



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

Release 1.x
August 21, 2006



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。見当たらない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB (University of California, Berkeley) パブリック ドメイン バージョンとして、UCB が開発したプログラムを最適化したものです。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、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記各社は、商品性や特定の目的への適合性、権利を侵害しないことに関する、または取り扱い、使用、または取り引きによって発生する、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、シスコおよびその代理店は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって起こる制約、利益の損失、データの損傷など間接的で偶発的に起こる特殊な損害のあらゆる可能性がシスコまたは代理店に知らされていても、それらに対する責任を一切負いかねます。

CCSP, CCVP, the Cisco Square Bridge logo, Follow Me Browsing, and StackWise are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, and iQuick Study are service marks of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, the Networkers logo, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath 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. (0601R)

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

Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.



このマニュアルについて	xi
対象読者と用途	xii
表記法	xii
Cisco Unity Connection のマニュアル	xiii
技術情報の入手方法	xiii
Cisco.com	xiii
Product Documentation DVD (英語版)	xiii
マニュアルの発注方法 (英語版)	xiv
シスコシステムズマニュアルセンター	xiv
シスコ製品のセキュリティの概要	xv
シスコ製品のセキュリティ問題の報告	xv
Product Alerts および Field Notices	xvi
テクニカル サポート	xvi
Cisco Technical Support & Documentation Web サイト	xvi
Japan TAC Web サイト	xvii
サービス リクエストの発行	xvii
サービス リクエストのシビラティの定義	xviii
その他の資料および情報の入手方法	xix
CHAPTER 1	
診断トレースとイベント ログ	1-1
Cisco Unity Connection の診断ユーティリティについて	1-2
イベント ログ	1-3
Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) の Macro Trace ログ	1-4
使用可能な Macro Trace	1-4
Macro Trace の有効化	1-5
Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) の Micro Traces ログ	1-6
使用可能な Micro Traces	1-6
Micro Traces の有効化	1-9
個々の Micro Traces ログの表示	1-9
Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) の Micro Traces 情報を解釈する方法	1-10
ファイルへの Micro Traces ログの収集	1-10

ワトソン博士ログ	1-12
Cisco TAC への問題の報告	1-13
システム情報	1-13
問題の詳細情報	1-13

CHAPTER 2

ユーティリティ	2-1
Cisco Security Agent for Cisco Unity	2-2
Cisco Unity Connection Disaster Recovery ツール (DiRT)	2-2
Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティ	2-3
Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティの再起動	2-3
Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティの終了	2-3
Cisco Unity Connection Bulk Administration Manager	2-4
Bulk Administration Manager の障害のトラブルシューティング	2-4
Port Status Monitor	2-5
Port Usage Analyzer	2-5
Tools Depot	2-6
Call Viewer	2-7

CHAPTER 3

レポート	3-1
生成可能なレポート	3-2
レポート生成のトラブルシューティング	3-4

CHAPTER 4

電話システム連動	4-1
電話システムのトラブルシューティングの準備	4-2
診断テストの準備	4-2
Cisco Unity Telephony Integration Manager へのアクセス	4-4
Check Telephony Configuration テストの実行	4-4
Cisco Unified CallManager との連動のトラブルシューティング	4-4
Cisco Unified CallManager サーバの IP アドレスの表示または編集	4-4
Cisco Unity Connection が Cisco Unified CallManager の認証と暗号化用に設定されている場合に発生する問題のトラブルシューティング	4-5
Cisco Unity Connection が起動しない	4-5
Cisco Unity Connection が通話に応答しない	4-6
正しいポート グループ テンプレートの判別	4-8

CHAPTER 5

インストールとライセンス	5-1
ダウンロードしたソフトウェアからのインストールまたはアップグレードが失敗する	5-2
ドライブがいっぱいになる	5-2
Connection がアンインストールされ再インストールされた	5-2

G: ドライブが欠落している	5-3
ライセンス ファイルの削除	5-5
ライセンス ステータスの確認	5-5

CHAPTER 6

ユーザ アクセスと管理者アクセス 6-1

Cisco Unity Connection がタッチトーンに 응답しない	6-2
Cisco Personal Communications Assistant ログイン ページが不完全または空白である	6-3
ユーザが Cisco Personal Communications Assistant ログイン ページにアクセスできない	6-4
ユーザが Cisco PCA から Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、または Cisco Unity パーソナル着信転送ルールにアクセスできない	6-6
ユーザが Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、または Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのページで変更内容を保存できない	6-6
ディレクトリ ハンドラでボイスメール ユーザを検出できない	6-6

