーチ スペースを調べます。

- a. [ユーザ (Users)] を選択します。
- b. [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、[検索制限 (Search Limits)] フィールドと検索基準を使用して、アドレス指定に関する問題があるユーザを検索します。
- c. そのユーザのエイリアスを選択して、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページを表示します。
- d. [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[検索範囲 (Search Scope)] フィールドの値を調べます。

ステップ 4 [ステップ 3](#) で調べたサーチ スペースの設定を確認します。

- a. [ダイアルプラン (Dial Plan)] を展開して、[サーチ スペース (Search Spaces)] を選択します。
- b. [サーチ スペースの検索 (Search Search Spaces)] ページで、[検索制限 (Search Limits)] フィールドと検索基準を使用して、[ステップ 3](#) で調べたサーチ スペースを検索します。
- c. サーチ スペースの名前を選択します。
- d. [サーチ スペースの編集 (Edit Search Space)] ページで、[ステップ 2](#) で調べたパーティションが [割り当てられたパーティション (Assigned Partitions)] リストに含まれていない場合は、[割り当てられていないパーティション (Unassigned Partitions)] リストを検索してこのパーティションを選択し、上向き矢印をクリックして [割り当てられたパーティション (Assigned Partitions)] リストに移動します。次に、[保存 (Save)] をクリックします。



(注) サーチ スペースが別のロケーションをホームとしている場合は、ページ上部のステータス メッセージのリンクを選択して、このサーチ スペースをリモート ロケーションから編集します。リモート ロケーションで、**Connection** の管理の新しいウィンドウが開きます。

Cisco Unity ユーザが Cisco Unity Connection ユーザまたはシステム同報リストにメッセージをアドレス指定できない

Cisco Unity ユーザが、サイト間リンク（Connection ネットワーキングとも呼ばれます）を介して Cisco Unity がリンクされた Connection サイト上のユーザにメッセージをアドレス指定できない場合は、ここに示す順序で次のタスクを実行してください。

1. Cisco Unity 管理者コンソールで、Connection ユーザ オブジェクトが Connection ネットワーキング サブスクリバとして存在しているかどうかを調べます。これにより、Connection ユーザ オブジェクトがレプリケートされたものかどうかを示されます。オブジェクトが見つからない場合は、詳細なトラブルシューティング手順について、「[Cisco Unity Connection 8.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング](#)」(P.17-13) を参照してください。
2. 問題が内線番号によるアドレス指定に関係している場合は、Connection ユーザ オブジェクトに Cisco Unity の内線番号が含まれるかどうかを調べ、含まれる場合は、その内線番号の形式が Cisco Unity ユーザが予期しているものと一致するかどうかを調べます。「[Cisco Unity における Cisco Unity Connection ユーザの内線番号の作成に関するトラブルシューティング](#)」(P.17-8) を参照してください。

Cisco Unity における Cisco Unity Connection ユーザの内線番号の作成に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトをリンクすると、Cisco Unity ディレクトリ内で作成された Connection ユーザおよびシステム同報リスト オブジェクトは、Cisco Unity サイト ゲートウェイ上に設定されているダイヤル発信ドメインに属します。Connection サーチ スペースおよびパーティションの設計は、オーバーラップした内線番号に対応し、異なるパーティションにプライマリ内線番号と代行内線番を持つユーザを含む可能性があるため、Cisco Unity ダイヤル発信ドメインへの Connection 内線番号のマッピング方法を選択する必要があります。そのために、各 Connection ロケーションについて、Cisco Unity による内線番号のプル元となる単一のパーティションを指定します（Cisco Unity Connection の管理で、ローカル ロケーションの [ロケーションの編集 (Edit Location)] ページにある [Cisco Unity ユーザが内線番号で宛先指定できるローカルパーティション (Local Partition That Cisco Unity Users Can Address to By Extension)] フィールドを設定します)。

特定の Connection ロケーションのユーザが Cisco Unity にレプリケートされると、[Cisco Unity ユーザが内線番号で宛先指定できるローカルパーティション (Local Partition That Cisco Unity Users Can Address to By Extension)] に属する内線番号だけが Cisco Unity にレプリケートされます。ダイヤル発信ドメイン内の内線番号は一意であることが必要であるため、Connection サイトで選択された一連のパーティションには重複した内線番号は含まれません。重複した内線番号、または Cisco Unity サイト ゲートウェイのダイヤル発信ドメイン内にすでに存在する内線番号が含まれる場合は、1 つ以上の内線番号が Cisco Unity ディレクトリから除外されます。この場合は、Cisco Unity アプリケーション イベント ログに、除外された各内線番号の所有者を示す警告が表示されます。すべての問題を修正したら、Cisco Unity サイト ゲートウェイ上で再同期を手動で実行して (Cisco Unity 管理者コンソールの [ネットワーク (Network)] > [Connection ネットワーキング (Connection Networking)] プロファイル ページで [全体の同期化 (Total Sync)] を選択)、内線番号を更新する必要があります。

ユーザがホームとするサーバ上に設定されている [Cisco Unity ユーザが内線番号で宛先指定できるローカルパーティション (Local Partition That Cisco Unity Users Can Address to By Extension)] に属する内線番号を Connection ユーザが持たないようにすることもできます。この場合は、内線番号のない Connection ユーザ オブジェクトを作成する場合と同様、Cisco Unity ユーザは内線番号でユーザをアドレス指定できません。

同じ Connection ロケーションの多数のユーザの内線番号に問題が関係している場合は、そのロケーションの [Cisco Unity ユーザが内線番号で宛先指定できるローカルパーティション (Local Partition That Cisco Unity Users Can Address to By Extension)] として選択したパーティションの変更が必要になることがあります。次の手順に従い、この値を確認または変更してください。

Cisco Unity Connection ロケーションに対して Cisco Unity ユーザがアドレス指定できるパーティションを設定する手順

-
- ステップ 1** Connection ロケーションの Cisco Unity Connection の管理で、[ネットワーク (Networking)] を展開して、[ロケーション (Locations)] を選択します。
- ステップ 2** [ローカル サイト (Local Site)] を展開し、このローカル ロケーション (Connection の管理へのアクセス元のロケーション) の表示名を選択します。
- ステップ 3** [Cisco Unity ユーザが内線番号で宛先指定できるローカルパーティション (Local Partition That Cisco Unity Users Can Address To By Extension)] の下の [パーティション (Partition)] で、使用するパーティションの名前を選択します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。
-

Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションの受信者にメッセージをアドレス指定できない

VPIM ロケーションの特定の受信者へのアドレス指定が、次のいずれかの理由で失敗することがあります。

- その VPIM ロケーションに対するブラインドアドレス指定が無効になっていて、受信者の VPIM 連絡先が存在しない。自動 VPIM 連絡先作成を利用し、着信メッセージに基づいて VPIM 連絡先を設定している場合は、このロケーションに対して連絡先作成が正しく設定されていないか、リモートユーザからメッセージをまだ受信していない可能性があります。Cisco Unity Connection の管理で、VPIM ロケーションの [連絡先作成 (Contact Creation)] ページの設定を確認してください。
- VPIM 連絡先が存在するが、内線番号に誤りがあるか、連絡先名がユーザの検索で一致しないため、ユーザが検索できない。Connection の管理で VPIM 連絡先の設定を確認してください。
- ユーザが VPIM 受信者にブラインドアドレス指定しようとしているが、VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID に誤りがあるか、ユーザがアドレス指定で入力しようとしているパターンと一致しない。Connection の管理の [VPIM ロケーションの編集 (Edit VPIM Location)] ページで [DTMF アクセス ID (DTMF Access ID)] 設定の値を調べ、ユーザが正しい値を知っているかどうか確認します。
- ユーザの検索範囲に、その VPIM 連絡先または VPIM ロケーションのパーティションが含まれていない。VPIM 連絡先パーティションが、連絡先が属す VPIM ロケーションのパーティションと一致していない場合は、メッセージのアドレス指定に使用した方法、およびパーティションと検索範囲の設定によって、検索結果が異なります。ユーザがメッセージの宛先として、VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID とリモートユーザのメールアドレスを入力するか、音声認識ユーザが名前とロケーションを発音することで (「Seattle の John Smith (John Smith in Seattle)」など)、VPIM メールボックスを指定した場合は、VPIM ロケーションのパーティションに基づいてアクションが許可または拒否されます。ただし、名前のスペルを使用するか、連絡先のローカル内線番号を入力するか、音声認識ユーザがロケーションなしで連絡先の名前を発音する (「John Smith」など) ことで、ユーザが VPIM 連絡先をアドレス指定した場合は、VPIM ロケーションのパーティションがユーザの範囲から外れているかどうかにかかわらず、VPIM 連絡先のパーティションに基づいてアクションが許可または拒否されます。Connection の管理のユーザの [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)]

] ページで、検索範囲として設定されているサーチ スペースを調べます。次に、必要に応じて VPIM 連絡先 ([連絡先の基本情報の編集 (Edit Contact Basics)] ページ) または VPIM ロケーション ([VPIM ロケーションの編集 (Edit VPIM Location)] ページ) に対して設定されているパーティションを調べます。最後に、ユーザの検索範囲に対する [サーチ スペースの編集 (Edit Search Space)] ページを調べ、そのパーティションが [割り当てられたパーティション (Assigned Partitions)] リストに表示されているかどうか確認します。

Cisco Unity Connection ユーザが VPIM ロケーションにあるメールボックスにメッセージをブラインド アドレス指定できない

ブラインド アドレス指定を行うと、受信者が Cisco Unity Connection ディレクトリで連絡先として定義されていなくても、VPIM ロケーションの受信者にメッセージを送信できます。ブラインド アドレス指定が機能しない場合は、VPIM ロケーションごとに有効になっているかどうか確認するため、Cisco Unity Connection の管理の [VPIM ロケーション (VPIM Location)] ページにある [ブラインド アドレス宛先検索を許可する (Allow Blind Addressing)] チェックボックスがオンになっているかどうかを調べてください。そのロケーションに対してこのチェックボックスがオンになっている場合は、VPIM ロケーションの DTMF アクセス ID と受信者のメールボックス番号で構成される番号を入力するか、メールボックス番号の数字と VPIM ロケーションの表示名を発音すると (「5、5、Seattle オフィス (five five at Seattle office)」など)、ユーザがメッセージをアドレス指定できます。

Cisco Unity Connection 8.x におけるメッセージ転送に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection では SMTP を使用して、他のシステムとボイス メッセージが交換されます。交換されるものとしては、VPIM メッセージ、Connection サイト内でのユーザ間のメッセージ、異なる Connection サイトまたは Cisco Unity サイト上のユーザへのメッセージ、IMAP クライアントから Connection に送信されたメッセージ、ユーザの [メッセージアクション (Message Actions)] ページで設定されたリレー アドレスに Connection から転送されたメッセージがあります。

Connection システムが、他のボイス メッセージ システムまたは Connection ロケーションと SMTP メッセージを交換するには、システムがリモート システムの TCP/IP ポート 25 に直接アクセスできるか、そのシステムにメッセージをリレー可能な SMTP スマート ホストにメッセージを配信するよう設定されている必要があります。Connection ネットワーキング サイト内で VPIM ネットワーキングが使用されている場合は、一般的に、サイトの 1 台の Connection サーバだけで各 VPIM ロケーションを作成し、サイトのその他のサーバで、VPIM ロケーションのユーザにアドレス指定されているメッセージを、その VPIM ロケーションをホームとする Connection サーバに転送して配信します。この場合、リモート メッセージング システムとの SMTP 接続 (直接またはスマート ホスト経由) が必要になるのは、この Connection サーバだけです。

リモート システムに配信するメッセージを Connection ユーザが記録すると、そのメッセージは最初に Message Transfer Agent (MTA) で処理されます。このサービスによって、メッセージが成形されます。たとえば、VPIM メッセージの場合は MTA によってメッセージの To: および From: フィールドが成形され、メッセージの content-type が multipart/Voice-Message に設定されて、その他のヘッダ プロパティが設定されます。次に、メッセージは Connection サーバのピックアップ フォルダに格納されます。SMTP サービスはピックアップ フォルダにメッセージがないか定期的に調べ、フォルダからメッセージを取り出し、メッセージ ヘッダから宛先サーバを確認して、正しいサーバへの SMTP 接続を確立し、メッセージを送信します。Connection が着信メッセージを SMTP で受信すると、このプロセスが逆方向に行われます (メッセージが SMTP サービスで最初に処理され、次に MTA サービスで処理されます)。

メッセージの転送で問題が起きている場合は、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。次の項を参照してください。

- 「ある Cisco Unity Connection 8.x ロケーションのユーザが送信したメッセージを、別の Cisco Unity Connection ロケーションのユーザが受信できない」 (P.17-11)
- 「リモート送信者によって送信されたメッセージへの返信が配信されない」 (P.17-11)
- 「VPIM ロケーションから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection ユーザが受信できない」 (P.17-11)
- 「Cisco Unity Connection から送信されたメッセージを VPIM ロケーションのユーザが受信できない」 (P.17-12)

ある Cisco Unity Connection 8.x ロケーションのユーザが送信したメッセージを、別の Cisco Unity Connection ロケーションのユーザが受信できない

一般的に、電話機インターフェイスを使用して正しくアドレス指定されたメッセージは、ロケーション間で SMTP 接続が確立されれば、配信されるはずですが、ユーザが、受信したメッセージのすべての受信者に返信し、その受信者の一部が返信したユーザの検索範囲に入っていない場合は、重大な例外が発生します。この場合、返信したユーザは、検索範囲に含まれないすべての受信者に対する、不達確認を受け取ります。

IMAP クライアントを使用してリモート ユーザに送信されたメッセージは、そのリモート ユーザのプロファイル情報（特に、リモート ユーザの SMTP プロキシアドレス情報）が、送信側ユーザの Connection ロケーションに完全にレプリケートされなかった場合、送信に失敗することがあります。この状態の診断および修正については、「Cisco Unity Connection 8.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング」 (P.17-13) を参照してください。

問題が、パーティションおよびサーチ スペースの設定、またはディレクトリ レプリケーションとは無関係と思われる場合は、Message Tracking Traces マクロ トレースをオンにすると、問題を詳しく診断できます。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース」の章を参照してください。

リモート送信者によって送信されたメッセージへの返信が配信されない

最近、サイトにロケーションを追加した、またはサイトをリンクした場合には、ユーザ オブジェクトがまだロケーションにレプリケートされていないリモート送信者からのメッセージが受信される可能性があります。ユーザ オブジェクトがまだレプリケートされていない送信者によって送信されたメッセージに返信しようとしても、その返信は配信されず、送信者は Non-Delivery Receipt (NDR; 不達確認) を受信します。この場合、返信を試みたユーザは、元のメッセージの送信者のユーザ オブジェクトがレプリケートされると、返信を再送信できます。これにより、この返信は正常に配信されます。

VPIM ロケーションから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection ユーザが受信できない

着信 VPIM メッセージを受信し、正しく処理するには、次のことが必要です。

- SMTP 接続が、発信元のボイス メッセージング システムと、Cisco Unity Connection との間で有効になっていること。

- 発信元ボイス メッセージング サーバからのメッセージが、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [スマート ホスト (Smart Host)] ページで設定されたスマート ホストと異なるスマート ホストを経由している場合は、そのスマート ホストの IP アドレスが、許可される接続として [IP アドレス アクセス リスト (IP Address Access List)] に追加されていること (アクセス リストを表示または変更するには、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [サーバ (Server)] ページで、[編集 (Edit)] > [IP アドレス アクセス リストの検索 (Search IP Address Access List)] を選択します)。
- 着信メッセージの「From」フィールドにあるドメイン名が、Connection の管理でその VPIM ロケーションに定義された [リモート VPIM ドメイン名 (Remote VPIM Domain Name)] 値と一致していること。
- VPIM ロケーションに対して [リモート電話プレフィックス (Remote Phone Prefix)] 値が定義されている場合は、着信メッセージの「From」フィールドにあるメールアドレス番号が、そのプレフィックスで始まっていること。
- VPIM ロケーションに対して [Cisco Connection の電話プレフィックス (Cisco Connection Phone Prefix)] が定義されている場合は、着信メッセージの「To」フィールドにあるメールアドレス番号が、そのプレフィックスで始まっていること。
- メッセージを受信する Connection ユーザが、受信サーバで VPIM ロケーションの検索範囲として定義された検索 スペースに属すパーティションに含まれていること。
- サイト間ネットワーキングを使用している場合は、受信者がホームとする Connection サイト内の Connection ロケーションで VPIM ロケーションを設定すること。VPIM ロケーションおよび連絡先は、サイト内ではレプリケートされますが、サイト間リンクにわたってレプリケートされません。また、サイト ゲートウェイは他のサイトに VPIM メッセージをリレーしません。

SMTP 接続を確認し、全レベルの SMTP マイクロ トレースをオンにすることで、「From」および「To」フィールドのフォーマットを調べてください (SMTP トレース ログに「MAIL FROM」と「RCPT TO」が記録されます)。また、全レベルの MTA マイクロ トレースをオンにすると、プレフィックスの処理エラーを示すメッセージなど、メッセージ処理に関する情報が、MTA ログに残ります。SMTP ログで出力ファイル パス名の最後にあるメッセージ ID (csUnitySmtip-30-1223425087697 など) を使用して、MTA ログでメッセージを検索したり、受信者アドレス (5551212@receiving-server-domain.com など) で検索できます。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection から送信されたメッセージを VPIM ロケーションのユーザが受信できない

発信 VPIM メッセージを受信し、正しく処理するには、次のことが必要です。

- ポート 25 への直接 TCP/IP 接続、または SMTP スマート ホスト経由で、Cisco Unity Connection と受信側ボイス メッセージング システムとの間で SMTP 接続が有効になっていること (SMTP スマート ホストは、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [スマート ホスト (Smart Host)] ページで設定します)。
- VPIM メッセージの音声添付ファイルが、リモート システムで再生可能な形式であること。リモート ボイス メッセージング システムが Connection または Cisco Unity ではない場合は、Cisco Unity Connection の管理で VPIM ロケーションに対する [発信メッセージ (Outbound Messages)] 設定を G.726 コーデックに設定し、オーディオ形式のトランスコードが必要になることがあります。

着信 VPIM メッセージと同様、発信メッセージのトラブルシューティングでは、最初にすべての MTA および SMTP マイクロ トレースをオンにしてください。発信メッセージの問題のためにログを調べるときは、最初に MTA ログを調べてから、SMTP ログを確認してください。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x におけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection サイト内（サイト内ネットワーク）またはサイト間（サイト間ネットワーク）でディレクトリ同期の問題が発生している場合は、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。次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Unity Connection サイトにおけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング」 (P.17-13)
- 「2 つの Cisco Unity Connection サイト間のディレクトリ同期に関するトラブルシューティング」 (P.17-15)
- 「Cisco Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトの間のディレクトリ同期に関するトラブルシューティング」 (P.17-16)

Cisco Unity Connection 8.x の Cisco Unity Connection サイトにおけるディレクトリ同期に関するトラブルシューティング

サイト内の各ロケーションは、SMTP を使用して、ディレクトリ同期情報およびメッセージを他のすべてのロケーションと直接交換します。単一の Connection サイト内でディレクトリ同期の問題が発生している場合は、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。次の項を参照してください。

- 「固有のシーケンス番号 (USN) がロケーション間で一致しない」 (P.17-13)
- 「自動ディレクトリ レプリケーションが停止する」 (P.17-14)
- 「手動ディレクトリ レプリケーションが停止する」 (P.17-14)
- 「ロケーション間のプッシュまたはプル ステータスが一致しない」 (P.17-15)