CHAPTER 7

内線通話と外線通話 7-1

Cisco Unity Connection がすべての内線通話または外線通話（あるいはその両方）に 응답しない	7-2
Cisco Unity Connection が一部の内線通話または外線通話に 응답しない	7-3
着信サービスの確認	7-3
ボイス メッセージ ポートの設定の確認	7-4

CHAPTER 8

着信転送 8-1

着信が正しいグリーティングに転送されない	8-2
電話システムの転送タイマーが Cisco Unity Connection の [Rings to Wait For] の設定と同期していることの確認	8-2
電話システム連動で発信者に対するユーザの個人用グリーティングの再生が有効になっていることの確認	8-4
代替内線の管理	8-4

CHAPTER 9

メッセージ 9-1

IMAP 電子メール クライアントから Cisco Unity Connection ボイスメールへのアクセス	9-2
パスワードの変更	9-2
IMAP 電子メール クライアントでのログオン問題のトラブルシューティング	9-2
メッセージ使用割当量の適用：満杯のメールボックスに関する警告への対応	9-3
送信不能メッセージ	9-3
メッセージが遅延しているように思われる	9-4
一部のメッセージが消失するよう思われる	9-5

ユーザのメールボックスがいっぱいである	9-5
送信不能メッセージが受信者に転送されない	9-6
Cisco Unity Connection エンティティに割り当てられていたユーザが削除され、代替りのユーザが割り当てられていない	9-6
McAfee VirusScan が SMTP ポート 25 上のトラフィックをブロックしている	9-6
発信者がメッセージを残している途中で Cisco Unity Connection が録音を停止する	9-8
安全なメッセージ	9-9
復号化に関するイベント ログ エラー メッセージ	9-9
暗号化に関するイベント ログ エラー メッセージ	9-10
ユーザにフェールセーフ ガイダンスまたは案内用の WAV ファイルが再生される	9-10

CHAPTER 10

テキスト/スピーチ 10-1

テキスト/スピーチの診断トレース	10-2
電子メール再生時に使用できるオプション	10-2
電子メールの終わりまたは始めに意味をなさない音声聞こえる	10-2
電話で削除した電子メールが [受信ボックス] フォルダに残っている	10-2
電子メール再生時に短い遅延が発生する、またはアクセスできない	10-3
TTS が設定されたユーザに電子メールが提供されない	10-4

CHAPTER 11

メッセージ到着通知 11-1

複数のユーザのメッセージ到着通知が遅い	11-2
ポートの使用率が高すぎて通知通話を迅速に発信できない	11-2
メッセージ到着通知専用設定されたポートが足りない	11-2
通話に応答するように設定されたポートに通話が送信されることの確認	11-3
1人のユーザのメッセージ到着通知が遅い	11-4
メッセージ到着通知の設定が不適切である	11-4
通知の試行が気付かれない	11-5
繰り返し通知のオプションが正しく理解されていない	11-6
1人のユーザのメッセージ到着通知がまったく機能しない	11-7
SMS 通知が機能しない	11-7
特定のタイプのメッセージだけが通知をトリガーするように設定されている	11-8
外線へのアクセスコードが含まれていない	11-9
通知番号が正しくないか、デバイスが無効または機能していない	11-9
通知デバイスに割り当てられている電話システムが正しくない (2つの電話システムが連動している場合のみ)	11-10
メッセージ到着通知がときどき (あるいはまったく) 機能しない	11-12

Cisco Unity Connection Administration で追加した通知デバイスが機能しない
11-12

CHAPTER 12

不達確認 12-1

不達確認に関するトラブルシューティング 12-2
Cisco Unity Connection 不達確認ステータス コード 12-2

CHAPTER 13

Cisco Unity Connection ガイダンス 13-1

Custom Keypad Mapping が有効にならないようである 13-2
ヘルプ メニューを再生した後に長い一時停止がある 13-2
再生されている WAV ファイルの確認 13-2
時間指定によるメッセージの送信 13-2

CHAPTER 14

音声認識 14-1

CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動 14-2
音声認識ガイダンスではなくタッチトーン ガイダンスがユーザに再生される
14-3
「Voice-Recognition Services Are Not Available」エラー プロンプト 14-4
ボイス コマンドは認識されるが、ユーザ名が認識されない 14-4
ボイス コマンドが認識されない 14-5
標準ガイダンスしかユーザに再生されない 14-5
ユーザが電話で設定を変更できない 14-5
Cisco Unity Diagnostic Tool のトレース ログの使用 14-6
 Macro Traces 14-6
 Micro Traces 14-6
その他のログを使用したトラブルシューティング 14-7