固有のシーケンス番号 (USN) がロケーション間で一致しない

Cisco Unity Connection の管理の [Connection ロケーション (Connection Locations)] ページには、ロケーション間のレプリケーションのステータスに関する情報が表示されます。リモート ロケーションの [Connection ロケーションの編集 (Edit Location)] ページにある、[最後に送信された USN (Last USN Sent)]、[最後に受信された USN (Last USN Received)]、および [最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] フィールドには、リモート ロケーションとの間で送受信されたレプリケーション メッセージのシーケンス番号が表示されます。2 つのロケーションが完全に同期している場合、レプリケーション アップデートの送信側ロケーションの [最後に送信された USN (Last USN Sent)] および [最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] 値は、アップデートの受信側ロケーションの [最後に受信された USN (Last USN Received)] と等しくなるはずですが、

レプリケーション中は、[最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] 値が [最後に送信された USN (Last USN Sent)] 値よりも遅れることは正常です。

プッシュ式の同期では、[最後に送信された USN (Last USN Sent)] に非常に大きい値が表示され、[最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] にははるかに小さい値が表示されることがありますが、これは正常です。[最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] をモニタし、増加を続けながら [最後に送信された USN (Last USN Sent)] に近づいていることを確認してください。増加しない場合は、「[手動ディレクトリ レプリケーションが停止する](#)」(P.17-14) を参照してください。

Cisco Unity Connection Serviceability の Voice Network Map ツールを使用して、サイト内のレプリケーション ステータスを調べることもできます。このツールを使用すると、ネットワーク内のすべてのロケーションのレプリケーション ステータスを 1 つの場所から表示して、サイト内のレプリケーションの問題をすばやく特定できるため、非常に便利です。詳細については、ツール内で [Help] > [This Page] を選択するか、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 8.x*』 (http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/serv_administration/guide/8xcucse_rvagx.html) の「[Understanding the Voice Network Map Tool in Version 8.x](#)」の章を参照してください。

自動ディレクトリ レプリケーションが停止する

ある Cisco Unity Connection サーバでのディレクトリ変更は、サイト内の他のロケーションに自動的に伝達されます。送信側ロケーションに表示される [最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] 値、または受信側ロケーションに表示される [最後に受信された USN (Last USN Received)] 値の増加が止まり、送信側ロケーションに表示される [最後に送信された USN (Last USN Sent)] に近づかない場合、レプリケーションが停止している可能性があります。まだ情報を受信していないオブジェクトに依存する、別のオブジェクトのアップデートを Connection ロケーションが受信すると、この状態になることがあります。たとえば、同報リストへのメンバーの追加は、追加するメンバーのユーザレコードが存在するかどうか依存しています。ロケーションで、ユーザレコードに関する情報をまだ受信していない場合、依存関係を満たすユーザレコード情報を含んだディレクトリメッセージが届くかどうか、そのロケーションはデフォルトの 5 分間待ちます。

多くの場合、5 分間のタイムアウト後に、受信側の Connection システムがレコードの再送信を要求した時点で問題が自然に解決します。問題が解決しない場合は、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して、アプリケーション システム ログに CuReplicator アプリケーションによるエラーが記録されていないか確認してください。RTMT を使用したシステム ログの表示方法については、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』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。

デジタル ネットワーキングのマクロ トレースをオンにして、レプリケーションの問題を診断することもできます。サイト内ネットワーク レプリケーション 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 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

手動ディレクトリ レプリケーションが停止する

管理者が 2 つの Cisco Unity Connection ロケーション間で、手動によるプッシュ式またはプル式のディレクトリ レプリケーションを起動したときに、Cisco Unity Connection の管理でリモート ロケーションの [ネットワーク (Networking)] > [ロケーション (Connection Locations)] ページに表示される [ディレクトリのプッシュ (Push Directory)] または [ディレクトリのプル (Pull Directory)] ステータスには、レプリケーションが進行中であることが示されるものの、[Connection ロケーションの編集 (Edit Connection Location)] ページの [最後に応答確認された USN (Last USN Acknowledged)] または [最後に受信された USN (Last USN Received)] 値が変化しないことがあります。Connection この問題が発生した場合は、[Connection ロケーション (Connection Locations)] ページでリモート ロケーションの表示名の横にあるチェックボックスをオンにし、[プッシュの停止 (Stop Push)] (そのロケーションの [ディレクトリのプッシュ (Push Directory)] ステータスに進行中と表示されている場合) または [プルの

停止 (Stop Pull)] (そのロケーションの [ディレクトリのプル (Pull Directory)] ステータスに進行中と表示されている場合) を選択して、プッシュまたはプル動作を停止してみてください。その後、手動レプリケーションを再起動します。

ロケーション間のプッシュまたはプル ステータスが一致しない

管理者が 2 つの Cisco Unity Connection ロケーション間で手動によるプッシュ式またはプル式のディレクトリ レプリケーションを起動したときに、送信側ロケーションの Cisco Unity Connection の管理で [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト内リンク (Intrasite Links)] ページに表示される [ディレクトリのプッシュ (Push Directory)] ステータスが、受信側ロケーションの Connection の管理に表示される [ディレクトリのプル (Pull Directory)] ステータスと一致する必要があります (たとえば、レプリケーション中にどちらも [進行中 (In Progress)] と表示されます)。

ステータスが一致しない場合は、5 分間以上待ってください。それでも一致しない場合は、次の手順に従うと不一致を修正できることがあります。

ロケーション間のプッシュおよびプル ステータスを再同期する方法

ステップ 1 プッシュまたはプルのステータスが [アイドル (Idle)] と表示されているロケーションの Cisco Unity Connection の管理で、不一致のロケーションの表示名の横にあるチェックボックスをオンにし、[次の場所にディレクトリをプッシュ (Push Directory To)] または [次の場所からディレクトリをプル (Pull Directory From)] を選択すると、[進行中 (In Progress)] の表示になるはずですが。

たとえば、ロケーション 1 にはプッシュが進行中と表示され、ロケーション 2 にはプルがアイドルと表示されている場合、ロケーション 2 でロケーション 1 の表示名の横のチェックボックスをオンにし、[次の場所からディレクトリをプル (Pull Directory From)] を選択します。

ステップ 2 動作ステータスが [進行中 (In Progress)] と表示されている場合は、少し待ってから、リモートロケーションのチェックボックスを再びオンにし、必要に応じて [プッシュの停止 (Stop Push)] または [プルの停止 (Stop Pull)] を選択して動作を停止します。

2 つの Cisco Unity Connection サイト間のディレクトリ同期に関するトラブルシューティング

サイト間のレプリケーションは、各サイト ゲートウェイ上で実行されるフィーダ サービスとリーダー サービス (FeedReader と呼ばれます) によって実現されます。リーダー サービスは、リモート サイト ゲートウェイを定期的にポーリングして、前回のポーリング以降に行われたディレクトリ変更情報を収集します。フィーダ サービスは、変更トラッキング データベースを調べてディレクトリ変更が行われたかどうかを確認し、必要な情報を使用してポーリング要求に応答します。フィーダ サービスは、リモート リーダーから要求を受け取ると XML 形式のディレクトリ情報を返す Web サイトとして実装されています。ディレクトリ情報は名前と内線番号を含むため、秘密情報として扱われ、フィードにアクセスするには認証が必要になります。また、ディレクトリ情報を暗号化するために、各サイト ゲートウェイ上で SSL を設定することを推奨します。

ディレクトリのサイズによっては、2 つのサイトを最初に結合した後に発生する同期に数分から数時間かかることがあります。その後の更新では、完全再同期を手動で要求しないかぎり、最後のサイクル以降に行われた変更だけが同期されます。

Connection サイト ゲートウェイでは、リーダーがリモート フィーダをポーリングしてディレクトリデータを収集するスケジュールと、録音名を収集するスケジュールを設定できます。Cisco Unity Connection の管理では、[ディレクトリをリモート ネットワークと同期 (Synchronize Directory With

Remote Network)] タスクまたは [音声名をリモート ネットワークと同期 (Synchronize Voice Names With Remote Network)] タスクを選択することによって [ツール (Tools)] > [タスク管理 (Task Management)] ページのスケジュールにアクセスできます。

表 17-1 に、サイト間ネットワーキングのフィーダおよびリーダー アプリケーションの動作に関する情報を収集するために使用できるツールを示します。

表 17-1 Cisco Unity Connection サイト間のサイト間レプリケーションのためのトラブルシューティング ツール

アプリケーション	トラブルシューティング ツール
リーダー	<ul style="list-style-type: none"> [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] > [サイト間リンクの編集 (Edit Intersite Link)] ページに、レプリケートされたオブジェクト/オブジェクト変更の数、前回の同期時刻、および同期中に前回発生したエラーの時刻が表示されます。 FeedReader マイクロ トレース レベル 00、01、02、03、10、および 14 を有効にします。手順については、「Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース」の章を参照してください。
フィーダー	<ul style="list-style-type: none"> Feeder マイクロ トレース レベル 00、01、02、および 03 を有効にします。手順については、「Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース」の章を参照してください。

いずれかのサイトで手動でディレクトリの差分更新を開始する場合は、Connection サイト ゲートウェイの Cisco Unity Connection の管理の [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] ページにある [同期 (Sync)] ボタンを使用できます。ディレクトリ全体の完全再同期を開始するには、同じページにある [すべて再同期 (Resync All)] ボタンを使用します。

Cisco Unity Connection サイトと Cisco Unity サイトの間のディレクトリ同期に関するトラブルシューティング

サイト間のレプリケーションは、各サイト ゲートウェイ上で実行されるフィーダ サービスとリーダー サービスによって実現されます。リーダー サービスは、リモート サイト ゲートウェイを定期的にポーリングして、前回のポーリング以降に行われたディレクトリ変更情報を収集します。フィーダ サービスは、変更トラッキング データベースを調べてディレクトリ変更が行われたかどうかを確認し、必要な情報を使用してポーリング要求に応答します。フィーダ サービスは、リモート リーダーから要求を受け取ると XML 形式のディレクトリ情報を返す Web サイトとして実装されています。ディレクトリ情報は名前と内線番号を含むため、秘密情報として扱われ、フィードにアクセスするには認証が必要になります。また、ディレクトリ情報を暗号化するために、各サイト ゲートウェイ上で SSL を設定することを推奨します。

ディレクトリのサイズによっては、2 つのサイトを最初に結合した後に発生する同期に数分から数時間かかることがあります。その後の更新では、完全再同期を手動で要求しないかぎり、最後のサイクル以降に行われた変更だけが同期されます。

Connection サイト ゲートウェイでは、リーダー (Connection では、FeedReader と呼ばれます) がリモート フィーダをポーリングしてディレクトリ データを収集するスケジュールと、録音名を収集するスケジュールを設定できます。サイト ゲートウェイの Cisco Unity Connection の管理では、[ディレクトリをリモート ネットワークと同期 (Synchronize Directory With Remote Network)] タスクまたは [音声名をリモート ネットワークと同期 (Synchronize Voice Names With Remote Network)] タスクを選択することによって [ツール (Tools)] > [タスク管理 (Task Management)] ページのスケジュールにアクセスできます。


Cisco Unity サイト ゲートウェイでは、録音名の同期を有効または無効にし、リーダーが Connection フィーダをポーリングしてディレクトリ データおよび録音名を収集する間隔を設定できます。サイト ゲートウェイの Cisco Unity 管理者コンソールでは、[ネットワーク (Networking)] > [Connection ネットワーキング (Connection Networking)] ページで両方の設定 ([ボイス名を同期化する (Synchronize Voice Names)] と [フィーダ間隔 (Feeder Interval)]) にアクセスできます。ディレクトリ データと録音名のポーリング スケジュールを個別に設定できる Connection リーダーとは異なり、Cisco Unity リーダーは各サイクルで両方の情報をポーリングします (録音名の同期が有効になっている場合)。

表 17-2 に、Cisco Unity Connection と Cisco Unity のフィーダおよびリーダー アプリケーションの動作に関する情報を収集するために使用できるツールと詳細情報を示します。

表 17-2 Cisco Unity Connection と Cisco Unity の間のサイト間レプリケーションのためのトラブルシューティング ツール

アプリケーション	トラブルシューティング ツール
Cisco Unity Connection リーダー	<ul style="list-style-type: none"> [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] > [サイト間リンクの編集 (Edit Intersite Link)] ページに、レプリケートされたオブジェクト/オブジェクト変更の数、前回の同期時刻、および同期中に前回発生したエラーの時刻が表示されます。 FeedReader マイクロ トレース レベル 00、01、02、03、10、および 14 を有効にします。手順については、「Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース」の章を参照してください。
Cisco Unity Connection フィーダー	<ul style="list-style-type: none"> Feeder マイクロ トレース レベル 00、01、02、および 03 を有効にします。手順については、「Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース」の章を参照してください。

表 17-2 Cisco Unity Connection と Cisco Unity の間のサイト間レプリケーションのためのトラブルシューティング ツール (続き)

アプリケーション	トラブルシューティング ツール
Cisco Unity リーダー	<ul style="list-style-type: none"> • サイト ゲートウェイの Cisco Unity 管理者コンソールの [ネットワーク (Networking)] > [Connection ネットワーキング (Connection Networking)] ページに、レプリケートされたオブジェクト/オブジェクト変更の数、前回の同期時刻、および同期中に前回発生したエラーの時刻が表示されます。 • Cisco Unity リーダーは、動作メッセージとエラー メッセージを Windows アプリケーション イベント ログに記録します。 • 追加のトラブルシューティング情報を表示するには、Cisco Unity 診断ツールを使用して CuDirReader マイクロトレース (レベル 2 を除くすべてのレベル) を設定します。Connection からのオブジェクトの読み取りおよび SQL/Active Directory へのオブジェクトの書き込みに関する複数のスレッドがあることに注意してください。ログ ファイルを使用してオブジェクトを追跡するには、Unique Sequence Number (USN; 固有のシーケンス番号)、オブジェクトの ID、またはエイリアスで検索します。手順については、『<i>Troubleshooting Guide for Cisco Unity Release 8.x</i>』 (http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/unity/8x/troubleshooting/guide/8xcutsgx.html) の「Diagnostic Trace Utilities and Logs in Cisco Unity 8.x」の章を参照してください。 <p> 注意 サイト間で最初の同期または完全再同期が進行しているときにリーダー トレースをオンにすると、ログ ファイルのサイズが非常に大きくなる可能性があります。</p>
Cisco Unity フィーダー	<ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unity 診断ツールを使用して CuFeeder マイクロトレースを設定します。トレース ログは diag_w3wp にあります。手順については、『<i>Troubleshooting Guide for Cisco Unity Release 8.x</i>』 (http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/unity/8x/troubleshooting/guide/8xcutsgx.html) の「Diagnostic Trace Utilities and Logs in Cisco Unity 8.x」の章を参照してください。

いずれかのサイトで手動でディレクトリの差分更新を開始する場合は、Connection サイト ゲートウェイの Cisco Unity Connection の管理の [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] ページにある [同期 (Sync)] ボタン、または Cisco Unity サイト ゲートウェイの Cisco Unity 管理者コンソールの [ネットワーク (Networking)] > [Connection ネットワーキング (Connection Networking)] ページにある [今すぐ同期 (Sync Now)] ボタンを使用できます。ディレクトリ全体の完全な再同期を開始するには、Connection サイト ゲートウェイの Cisco Unity Connection の管理の [ネットワーク (Networking)] > [リンク (Links)] > [サイト間リンク (Intersite Links)] ページにある [すべて再同期 (Resync All)] ボタンを使用するか、または Cisco Unity サイト ゲートウェイの Cisco Unity 管理者コンソールの [ネットワーク (Networking)] > [Connection ネットワーキング (Connection Networking)] ページにある [全体の同期化 (Total Sync)] ボタンを使用します。

Cisco Unity Connection 8.x におけるクロスサーバサインインおよび転送

Cisco Unity Connection サーバが他の Connection ロケーションまたは Cisco Unity ロケーションとネットワーク化されている場合は、次のようにクロスサーバ機能を設定できます。

- 転送を受けるユーザの着信転送とスクリーニングの設定に従って、ローカルサーバに関連付けられていないユーザへの通話を転送する（このような通話としては、自動受付または社内ディレクターから転送された通話、ユーザがメッセージを再生し、送信者を呼び出して返信するときに転送される Live Reply 通話などがあります）。この機能は、クロスサーバ転送と呼ばれます。
- 組織外からの通話でサインインするときに、ユーザが自分のホームサーバに関係なく、同じ番号に通話し、該当するホームサーバに転送されてサインインする。この機能は、クロスサーバサインインと呼ばれます。

クロスサーバサインインまたはクロスサーバ転送で問題が起きている場合は、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。次の項を参照してください。

- 「サインインしようとしたときに、Personal Identification Number (PIN; 個人識別番号) プロンプトではなくガイダンスが再生される」 (P.17-19)
- 「クロスサーバサインイン中に、ユーザのホームサーバに到達できないというプロンプトが再生される」 (P.17-20)
- 「クロスサーバサインインで、ユーザ ID と PIN が受け入れられない」 (P.17-20)
- 「発信者に対して、リモートユーザへの転送中ではなく、メッセージを残すようにとのプロンプトが再生される」 (P.17-21)
- 「発信者が、宛先ロケーションの誤ったユーザに転送される」 (P.17-21)
- 「リモートユーザに転送しようとしたときに通話を完了できなかったことを示すプロンプトが、発信者に再生される」 (P.17-22)

サインインしようとしたときに、Personal Identification Number (PIN; 個人識別番号) プロンプトではなくガイダンスが再生される

ユーザがクロスサーバサインインしようとしたときに、ガイダンスが再生される場合、次のいずれかが問題の原因として考えられます。

- 宛先ロケーションへのクロスサーバサインインハンドオフ用として、発信元ロケーションが設定されていない。発信元ロケーションの Cisco Unity Connection の管理で、宛先ロケーションの [Connection ロケーションの編集 (Edit Connection Location)] ページにある [このリモートロケーションへのクロスサーバサインインを許可する (Allow Cross-Server Sign-In to this Remote Location)] チェックボックスがオンになっていることを確認してください。
- ユーザが、発信元ロケーションの検索範囲で見つからない。Connection はサインイン試行カンパセーションを行うときに、検索範囲を使用して、サインインを試みているユーザを識別します。発信元ロケーションの Cisco Unity Connection の管理で直接コールルーティング規則を調べ、サインイン試行カンパセーションに通話を送信するルールで、どのサーチスペースが設定されているかを確認してください。リモートユーザが含まれるパーティションが、このサーチスペースに入っていない場合は、クロスサーバサインインが有効になっていても機能しません。

クロスサーバ サインイン中に、ユーザのホーム サーバに到達できないというプロンプトが再生される

クロスサーバ サインインのハンドオフが正常に完了しなかった場合は、この時点でユーザのホームサーバに到達できないことを示すプロンプトが再生されます。これは、次のいずれかの理由で発生します。

- 宛先ロケーションが、クロスサーバ ハンドオフを受け入れるよう設定されていない。宛先ロケーションの Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [アドバンス (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページにある [クロスサーバ ハンドオフ要求に応答する (Respond to Cross-Server Handoff Requests)] チェックボックスがオンになっていることを確認してください。
- 発信元ロケーションで、宛先ロケーション用に定義された [クロスサーバ ダイアル文字列 (Cross-Server Dial String)] に誤りがあるか、発信元ロケーションが、発信に使用する電話システム統合を使用して、この文字列に発信できない。発信元ロケーションの Connection の管理で、[Connection ロケーションの編集 (Edit Connection Location)] ページにある [クロスサーバ ダイアル文字列 (Cross-Server Dial String)] の値を調べてください。
- 発信元ロケーションで発信に使用できるポートがないか、宛先ロケーションで通話への応答に使用できるポートがない。Connection Port Usage Analyzer を使用すると、クロスサーバ転送でポートの使用状況が問題になっているかどうかの確認に役立ちます。このツールのダウンロードと、Port Usage Analyzer のヘルプの参照は、http://www.ciscounitytools.com/App_CUC_PortUsageAnalyzerLL.htm で可能です。