CHAPTER 15

パーソナル着信転送ルール 15-1

[Cisco Unity パーソナル着信転送ルール設定] が使用不能 15-2
通知先に関するトラブルシューティング 15-2
通話スクリーニングまたは通話保留のオプションに関するトラブルシューティン
グ 15-3
ルールの適用に関するトラブルシューティング 15-4
 アクティブルールを設定されたユーザが通話を受信したときにルールが適用
 されない 15-4
 ダイヤル可能な電話番号 15-4
 ルールに「発信番号」条件が含まれていない場合の予期しない動作 15-5
 会議条件に基づいたルールが正しく適用されない 15-5
 発信者または発信者グループに基づいたルールが正しく適用されない
 15-5
 時間条件に基づいたルールが正しく適用されない 15-5

[全て転送] ルールに関するトラブルシューティング	15-6
[全て転送] ルールの作成	15-6
[全て転送] ルールが予期したとおりに適用されない	15-6
パーソナル着信転送ルール 使用時の電話メニュー動作に関するトラブルシューティング	15-7
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することができない	15-7
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	15-7
ルール セットを電話で有効または無効にできない	15-7
すべての着信を Cisco Unity Connection に転送することを設定またはキャンセルする電話メニュー オプションが使用できない	15-7
ユーザの電話機への Cisco Unity Connection 経由の着信と直接着信で動作が異なる	15-8
ルール処理中に通話ループが発生する	15-8
パーソナル着信転送ルール の診断	15-9
パーソナル着信転送ルール のパフォーマンス カウンタ	15-10

CHAPTER 16

Cisco Personal Communications Assistant	16-1
Cisco PCA ログインについて	16-2
Cisco PCA およびそのコンポーネントに関するトラブルシューティング	16-2
Cisco PCA のエラー メッセージ	16-3
エラー メッセージ : 「ログオン エラー : アカウントがロックされています。」	16-3
エラー メッセージ : 「 Apache Tomcat/<Version> – HTTP Status 500 – 内部サーバー エラー 」	16-4
エラー メッセージ : 「 サイトが使用できません 」	16-4
エラー メッセージ : 「 Unity ユーザ アカウントではありません。別のアカウントでログオンしてみてください。それでもまだログオンができない場合は、Cisco Unity Connection の管理者にお問い合わせください。」	16-4
サービスが開始されているかどうかを確認するトラブルシューティング	16-5
Tomcat サービスがインストールされ、開始されていることの確認	16-5
World Wide Web Publishing サービスが開始されていることの確認	16-5

CHAPTER 17

Media Master	17-1
Cisco Unity Connection アプリケーションで Media Master コントロール バーが正しく表示されない、または正しく機能しない理由について	17-2
Apple Safari	17-2
Microsoft Internet Explorer	17-2
Mozilla Firefox	17-3
Media Master コントロール バーでの電話デバイスの機能について	17-4
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のトラブルシューティング	17-4

Media Master コントロール バーでのローカル デバイスの機能について 17-6

APPENDIX A**Microsoft Remote Desktop を使用した Cisco Unity Connection サーバの管理
A-1**

制限事項 A-1

INDEX**索引**



このマニュアルについて

このマニュアルは、次の項で構成されています。

- [対象読者と用途 \(P. xii\)](#)
- [表記法 \(P. xii\)](#)
- [Cisco Unity Connection のマニュアル \(P. xiii\)](#)
- [技術情報の入手方法 \(P. xiii\)](#)
- [シスコ製品のセキュリティの概要 \(P. xv\)](#)
- [Product Alerts および Field Notices \(P. xvi\)](#)
- [テクニカル サポート \(P. xvi\)](#)
- [その他の資料および情報の入手方法 \(P. xix\)](#)

対象読者と用途

『Cisco Unity Connection *トラブルシューティングガイド*』では、問題の考えられる原因、および問題解決の手順書など、Cisco Unity Connection における特定の問題に関する情報について取り上げます。このマニュアルは、Connection のメンテナンスおよび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* 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] をクリックします） ユーザが入力する情報（例：[ユーザ名] 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] ウィンドウで、ping <IP アドレス> 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）
> (右山カッコ)	選択する順序を表します。（例：Windows の [スタート] メニューから [設定] > [コントロール パネル] > [電話とモデムのオプション] 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説明と URL については、『Cisco Unity Connection Documentation Guide』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/products/ps6509/products_documentation_roadmaps_list.html から入手することもできます。

技術情報の入手方法

シスコの製品マニュアルやその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。また、テクニカルサポートおよびその他のリソースを、さまざまな方法で入手することができます。