クロスサーバ サインインで、ユーザ ID と PIN が受け入れられない

ユーザがクロスサーバ サインインしようとしたときに、通話は宛先ロケーションに正常にハンドオフされたように見えるが、ユーザがサインインできない場合、最も一般的な原因は、ユーザが宛先ロケーションの検索範囲で見つからないか、オーバーラップする内線番号を持つ別のユーザが検索範囲で先に検索されたことです。

Cisco Unity Connection はサインイン試行カンバセーションを行うときに、検索範囲を使用して、発信元ロケーションと宛先ロケーションの両方で、サインインを試みているユーザを識別します。一般的には、発信元と宛先の両方のロケーションでクロスサーバ サインインを処理するルーティング規則が、同じ検索範囲を使用するようにしてください。必要に応じて、宛先ロケーションにクロスサーバ通話の処理専用のルーティング規則 (たとえば、発信元ロケーションでポートの内線番号と一致する発信番号に基づくもの) を追加することもできます。

通話中にどのサーチ スペースが検索範囲として使用されているかを確認するには、CDE マイクロトレース (レベル 4 サーチ スペース) をオンにしてください。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

コール ルーティング規則の設定とパーティションおよびサーチ スペースの管理については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』

(http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/administration/guide/8xcucsagx.html) の「[Managing Partitions and Search Spaces in Cisco Unity Connection 8.x](#)」および「[Managing Call Routing Tables in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章を参照してください。

発信者に対して、リモート ユーザへの転送中ではなく、メッセージを残すようにとのプロンプトが再生される

宛先ロケーションのユーザに対するアクティブな転送規則が、通話を内線番号に転送するよう設定されていても、そのユーザにメッセージを残すようにとのプロンプトが発信者に再生される場合は、クロスサーバ転送ハンドオフに失敗している可能性があります。これは、次のいずれかの理由で発生します。

- 宛先ロケーションへのクロスサーバ転送を実行するよう、発信元ロケーションが設定されていない。発信元ロケーションの Cisco Unity Connection の管理で、宛先ロケーションの [Connection ロケーションの編集 (Edit Connection Location)] ページにある [このリモート ロケーションへのクロスサーバ転送を許可する (Allow Cross-Server Transfer to this Remote Location)] チェックボックスがオンになっていることを確認してください。
- 宛先ロケーションが、クロスサーバハンドオフを受け入れるよう設定されていない。宛先ロケーションの Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [アドバンス (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] ページにある [クロスサーバハンドオフ要求に応答する (Respond to Cross-Server Handoff Requests)] チェックボックスがオンになっていることを確認してください。
- 発信元ロケーションで、宛先ロケーション用に定義された [クロスサーバダイヤル文字列 (Cross-Server Dial String)] に誤りがあるか、発信元ロケーションが、発信に使用する電話システム統合を使用して、この文字列に発信できない。発信元ロケーションの Connection の管理で、[Connection ロケーションの編集 (Edit Connection Location)] ページにある [クロスサーバダイヤル文字列 (Cross-Server Dial String)] の値を調べてください。
- 発信元ロケーションで発信に使用できるポートがないか、宛先ロケーションで通話への応答に使用できるポートがない。Connection Port Usage Analyzer を使用すると、クロスサーバ転送でポートの使用状況が問題になっているかどうかの確認に役立ちます。このツールは、<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/PortUsageAnalyzer/PortUsageAnalyzer.html> でダウンロードできます。ここで、Port Usage Analyzer のヘルプも参照できます。

ユーザに対する現在アクティブな転送先内線番号が、通話中の内線番号への監視転送を実行するよう設定されている場合は、[内線が通話中の場合 (If Extension Is Busy)] フィールドで、ボイス メールに転送してメッセージを残すよう設定されていると、クロスサーバ転送に成功しても、ボイス メールに転送されます。

発信者が、宛先ロケーションの誤ったユーザに転送される

発信者がクロスサーバ転送しようとしたときに、通話が宛先ロケーションに正しくハンドオフされたように見えても、発信者が宛先の誤ったユーザに接続される場合、最も一般的な原因は、通話が宛先に渡されたときに、オーバーラップした内線番号を持つ別のユーザが検索範囲で先に検索されたことです。

通話中にどのサーチ スペースが検索範囲として使用されているかを確認するには、CDE マイクロトレース (レベル 4 サーチ スペース) をオンにしてください。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース」の章を参照してください。

リモート ユーザに転送しようとしたときに通話を完了できなかったことを示すプロンプトが、発信者に再生される

発信者がクロスサーバ転送しようとしたときに、通話が宛先ロケーションに正しくハンドオフされたように見えても、通話を完了できず、Cisco Unity Connection が切断したことを示すプロンプトが再生される場合、最も一般的な原因は、通話が宛先に渡されたときに、リモート ユーザが検索範囲で見つからなかったことです。

通話中にどのサーチ スペースが検索範囲として使用されているかを確認するには、CDE マイクロ トレース（レベル 4 サーチ スペース）をオンにしてください。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。



CHAPTER 18

Cisco Unity Connection 8.x における通知デバイスに関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection は、電話機やポケットベルを呼び出したり、テキストまたは SMS メッセージを送信するよう設定し、ユーザに新しいメッセージまたはカレンダー イベントを通知することができます。通知デバイスの問題のトラブルシューティングについては、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x で、複数ユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる」 (P.18-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x で、あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかる」 (P.18-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x で、メッセージ通知がまったく機能しない」 (P.18-6)
- 「Cisco Unity Connection 8.x で、メッセージ通知がときどき機能しない」 (P.18-10)
- 「Cisco Unity Connection の管理 8.x で追加した通知デバイスが常時起動される」 (P.18-10)
- 「Cisco Unity Connection 8.x で、メッセージがないときにメッセージ通知を受け取る」 (P.18-11)

Cisco Unity Connection 8.x で、複数ユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる

複数のユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる場合は、次のタスク リストを使用して、原因の確認と問題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。

複数ユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる場合のトラブルシューティングのためのタスク リスト

1. メッセージ通知の処理に支障があるほど、ポートがビジー状態でないことを確認します。「ポートがビジー状態で、通知コールをすぐに発信できない」 (P.18-2) を参照してください。
2. メッセージ通知用に、十分な数のポートが割り当てられていることを確認します。「メッセージ通知専用設定されたポート数が足りない」 (P.18-2) を参照してください。
3. 電話システムが、通話に応答するよう設定されたポートに、通話を送信していることを確認します。「電話システムが、通話に応答するよう設定されたポートに通話を送信していることの確認」 (P.18-3) を参照してください。

ポートがビジー状態で、通知コールをすぐに発信できない

通知コールを発信するポートが、別の動作も実行するよう設定されている場合は、ビジー状態で通知コールをすぐに発信できていない可能性があります。通知パフォーマンスを向上させるには、通知コール以外を発信しない、少数の専用ポートを用意してください。

大量のコールを処理するシステムでは、通知パフォーマンスを向上させるためにポートの追加が必要になることがあります。

メッセージ通知用ポートの設定を確認する方法

-
- 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、[ポート (Port)] を選択します。
 - ステップ 2** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで既存のポート設定を調べ、1 つ以上のポートがメッセージ通知の発信専用を設定できるかどうか確認します。
-

メッセージ通知専用を設定されたポート数が足りない

少数のポートが通知コールの発信用に設定された状態で、Cisco Unity Connection が大量のメッセージを受け取った場合、通知ポートですぐに発信できないことがあります。

メッセージ通知の発信用に使用されるポートの使用率が、ピーク時間帯に 70% を超える場合は、既存のポート設定を調べ、さらに多くのポートをメッセージ通知の発信専用を設定できるかどうか確認します。

メッセージ通知の発信用に使用されるポートの使用率が、ピーク時間帯に 70% を超えない場合、通知ポートの数は適正です。問題解決のため、Cisco TAC に連絡してください。

メッセージ通知用ポートの数が適正かどうかの確認方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability にサインインします。
 - ステップ 2** [Tools] メニューの [Reports] を選択します。
 - ステップ 3** [Serviceability Reports] ページで、[Port Activity Report] を選択します。
 - ステップ 4** [Port Activity Report] ページで、レポート出力のファイル形式を選択します。
 - ステップ 5** 開始および終了の年月日と時刻を選択し、日付範囲を設定します。
 - ステップ 6** [Generate Report] を選択します。
 - ステップ 7** [ステップ 4](#) で選択したファイル形式に応じて、レポート出力を表示します。
 - ステップ 8** ピーク時間帯のポート使用率が 70% を超えていない場合、メッセージ待機表示用のポート数は適正です。以降の手順をスキップしてください。

ピーク時間帯のポート使用率が 70% を超える場合は、Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開して [ポート (Port)] を選択します。
 - ステップ 9** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで既存のポート設定を調べ、さらに多くのポートをメッセージ通知の発信専用を設定できるかどうか確認します。
-

電話システムが、通話に応答するよう設定されたポートに通話を送信していることの確認

電話システムが、通話に応答しないよう設定された Cisco Unity Connection のポートに通話を送信するようプログラムされている場合は、通話の衝突が発生し、ポートがフリーズする可能性があります。

通話が正しい Cisco Unity Connection のポートに送信されていることを確認する方法

- 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、[ポート (Port)] を選択します。
- ステップ 2** どのポートが、通話に応答するよう設定されているか調べます。
- ステップ 3** 電話システムのプログラミングで、通話に응答するよう設定されたポートだけに通話を送信されてい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ミングを変更します。
- ステップ 4** 電話システムのプログラミングに変更を加えた場合は、Cisco Unity Connection の管理で、[ステップ 3](#) で変更したポートの表示名を選択します。
- ステップ 5** [ポートの基本設定 (Port Basics)] ページの [電話システム ポート (Phone System Port)] で、[再起動 (Restart)] を選択します。
- ステップ 6** ポートを再起動すると、そのポートで現在処理中の通話が切断されるとのプロンプトが表示されたら、[OK] を選択します。
- ステップ 7** [ステップ 3](#) で変更した残りすべてのポートに対して、[ステップ 4](#) から [ステップ 6](#) を繰り返します。

Cisco Unity Connection 8.x で、あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかる

あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかるように思われる原因は、いくつかあります。次のタスクリストを使用して、原因のトラブルシューティングを行ってください。


あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかる場合のトラブルシューティングのためのタスク リスト

1. ユーザ設定が、そのユーザのニーズに適していない。「[メッセージ通知の設定が適正でない](#)」(P.18-3) を参照してください。
2. ユーザの仕事スケジュールに正しく合うよう、ユーザ設定を調整する必要がある。「[通知を受け取り損なう](#)」(P.18-4) を参照してください。
3. 通知の繰り返しが Cisco Unity Connection で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。「[通知の繰り返しオプションが誤解されている](#)」(P.18-5) を参照してください。

メッセージ通知の設定が適正でない

予想したタイミングで通知コールを受信できないとユーザから苦情があった場合は、通知設定に問題がある可能性があります。


通知の設定が適正かどうか確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
- 
- (注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、ユーザのニーズに適した通知デバイスが設定されていることを確認します。ユーザが Connection の通話先として、通話中のことが多い電話を選択している場合は、メッセージ通知に使用する別のデバイスがあるかどうか、ユーザに問い合せてください。
- ステップ 6** [関連リンク (Related Links)] リストで [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。Cisco Personal Communications Assistant ページで指定されている通知スケジュールが、ユーザが通知コールを受信可能な日時と一致しているかを、ユーザに確認してください。

通知を受け取り損なう

頻繁に通知デバイスから離れたり、通知デバイスを使用しているユーザは（特に通知デバイスが電話機の場合）、通知を受け取り損なうことがよくあります。そのユーザにとっては、Cisco Unity Connection のメッセージ通知に時間がかかっているように見えます。

通知の受け取り損ないの解決方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
- 
- (注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、[新規メッセージがまだある場合は通知を繰り返す (Repeat Notification If There Are Still New Messages)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 6** そのユーザが別の通知デバイスを使用可能な場合は、[通知の失敗時 (On Notification Failure)] に対して [送信先 (Send To)] を選択し、デバイスを選択します。




(注) Connection は SMTP デバイスの通知失敗を検出しないため、このタイプの通知デバイスに対しては、[通知の失敗時 (On Notification Failure)] フィールドを使用できません。

- ステップ 7** 通知デバイスが電話機またはポケットベルの場合は、[ビジー リトライ限度 (Busy Retry Limit)] および [RNA リトライ限度 (RNA Retry Limit)] フィールドの数値を増やし、デバイスが応答しないか話中のときに Connection が行う通知コールの回数を増やします。
- ステップ 8** 通知デバイスが電話機またはポケットベルの場合は、[ビジー リトライ間隔 (Busy Retry Interval)] および [RNA リトライ間隔 (RNA Retry Interval)] フィールドの数値を減らし、デバイスが応答しないか話中のときに Connection が行う通知コールの頻度を増やします。
- ステップ 9** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 10** **ステップ 6** で別のデバイスを選択した場合は、次の手順に従ってください。
- [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
 - [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
 - [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、追加デバイスの設定を入力します。
 - [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 11** 通知デバイスが電話機の場合は、通知用電話機を留守番電話機能付きのものに換えることをユーザに提案し、ユーザが不在でも通知コールを受け取れるようにします。
- 留守番電話機能付きの電話機を呼び出すよう Connection が設定されている場合は、留守番電話の応答メッセージが十分に短く、通知メッセージを繰り返す前に録音が始まることを、ユーザに確認してください。

通知の繰り返しオプションが誤解されている

大量のメッセージを受信するが、すぐに通知を受ける必要のないユーザにとって、新規メッセージが残っている場合に通知が繰り返されると便利な場合は、一定の間隔で通知を繰り返すよう Cisco Unity Connection を設定します。ただし、新しいメッセージが届くたびに Connection が通知を再開しないようにユーザが設定している場合、通知コールの反復間隔を長く設定すると、Connection の通知に時間がかかっているとユーザが感じる可能性があります。

通知の繰り返しに関する問題を解決する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
- 
- (注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。

- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [通知反復間隔 (Notification Repeat Interval)] ボックスで、15 分間など短い間隔に設定します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x で、メッセージ通知がまったく機能しない

あるユーザまたはユーザグループに対してメッセージ通知がまったく機能しない原因は、いくつかあります。次のタスクリストを使用して、原因のトラブルシューティングを行ってください。

ユーザまたはユーザグループに対してメッセージ通知が機能しない場合のトラブルシューティングのためのタスクリスト

- **すべてのタイプの通知デバイスの場合**：通知デバイスが有効化され、通知スケジュールが正しく設定されていることを確認します。「通知デバイスが無効化されているか、スケジュールがアクティブになっていない」(P.18-6) を参照してください。

正しいタイプのメッセージに対して、メッセージ通知が有効になっていることを確認します。「特定のタイプのメッセージだけが通知を起動するよう設定されている」(P.18-7) を参照してください。

- **電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合**：メッセージ通知の電話番号が正しく、外部の電話機に通知する場合は、外線のアksesコードが含まれていることを確認します。「通知番号が正しくないか、外線のアksesコードがない (電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合)」(P.18-7) を参照してください。

通知デバイスが、正しい電話システムに割り当てられていることを確認します。「通知デバイスの電話システム割り当てに誤りがある (電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合)」(P.18-9) を参照してください。

- **SMS 通知デバイスの場合**：追加のトラブルシューティング手順について、「SMS 通知が機能しない」(P.18-9) を参照してください。
- **SMTP 通知デバイスの場合**：追加のトラブルシューティング手順について、「SMTP メッセージ通知が複数のユーザに対してまったく機能しない」(P.18-10) を参照してください。

通知デバイスが無効化されているか、スケジュールがアクティブになっていない

メッセージ通知のトラブルシューティングを行うときは、最初にデバイスが有効化されていることと、そのデバイスの通知スケジュールが現在アクティブになっていることを確認してください。

デバイスのステータスとスケジュールの確認方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。

- ステップ 3 [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4 [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5 [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、[有効 (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 [関連リンク (Related Links)] リストで [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。Cisco Personal Communications Assistant ページで指定されている通知スケジュールが、ユーザが通知コールを受信可能な日時と一致しているかを、ユーザに確認してください。

特定のタイプのメッセージだけが通知を起動するように設定されている

Cisco Unity Connection は、特定のタイプのメッセージだけがユーザに通知されるよう設定できます。たとえば、緊急ボイス メッセージだけがユーザ通知として設定されている場合、通常のボイス メッセージでは通知デバイスが起動されません。

通知デバイスを起動するメッセージ タイプを変更する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2 [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。

- ステップ 3 [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4 [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5 [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [通知規則のイベント (Notification Rule Events)] で、ユーザに選択されているメッセージ タイプを確認します。

通知番号が正しくないか、外線のアkses コードがない (電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合)

電話機またはポケットベルへの通知がまったく機能しない場合は、Cisco Unity Connection の呼び出し先として、ユーザが誤った電話番号を入力している可能性があります。

外線を呼び出すには、通常はユーザが外線用のアクセスコード（9 など）をダイヤルする必要があります。電話システムでアクセスコードが必要な場合は、Cisco Unity Connection に設定された外部メッセージ通知電話番号に、アクセスコードが含まれている必要があります。

また、一部の電話システムでは、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、少し待ち時間が必要なことがあります。

電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合に、デバイスの電話番号とアクセスコードを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。

- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話を設定しています (Phone Settings)] で、デバイスの [電話番号 (Phone Number)] フィールドに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。


電話システムで一時停止が必要な場合は、アクセスコードと電話番号の間にカンマを 2 つ入力します (9,,5551234 など)。

電話機またはポケットベルを通知デバイスとしてテストする方法

- 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、テストできるよう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から離れた場所にある電話の場合は、テスト中に誰かに応答してもらえるようユーザに依頼します。
- ステップ 2** 通知デバイスがオンになっていることを確認します。
- ステップ 3** テスト用電話機（電話機 1）を 1 回線のテスト用に用意します。メッセージ通知の発信用に設定されたポートに接続された回線を使用します。
- ステップ 4** 電話機 1 で、そのデバイス用に Connection に設定された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るか、電話機が鳴った場合は、Connection がデバイス呼び出せることを確認できたことになります。ポケットベルがアクティブにならないか、電話機が鳴らない場合は、デバイスに問題がある可能性があります。デバイス メーカーのマニュアルを調べるか、ユーザに別の通知デバイスを入手してもらい、テストを繰り返してください。

通知デバイスの電話システム割り当てに誤りがある（電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合）

通知デバイスの電話システム割り当てを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話を設定しています (Phone Settings)] で、[電話システム (Phone System)] フィールドに設定された電話システムを調べます。
- ステップ 6** Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポート (Port)] を選択します。
- ステップ 7** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、通知デバイスに割り当てられた電話システムに、メッセージ通知用として 1 つ以上のポートがあることを確認します。必要に応じて、ポート設定を修正します。

SMS 通知が機能しない

SMS 通知が機能しない場合は、Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [アドバンス (Advanced)] > [SMPP プロバイダー (SMPP Providers)] > [SMPP プロバイダーの編集 (Edit SMPP Provider)] ページの設定を調べ、その設定がプロバイダーから指定された設定と一致していることを確認します。

[SMPP プロバイダーの編集 (Edit SMPP Provider)] ページの設定が正しい場合は、SMS デバイス (レベル 30) マイクロトレースを有効にして、問題のトラブルシューティングに役立つ情報を収集してください。診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

一般的なエラーコードと SMS の問題を、次の表に示します。

SmppConnect failed	Connection が SMPP プロバイダーに接続できませんでした。
SmppBindTransmitter failed	Connection が SMPP プロバイダーにサインインできませんでした。
SmppSubmitSm failed	Connection が、SMS メッセージを SMPP プロバイダーに送信できませんでした。

SMTP メッセージ通知が複数のユーザに対してまったく機能しない

SMTP 通知が機能しない場合は、Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [スマート ホスト (Smart Host)] ページを調べ、スマート ホストが設定されていることを確認してください。SMTP を使用したテキスト メッセージ通知の送信を Connection で有効にするには、スマート ホストを経由してメッセージをリレーするよう、Connection サーバが設定されている必要があります。

スマート ホストが [スマート ホスト (Smart Host)] ページで設定されている場合は、スマート ホストの IP アドレスまたはホスト名を調べ、そのスマート ホストが Connection サーバからのメッセージを受け付けるよう設定されていることを確認してください。

スマート ホストが正しく設定されている場合は、SMTP 通知が Connection サーバから送信されているかどうか、トレースを使用して追跡してください。デフォルトの SMTP マイクロ トレース (レベル 10、11、12、および 13) には、スマート ホストへの通知メッセージの配信に、恒常的な問題があるかどうかを示されます。SMTP マイクロ トレース レベル 18 (ネットワーク メッセージ) には、通知メッセージがスマート ホストに配信されたかどうかの詳細が示されます。診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x で、メッセージ通知がときどき機能しない

通知デバイス (電話機、ポケットベル、SMTP、SMS など) がときどき機能しない原因としては、問題が発生したときに、ユーザの通知デバイスのスケジュールがアクティブになっていない可能性があります。

問題を解決するには、ユーザにメッセージ通知を配信する必要があるときに通知デバイスがアクティブになるよう、ユーザの通知デバイスのスケジュールを編集してください。通知デバイスのスケジュールを変更するには、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のユーザ アカウントにサインインする必要があります。

Cisco Unity Connection の管理では、通知デバイスのスケジュールを確認できません。Connection の管理のユーザの [到着通知デバイス (Notification Device)] ページで、[関連リンク (Related Links)] リストの [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] リンクを選択し、Cisco PCA のページに移動します。

Cisco PCA の使用方法については、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 8.x)*』

(http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/user/guide/assistant/b_8xcucugasst.html) を参照してください。

Cisco Unity Connection の管理 8.x で追加した通知デバイスが常時起動される

ユーザの通知デバイスを Cisco Unity Connection の管理で追加すると、デフォルトではそのデバイスが常時アクティブになります。ユーザが予期しないタイミングで通知を受け取る場合は、通知デバイスのスケジュールを変更すると、この問題を防止できます。通知デバイスのスケジュールを変更するには、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のユーザ アカウントにサインインする必要があります。

Connection の管理では、通知デバイスのスケジュールを確認できません。Connection の管理のユーザの [到着通知デバイス (Notification Device)] ページで、[関連リンク (Related Links)] リストの [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] リンクを選択し、Cisco PCA のページに移動します。

Cisco PCA の使用方法については、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 8.x)*』

(http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/user/guide/assistant/b_8xcucugasst.html) を参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x で、メッセージがないときにメッセージ通知を受け取る

ユーザが、メッセージにディスパッチ配信のマークを付けるよう設定されたコールハンドラを受信する、同報リストのメンバーになっている場合は、ユーザが受信トレイにアクセスしても表示されなくなったメッセージに対する、メッセージ通知を受け取る可能性があります。これは、通知が送信されてからユーザがメッセージを再生しようとするまでの間に、同報リストの別のメンバーがメッセージを受け入れたために発生します。

ディスパッチメッセージを含めるようにメッセージ通知規則を設定している場合、通知を受け取り、メッセージを取得するためにコールするまでには、別のユーザがすでにメッセージを受け入れているために、このメッセージがユーザのメールボックスから削除されている可能性があることを、ユーザに注意してください。

ディスパッチメッセージの詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』

(http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/administration/guide/8xcucsagx.html) の「Messaging in Cisco Unity Connection 8.x」の章にある「Dispatch Messages in Cisco Unity Connection 8.x」の項を参照してください。

■ Cisco Unity Connection 8.x で、メッセージがないときにメッセージ通知を受け取る



CHAPTER 19

Cisco Unity Connection 8.x における不達確認に関する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 8.x における不達確認に関するトラブルシューティング」 (P.19-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の不達確認のステータス コード」 (P.19-1)

Cisco Unity Connection 8.x における不達確認に関するトラブルシューティング

障害が、送信者、受信者、または Cisco Unity Connection サーバのいずれかで発生しているかを確認してください。より多くの情報を収集するには、別のユーザから受信者にボイス メッセージを送信します。さらに、元の送信者から別のユーザにボイス メッセージを送信してください。

Cisco Unity Connection 8.x の不達確認のステータス コード

不達確認 (NDR) を調べるときは、3 桁のコード (たとえば、4.2.2) を探してください。

一般的に、1 桁目はコードのクラスを表します。4.x.x は一時的な障害で、再送信が成功する可能性があります。5.x.x は永続的なエラーです。

詳細な分析および SMTP の一連の標準エラーは、RFC 1893 「Enhanced Mail System Status Codes」で参照できます。

Cisco Unity Connection のステータス コードには、次の意味があります。

- 4.0.0 : 原因不明のエラー (接続の問題など) で Connection が別の SMTP サーバと通信できなかった。
- 4.0.1 : SMTP サーバへの接続でエラーが発生した。
- 4.0.2 : 原因不明のエラー (接続の問題など) で Connection が別の SMTP サーバと通信できなかった。
- 4.2.1 : 受信者のメールボックスがマウントされていない。
- 4.2.2 : 受信者のメールボックスが、管理者によって設定された割り当てクォータを超えている。
- 4.2.4 : メッセージの有効な受信者が存在しない。

- 4.3.2 : 受信者が配置されたメッセージストアがマウントされていない。
- 5.1.1 : 受信者のアドレスが存在しない、または正しくない可能性があるために、受信者のメールボックスを解決できない。
- 5.2.0 : 不明なエラー状態が存在し、Connection がメッセージを処理できない。
- 5.4.4 : Connection の VPIM 設定にエラーがある。
- 5.5.4 : SMTP サーバとの接続で永続的なエラーが発生した。
- 5.6.5 : Connection メッセージから VPIM メッセージへの変換に失敗した。
- 5.7.1 : ユーザがプライベート メッセージを連絡先に送信しようとしたが、その操作はサポートされていない。
- 5.7.2 : 同報リストの拡大中にエラーが発生した。
- 5.7.3 : ユーザが安全なメッセージを連絡先に送信しようとしたが、その操作はサポートされていない。
- 5.3.10 : ファクス メッセージが失敗した。

**(注)**

コード 2.0.0 は成功を示しています。このステータス コードは、配信確認と開封受信確認には含まれますが、NDR には含まれません。



CHAPTER 20

Cisco Unity Connection 8.x のカンバセーションに関する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 8.x で、カスタム キーパッド マッピングが有効でないように思われる」 (P.20-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるヘルプ メニュー再生後の長い一時停止」 (P.20-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における再生中の WAV ファイルの判別」 (P.20-2)

Cisco Unity Connection 8.x で、カスタム キーパッド マッピングが有効でないように思われる

カスタム キーマップ ツールを使用して Cisco Unity Connection カンバセーションのキー マッピングをカスタマイズする場合は、カスタム キーパッド マッピング カンバセーションをユーザまたはユーザ グループにも割り当てる必要があります。

次の、該当する手順に従ってください。

単一ユーザのカンバセーション スタイルを変更する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。

ステップ 2 [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。

ステップ 3 [編集 (Edit)] メニューで、[電話メニュー (Phone Menu)] を選択します。

ステップ 4 [タッチトーン カンバセーション (Touchtone Conversation)] リストで、該当するカスタム キーパッド マッピングを選択します。

ステップ 5 [保存 (Save)] を選択します。

複数のユーザ アカウントに対して一度にカスタム キーパッド マッピング カンパセーションを指定する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理の [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、該当するユーザのチェックボックスをオンにして、[一括編集 (Bulk Edit)] を選択します。
- 一括編集するすべてのユーザが 1 つの検索ページに表示されない場合は、最初のページで該当するチェックボックスをすべてオンにしてから、次のページに移動して該当するチェックボックスをすべてオンにするというように、該当するユーザをすべて選択します。次に、[一括編集 (Bulk Edit)] を選択します。



(注) ページ上部のステータス メッセージには、編集中のユーザの数が示されます。各ページには、一括モードでの編集が許可されているフィールドだけが設定されていることにも注意してください。

- ステップ 2** [編集 (Edit)] メニューで、[電話メニュー (Phone Menu)] を選択します。
- ステップ 3** [タッチトーン カンパセーション (Touchtone Conversation)] リストで、該当するカスタム キーパッド マッピングを選択します。
- ステップ 4** 必要に応じて、一括編集タスク スケジュール フィールドを設定して、後日または後で実行する一括編集処理のスケジュールを作成します。
- ステップ 5** [送信 (Submit)] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x におけるヘルプメニュー再生後の長い一時停止

Cisco Unity Connection は、ヘルプメニューを再生した後に、キーが押されるのを待ちます。ユーザは、目的のコマンドのキーを押すか、0 を押してコマンド オプションのヘルプメニューをもう一度再生できます。

Cisco Unity Connection 8.x における再生中の WAV ファイルの判別

ハードディスクから再生されている WAV ファイルを判別するには、次の順序で各手順に従ってください。

リモート ポート ステータス モニタをダウンロードする方法

- ステップ 1** ブラウザで Cisco Unity Tools Web サイト (<http://www.ciscounitytools.com>) にアクセスします。
- ステップ 2** [Tool Update Log] セクションで、[Port Status Monitor] を選択します。
- ステップ 3** ポート ステータス モニタ用の [Cisco Unified Communication Tools] ページで、[Download Now] を選択します。

- ステップ 4** 画面の指示に従って、リモートポートステータスマニタツールをダウンロードします。

リモートポートステータスマニタ用に Cisco Unity Connection を設定する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] を選択します。
- ステップ 2** [カンパセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページの [リモートポートステータスマニタの出力を有効にする (Enable Remote Port Status Monitor Output)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [ポートステータスマニタの出力への接続を許可する IP アドレス (IP Addresses Allowed to Connect for Remote Port Status Monitor Output)] フィールドに、ワークステーションの IP アドレスを入力します。
- IP アドレスは、カンマで区切って 70 個まで入力できます。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。

PhraseServerToMonitor マイクロトレースを有効にして WAV ファイル名を表示する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability の [Trace] メニューで、[Micro Traces] を選択します。
- ステップ 2** [Micro Traces] ページの [Server] フィールドで、Cisco Unity Connection サーバの名前を選択し、[Go] を選択します。
- ステップ 3** [Micro Trace] フィールドで、[PhraseServerToMonitor] 選択し、[Go] を選択します。
- ステップ 4** すべてのレベルのチェックボックスをオンにして、[Save] を選択します。
- ステップ 5** ワークステーションでリモートポートステータスマニタを起動します。
- ステップ 6** WAV ファイルを再生するために、Cisco Unity Connection に通話します。
- 再生中の WAV ファイルのフルパスが、リモートポートステータスマニタのウィンドウに表示されます。
- ステップ 7** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ステップ 3](#) と [ステップ 4](#) で有効にしたトレースを無効にして、[Save] を選択します。
-

■ Cisco Unity Connection 8.x における再生中の WAV ファイルの判別



CHAPTER 21

Cisco Unity Connection 8.x における音声認識に関するトラブルシューティング

音声認識カンパセーションに関する問題をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x で、ユーザに対して音声認識カンパセーションではなく電話キーパッドカンパセーションが再生される」 (P.21-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x で、ボイス コマンドは認識されるが、名前が認識されない」 (P.21-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x で、ボイス コマンドが認識されない」 (P.21-4)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の音声認識の問題に対する診断ツール」 (P.21-5)

Cisco Unity Connection 8.x で、ユーザに対して音声認識カンパセーションではなく電話キーパッドカンパセーションが再生される

次の点を調べて、問題の原因確認と解決を行ってください。

1. この問題は、音声認識用に設定されたアカウントを持つすべてのユーザで発生するのか。その場合は、次のサブタスクを実行します。
 - a. サービス クラス (COS) が、音声認識が有効となるよう設定されていることを確認します。[サービス クラス (Class of Service)] ページの [ライセンス済み機能 (Licensed Features)] で、[詳細機能へのアクセスを許可する (Allow Access to Advanced Features)] チェックボックスをオンにして、[音声認識の使用をユーザに許可する (Allow Users to Use Voice Recognition)] チェックボックスをオンにします。
 - b. 影響を受けるユーザが正しい COS に関連付けられていることを確認します。
2. この問題は、音声認識用に設定されたアカウントを持つ単一のユーザだけで発生するのか。その場合は、次のサブタスクを実行します。
 - a. 影響を受けるユーザが正しいサービス クラスに関連付けられていることを確認します。
 - b. 電話メニュー入力スタイルが、音声認識に設定されていることを確認します。入力スタイルは、Messaging Assistant Web ツールまたは Cisco Unity Connection の管理で設定できます。
3. ユーザが初めてサインインしたときに、音声認識サービスが利用できないことを示すプロンプトが再生されるか。

その場合は、「エラー プロンプト : 「音声認識リソースが十分にありません (There Are Not Enough Voice-Recognition Resources)」」 (P.21-2) を参照してください。

- 正しいコーデックが使用されているか。

Connection サーバまたは電話システムが G.729a を使用している場合、G.729a プロンプトがインストールされている場合、またはグリーティングと名前が G.711 m-law 以外のオーディオ形式で録音されている場合は、音声認識が機能しません。

エラー プロンプト : 「音声認識リソースが十分にありません (There Are Not Enough Voice-Recognition Resources)」

ユーザに対して、エラー プロンプト「現在、音声認識リソースが十分にありません。電話のキーを入力し、メニューを選択してください (There are not enough voice-recognition resources at this time. You will need to use the standard touchtones for the duration of this call)」が再生されるときは、ここに示す順序で次のタスクを実行してください。

- Cisco Unity Connection Serviceability の [Tools] > [Service Management] ページで、Connection Voice Recognizer サービスが稼動していることを確認します。



(注) Cisco Unity Connection Serviceability の詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 8.x*』 (http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/serv_administration/guide/8xcucservagx.html) を参照してください。

- Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [ライセンス (Licenses)] ページで、Cisco Unity Connection のライセンスを確認します。ライセンスを受けたすべての音声認識セッションが、使用中になっている可能性があります。このエラーがユーザから頻繁に報告される場合は、音声認識の使用状況が Connection サーバでの現在のライセンスの限度を超えている可能性があります。
- Connection Voice Recognizer サービスで生成されたエラーを確認します。Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用すると、デフォルトのトレースをオンにして生成される診断ログ内のエラーを表示できます。トレース ログ ファイル名の形式は、diag_NSSserver_*.uc です。



(注) RTMT の詳細については、該当する『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』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。

Cisco Unity Connection 8.x で、ボイス コマンドは認識されるが、名前が認識されない

管理者が Cisco Unity Connection システム上の名前を追加または変更した場合、文法でコンパイルされるまで、この名前は音声認識カンバセーションで認識されません。したがって、文法コンパイルのタイミングが名前認識に影響する可能性があります。別のケースとしては、検索範囲に問題があったり、名前がスペルどおりに発音されていない場合があります。次のトラブルシューティング手順を使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。

- 認識の問題が発生した場所に応じて、ユーザの検索範囲またはディレクトリ ハンドラの検索範囲で名前が検出されることを確認します。サインインしたユーザの検索範囲は、Cisco Unity Connection の管理の [ユーザの基本設定 (User Basics)] ページで定義されています。ディレクトリ ハンドラの検索範囲は、[ディレクトリ ハンドラの基本設定の編集 (Edit Directory Handler Basics)] ページで定義されています。
- Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [スケジュール (Schedules)] ページで、音声認識アップデートのスケジュールを確認します。このスケジュールの非アクティブな期間に名前が追加された場合、スケジュールがアクティブになって Connection が自動的に名前文法をアップデートするまで、その名前は認識されません。
- Cisco Unity Connection Serviceability の [Tools] > [Service Management] ページで、Connection 音声認識トランスポート サービスが稼動していることを確認します。



(注) Cisco Unity Connection Serviceability の詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 8.x*』 (http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/serv_administration/guide/8xcucservagx.html) を参照してください。

- Cisco Unity Connection の管理の [ツール (Tools)] > [文法の統計 (Grammar Statistics)] ページで、文法に保留中のアップデートがないか確認します。文法に保留中のアップデートがあり、かつ文法が再構築中でない場合に、強制的にアップデートを実行するには、[文法の再構築 (Rebuild Grammars)] ボタンを選択します。
- 音声対応のディレクトリ ハンドラで問題が発生する場合は、ディレクトリ ハンドラのスピーチ信頼度のしきい値の設定を調整してください。スピーチ信頼度のしきい値を下げると、発信者が名前を発音した場合に一致する名前が増えますが、番号を発音した場合は無関係な内線も一致する番号として返されます。スピーチ信頼度のしきい値を上げると、より正確に一致する内線が返されるようになりますが、一致する名前の数は減ります。
- 音声認識システムが、ある特定の名前の発音を認識できない場合は、ニックネームや代行ユーザ名を追加してみてください。これらの機能はいずれも、スペルどおりに発音されない名前に、異なる発音を追加するために使用できます (たとえば、Janet というユーザ名が「Jah-nay」と発音される場合は、「Jahnay」という発音を代行ユーザ名またはニックネームとして追加できます)。



(注)

ユーザのニックネームの追加、あるいはシステム同報リストまたは VPIM ロケーションの代行ユーザ名の追加については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』

(http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/administration/guide/8xcucsaagx.html) の「**Changing Conversation Settings for All Users in Cisco Unity Connection 8.x**」の章を参照してください。ユーザの代行ユーザ名の追加については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection*』 Release 8.x

(http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/user_mac/guide/8xcucmacx.html) の「**Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 8.x**」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x で、ボイス コマンドが認識されない

ボイス コマンドの認識率が低いという問題が発生する場合は、多数の原因が考えられます。たとえば、間違っただコマンドの使用、発音や外国語なまりの認識の問題、電話接続の品質が低い、ネットワークでのジッタなどが挙げられます。次のトラブルシューティング手順を使用して、問題の原因の絞り込みと解決を行ってください。

1. 問題の性質を確認します。
 - a. 単一のコマンドで問題が発生している場合は、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface (Release 8.x)*』の「Cisco Unity Connection Phone Menus and Voice Commands」の章にある「Voice Commands」の項で、優先されるボイス コマンドの表を参照してください（このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/user/guide/phone/b_8xcucuphone.html にあります）。音声認識文法ファイルには、優先されるコマンドの同義語が多数含まれていますが、ユーザが発音する可能性のあるすべての単語やフレーズを含むことは不可能です。最良のパフォーマンスを得るには、優先されるコマンドの使用をユーザに推奨してください。
 - b. Connection が確認のプロンプトを示すことなく、意図しない操作を実行するという問題が発生している場合、あるいは Connection が何度も確認のプロンプトを示す場合は、音声認識の確認信頼度しきい値の設定を確認します。「**音声認識の確認信頼度しきい値の設定の確認**」(P.21-5) を参照してください。
2. リモート ポート ステータス モニタの実行中に問題の再現を試みて、Connection が発声されたらと認識しているボイス コマンドを調べます。「**リモート ポート ステータス モニタの使用**」(P.21-7) を参照してください。
3. ユーザの発声ファイルをキャプチャして再生し、問題が音質またはアクセントの認識に関連しているかどうかを調べます。「**発声キャプチャ トレースを使用したユーザの発声の確認**」(P.21-6) を参照してください。
4. 診断トレースを有効にして、問題を再現します。「**音声認識に対する診断トレースの使用**」(P.21-5) を参照してください。