Cisco.com

マニュアルの最新版は、次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com/techsupport>

シスコの Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com>

シスコの Web サイトの各国語版には、次の URL からアクセスしてください。

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp>

このマニュアルには、日本語化されたマニュアル名と英語版 URL が併記された箇所があります。日本語版マニュアルを参照する場合は、次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/index_uc_cuc.shtml

Product Documentation DVD (英語版)

Product Documentation DVD は、技術情報を包含する製品マニュアルをポータブルなメディアに格納したライブラリです。この DVD を使用することにより、シスコ製の各ハードウェアやソフトウェアのインストール、コンフィギュレーション、およびコマンドに関する複数のバージョンのマニュアルにアクセスできます。またこの DVD を使用すると、シスコの Web サイトで参照できるのと同じ HTML マニュアルおよびいくつかの PDF ファイルにアクセスできます。

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

製品マニュアルの DVD は月次で作成され、毎月中旬にリリースされます。DVDs are available singly or by subscription. Cisco.com 登録ユーザ (Cisco Direct Customers) の場合、Cisco Marketplace から Product Documentation DVD (Product Number DOC-DOCDVD= または DOC-DOCDVD=SUB) を発注できます。URL は次のとおりです。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

マニュアルの発注方法（英語版）

Cisco Marketplace にアクセスするには、Cisco.com 登録ユーザである必要があります。登録ユーザの場合、Product Documentation Store からシスコ製品の英文マニュアルを発注できるようになっています。次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/docstore>

ユーザ ID またはパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

なお、技術内容に関するお問い合わせは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。

シスコ製品のセキュリティの概要

シスコでは、オンラインの Security Vulnerability Policy ポータル (英文のみ) を無料で提供しています。URL は次のとおりです。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このサイトは、次の目的に利用できます。

- シスコ製品のセキュリティ脆弱性を報告する。
- シスコ製品に伴うセキュリティ事象についてサポートを受ける。
- シスコからセキュリティ情報を受け取るための登録をする。

シスコ製品に関するセキュリティ勧告および注意事項の最新のリストには、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/go/psirt>

セキュリティ勧告、セキュリティ上の注意事項、およびセキュリティ対策がアップデートされた時点でリアルタイムに確認する場合は、Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) フィードにアクセスしてください。PSIRT RSS フィードにアクセスする方法については、次の URL を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

シスコ製品のセキュリティ問題の報告

シスコでは、セキュアな製品を提供すべく全力を尽くしています。製品のリリース前には内部でテストを行い、すべての脆弱性を早急に修正するよう努力しています。万一、シスコ製品に脆弱性が見つかった場合は、PSIRT にご連絡ください。

- 緊急の場合 : security-alert@cisco.com (英語のみ)
緊急とは、システムがアクティブな攻撃を受けている場合、または至急の対応を要する重大なセキュリティ上の脆弱性が報告されている場合を指します。これに該当しない場合はすべて、緊急でないと見なされます。
- 緊急でない場合 : psirt@cisco.com (英語のみ)

緊急の場合は、電話で PSIRT に連絡することもできます。

- 1 877 228-7302 (英語のみ)
- 1 408 525-6532 (英語のみ)



ヒント

シスコに機密情報をお送りいただく際には、PGP (Pretty Good Privacy) または互換製品を使用して、暗号化することをお勧めします。PSIRT は、PGP バージョン 2.x から 9.x と互換性のある暗号化情報に対応しています。

無効になった、または有効期限が切れた暗号鍵は、絶対に使用しないでください。PSIRT に連絡する際に使用する正しい公開鍵には、Security Vulnerability Policy ページの Contact Summary セクションからリンクできます。次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このページ上のリンクからは、現在使用されている最新の PGP 鍵の ID にアクセスできます。

PGP を持っていない、または使用していない場合は、機密情報を送信する前に PSIRT に問い合わせ、他のデータ暗号化方法を確認してください。

Product Alerts および Field Notices

シスコ製品の変更および更新については、Cisco Product Alerts および Cisco Field Notices でアナウンスされます。Cisco.com の Product Alert Tool を使用して、Cisco Product Alerts および Cisco Field Notices を受信できます。このツールにより、プロファイルを作成し、製品を選択して情報を受信できます。

Product Alert Tool にアクセスするには、Cisco.com ユーザ登録が必要です。(次の URL にアクセスして Cisco.com ユーザの登録手続きを行ってください <http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>)。登録ユーザは次の URL からツールにアクセスできます。
<http://tools.cisco.com/Support/PAT/do/ViewMyProfiles.do?local=en>