音声認識の確認信頼度しきい値の設定の確認

音声認識の確認信頼度しきい値の設定を使用して、Cisco Unity Connection が特定のユーザの意図を確認するために、音声認識のユーザにプロンプトを示す頻度を調整することができます。たとえば、「cancel」または「hang up」の発音をシステムが誤認識するという苦情がユーザから寄せられる場合は、この設定の値を引き上げて、ユーザが意図しない操作を誤って実行しないようにすることができます。あるいは、システムが確認のプロンプトを何度も示すという苦情が寄せられる場合は、この設定の値を引き下げてください。

音声認識の確認信頼度は、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページで、システム全体に対して設定します。この設定は、個々のユーザの [電話メニュー (Phone Menu)] ページで、ユーザごとに変更することもできます。

この設定の現実的な値の範囲は 30 ~ 90 です。デフォルト値の 60 では、ほとんどのシステムでほとんどのエラーが確実に取り除かれ、必要であれば確認が行われます。

Cisco Unity Connection 8.x の音声認識の問題に対する診断ツール

音声認識の問題のトラブルシューティングに役立つ診断ツールが用意されています。次の項を参照してください。

- 「音声認識に対する診断トレースの使用」(P.21-5)
- 「発声キャプチャトレースを使用したユーザの発声の確認」(P.21-6)
- 「リモートポートステータスマニタの使用」(P.21-7)

音声認識に対する診断トレースの使用

Cisco Unity Connection Serviceability では、音声認識の問題のトラブルシューティングに役立つ、診断用マイクロトレースおよびマクロトレースが用意されています。トレースの有効化とトレースログの表示方法については、「Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース」の章を参照してください。

マイクロトレース

- カンバセーション開発環境 (CDE)
 - 10 State Machine Trace
 - 22 Speech Recognition Grammar
- メディア : 入力/出力 (MiuIO)
 - 25 ASR and MRCP
- ユーザカンバセーション (ConvSub)
 - 03 Named Properties Access
 - 05 Call Progress
- フレーズサーバ
 - 10 Speech Recognition

マクロ トレース

ボイス ユーザ インターフェイス / スピーチ認識 トレースを設定します。



(注)

このマクロ トレースを使用するのは、推奨されているマイクロ トレースを使って問題の診断を試みた後だけにしてください。マクロ トレースでは大量の診断情報が生成されるため、調査が困難となる可能性があります。

発声キャプチャ トレースを使用したユーザの発声の確認

VUI マイクロ トレース レベル 05 (Capture Utterances) を有効にすると、Cisco Unity Connection はユーザの発声を WAV ファイルとして CCITT (u-law) 8-kHz Mono 形式で保存します。これらのファイルはファイル システムに格納され、MRCP セッションごとに 1 つずつフォルダが作成されます (ASR および MRCP に対する MiulIO レベル 25 マイクロ トレースを有効にすることで、通話の MRCP セッション情報を診断ログで参照できます)。

発声ファイルには、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用してアクセスできます。次の手順に従ってください。



注意

発声キャプチャ マイクロ トレースを有効にすると、システム パフォーマンスに影響を与えることがあります。この作業はシステムの負荷が高くないときだけ行うようにし、必要な発声の収集が完了したら必ずトレースを無効にしてください。

RTMT を使用して発声キャプチャ トレースを有効にして表示する方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Serviceability の [Trace] メニューで、[Micro Traces] を選択します。
- ステップ 2 [Micro Traces] ページの [Server] フィールドで、Connection サーバの名前を選択し、[Go] を選択します。
- ステップ 3 [Micro Trace] フィールドで、[VUI] を選択し、[Go] を選択します。
- ステップ 4 [Capture Utterances] チェックボックス (レベル 05) をオンにして、[Save] を選択します。
- ステップ 5 問題を再現します。
- ステップ 6 発声ファイルにアクセスするには、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。詳細については、『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide, Release 8.0(1)』の「[Working with Trace and Log Central](#)」の章を参照してください。
- ステップ 7 RTMT の [System] メニューで、[Tools] > [Trace] > [Trace & Log Central] を選択します。
- ステップ 8 [Trace & Log Central] のツリー階層で、[Remote Browse] をダブルクリックします。
- ステップ 9 [Remote Browse] ウィンドウで [Trace Files] を選択し、[Next] を選択します。
- ステップ 10 [Select CUC Services/Application] タブで、サーバの IP アドレスの横にあるチェックボックスをオンにして、[Next] を選択します。
- ステップ 11 [Select System Services/Applications] タブで [Finish] をクリックします。
- ステップ 12 Remote Browse が動作可能になったことを示す [Result] ポップアップが表示されたら、[Close] を選択します。
- ステップ 13 [Remote Browse] タブで、[Nodes] > [Server Name] > [CUC] > [Connection Voice Recognition Transport] フォルダを参照します。

- ステップ 14** Connection 音声認識トランスポート フォルダで、フォルダの名前をダブルクリックして、この MRCP セッションに対してキャプチャされたオーディオ ファイルを表示します（フォルダは、MRCP セッションごとに 1 つずつ作成されます）。
- ステップ 15** ファイル ペインで、オーディオ ファイルの名前をダブルクリックして再生します。
- ステップ 16** [Open With] ウィンドウで、オーディオ ファイルの再生に使用するアプリケーションを選択します。該当するオーディオ プレーヤーがリストにない場合は、ウィンドウ下部の [Other] タブを選択し、オーディオ プレーヤーの場所を参照してその実行ファイルの名前をダブルクリックし、[Open] を選択します。先ほど追加したアプリケーションの名前を選択します。
- ステップ 17** [OK] を選択します。
- ステップ 18** Cisco Unity Connection Serviceability で、**ステップ 3** で有効にしたトレースを無効にし、[Save] を選択します。

リモート ポート ステータス モニタの使用

リモート ポート ステータス モニタ ツールは、通話のキャンバセーション フローをリアルタイムに表示することから、音声認識の問題のトラブルシューティングに役立ちます。表示される情報には、スピーチ入力と信頼度のスコア、システムによる発声の解釈、および通話中の名前と番号の解釈に影響を与える可能性がある検索範囲の変更が含まれます。このツールを使用するには、次の順序で各手順に従ってください。

リモート ポート ステータス モニタをダウンロードする方法

- ステップ 1** ブラウザで、<http://www.ciscounitytools.com> の Cisco Unity Tools Web サイトにアクセスします。
- ステップ 2** [Tool Update Log] セクションで、[Port Status Monitor] を選択します。
- ステップ 3** ポート ステータス モニタ用の [Cisco Unified Communication Tools] ページで、[Download Now] を選択します。
- ステップ 4** 画面の指示に従って、リモート ポート ステータス モニタ ツールをダウンロードします。

リモート ポート ステータス モニタ用に Cisco Unity Connection を設定する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [キャンバセーション (Conversations)] を選択します。
- ステップ 2** [キャンバセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページの [リモート ポート ステータス モニタの出力を有効にする (Enable Remote Port Status Monitor Output)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [ポート ステータス モニタの出力への接続を許可する IP アドレス (IP Addresses Allowed to Connect for Remote Port Status Monitor Output)] フィールドに、ワークステーションの IP アドレスを入力します。
入力できる IP アドレスは、70 個までです。各 IP アドレスとその次の IP アドレスは、カンマで区切る必要があります。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。



CHAPTER 22

Cisco Unity Connection 8.x における Personal Call Transfer Rules に関する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 8.x で、Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules の設定を使用できない」 (P.22-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるパーソナル着信転送ルールと宛先」 (P.22-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における通話のスクリーニングと保留のオプション」 (P.22-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x におけるルールの適用に関する問題」 (P.22-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における「全て転送」ルールに関する問題」 (P.22-6)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における Personal Call Transfer Rules 使用時の電話メニューの動作」 (P.22-6)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の Personal Call Transfer Rules に対する診断トレースの使用」 (P.22-9)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の Personal Call Transfer Rules に対するパフォーマンス カウンタの使用」 (P.22-9)

Cisco Unity Connection 8.x で、Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules の設定を使用できない

電話インターフェイスの Personal Call Transfer Rules 設定メニューがユーザに対して再生されない場合、または Cisco Personal Communications Assistant で Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールのリンクがユーザに表示されない場合は、Personal Call Transfer Rules Web ツールへのアクセスが可能なサービス クラスにユーザが割り当てられていることを確認してください。

さらに、次の手順に従い、地域無制限機能ライセンス オプションの値が [はい (Yes)] に設定されていることを確認してください。値が [いいえ (No)] に設定されている場合は、パーソナル着信転送ルールを使用できず、言語としてアメリカ英語も使用できません。この問題を解決するには、この機能を有効にするライセンスをインストールし、Cisco Unity Connection を再起動してください (この機能を有効にするには、追加料金が必要になる場合があります。アップデートされたライセンス ファイルの入手方法については、シスコの営業担当にお問い合わせください)。詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Managing Licenses in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章を参照してください。

地域無制限機能ライセンス オプションの値を確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[ライセンス (Licenses)] を選択します。
- ステップ 2** [ライセンス数 (License Count)] の表の下で、[アメリカ英語の使用とパーソナル着信ルーティングルールを許可 (US English Usage and Personal Call Routing Rules Allowed)] (LicRegionIsUnrestricted) の値が [はい (Yes)] に設定されていることを確認します。

Cisco Unity Connection 8.x におけるパーソナル着信転送ルールと宛先

パーソナル着信転送ルールでは着信を、電話、通知先グループ、またはボイスメールに転送することができます。通知先グループには、少なくとも 1 件の電話通知先が含まれている必要があり、SMS デバイスおよび SMTP デバイスを含めることもできます。通知先グループ内の通知先に対しては、通知先の電話機が応答するか、発信者が電話を切るまで、リストされている優先順位で転送が順次試行されます。

ユーザが Messaging Assistant Web ツールで入力した通知デバイスの電話番号は、[通知先の表示 (View Destinations)] ページに表示され、ルール用の通知先として使用できます。通知デバイスが有効になっている必要はありません。これらの事前入力された通知先は、Personal Call Transfer Rules Web ツールでは編集または削除できません。編集できるのは、Messaging Assistant の [通知デバイス (Notification Devices)] ページだけです。

ポケットベル通知先はルール用の通知先としてサポートされていないため、[通知先の表示 (View Destinations)] ページには表示されません。

Cisco Unity Connection 8.x における通話のスクリーニングと保留のオプション

Personal Call Transfer Rules Web ツールで通話のスクリーニング オプションと通話の保留オプションを使用できない場合は、次の情報を使用して、原因のトラブルシューティングを行ってください。

- 通話のスクリーニング オプションと通話の保留オプション（またはそのいずれか）へのアクセスを許可されているサービス クラスに、ユーザが属していることを確認します。



(注) 通話の保留は、プライマリ内線番号への通話だけに適用されます。

- 通話のスクリーニング オプションへのアクセスが許可されたサービス クラスにユーザが属している場合であっても、Personal Call Transfer Rules Web ツールで [電話をスクリーニングする (Screen the Call)] チェックボックスがグレー表示されることがあります。このオプションがグレー表示されている場合は、次の手順に従って問題を解決してください。

Personal Call Transfer Rules Web ツールで [電話をスクリーニングする (Screen the Call)] オプションを有効にする方法

- ステップ 1** Personal Call Transfer Rules Web ツールで、[設定 (Preferences)] メニューの [通話保留とスクリーニング (Call Holding and Screening)] を選択します。

- ステップ 2** [電話の保留とスクリーニングのオプション (Call Holding and Call Screening Options)] ページで、[電話を受ける場合 (Screen Calls)] セクションのオプションが 1 つ以上有効になっていることを確認します。

Cisco Unity Connection 8.x におけるルールの適用に関する問題

ルールが期待どおりに適用されない場合は、次の問題が考えられます。

- アクティブなルール設定が作成されているが、ユーザが通話を受信したときにそのルールが適用されない：「[アクティブなルールを持つユーザが通話を受信したときにルールが適用されない \(P.22-3\)](#)」を参照してください。
- 特定の発信者からの着信だけに適用されるはずのルールが、すべての着信に適用される：パーソナル着信転送ルールは、「発信元」条件（「特定の発信元」または「特定の発信元以外」として設定）なしで作成できます。このように設定されていると、ルールがすべての着信に適用されます。
- 会議または予定表のエントリに関連付けられているルールが期待どおりに機能しない：「[会議の条件に基づくルールが正しく適用されない \(P.22-5\)](#)」を参照してください。
- 発信者または発信者グループに基づくルールが正しく適用されない：ユーザのプライマリ内線番号、自宅の電話、職場の電話、または携帯デバイスに設定された電話番号、あるいは管理者またはユーザが定義した連絡先に設定された電話番号は、着信の発信者 ID または ANI と一致している必要があります。Cisco Unity Connection で指定されている発信者の電話番号が、着信の発信者 ID または ANI と一致していることを確認してください。
- 時間条件に基づくルールが正しく適用されない：ユーザに対して正しいタイムゾーンが選択されていることを確認してください。Cisco Unity Connection の管理で、ユーザの [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページに移動して、選択されたタイムゾーンを必要に応じて変更してください。

アクティブなルールを持つユーザが通話を受信したときにルールが適用されない

ルール設定が適用されない理由はいくつかあります。

- パーソナル着信転送ルールは、アクティブな基本ルール（標準、オプション、または時間外の各転送ルール）が、基本設定ではなく、パーソナル着信転送ルールを適用するように設定されている場合だけ使用されます。
- ある曜日に対してルール設定を指定し、現在の日付を含む日付範囲に対して別のルール設定を有効にすると、日付範囲のルール設定が優先されます。
- ダイヤル可能な電話番号が完全に指定されていない通知先への転送は、失敗する可能性があります。ほかに転送を試みる通知先がない場合、発信者はボイスメールに転送されます。

次のトラブルシューティング手順を使用して、問題を解決してください。

- パーソナル着信転送ルールを使用するよう、アクティブな基本ルールが設定されていることを確認します。「[Personal Call Transfer Rules を使用するための基本転送ルールの設定 \(P.22-4\)](#)」を参照してください。

- 着信転送ルールのテスト機能を使用して、ルールの有効性を確認します。このテストによって、現在呼び出されているルールがわかります。結果によっては、ルール設定でルールの優先順位を変更する必要があります。



(注) 着信転送ルールのテスト機能を使用するには、テスト対象のルールを含むルール設定が有効またはアクティブになっている必要があります。

- ルール設定の通知先に、ダイヤル可能な電話番号（電話システムに必要なアウトダイヤル アクセスコードを含む）が含まれていることを確認します。
- [規則の設定 (Rules Settings)] ページで、[Personal Call Transfer Rules をすべて無効にする (Disable all processing of Personal Call Transfer Rules)] 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。オンの場合は、すべてのルール処理が無効になります。


Personal Call Transfer Rules を使用するための基本転送ルールの設定

パーソナル着信転送ルールは、アクティブな基本ルール（標準、オプション、または時間外の各転送ルール）が、基本設定ではなく、パーソナル着信転送ルールを適用するように設定されている場合だけ使用されます。

ユーザに対してパーソナル着信転送ルールを有効にするには、次の手順に従ってください。

ユーザが Messaging Assistant を使用して、パーソナル着信転送ルールを適用するように、自分の基本転送ルールを設定することもできます。

個々のユーザに対して Personal Call Transfer Rules を有効にする方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
 - ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、パーソナル着信転送ルールを有効にするユーザのエイリアスを選択します。
- 

(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [編集 (Edit)] メニューの [転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
 - ステップ 4** [転送ルール (Transfer Rules)] テーブルで、パーソナル着信転送ルールと組み合わせて使用する転送ルールを選択します。
 - ステップ 5** [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rule)] ページの [この基本ルールがアクティブな場合 (When This Basic Rule Is Active)] フィールドで、[パーソナル着信転送ルールを適用 (Apply Personal Call Transfer Rules)] を選択します。
 - ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
 - ステップ 7** 使用するその他の転送ルールごとに、[ステップ 3](#) から [ステップ 6](#) を繰り返します。

会議の条件に基づくルールが正しく適用されない

パーソナル着信転送ルールに Microsoft Exchange 予定表の予定に基づく条件がある場合は、ルールが期待どおりに適用されないことがあります。予定表の情報は 30 分ごとにキャッシュされるため、新たに作成された予定がまだキャッシュされていないことがあります。

次のトラブルシューティング手順に従ってください。

- Exchange 外部サービスが適切に設定されていることを確認します。Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [外部サービス (External Services)] を展開し、すべての設定が正しいことを確認します。
- 該当するサービスが、ユーザの外部サービスのアカウントとして設定されていることを確認します。Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を選択し、ユーザを検索します。[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] を選択し、設定を確認します。



(注) 外部サービスのアカウントの設定方法の詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Creating Calendar and Contact Integrations in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章を参照してください。

- Exchange サーバと Connection サーバのクロックが、同じ時刻源と同期されていることを確認します。
- 新たに作成された予定表の予定が問題の原因と思われる場合は、即時キャッシュを強制実行することで、予定がキャッシュされるまでの 30 分の時間差を解消できます。「[予定表の予定の強制的な即時キャッシュ](#)」(P.22-5) を参照してください。
- Connection で予定表の情報がキャッシュされる間隔を永続的に変更する方法については、「[Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔の変更](#)」(P.22-5) を参照してください。

カレンダー統合のトラブルシューティングの詳細については、「[Cisco Unity Connection 8.x におけるカレンダー統合のトラブルシューティング](#)」(P.5-7) を参照してください。

予定表の予定の強制的な即時キャッシュ

Cisco Unity Connection で予定表情報を強制的に即時キャッシュするには、次の手順に従ってください。

予定表の予定を強制的に即時キャッシュする方法

- ステップ 1 Cisco Unity Connection Serviceability で、[Tools] メニューの [Service Management] を選択します。
- ステップ 2 [Optional Services] で、[Connection Groupware Caching Service] に対して [Stop] を選択します。
- ステップ 3 画面表示が更新されたら、[Connection Groupware Caching Service] に対して [Start] を選択します。

Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔の変更

Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を永続的に変更するには、次の手順に従ってください。

Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を変更する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[外部サービス (External Services)] を選択します。
- ステップ 2** [外部サービスの設定 (External Services Configuration)] ページの [通常の予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Normal Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、カレンダー統合が設定されているユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- 大きな値に設定すると、Connection サーバへの影響が小さくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できなくなります。小さな値に設定すると、Connection サーバへの影響が大きくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できます。
- ステップ 3** [短い予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Short Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、より頻繁に予定表のキャッシュを更新する必要がある予定表ユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- この設定は、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで [短い予定表キャッシング ポール間隔を使用する (Use Short Calendar Caching Poll Interval)] チェックボックスがオンになっているユーザに適用されます。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x における「全て転送」ルールに関する問題

「全て転送」ルールを使用する場合に、次の問題が発生する可能性があります。

- 「全て転送」ルールを作成できない：Personal Call Transfer Rules Web ツールでは「全て転送」ルールを作成できません。「全て転送」ルールを作成できるのは、電話だけです。電話でルールを追加した後、そのルールを Personal Call Transfer Rules Web ツールで編集することは可能です。Web ツールでは通知先と期間の両方を変更できます。
- 「全て転送」ルールが期待どおりに適用されない：「全て転送」ルールが期待どおりに適用されない場合は、電話システムが必要とするアウトダイヤル アクセス コードが通知先番号に含まれていることを確認します。