テクニカル サポート

Cisco Technical Support では、24 時間テクニカル サポートを提供しています。Cisco.com の Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、多数のサポート リソースをオンラインで提供しています。また、シスコと正式なサービス契約を交わしているお客様には、Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエンジニアが電話でのサポートにも対応します。シスコと正式なサービス契約を交わしていない場合は、代理店にお問い合わせください。

Cisco Technical Support & Documentation Web サイト

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、シスコ製品やシスコの技術に関するトラブルシューティングにお役立ていただけるように、オンラインでマニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは、24 時間、いつでも利用可能です。URL は次のとおりです。

<http://www.cisco.com/techsupport>

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトのツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。サービス契約が有効で、ユーザ ID またはパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>



(注)

Web または電話でサービス リクエストを発行する前に、Cisco Product Identification ツールを使用して製品のシリアル番号を確認してください。ツールには、Cisco Technical Support & Documentation Web サイトから、Tools & Resources リンクをクリックするとアクセスできます。All Tools (A-Z) タブをクリックし、Cisco Product Identification Tool をアルファベット順のリストから選択します。CPI ツールには、3 つの検索オプションがあります。製品 ID またはモデル名による検索、ツリー表示による検索、show コマンド出力のコピー アンド ペーストによる特定製品の検索です。検索結果では、製品が図示され、シリアル番号ラベルの位置が強調表示されます。ご使用の製品でシリアル番号ラベルを確認し、その情報を記録してからサービス コールをかけてください。

**ヒント****Cisco.com での表示および検索**

ブラウザで Web ページが更新されない場合は、F5 キーを押しながら Ctrl キーを押して Web ページを最新の状態に更新します。

技術情報を検索するには、Cisco.com の Web サイト全体ではなく、検索条件を絞って技術情報を検索します。Cisco.com のホームページで、検索ボックスの下の **Advanced Search** リンクをクリックし、**Technical Support & Documentation** ラジオ ボタンをクリックします。

Cisco.com の Web サイトまたは特定の技術情報のフィードバックを提供するには、Cisco.com の Web ページ上部の **Contacts & Feedback** をクリックします。

Japan TAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp/go/tac>

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://www.cisco.com/jp/register>

サービス リクエストの発行

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リクエストを短時間でオープンできます (S3: ネットワークに軽微な障害が発生した、S4: 製品情報が必要である)。状況を入力すると、その状況を解決するための推奨手段が検索されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、シスコのエンジニアが対応します。TAC Service Request Tool には、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 のサービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、Cisco TAC に電話でお問い合わせください (S1: ネットワークがダウンした、S2: ネットワークの機能が著しく低下した)。S1 および S2 のサービス リクエストには、シスコのエンジニアがすぐに割り当てられ、業務を円滑に継続できるようサポートします。

Cisco TAC の連絡先については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、報告されるサービス リクエストを標準化するために、シビラティを定義しています。

シビラティ 1 (S1): ネットワークが「ダウン」した状態か、業務に致命的な損害が発生した場合。お客様およびシスコが、24 時間体制でこの問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 2 (S2): 既存のネットワーク動作が著しく低下したか、シスコ製品が十分に機能しないため、業務に重大な影響を及ぼした場合。お客様およびシスコが、通常の業務中の全時間を費やして、この問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 3 (S3): ネットワークの動作パフォーマンスが低下しているが、ほとんどの業務運用は継続できる場合。お客様およびシスコが、業務時間中にサービスを十分なレベルにまで復旧させる必要があると判断した場合。

シビラティ 4 (S4): シスコ製品の機能、インストレーション、コンフィギュレーションについて、情報または支援が必要な場合。業務の運用には、ほとんど影響がありません。

その他の資料および情報の入手方法

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワークソリューションに関する情報について、さまざまな資料をオンラインおよび印刷物で入手できます。

- 『Cisco Product Quick Reference Guide』は手軽でコンパクトな参照ツールです。チャネルパートナー経由で販売される多くのシスコ製品に関する簡単な製品概要、主要な機能、サンプル部品番号、および簡単な技術仕様を記載しています。年2回の更新の際には、シスコの最新情報が収録されます。『Cisco Product Quick Reference Guide』の注文方法および詳細については、次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/guide>

- Cisco Marketplace では、シスコの書籍やリファレンスガイド、マニュアル、ロゴ製品を数多く提供しています。購入を希望される場合は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