Cisco Unity Connection 8.x における Personal Call Transfer Rules 使用時の電話メニューの動作

パーソナル着信転送ルールの使用時に電話メニューが期待どおりに動作しない場合は、次の問題が考えられます。

- ユーザがボイス コマンドを使用してパーソナル着信転送ルールを変更できない：音声認識機能は、Personal Call Transfer Rules の電話メニュー オプションをまだサポートしていません。パーソナル着信転送ルールを使用する必要があるユーザは、一時的に電話機のキーパッドの使用に切り替える必要があります。一時的に電話機のキーパッドの使用に切り替えるには、「タッチトーン カンバセーション (Touchtone conversation)」と発音するか、メインメニューで 9 を押します。

- パーソナル着信転送ルールの電話メニュー オプションが変化する：ユーザに対して再生されるパーソナル着信転送ルール用の電話メニューが変化することがあります。Personal Call Transfer Rules の電話メニュー オプションは動的に構築され、既存のルール設定および有効化されアクティブになっているルール設定で決まります。
- 着信転送を設定または取り消すための電話メニューを使用できない：「すべての通話を Cisco Unity Connection に転送する設定または取り消す電話メニュー オプションを使用できない」(P.22-7) を参照してください。
- Cisco Unity Connection を通じた通話の発信と直接ダイヤルすることによる通話の発信で動作が異なる：「Cisco Unity Connection を通じて発信される通話と、ユーザの電話機に直接発信される通話の動作が異なる」(P.22-8) を参照してください。
- ルールの処理中にコールループが発生する：「ルール処理中のコールループ」(P.22-8) を参照してください。

すべての通話を Cisco Unity Connection に転送する設定または取り消す電話メニュー オプションを使用できない



(注) この項の情報は、Cisco Unified Communications Manager Business Edition (CMBE) には適用されません。

すべての通話を Cisco Unity Connection に転送する設定または取り消す電話メニュー オプションを使用できない場合は、次のトラブルシューティング手順に従ってください。

1. 電話システム用の AXL サーバ設定が正しいことを確認します。Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [電話システム (Phone System)] を展開します。[電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [Cisco Unified CM AXL サーバ (Cisco Unified CM AXL Servers)] を選択し、設定を確認します。



(注) AXL サーバの設定の詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection* Cisco Unity Connection Release 8.x』の「[Managing the Phone System Integrations in 8.x](#)」の章を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/administration/guide/8xcucs_agx.html にあります。

2. パブリッシュャ Cisco Unified CM サーバがシャットダウンしていないか、あるいは Cisco Unity Connection とパブリッシュャ Cisco Unified CM サーバとの間にネットワーク接続の問題が発生していないかを確認します。接続をテストするには、[AXL サーバの編集 (Edit AXL Server)] ページの [テスト (Test)] ボタンを使用します。Cisco Unified CM パブリッシュャ データベースが停止している場合、Connection では電話の「すべての着信の転送 (CFA)」の設定を変更できません。

すべての着信を Connection に転送するオプションを使用できるのは、Cisco Unified CM バージョン 4.0 以降と統合されている場合だけです。それよりも前のバージョンの Cisco Unified CM または Cisco Unified CM Express では、このオプションを使用できません。

Cisco Unity Connection を通じて発信される通話と、ユーザの電話機に直接発信される通話の動作が異なる

発信者が Cisco Unity Connection の自動受付を通じてユーザに電話したときの動作と、ユーザの電話機に直接ダイヤルしたときの動作が異なる場合があります。一般的に、自動受付を通じて発信される通話にはルールがすぐに適用されますが、直接通話では、電話機の無応答時転送タイマーが時間切れになってから着信が Connection に転送され、そのときルールが適用されます。

通話の発信方法に関係なく、発信者に同じ動作を提供するには、次の手順を使用してください。

1. ルールが適用される前に常にユーザの電話機が呼び出されるように設定するには、すべての着信を Cisco Unity Connection に転送する機能を電話機でオフにします。次に、Personal Call Transfer Rules Web ツールの [設定 (Preferences)] メニューで [規則の設定 (Rules Settings)] を選択します。[規則の設定 (Rules Settings)] ページで、[常にパーソナル着信転送ルールを適用する前にプライマリ内線番号に連絡する (Always Ring Primary Extension Before Applying Call Transfer Rules)] チェックボックスをオンにします。
2. ユーザのルールがすぐに処理されるよう設定するには、すべての着信を Cisco Unity Connection に転送する機能を電話機でオンにします。次に、Personal Call Transfer Rules Web ツールの [設定 (Preferences)] メニューで [規則の設定 (Rules Settings)] を選択します。[規則の設定 (Rules Settings)] ページで、[常にパーソナル着信転送ルールを適用する前にプライマリ内線番号に連絡する (Always Ring Primary Extension Before Applying Call Transfer Rules)] チェックボックスをオフにします。

ルール処理中のコール ループ

コール ループは、Cisco Unity Connection によって転送された着信が Connection に戻されてルールが再び適用されたときに発生する可能性があります。この場合、発信者に対して、ガイダンスが繰り返されたり、同じ通知先に繰り返し転送が試行されたりするなどの一貫性のない対応が行われることがあります。

コール ループ状態を防止するには、次の設定を使用してください。

- Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [電話システム (Phone System)] を展開し、該当する電話システムを選択します。[電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページで、[監視転送に対して有効にする (Enable for Supervised Transfers)] チェックボックスをオンにします。[監視転送に対して有効にする (Enable for Supervised Transfers)] を設定すると、Connection がコール ループの状態を検出して終了させるため、通話が適切に続行されます。
- Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールの [通知先 (Destinations)] > [通知先の表示 (View Destinations)] ページで、任意の電話タイプの通知先に対して [ループ検出の有効化 (Loop Detection Enabled)] チェックボックスをオンにします。これにより、Connection がユーザの携帯電話に着信を転送し、携帯電話が Connection に着信を戻すことで発生するコール ループの問題が解消されます。ループ検出の設定を有効にすると、Connection は次に割り当てられているデバイス (ユーザが通知先グループを作成している場合) に着信を転送するか、追加の通知先が定義されていなければボイスメールに転送します。
- ルール通知先に対する [呼び出し回数 (Rings to Wait)] フィールドの値を Cisco Unified Communications Manager の [無応答時転送タイマー (Forward No Answer Timer)] フィールドの値よりも小さくすることで、Connection による着信の制御が維持されるようにします。Cisco Unified CM の [無応答時転送タイマー (Forward No Answer Timer)] の値は、デフォルトで 12 秒に設定されます。呼び出しは約 3 秒ごとに行われます。このため、Connection 通知先の [呼び出

し回数 (Rings to Wait)] の値を 3 回に設定すると、Connection による着信の制御が維持されます。Connection によって開始される管理された転送では、ループが始まる前に着信が戻されて、次の通知先またはボイスメールの該当する方に転送されます。

Cisco Unity Connection 8.x の Personal Call Transfer Rules に対する診断トレースの使用

トレースを使用すると、パーソナル着信転送ルールに関する問題をトラブルシューティングできます。診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 8.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

パーソナル着信転送ルールをトラブルシューティングするには、次のマイクロ トレースを有効にします。

- CCL (レベル 10、11、12、13) : 予定表情報にアクセスする際に使用。
- CDE (全レベル) : ルール関連のカンバセーションで使用。
- ConvSub (全レベル) : パーソナル着信転送ルールを電話機で設定する場合に使用。
- ConvRoutingRules (全レベル) : ルールが有効になっているユーザに着信したとき、および通知先の間で着信を転送している間に使用。
- CsWebDav (レベル 10、11、12、13) : 予定表情報にアクセスする際に使用。
- RulesEngine (全レベル) : ルールが有効になっているユーザへの着信におけるルール処理で、適切なルールを確認するために使用。ルールのテスト機能を使用するときの適切なルールの確認にも使用されます。

必要に応じて、サポートするコンポーネントに対して次のマイクロ トレースを有効にします。

- CDL : ルール関連のカンバセーションで使用。
- CuGAL : 会議条件が指定されたルール処理で使用し、Exchange から連絡先をインポートする際にも使用。
- MiuCall MiuGeneral : ルールが有効になっているユーザへの着信におけるルール処理で使用。
- PhraseServer : ルール関連のカンバセーションでプロンプトを再生する際に使用。
- Notifier : SMTP メッセージおよび SMS メッセージを送信する際のルール処理で使用。
- TextToSpeech : ルール設定カンバセーションで使用。

Cisco Unity Connection 8.x の Personal Call Transfer Rules に対するパフォーマンス カウンタの使用

Personal Call Transfer Rules 機能に対してパフォーマンス カウンタを使用するには、次の手順に従ってください。

Personal Call Transfer Rules に対してパフォーマンス カウンタを使用する方法

- ステップ 1 Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。



(注) RTMT の使用方法については、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』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 から入手できます。

ステップ 2 RTMT の [System] メニューで、[Performance] > [Open Performance Monitoring] を選択します。

ステップ 3 Connection サーバを展開します。

ステップ 4 [CUC Personal Call Transfer Rules] を展開します。

ステップ 5 該当するカウンタを選択します。

- **Applicable Rule Found** : 着信によってルール処理が行われ、該当するルールが見つかった。
- **Destinations Tried** : パーソナル着信転送ルールが適用されている間に転送が試行された通知先の数。
- **PCTR Calls** : 着信がパーソナル着信転送ルールの処理対象になっている。つまりユーザが、Personal Call Transfer Rules 機能が有効になったサービス クラスに割り当てられ、Cisco Unified CM 電話システムに関連付けられ、パーソナル着信転送ルールを有効化しています。
- **Rules Evaluated** : 着信でルールが処理されている間に評価されたルールの数。
- **Subscriber Reached** : パーソナル着信転送ルールが適用されている間にユーザに到達した回数。
- **Transfer Failed** : パーソナル着信転送ルールが適用されている間に、ある通知先への転送が失敗した回数。
- **Voice Mail Reached** : パーソナル着信転送ルールが適用されている間にボイスメールに到達した回数。



CHAPTER 23

Cisco Unity Connection 8.x における Cisco Personal Communications Assistant (PCA) に関するトラブルシュー ティング

Cisco Personal Communications Assistant (PCA) は、Cisco Unity Connection Web ツールへのアクセスを提供するポータルです。ユーザはここから Cisco Unity Connection のメッセージや個人設定を管理できます。Connection Web ツールには、Messaging Assistant、Messaging Inbox、および Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules が含まれます。Cisco PCA は、インストール時に Connection サーバにインストールされます。

Cisco Personal Communications Assistant の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

Cisco Personal Communications Assistant が正しく動作しない場合は、次の情報を使用して問題を解決してください。

- 問題に関連するエラー メッセージがある場合は、「[Cisco Unity Connection 8.x における Cisco PCA エラー メッセージ](#)」(P.23-2) を参照してください。
- 「[Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスできない](#)」(P.11-2) を参照して、ユーザが Cisco PCA にアクセスできない一般的な理由を確認します。誤った URL を使用した、ブラウザの設定が正しくない、またはサポートされていないソフトウェアがワークステーションにインストールされているなどの理由があります。
- ユーザが Cisco PCA Web サイトをまったく参照できない場合、または Cisco PCA アプリケーションへアクセスする際に問題が生じる場合は、「[Cisco Unity Connection 8.x におけるユーザアクセスと管理者アクセスのトラブルシューティング](#)」の章で該当するトラブルシューティング手順を参照してください。
- Media Master が正しく表示されない、またはまったく表示されない問題の場合は、「[Cisco Unity Connection 8.x における Media Master に関するトラブルシューティング](#)」の章を参照してください。
- メニューバーにテキストが表示されない問題の場合は、「[Cisco Unity Connection 8.x で、メニューバーにテキストが表示されない \(Microsoft Windows のみ\)](#)」(P.23-4) を参照してください。
- Tomcat サービスが実行されていることを確認します。「[Cisco Unity Connection 8.x で Tomcat サービスが実行されていることの確認](#)」(P.23-5) を参照してください。

問題を解決できず、Cisco TAC に問題を連絡する場合は、使用中のシステムおよび問題の詳細をお知らせください。

Cisco Unity Connection 8.x における Cisco PCA エラー メッセージ

ユーザには、ブラウザのエラー メッセージ（「ファイルが見つかりません」や「不正なアクセス」など）以外に、Cisco PCA 固有のエラー メッセージ、Java プラグインのエラー メッセージ、および Tomcat のエラー メッセージが表示されることがあります。これらは、Cisco PCA にサインインするとき、あるいは Messaging Assistant、Messaging Inbox、または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules を使用するときに表示されます。

ユーザに表示される可能性がある 4 種類のエラー メッセージを、次の表に示します。

ブラウザのエラー メッセージ	ブラウザのエラー メッセージは、Cisco PCA のインストールが失敗した場合、ユーザが Cisco Unity Connection サーバに対するネットワーク アクセス権限を持たない場合、ブラウザが正しく設定されていない場合、あるいはユーザが必要なセキュリティ証明書をインストールしていない場合（Cisco PCA が SSL 接続を使用する場合）に表示されます。
Cisco PCA 固有のエラー メッセージ	Cisco PCA 固有のエラー メッセージは、サインイン ページなどの Cisco PCA ページで表示され、一般にはユーザ クレデンシャルまたは Cisco PCA での操作に問題があることを示します。
Java プラグインのエラー メッセージ	Java プラグイン固有のエラー メッセージまたは警告メッセージは、Web ページに Media Master を統合するための Java プラグインをロードするページで表示される、ポップアップ形式のアラートになっています。一般的にこのメッセージは、Media Master が含まれるページに移動して最初に Java プラグインがロードされるときに表示されます。
Tomcat のエラー メッセージ	Tomcat のエラーは、Cisco Unity Connection サーバにファイルの破損やメモリ不足などのシステム エラーがある場合に発生します。通常、Tomcat のエラー メッセージでは、一連のアプリケーション エラーがリストされます。各例外の後には、エラー発生時に Tomcat サービスが実行しようとしていた処理の説明が表示されます。また、例外によっては、エラーに関する説明メッセージも表示されます。エラー メッセージの「Exception」セクションと「Root Cause」セクションには、問題に関する追加情報が表示される場合があります。

具体的なエラー メッセージについては、次の各項を参照してください。

- 「エラー メッセージ: 「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-In Status – Account Has Been Locked)」」
- 「エラー メッセージ: 「Apache Tomcat/<Version> – HTTP Status 500 – Internal Server Error.」」
- 「エラー メッセージ: 「Site Is Unavailable」」
- 「エラー メッセージ: 「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Cisco Personal Communications Assistant にサインインできません。Cisco PCA の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Cisco Personal Communications Assistant.To Use the Cisco PCA, You Must Have an Account with a Mailbox.)」」

エラー メッセージ : 「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-In Status – Account Has Been Locked)」

エラー メッセージ「サインイン ステータス – アカウントはロックされました (Sign-in status – account has been locked)」が表示された場合は、ユーザのサインイン失敗回数が許可された上限を超えた可能性があります (この上限は、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [認証規則 (Authentication Rules)] ページで設定します)。ユーザが自分の資格情報を忘れた可能性や、認証されていないユーザがアクセスを試みた可能性もあります。

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. アカウントがロックされていることを確認するには、Cisco Unity Connection の管理で、[ユーザ (Users)] > 各ユーザの [パスワードの設定の編集 (Edit Password Settings)] ページに移動し、[パスワードの選択 (Choose Password)] メニューから [Web アプリケーション (Web Application)] を選択します。[Web アプリケーション パスワードの設定 (Web Applications Password Settings)] で、ユーザ クレデンシャルのステータスを確認し、パスワードが管理者によってロックされていないか、サインインに失敗していないか、またはサインインの失敗回数が許容値を超えたためにパスワードがロックされていないかを確認できます。
2. ユーザ アカウントのロックを解除するには、Cisco Unity Connection の管理で、[ユーザ (Users)] > 各ユーザの [パスワードの設定の編集 (Edit Password Settings)] ページに移動し、[パスワードの選択 (Choose Password)] メニューから [Web アプリケーション (Web Application)] を選択します。[Web アプリケーション パスワードの設定 (Web Applications Password Settings)] で、[パスワードのロック解除 (Unlock Password)] を選択します。

エラー メッセージ : 「Apache Tomcat/<Version> – HTTP Status 500 – Internal Server Error.」

インストール時にファイルが破損したり、Tomcat のメモリが破損すると、ユーザにエラー メッセージ「Apache Tomcat/<version> – HTTP status 500 – internal server error.」が表示される場合があります。これが問題の原因であることを確認するには、Tomcat のエラー ページで例外の根本原因が示されていないかチェックします。次のような例外メッセージが示されている場合は、ファイルまたはメモリが破損しています。

```
java.lang.ClassFormatError: <classpath>/<classname> (Illegal constant pool index)
```

Cisco TAC にお問い合わせください。

エラー メッセージ : 「Site Is Unavailable」

ユーザにエラー メッセージ「Site Is Unavailable」が表示された場合は、Apache Tomcat サービスが実行されていることを確認します。「Cisco Unity Connection 8.x で Tomcat サービスが実行されていることの確認」(P.23-5) を参照してください。

エラー メッセージ: 「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Cisco Personal Communications Assistant にサインインできません。Cisco PCA の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This User Account Does Not Have a Mailbox and Cannot Sign In to the Cisco Personal Communications Assistant. To Use the Cisco PCA, You Must Have an Account with a Mailbox.)」

有効な資格を持つが、関連する Cisco Unity Connection メールボックスを持たないユーザが Cisco Personal Communications Assistant (PCA) にサインインしようとする時、「このユーザ アカウントにはメールボックスがありません。Cisco Personal Communications Assistant にサインインできません。Cisco PCA の使用には、メールボックスがあるアカウントが必要です (This user account does not have a mailbox and cannot sign in to the Cisco Personal Communications Assistant. To use the Cisco PCA, you must have an account with a mailbox)」というエラーが表示されます。

この問題を解決するには、そのユーザ用にメールボックス付きのアカウントを作成します。Cisco Unity Connection 管理者は、自分の Cisco Unity Connection アカウントを管理するために Cisco PCA にサインインする際に使用するユーザ アカウントを、Cisco Unity Connection の管理へのサインインに使用しないことを推奨します。

Cisco Unity Connection 8.x で、メニューバーにテキストが表示されない (Microsoft Windows のみ)

Cisco Personal Communications Assistant Web ツールのメニューバーにテキストが表示されず、メニュー項目を示す下向きの矢印だけが表示される場合は、次の手順に従ってください。

Cisco Personal Communications Assistant のメニューバーに必要な DLL を再登録する方法

- ステップ 1** ユーザのワークステーションで、[スタート (Start)] を選択し、[ファイル名を指定して実行 (Run)] を選択します。
- ステップ 2** [ファイル名を指定して実行 (Run)] ウィンドウに「**regsvr32 msscript.ocx**」と入力し、[OK] を選択します。
- ステップ 3** DLL の登録が成功したことを通知するダイアログボックスで、[OK] を選択します。
- ステップ 4** [スタート (Start)] を選択し、[ファイル名を指定して実行 (Run)] を選択します。
- ステップ 5** [ファイル名を指定して実行 (Run)] ウィンドウに「**regsvr32 dispex.dll**」と入力し、[OK] を選択します。
- ステップ 6** DLL の登録が成功したことを通知するダイアログボックスで、[OK] を選択します。
- ステップ 7** [スタート (Start)] を選択し、[ファイル名を指定して実行 (Run)] を選択します。
- ステップ 8** [ファイル名を指定して実行 (Run)] ウィンドウに **regsvr32 dispex.dll** と入力し、[OK] を選択します。
- ステップ 9** DLL の登録が成功したことを通知するダイアログボックスで、[OK] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x で Tomcat サービスが実行されていることの確認