- Cisco Press では、ネットワーク全般、トレーニング、および認定資格に関する出版物を幅広く発行しています。これらの出版物は、初級者にも上級者にも役立ちます。Cisco Press の最新の出版物やその他の情報を調べるには、次の URL から Cisco Press にアクセスしてください。

<http://www.ciscopress.com>

- 『Packet』はシスコのネットワーク技術者向けの雑誌です。本誌は季刊誌として発行され、業界の最先端トレンド、最新テクノロジー、シスコ製品やソリューション情報が記載されています。また、ネットワーク構成およびトラブルシューティングに関するヒント、コンフィギュレーション例、カスタマーケーススタディ、認定情報とトレーニング情報、および充実したオンラインサービスへのリンクの内容が含まれます。『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/packet>

日本語版『Packet』は、米国版『Packet』と日本版のオリジナル記事で構成されています。日本語版『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/news/packet/>

- 『Internet Protocol Journal』は、インターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用を担当するエンジニア向けに、シスコが発行する季刊誌です。『Internet Protocol Journal』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/ipj>

- シスコシステムズが提供するネットワーキング製品、および各種のカスタマーサポートサービスは、次の URL から入手できます。

<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>

- Networking Professionals Connection は対話形式の Web サイトです。このサイトでは、ネットワーキング製品やテクノロジーに関する質問、提案、および情報をネットワーキング担当者がシスコの専門家や他のネットワーキング担当者と共に共有できます。次の URL にアクセスしてディスカッションに参加してください。

<http://www.cisco.com/discuss/networking>

- 『What's New in Cisco Documentation』はオンラインマニュアルで、シスコ製品のマニュアルの最新版の情報を提供します。毎月更新され、製品カテゴリで分類され、ご使用の製品に関するマニュアルをすばやく検索できます。『What's New in Cisco Documentation』の最新版については、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/abtuniced/136957.htm>

- シスコは、国際的なレベルのネットワーク関連トレーニングを実施しています。最新情報については、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>



診断トレースとイベント ログ

この章では、問題のトラブルシューティングや Cisco Unity Connection の保守に使用できる診断ユーティリティについて説明します。また、Cisco Technical Assistance Center (Cisco TAC) に問題を報告する際に役立つ手順についても説明します。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco Unity Connection の診断ユーティリティについて \(P.1-2\)](#)
- [イベント ログ \(P.1-3\)](#)
- [Cisco Unity Diagnostic Tool \(UDT\) の Macro Trace ログ \(P.1-4\)](#)
- [Cisco Unity Diagnostic Tool \(UDT\) の Micro Traces ログ \(P.1-6\)](#)
- [ワトソン博士ログ \(P.1-12\)](#)
- [Cisco TAC への問題の報告 \(P.1-13\)](#)

Cisco Unity Connection の診断ユーティリティについて

表 1-1 は、Cisco Unity Connection で使用できる診断ユーティリティについて説明しています。

表 1-1 Cisco Unity Connection の診断ユーティリティ

ユーティリティ	用途
イベント ログ	<p>イベント ログは、問題のトラブルシューティングの際に最初に情報検索対象となるリソースです。イベント ログは、情報イベント、警告、およびエラーを報告するために Windows アプリケーションによって使用されます。Connection イベントのイベント ログを確認すると、システムの機能状態の概要を十分に把握できます。</p> <p>詳細については、P.1-3 の「イベント ログ」を参照してください。</p>
UDT の Macro Trace ログ	<p>Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) では、個々の Macro Trace レベルのあらかじめ選択されているグループを有効にして、複数の Connection コンポーネントの診断トレース出力を一度に取得できます。</p> <p>詳細については、P.1-4 の「Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) の Macro Trace ログ」を参照してください。</p>
UDT の Micro Traces ログ	<p>Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) では、ほとんどの Connection コンポーネントが診断トレースをログに書き込むことができます。この診断トレース出力は、個々のコンポーネントに関する問題のトラブルシューティングに不可欠です。</p> <p>詳細については、P.1-6 の「Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) の Micro Traces ログ」を参照してください。</p>
ワトソン博士ログ	<p>ワトソン博士ユーティリティは、Connection で処理されない重大な問題が発生したときに Windows 2000 によって起動されます。ワトソン博士ユーティリティが起動されると、エラー メッセージ(たとえば、「Dr. Watson encountering an error in the AvCsMgr.exe process」)を含むダイアログボックスが表示されます。ワトソン博士のエラーは、他のプロセスでも発生することがあります。</p> <p>詳細については、P.1-12 の「ワトソン博士ログ」を参照してください。</p>

イベント ログ

イベント ログは、問題のトラブルシューティングの際に最初に情報検索対象となるリソースです。Cisco Unity Connection コンポーネントは、イベント ログで情報イベント、警告、およびエラーを報告します。Connection イベントのイベント ログを確認すると、システムの機能状態の概要を十分に把握できます。



(注)

イベント ログ ファイル内の未加工のデータには、Connection サーバの現地時間ではなく Greenwich Mean Time (GMT; グリニッジ標準時) で記録されたタイム スタンプが付いています。ただし、イベント ログ ファイル自身のタイム スタンプは、Connection サーバの現地時間です。未加工のデータのタイム スタンプに GMT を使用すると、Connection サーバがすべて同じタイムゾーンに存在しない場合でも、イベントを正確に比較できます。Connection のレポートでは、GMT のタイムスタンプが現地時間に変換されます。

イベント ログ トレースを取得する

- ステップ 1** Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [イベント ビューア] をクリックします。
- ステップ 2** ツリー ペインの [アプリケーション] をクリックします。
- ステップ 3** Connection のイベントを検索します。



(注)

イベント ビューアの機能の詳細については、イベント ビューアのヘルプを参照してください。

Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) の Macro Trace ログ

Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) では、問題のトラブルシューティング用の診断トレース ログを作成し、表示できます。発生している問題の診断トレース ログは、問題の原因を特定する際に重要な役割を果たすことがあります。

UDT の Macro Trace では、あらかじめ選択されている Micro Traces グループを有効にできます。Macro Trace が使用する Micro Traces を表示、解釈、および収集する方法の詳細については、P.1-6 の「Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) の Micro Traces ログ」を参照してください。



注意

Cisco Unity Connection ソフトウェアのアップグレード前に設定された診断トレースは保持されないため、アップグレード後に再設定する必要があります。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [使用可能な Macro Trace \(P.1-4\)](#)
- [Macro Trace の有効化 \(P.1-5\)](#)

使用可能な Macro Trace

表 1-2 は、使用可能な Macro Trace、および各 Macro Trace が分析する内容を示しています。

表 1-2 Macro Trace

Macro Trace 名	トレースが分析する内容
Call Flow Diagnostics	Connection を経由する通話のフロー。
Message Objectid Tracking Traces	メッセージ処理。送信から削除まで、メッセージを処理するオブジェクト。
Call Control (Miu) Traces	通話制御機能。
Traces for MWI Problems	Message Waiting Indicator (MWI; メッセージ ウェイティング インジケータ) のオン / オフの切り替え。
Traces for Other Notification Problems	通知とアウトダイヤルの機能。
Skinny TSP Traces	Skinny ネットワーク層。Connection が Cisco Unified CallManager と連動している場合に限り役立ちます。
Unity Startup	Connection スタートアップ機能。
Voice User Interface/Speech Recognition Traces	Voice User Interface (VUI; 音声ユーザ インターフェイス)。
Media (Wave) Traces 1 – High-Level	メディアと WAV ファイルの基本的な使用状況。
Media (Wave) Traces 2 – Medium-Level	メディアと WAV ファイルの使用状況。高レベルのトレースよりも多くの情報を記録します。
Media (Wave) Traces 3 – Low-Level	メディアと WAV ファイルの使用状況。詳細な情報を記録します。ハード ドライブに十分な空き領域がある場合に限り使用します。
Text to Speech (TTS) Traces	Text to Speech (TTS; テキスト / スピーチ) 機能。TTS と対話する他の Connection コンポーネントのトレースも記録できます。

Macro Trace の有効化

Cisco Unity Connection 機能の問題をトラブルシューティングする場合は、Macro Trace 診断を有効にします。たとえば、MWI に問題がある場合は、Traces for MWI Problems Macro Trace を有効にします。ただし、診断を実行すると、システム パフォーマンスやハード ドライブ領域に影響を与える可能性があることに注意してください。

Macro Trace 診断を有効にする

- ステップ 1** Windows の[スタート]メニューで、[**プログラム**] > [**Cisco Unity**] > [**Cisco Unity Diagnostic Tool**] をクリックします。[Cisco Unity Diagnostic Viewer] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [Cisco Unity Diagnostic Viewer] ウィンドウの右ペインで、[Macro Traces のコンフィギュレーション] をクリックします。Macro Traces のコンフィギュレーション ウィザードが表示されます。
- ステップ 3** [ようこそ] ページで、[**次へ**] をクリックします。
- ステップ 4** [Macro Traces のコンフィギュレーション] ページで、該当するトレースのチェックボックスをオンにします。
- ステップ 5** [**次へ**] をクリックします。
- ステップ 6** [完了] ページで、[**完了**] をクリックします。
- ステップ 7** [Cisco Unity Diagnostic Viewer] ウィンドウの右ペインで、[**新規ログ ファイル開始**] をクリックします。
- ステップ 8** 問題を再現します。