Tomcat サービスが実行されていることを確認し、必要に応じて Tomcat サービスを再起動するには、次のタスクを実行してください。

1. Real-Time Monitoring Tool (RTMT) またはコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して、Tomcat サービスが実行されていることを確認します。次の、該当する手順に従ってください。
 - 「Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する方法」(P.23-5)
 - 「コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスが実行されていることを確認する方法」(P.23-5)
2. 必要に応じて、コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスを再起動します。「コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスを再起動する方法」(P.23-6) の手順を参照してください。

Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して Tomcat 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 Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。



(注) RTMT の使用方法については、該当する『*Cisco Unified Real Time Monitoring Tool Administration Guide*』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。

ステップ 2 [System] メニューで、[Server] > [Critical Services] を選択します。

ステップ 3 [System] タブで Cisco Tomcat を探し、そのステータスを表示します。ステータスはアイコンで示されます。

コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat 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 コマンドライン インターフェイス (CLI) のコマンド `utils service list` を使用して、すべてのサービスを表示します。



(注) CLI コマンドの使用方法については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』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。

ステップ 2 CLI 出力をスキャンして Cisco Tomcat サービスを探し、そのステータスが [Started] であることを確認します。

コマンドライン インターフェイス (CLI) を使用して Tomcat サービスを再起動する方法

- ステップ 1** Cisco Tomcat サービスを再起動するには、CLI コマンド **utils service restart Cisco Tomcat** を使用します。



(注) CLI コマンドの使用方法については、該当する『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』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。



CHAPTER 24

Cisco Unity Connection 8.x における Media Master に関する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 8.x アプリケーションで Media Master が正しく表示または機能しない」 (P.24-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における Media Master での電話機を使用した再生と録音」 (P.24-3)
- 「Cisco Unity Connection 8.x のワークステーションに保存されたファイルを Media Master で開くときの問題」 (P.24-5)

Cisco Unity Connection 8.x アプリケーションで Media Master が正しく表示または機能しない

Media Master は、クライアントワークステーションにインストールされたオペレーティングシステムやブラウザソフトウェアによっては正しく表示されなかったり、正しく機能しなかったりする場合があります。次の点を確認してください。

- ブラウザの設定が正しいことを確認します。Cisco PCA および Web ツールを使用できるように各ユーザワークステーションで Web ブラウザを設定する方法については、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Setting Up Access to the Cisco Personal Communications Assistant in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章にある「[Configuring a Web Browser to Access the Cisco PCA in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の項を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/user_setup/guide/8xcucuwsx.html にあります。
- Cisco Unity Connection とユーザワークステーションにインストールされたソフトウェアのバージョンの組み合わせが、サポートされていることを確認します。『*Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection and the Software on User Workstations*』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/compatibility/matrix/cuclientmtx.html から入手可能です。
- ユーザのワークステーションにインストールされたセキュリティソフトウェア、および VPN ソフトウェアによっては、Media Master アプレットに問題が生じる可能性があります。特に、パーソナルファイアウォール機能を備えたソフトウェアは、問題を引き起こす可能性があります。このようなソフトウェアを使用している場合は、ソフトウェアベンダーに問い合わせて、Media Master

アプレットが Connection サーバに接続できるようにするための設定を確認するか、またはユーザのクライアントワークステーションで、競合するセキュリティソフトウェアおよび VPN ソフトウェアを無効にするか、削除してください。

- Media Master が含まれる Cisco PCA ページ (たとえば、Messaging Inbox Web ツールでのボイスメッセージや Messaging Assistant Web ツールでのグリーティング ページなど) にエンドユーザが移動したときに、ブラウザが応答しなかったりクラッシュする場合は、Java ランタイム環境 (JRE) でエラーが検出された可能性があります。

問題を解決するには、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

1. <http://www.java.com/en/download/help/testvm.xml?ff3> にアクセスして、ワークステーションに最新の Java バージョンがインストールされているかどうか確認します。このページでは、インストールされている Java バージョンが自動的に検査され、それよりも新しいバージョンがあるかどうか通知されます。
2. 最新の Java バージョンがまだインストールされていない場合は、<http://www.java.com> からダウンロードしてインストールします。それでも問題が解決されない場合は、タスク 3. に進んでください。
3. ユーザのワークステーションにインストールされているすべてのバージョンの Java をアンインストールし、最新バージョンの Java を <http://www.java.com> から再インストールします。

Internet Explorer での Java に関する既知の問題については、<http://www.java.com/en/download/help/iecrash.xml> に詳しい情報が掲載されています。

ブラウザに関する既知の問題については、次の各項を参照してください。

- 「Apple Safari」 (P.24-2)
- 「Microsoft Internet Explorer」 (P.24-2)
- 「Mozilla Firefox」 (P.24-3)

Apple Safari

Apple Safari のユーザは、Media Master が含まれる Cisco Personal Communications Assistant (PCA) ページを初めて参照したときに、ダウンロードサイトを開いて Java プラグイン インストーラを入手するように求められます。プラグインを正しくロードするには、必要なバージョンをダウンロードおよびインストール後に、ユーザが Cisco PCA からサインアウトし、ブラウザソフトウェアの終了と再起動が必要になる場合があります。

Microsoft Internet Explorer

Microsoft Internet Explorer のユーザは、Media Master が含まれる Cisco Personal Communications Assistant (PCA) ページを初めて参照したときに、Java プラグインをインストールするように求められます。Java プラグインを正しくインストールするには、ユーザがワークステーションに対するローカル権限を持っている必要があります。また、新たにインストールしたプラグインをロードするには、ブラウザの再起動が必要になることがあります。Java プラグインをインストールしなかったユーザには、Media Master の代わりに、「application/x-java-applet」のサポートが無効であることを通知するメッセージが表示され、Media Master が含まれるページでは 1 つ以上のアラートメッセージがポップアップで表示されます。

Media Master は Java アプレットであり、Internet Explorer プラグインはすべて ActiveX コントロールでラップされているため、ユーザは ActiveX コントロールをダウンロードして実行するようにブラウザを設定する必要があります。それによって、プラグインの自動インストールがサポートされ、Media Master が正しく機能するようになります。

Mozilla Firefox

Mozilla Firefox のユーザは、Media Master が含まれる Cisco Personal Communications Assistant (PCA) ページを初めて参照したときに、ダウンロード サイトを開いて Java プラグイン インストーラを入手するように求められます。プラグインを正しくロードするには、必要なバージョンをダウンロードおよびインストール後に、ユーザが Cisco PCA からサインアウトし、ブラウザ ソフトウェアの終了と再起動が必要になる場合があります。

ユーザが Red Hat Linux ワークステーションで Mozilla Firefox を使用している場合、J2SE ソフトウェアは Advanced Linux Sound Architecture (ALSA) ドライバを使用してシステムのサウンドデバイスにアクセスし、再生および録音の機能を制御します。サウンドカードによっては、再生と録音の機能が制限される場合があります。

Cisco Unity Connection 8.x における Media Master での電話機を使用した再生と録音

Media Master では、電話機を再生および録音デバイスとして使用できます。電話デバイスは、ユーザがいつでも使用できます。ユーザは、Media Master の [オプション (Options)] メニューで [再生と録音 (Playback & Recording)] を選択することで、電話デバイスを設定できます。[Playback & Recording Options] ウィンドウで、ユーザは電話デバイスのアクティブな電話番号を設定できます (デフォルト値は、ユーザのプライマリ Cisco Unity Connection 内線番号です)。

電話デバイスは、Cisco Unity Connection サーバにネットワーク経由で要求を送信して、アクティブな電話番号に発信します。電話機が応答すると、電話デバイスは音声記録の再生または録音を開始します。この通話は、次の理由で失敗する可能性があります。

- アクティブな電話番号の値が定義されていないか、誤って定義されている。
- ユーザが割り当てられている電話システムで TRAP ポートが有効になっていない。
- 電話システム上の TRAP 対応ポートがすべて使用中である。
- 電話システムが TRAP 接続を処理するように指定されていない。
- セキュリティの設定またはソフトウェアにより、Media Master が Connection サーバと通信できなくなっている。

電話デバイスを使用することは、安全なメッセージを再生または録音するため、および Media Master ローカル デバイスでサポートされていない形式の音声記録を確認するための主要な方法です。

エンドユーザが Media Master で電話機を再生および録音のデバイスとして使用できない場合は、次のいずれかのユーザ ガイドで Media Master の使用方法に関する章を参照するよう、ユーザを指導してください。

- 『[User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool](#)』
- 『[User Guide for Accessing Cisco Unity Connection Voice Messages in an Email Application](#)』
- 『[User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Inbox Web Tool](#)』

ボイス メッセージの再生または録音用の電話機を呼び出す電話デバイスに関する問題

電話デバイスが電話機を呼び出さない場合、またはボイス メッセージの再生または録音のために 1 回しか電話機を呼び出さない場合は、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。

- 電話システム上で長さの異なる電話番号が設定されているために、電話システムが追加の桁を待機する：長さの異なる電話番号をサイトで使用している場合（たとえば、5 桁の番号を使用するユーザと 4 桁の番号を使用するユーザがいる場合）は、通話が接続されるまでに 2 秒程度の遅延が発生することがあります。

この遅延は、電話システムが、電話番号全体がダイヤルされたことを判別するまで待ち、それから通話を接続するために発生します。

- Media Master でダイヤルされた電話番号が予期された番号ではない**：Media Master で指定したアクティブな電話番号が正しいことを確認します。そのためには、Media Master の [再生と録音のオプション (Playback & Recording Options)] ウィンドウで、[プライマリ内線番号 (Primary Extension)] または [別の電話番号 (Other Number)] の [アクティブな電話番号 (Active Phone Number)] の値を確認します。
- Media Master ソフトウェアが Cisco Unity Connection サーバのアップグレード後にアップデートされない**：Media Master ソフトウェアがアップデートされていない場合、通常は Java プラグインが Media Master ファイルを Cisco Unity Connection からリロードせずに、ローカルにキャッシュされたバージョンのファイルを使用していることが原因です。この場合は、Media Master ソフトウェアを手動でアップデートしてください。「[Media Master ソフトウェアのアップデート方法](#)」(P.24-4) の手順に従ってください。
- 電話システムが TRAP 接続を処理するように指定されていない**：Connection に最初に統合された電話システムは、デフォルトで Media Master の TRAP 接続を処理するように指定されます。この電話システムが新たな統合によって交換された場合に、新しい電話システムが TRAP 接続を処理するように指定されていない場合があります。

電話システムが TRAP 接続を処理するように指定されていないと、次のエラーが発生します。

電話通話を確立できませんでした。(Could not establish a phone conversation.)

サーバからの報告：(The server reports the following:)

コード：26 (Code: 26)

説明：通話を転送する交換機が見つかりません (Description: Cannot find a switch to route the call)

「[電話システムに対して TRAP 接続の処理を指定する方法](#)」(P.24-5) の手順に従ってください。

Media Master ソフトウェアのアップデート方法

-
- ステップ 1** すべてのブラウザ ウィンドウを閉じます。
- ステップ 2** オペレーティング システムに応じて、次のいずれかを実行します。
- Windows 2000 以降の場合は、[スタート (Start)] > [設定 (Settings)] > [コントロール パネル (Control Panel)] > [Java] を選択します。
 - Red Hat Linux および Mac OSX の場合は、\$JAVA_HOME/bin/ControlPanel にある Java コントロール パネルを起動します。
- ステップ 3** [全般 (General)] ページの [インターネット一時ファイル (Temporary Internet Files)] で [ファイルの削除 (Delete Files)] を選択します。
- これによって、キャッシュされているファイルが削除されます。Media Master リソース ファイルは、Media Master が含まれる Cisco PCA ページまたは Cisco Unity Connection の管理ページに次回アクセスしたときにダウンロードされます。
-

電話システムに対して TRAP 接続の処理を指定する方法

- 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、[電話システム (Phone System)] を選択します。
- ステップ 2 [電話システムの検索 (Search Phone Systems)] ページで、TRAP 接続を処理する電話システムの名前を選択します。
- ステップ 3 [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページで、[デフォルト TRAP スイッチ (Default TRAP Switch)] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x のワークステーションに保存されたファイルを Media Master で開くときの問題

電話機またはコンピュータのマイクロフォンを使って新たに録音を行う代わりに、以前に録音された WAV ファイル（以前に録音された通知など）を使用すると、Media Master から次のエラーメッセージが表示される場合があります。

「ファイルからオーディオの録音がロードできませんでした。ファイルがオーディオファイルでないか、サポートされていないオーディオ形式か、または破損しているかです。(Could not load audio recording from file. The file is either not an audio file, a supported audio format, or is corrupted.)」

このエラーは、WAV ファイルが G.729a オーディオ形式で録音されている場合に発生します。

この問題を解決するには、次のいずれかを実行します。

- WAV ファイルを別のオーディオ形式 (G.711 オーディオ形式など) に変換する。
- G.729a 以外の、サポートされたオーディオ形式で録音された WAV ファイルを使用する。
- 電話機またはコンピュータのマイクロフォンを使用して録音する。

G.729a オーディオ形式で録音するように Cisco Unity Connection が設定されているときは、電話機またはコンピュータのマイクロフォンを使用した録音と録音の再生が Media Master で正しく実行されます。



CHAPTER 25

Cisco Unity Connection 8.x における Phone View に関するトラブルシューティング

Phone View 機能は、Cisco Unified Communications Manager の電話システム連動だけでサポートされています。

ファイアウォール外部または VPN ルータ経由では、Phone View 機能が正しく動作しない場合があります。

Phone View の要件については、『*System Requirements for Cisco Unity Connection Release 8.x*』 (http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/requirements/8xcucsysreqs.html) の「[Requirements for Cisco Unity Connection Phone View](#)」の項を参照してください。

次の項を参照してください。

- 「[Cisco Unity Connection 8.x における Phone View に関する問題](#)」 (P.25-1)
- 「[トレースを使用した、Cisco Unity Connection 8.x における Phone View の問題に関するトラブルシューティング](#)」 (P.25-4)

Cisco Unity Connection 8.x における Phone View に関する問題

ユーザが Phone View を使用しようとしたときにエラー メッセージが表示される場合は、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。次の原因が考えられます。

- アプリケーション ユーザが正しく設定されていない。「[アプリケーション ユーザが正しく設定されていない。](#)」 (P.25-1) を参照してください。
- ユーザの電話機の設定が正しくない。「[ユーザの電話機の設定が正しくない](#)」 (P.25-2) を参照してください。
- 電話システム連動が正しく設定されていない。「[電話システム連動が正しく設定されていない](#)」 (P.25-3) を参照してください。

アプリケーション ユーザが正しく設定されていない。

この問題は、Cisco Unified Communications Manager サーバでのアプリケーション ユーザの設定が正しくないことが原因になっている可能性があります。

次の手順に従い、アプリケーション ユーザの設定を確認してください。

アプリケーション ユーザの設定を確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration の [ユーザ管理 (User Management)] メニューで、[アプリケーション ユーザ (Application User)] を選択します。
- ステップ 2** [アプリケーション ユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users)] ページで [検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** Phone View で使用されるアプリケーション ユーザのユーザ ID を選択します。
- ステップ 4** [アプリケーション ユーザの設定 (Application User Configuration)] ページで、[アプリケーション ユーザ情報 (Application User Information)] の [クレデンシャルの編集 (Edit Credential)] を選択します。
- ステップ 5** [クレデンシャル設定 (Credential Configuration)] ページで、次の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。
- [ユーザは次回ログイン時に変更する必要あり (User Must Change at Next Login)]
 - [無期限にする (Does Not Expire)]
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 7** [関連リンク (Related Links)] ボックスで [ユーザの設定に戻る (Back to User)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。
- ステップ 8** [アプリケーション ユーザの設定 (Application User Configuration)] ページで、[アプリケーション ユーザ情報 (Application User Information)] の [パスワード (Password)] フィールドにパスワードを再入力します。
- ステップ 9** [パスワードの確認 (Confirm Password)] フィールドにパスワードを再入力します。
- ステップ 10** [デバイス情報 (Device Information)] の [制御するデバイス (Controlled Devices)] フィールドで、アプリケーション ユーザ アカウントに関連付けられているデバイスが正しいことを確認します。
- ステップ 11** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 12** [システム (System)] メニューで、[エンタープライズ パラメータ (Enterprise Parameters)] を選択します。
- ステップ 13** [エンタープライズ パラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration)] ページの [電話の URL パラメータ (Phone URL Parameters)] で、[URL 認証 (URL Authentication)] フィールドの URL が正しいことを確認します。
- ステップ 14** 何らかの変更を行った場合は、[保存 (Save)] を選択します。
-

ユーザの電話機の設定が正しくない

原因の 1 つとして、ユーザ電話機の設定が最新でないことが考えられます。電話機をリブートして、Cisco Unified CM サーバから電話機に設定をリロードしてください。

もう 1 つの原因として、ユーザ電話機がサポートされていないことが考えられます。『*System Requirements for Cisco Unity Connection Release 8.x*』

(http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/requirements/8xcucsysreqs.html) の「[Requirements for Cisco Unity Connection Phone View](#)」の項を参照してください。

電話システム連動が正しく設定されていない


この問題は、Cisco Unity Connection の管理の Cisco Unified CM 電話システム連動の設定が正しくないことが原因になっている可能性があります。

次の手順に従ってください。

Cisco Unified Communications Manager 電話システム連動の設定を確認する方法

-
- 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、[電話システム (Phone System)] を選択します。
 - ステップ 2** [電話システムの検索 (Search Phone Systems)] ページで、電話システムの名前を選択します。
 - ステップ 3** [電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページで、[Phone View の設定 (Phone View Settings)] の [Phone View を有効にする (Enable Phone View)] 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 4** [CTI 電話アクセス ユーザ名 (CTI Phone Access User Name)] フィールドで、Cisco Unified CM Administration のアプリケーション ユーザ名が正しいことを確認します。
アプリケーション ユーザの名前は、大文字と小文字が区別されます。
 - ステップ 5** [CTI 電話アクセス ユーザ名 (CTI Phone Access User Name)] フィールドで、Cisco Unified CM Administration のアプリケーション ユーザのパスワードを再入力します。
 - ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
-

ユーザの設定を確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
 - ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、ユーザの名前を選択します。

(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
 - ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [電話メニュー (Phone Menu)] を選択します。
 - ステップ 4** [電話メニュー (Phone Menu)] ページで、[メッセージロケータでメッセージを検索 (Finding Messages with Message Locator)] の [有効にする (Enable)] 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 5** [Phone View を有効にする (Enable Phone View)] 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** [保存 (Save)] を選択します。
-

トレースを使用した、Cisco Unity Connection 8.x における Phone View の問題に関するトラブルシューティング

トレースを使用すると、Phone View の問題をトラブルシューティングできます。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 8.x の診断トレース](#)」を参照してください。



CHAPTER 26

Cisco Unity Connection 8.x における SNMP に関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection は、Simple Network Management Protocol (SNMP; 簡易ネットワーク管理プロトコル) をサポートし、標準のネットワーク管理を提供します。Connection の SNMP は、Cisco Unified Serviceability では Connection SNMP Master Agent サービスを使用し、Cisco Unity Connection Serviceability では SNMP Agent サービスを使用します。



(注) Connection の SNMP は、Cisco Unity の CISCO-UNITY-MIB をサポートしています。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x における SNMP に関する問題」 (P.26-1)
- 「トレースを使用した、Cisco Unity Connection 8.x における SNMP の問題に関するトラブルシューティング」 (P.26-2)

Cisco Unity Connection 8.x における SNMP に関する問題

SNMP で問題が発生した場合は、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。次の問題が考えられます。

- 「SNMP Master Agent サービスが実行されていない」 (P.26-1)
- 「ConnectionSNMP Agent サービスが実行されていない」 (P.26-2)
- 「SNMP コミュニティストリングの設定に誤りがある」 (P.26-2)

SNMP Master Agent サービスが実行されていない

Cisco Unified Serviceability の SNMP Master Agent サービスは、マスター エージェントとして実行されます。このサービスが実行されていることを確認するには、次の手順に従ってください。

SNMP Master Agent サービスが実行中であることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unified Serviceability の [Tools] メニューで [Control Center - Network Services] を選択します。
- ステップ 2** [Control Center - Network Services] ページの [Platform Services] で、SNMP Master Agent サービスのステータスが [Started] になっていることを確認します。

- ステップ 3** ステータスが [Started] でない場合は、[SNMP Master Agent] を選択して、[Restart] を選択します。
-

ConnectionSNMP Agent サービスが実行されていない

Cisco Unity Connection Serviceability の Connection SNMP Agent サービスは、サブエージェントとして実行されます。このサービスが実行されていることを確認するには、次の手順に従ってください。

Connection SNMP Master Agent サービスが実行中であることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[Tools] メニューの [Service Management] を選択します。
- ステップ 2** [Control Center – Feature Services] ページの [Base Services] で、Connection SNMP Agent サービスのステータスが [Started] になっていることを確認します。サービス ステータスが [Stopped] になっている場合は、[Start] を選択します。
-

SNMP コミュニティ スtring の設定に誤りがある

SNMP が正しく機能するためには、SNMP コミュニティ スtring を設定する必要があります。SNMP コミュニティ スtring が正しく設定されていることを確認するには、次の手順に従ってください。

SNMP コミュニティ スtring が正しく設定されていることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unified Serviceability の [SNMP] メニューで、[V1/V2] > [Community String] を選択します。
- ステップ 2** [SNMP Community String Configuration] ページで [Find] を選択します。
- ステップ 3** SNMP コミュニティ スtring が表示されたら、その名前を選択します。SNMP コミュニティ スtring がいない場合は、[Add New] を選択します。
- ステップ 4** 該当する設定を入力し、その設定を確認します。
- ステップ 5** [Save] を選択します。
- ステップ 6** SNMP Master Agent サービスが再起動されるというプロンプトが表示されたら、[OK] を選択します。
-

トレースを使用した、Cisco Unity Connection 8.x における SNMP の問題に関するトラブルシューティング

トレースを使用すると、SNMP の問題をトラブルシューティングできます。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 8.x における Cisco Unity Connection Serviceability のトレース](#)」(P.1-1) を参照してください。



INDEX

A

Apache Tomcat

および CPCA のエラー [23-3](#)

サービスの確認 [23-5](#)

Apple Safari、Media Master 用の設定 [24-2](#)

C

Cisco PCA

Apache Tomcat のエラー [23-3](#)

SSL 接続使用時のセキュリティ アラートの管理 [11-3](#)

Tomcat サービスの確認 [23-5](#)

アクセスの問題 [11-2, 11-4](#)

エラー メッセージ [23-2](#)

サインイン アカун トのエラー [23-4](#)

変更の保存、問題 [11-4](#)

ロックされたユーザ アカун ト [23-3](#)

Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) [2-3](#)

Cisco Unified Serviceability [2-3](#)

Cisco Unity 診断ツール

音声認識マイクロ トレース ログ [21-5](#)

音声認識マクロ トレース ログ [21-6](#)

Cisco Utilities Database Link for Informix [2-4](#)

Cisco Voice Technology Group Subscription ツール [2-3](#)

Connection Serviceability [2-2](#)

Connection SNMP Agent サービス、設定の確認 [26-2](#)

Connection クラスタ

クラスタが正しく機能しない [10-3](#)

サーバが通話を処理しない [10-1](#)

新規追加ボタンを使用できない [10-5](#)

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 [10-5](#)

両方のサーバがプライマリ ステータスになっている [10-3](#)

Connection への IMAP 電子メールのアクセス

LDAP が設定されていない場合 [14-2](#)

LDAP が設定されている場合 [14-2](#)

概要 [14-1](#)

CUDLI [2-4](#)

E

Exchange の予定表、予定表情報へのアクセス [5-7](#)

I

IMAP クライアント、メッセージが受信されない [14-3](#)

M

Media Master

Apple Safari [24-2](#)

Microsoft Internet Explorer [24-2](#)

Mozilla Firefox [24-3](#)

および電話デバイス [24-3](#)

電話デバイスの呼び出し [24-3](#)

表示の問題 [24-1](#)

ワークステーションに保存されたファイルを開く [24-5](#)

MeetingPlace Express、予定表情報へのアクセス [5-7](#)

MeetingPlace、予定表情報へのアクセス [5-7](#)

Microsoft Internet Explorer、Media Master 用の設定 [24-2](#)

Mozilla Firefox、Media Master 用の設定 [24-3](#)

MWI

オンおよびオフになる原因 [7-1](#)

- オンになるがオフにならない [7-4](#)
- オンまたはオフにならない [7-2](#)
- オンまたはオフの遅延 [7-7](#)
- 電話機でメッセージ カウントが示されない [7-8](#)
- 同期 [7-4](#)
- 同期するタイミング [7-4](#)
- ポート メモリ使用時の MWI ポートの削除 [7-5](#)
- ポート メモリ の設定 [7-5](#)

P

Phone View

- アプリケーション ユーザ の設定 [25-1](#)
- 電話システム統合の設定 [25-3](#)
- トレース [25-4](#)
- ユーザ電話機の設定 [25-2](#)

S

- SMS 通知 [18-9](#)
- SMTP 通知 [18-10](#)
- SNMP
 - Connection SNMP Agent [26-2](#)
 - SNMP Master Agent [26-1](#)
 - SNMP コミュニティ スtring [26-2](#)
 - トレース [26-2](#)
- SpeechView
 - SMTP の設定、確認 [15-4](#)
 - 基本的な設定に関する問題 [15-1](#)
 - サービスの確認 [15-3](#)
 - トラブルシューティングのためのタスク リスト [15-1](#)
 - プロキシ サーバの問題 [15-2](#)
 - 文字変換サービスの設定 [15-2](#)
 - 文字変換通知 [15-3, 15-6](#)
 - ユーザの希望に関する問題 [15-3](#)

T

- Tomcat、サービスが開始されたことの確認 [23-5](#)

V

ViewMail for Outlook

- 診断情報の収集 [14-6](#)
- フォームが表示されない [14-6](#)

VPIM

- 着信メッセージが受信されない [17-11](#)
- 発信メッセージが受信されない [17-12](#)
- ユーザがメッセージを特定の受信者にアドレス指定できない [17-9](#)
- ユーザがメッセージをブラインド アドレス指定できない [17-10](#)

W

- WAV ファイル、再生中の判別 [20-2](#)

あ

- アドレス指定
 - Cisco Unity のインターサイトに関する問題 [17-8](#)
 - VPIM メッセージとブラインドアドレス指定、問題 [17-10](#)
 - イントラサイトまたはインターサイト ネットワークの問題 [17-5](#)
 - 特定の受信者宛ての VPIM メッセージ、問題 [17-9](#)
 - ネットワーク化メッセージ [17-5](#)
 - ローカル受信者宛て [16-2](#)
 - アメリカ英語を使用できない [9-1](#)
- 暗号化、ポートに Cisco Unified CM 暗号化が設定されているときのトラブルシューティング [6-8](#)

い

- インターサイト ネットワーク、サイトへのリンク [17-1](#)

えエラー メッセージ、Cisco PCA の **23-2**

お

音質

音声の途切れ **8-2**テレフォニー設定の確認テスト **8-1**トレース **8-6**プロンプトのジッタ **8-3**プロンプトの歪み **8-3**録音の音量が小さい **8-4**録音の歪み **8-2**

音声認識カンバセーション

確認信頼度の設定 **21-5**サービスを使用できない **21-2**診断トレースの使用 **21-5**発声キャプチャの使用 **21-6**文法統計ツール **2-1**ボイス コマンドが認識されない **21-4**ユーザに電話キーパッド (タッチトーン) カンバセーションが再生される **21-1**ユーザ名が認識されない **21-3**リモート ポート ステータス モニタに使用 **21-7**

か

外部サービス

外部メッセージストア内の電子メールへのアクセス **5-1**カレンダー統合 **5-7**診断ツール **5-13**テスト ボタン、診断ツール **5-13**パーソナル着信転送ルール (PCTR) **5-12**外部メッセージストア、電子メールへのアクセス **5-1**カスタム キー マップ ツール **20-1**カレンダー統合 **5-7**

きキーの入力 (タッチトーン) **11-1**キー マッピングの問題 **20-1**

くグリーティング、通話中グリーティングが再生されない **12-4**

クロスサーバ サインイン

概要 **17-19**ホーム サーバに到達できない **17-20**ユーザ ID と PIN が受け入れられない **17-20**ユーザに PIN プロンプトが聞こえない **17-19**

クロスサーバ転送

説明 **17-19**通話を完了できない **17-22**発信者が誤ったユーザに転送される **17-21**発信者にメッセージを残すようにとのプロンプトが再生される **17-21**

け言語 (アメリカ英語) を使用できない **9-1**現在のネットワーク サイズの評価に失敗する **17-3, 17-4**

こコール制御 **6-2**

さ再設定、ポート メモリ使用時の MWI ポートの **7-5**

し指定したロケーションがすでにネットワークの一部である **17-4**消失、メッセージの **13-3**

診断

- IMAP クライアントの問題 [14-7](#)
- ViewMail for Outlook からの収集 [14-6](#)

診断情報

- SpeechView 文字変換 [15-7](#)

せ

- セキュリティ アラート、SSL 接続使用時の管理 [11-3](#)

た

- タスク管理ツールのアクセス [2-2](#)

ち

- 遅延、メッセージの [13-2](#)
- 着信転送、Cisco Unified CM Express SCCP 連動での失敗 [12-5](#)
- 着信転送ルールのテスト機能 [22-4](#)

つ

- 通話中グリーティング、再生されない [12-4](#)

て

- ディレクトリ ハンドラ [16-1](#)
- データベース [2-4](#)
- データベース プロキシ [2-4](#)
- 電子メール、外部メッセージストア内でのアクセス [5-1](#)
- 電話システム統合
 - Cisco Unified CM 認証または暗号化 [6-8](#)
 - Cisco Unity Connection への通話が失敗する [6-2](#)
 - IP アドレス、Cisco Unified CM サーバでの変更 [6-5](#)
 - Phone View 用の設定 [25-3](#)
 - SCCP または SIP トランクを介した Cisco Unified CM との [6-8](#)

- 一部のコールに 응답しない [6-3](#)
- コール制御 [6-2](#)
- コールに 응답しない [6-3, 6-12](#)
- 着信が正しいグリーティングに転送されない [12-1](#)
- テレフォニー設定の確認テスト [6-1](#)
- ポートが繰り返し切断される [6-5](#)
- ポートが登録されない [6-5](#)
- リモート ポート ステータス モニタ [6-1](#)

と

統合

- Cisco Unified CM 認証または暗号化 [6-8](#)
- Cisco Unity Connection への通話が失敗する [6-2](#)
- IP アドレス、Cisco Unified CM サーバでの変更 [6-5](#)
- SCCP または SIP トランクを介した Cisco Unified CM との [6-8](#)
- 一部のコールに 응답しない [6-3](#)
- コール制御 [6-2](#)
- コールに 응답しない [6-3, 6-12](#)
- 着信が正しいグリーティングに転送されない [12-1](#)
- テレフォニー設定の確認テスト [6-1](#)
- ポートが繰り返し切断される [6-5](#)
- ポートが登録されない [6-5](#)
- リモート ポート ステータス モニタ [6-1](#)

トレース

- Cisco Unity Connection Serviceability [1-8](#)
- Connection クラスタ [1-3](#)
- LDAP [1-4, 1-12](#)
- MWI [1-9](#)
- Phone View [1-6, 25-4](#)
- RSS フィード [1-6](#)
- SNMP [1-6, 26-2](#)
- SpeechView、トレース
 - 文字変換 [1-6](#)
- VPIM [1-5, 1-9](#)
- WAV ファイル名の表示に使用 [20-2](#)
- web アプリケーションのサインイン [1-12](#)

音質 [8-6](#)
 音声 [1-2, 1-7](#)
 外部サービス [1-2, 1-3, 1-5, 1-6](#)
 外部メッセージストア内の電子メールへのアクセス [1-3](#)
 カレンダー統合 [1-2](#)
 カンパセーション [1-8](#)
 起動の問題 [1-9](#)
 クライアントの問題 [1-7](#)
 クライアントの問題 (マイクロ トレース) [1-3](#)
 選択した問題に関する Cisco Unified Serviceability トレース [1-12](#)
 選択した問題に関する Cisco Unity Connection Serviceability マイクロ トレース [1-2](#)
 選択した問題に関する Cisco Unity Connection Serviceability マクロ トレース [1-7](#)
 通話の問題 [1-7](#)
 通話の問題 (マイクロ トレース) [1-2](#)
 テキスト / スピーチ [1-9](#)
 デジタル ネットワーク [1-9](#)
 テスト ボタン (外部サービスおよび外部サービス アカウント) [1-6](#)
 テスト ボタン (外部サービス診断ツール) [5-13](#)
 トレース ログの表示 [1-9, 1-12](#)
 ネットワーク [1-5, 1-9](#)
 パーソナル着信転送ルール [1-5](#)
 パーソナル着信転送ルール、予定表情報へのアクセス [5-12](#)
 バックアップと復元 [1-12](#)
 ファクス [1-3](#)
 復元とバックアップ [1-12](#)
 メッセージ [1-4, 1-8](#)
 有効化 [1-9, 1-12](#)
 レポート [1-6](#)

に

入力したホスト名がリモート サイトの証明書のホスト名と一致しない [17-3](#)
 認証、ポートに Cisco Unified CM 認証が設定されているときのトラブルシューティング [6-8](#)

ね

ネットワーキング、インターサイト
 2 つの Connection サイト間のディレクトリ同期に関する問題 [17-15](#)
 Cisco Unity ユーザがメッセージをアドレス指定できない [17-8](#)
 Connection サイトと Cisco Unity サイト間のディレクトリ同期に関する問題 [17-16](#)
 現在のネットワークサイズの評価に失敗する [17-3, 17-4](#)
 サイトへのリンク [17-1](#)
 指定したロケーションがすでにネットワークの一部である [17-4](#)
 入力したホスト名がリモート サイトの証明書のホスト名と一致しない [17-3](#)
 リモート サイトに接続できない [17-2](#)
 ネットワーキング、イントラサイト
 USN の不一致 [17-13](#)
 自動レプリケーションの停止 [17-14](#)
 手動レプリケーションの停止 [17-14](#)
 ディレクトリ同期の問題 [17-13](#)
 レプリケーションのプッシュまたはプル ステータスが一致しない [17-15](#)
 ネットワーキング、イントラサイトまたはインターサイト
 Connection ユーザがメッセージをアドレス指定できない [17-5](#)
 クロスサーバ サインインおよび転送に関する問題 [17-19](#)
 メッセージ転送 [17-10](#)
 メッセージ転送の問題 [17-11](#)
 メッセージのアドレス指定 [17-5](#)
 リモート送信者によって送信されたメッセージへの返信が配信されない [17-11](#)

は

パーソナル着信転送ルール
 アクセスの問題 [11-4](#)
 宛先 [22-2](#)
 宛先、事前入力されたものの編集 [22-2](#)
 音声認識カンパセーションの問題 [22-6](#)

会議に関連した条件	22-5
全て転送ルール、失敗	22-6
設定を使用できない	9-1, 22-1
着信転送ルールのテスト機能の使用	22-4
通話のスクリーニングを使用できない	22-2
通話の動作、一貫性がない	22-8
通話の保留を使用できない	22-2
電話メニューのオプション	22-7
「発信元」条件がないルールの作成	22-3
パフォーマンス カウンタ	22-9
変更の保存、問題	11-4
予定表情報へのアクセス	5-12
ルール処理中のコール ループ	22-8
ルール設定の失敗	22-3
配信の遅延、メッセージの	13-2
配信不能メッセージ	13-2
パスワードの変更、IMAP 電子メール クライアントによる Connection へのアクセスに与える影響	14-2
パスワード、変更が IMAP 電子メール クライアントによる Connection へのアクセスに与える影響	14-2
発声キャプチャ、音声認識の問題の診断に使用	21-6

ふ

ファクス	
Connection からの通知	4-5
受信確認	4-6
品質	4-8
ファクス機への配信	4-3
ユーザへの配信	4-1
不達確認	19-1
ブラインド アドレス指定、VPIM	17-10
プロンプトの歪みまたはジッタ	8-3
文法統計ツールのアクセス	2-1

へ

ヘルプ メニュー再生後の長い一時停止	20-2
--------------------	------

ほ

ボイス メッセージ ポート、Cisco Unified CM 認証または暗号化が設定されているときのトラブルシューティング 6-8

ポート、Cisco Unified CM 認証または暗号化が設定されているときのトラブルシューティング 6-8

め

メールボックス、一杯になった警告	13-1
メールボックスが一杯になった警告	13-1
メッセージ	
30 秒の制限	9-1
VPIM、着信が受信されない	17-11
VPIM、発信が受信されない	17-12
アドレス指定	16-2
イントラサイトまたはインターサイト ネットワーク、受信できない	17-11
イントラサイトまたはインターサイト ネットワーク、返信が配信されない	17-11
消失	13-3
遅延	13-2
電子メール アカウントでの受信	14-5
ネットワーク メッセージ転送	17-10
配信不能	13-2
録音の 30 秒の制限	13-5
メッセージ到着通知	
SMS	18-9
SMTP	18-10
あるユーザで時間がかかる	18-3
受け取り損なう	18-4
機能しない	18-6
断続的な失敗	18-10
追加したデバイスが常時起動される	18-10
通知の繰り返し	18-5
複数のユーザで時間がかかる	18-1
ポート設定	18-2
メッセージ配信の問題	14-5
メッセージング Assistant	

- アクセスの問題 [11-4](#)
- 変更内容の保存、問題 [11-4](#)
- メッセージング Inbox
 - アクセスの問題 [11-4](#)
 - 変更内容の保存、問題 [11-4](#)

データ収集サイクルの調整 [3-2](#)

ろ

録音

- オーディオ ストリームの歪み [8-2](#)
- 音量が小さい [8-4](#)

ゆ

ユーザ、検索

- ディレクトリ ハンドラでの [16-1](#)
- メッセージのアドレス指定中 [16-2](#)
- ユーザ電話機の設定、Phone View 用 [25-2](#)

ユーティリティとツール

- Cisco Unified Serviceability [2-3](#)
- Cisco Voice Technology Group Subscription ツール [2-3](#)
- Connection Serviceability [2-2](#)
- RTMT [2-3](#)
- タスク管理 [2-2](#)
- 文法統計 [2-1](#)
- リモート ポート ステータス モニタ [2-5](#)

ら

- ライセンス、トラブルシューティング [9-1](#)

り

- リオーダー トーン、Connection からの通話に応答するときユーザに聞こえる [12-5](#)
- リモート管理ツール [2-4](#)
- リモート サイトに接続できない [17-2](#)
- リモート ポート ステータス モニタ [2-5](#)

れ

レポート

- Connection Reports Harvester サービスの確認 [3-1](#)
- データが表示されない [3-1](#)