(注) 必要な診断トレース ログを取得したら、有効にしたトレースを無効にしてください。

Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) の Micro Traces ログ

Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) では、問題のトラブルシューティング用の診断ログを作成し、表示できます。発生している問題の診断トレース ログは、問題の原因を特定する際に重要な役割を果たすことがあります。

UDT の Micro Traces では、特定の Cisco Unity Connection コンポーネントとトレース レベルを有効にすることができます。有効にすることにより、トレース ログをできる限りの確なものにすることができます。これは、問題の発生頻度が低く（1日に1回など）、実際に発生した問題を診断トレース ログで見つけるのが難しい場合に特に重要になります。



注意

Cisco Unity Connection ソフトウェアのアップグレード前に設定された診断トレースは保持されないため、アップグレード後に再設定する必要があります。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [使用可能な Micro Traces \(P.1-6 \)](#)
- [Micro Traces の有効化 \(P.1-9 \)](#)
- [個々の Micro Traces ログの表示 \(P.1-9 \)](#)
- [Cisco Unity Diagnostic Tool \(UDT\) の Micro Traces 情報を解釈する方法 \(P.1-10 \)](#)
- [ファイルへの Micro Traces ログの収集 \(P.1-10 \)](#)

使用可能な Micro Traces

表 1-3 は、使用可能な Micro Traces、および各 Micro Traces が分析する内容を示しています。

表 1-3 Micro Traces

Micro Traces 名	トレースが分析する内容
Address Searcher (Address Searcher)	ユーザ間のメッセージの宛先指定。
Arbiter (Arbiter)	通話に使用されているガイダンス、ポート、および着信サービス。
Bulk Administration Manager (BulkAdministrationManager)	複数のユーザまたはシステム担当者を作成、更新、および削除するための Bulk Administration Manager。
Certificate Manager (CuCertMgr)	安全なプライベートメッセージ機能。
Client Data Library (CDL)	
Common Messaging Layer (CML)	
CommServer Manager (AvCsMgr)	Cisco Unity Connection のメイン プロセス。Connection の起動と停止。
ConfigData (ConfigData)	
Conversation Development Environment (CDE)	ガイダンス エンジンとガイダンス イベント。
Database SysAgent Tasks (DataSysAgentTasks)	SysAgent タスク。
DbEvent Tasks (DbEvent)	データベース変更のコンポーネント通知。
Encryption Library (CuEncrypt)	暗号化 (メッセージ機能を除く) および暗号化監査ログ。
Failure Conversation (FailureConv)	

表 1-3 Micro Traces (続き)

Micro Traces 名	トレースが分析する内容
GAL: Cache (CuGalCach)	
GAL: Data (CuGalData)	
GAL: Distributed Authoring and Versioning (CuGalDav)	
GAL: SQL (CuGalSql)	
GAL: Test (CuGalTest)	
Gateway (AvCsGateway)	Cisco Unity Connection の起動と停止。AvCsMgr へのアクセス。Cisco Unity Connection コンポーネントへのアクセス。
Groupware Access Library (CuGal)	
Licensing (Licensing)	接続クライアント数ライセンスが必要な機能のライセンスング。
Log Manager (AvLogMgr)	診断トレースとイベント ログの書き込み。
Media: Call (MiuCall)	Miu とガイダンスの間のプロセス。
Media: COM Methods (MiuMethods)	着信の処理。通話制御。メッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) のオン / オフの切り替え。通知とアウトダイヤルの機能。メディアまたは WAV ファイルの使用状況。
Media: Database (MiuDatabase)	
Media: General (MiuGeneral)	Telephone User Interface(TUI; 電話ユーザ インターフェイス) を介した通話のトラッキング。通話制御機能。メッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) のオン / オフの切り替え。通知とアウトダイヤルの機能。メディアまたは WAV ファイルの基本的な使用状況。
Media: Input/Output (MiuIO)	TAPI (回線交換または Cisco Unified CallManager) 連動におけるメディアまたは WAV ファイルの使用状況。
Media: Integration (MiuIntegration)	回線交換電話システムとの連動。回線交換電話システムとの連動における通話情報。回線交換電話システムとの連動におけるメッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) のオン / オフの切り替え。
Media: SC Bus (MiuSCBus)	ファックス エンジンとファックス トーンの検出。
Message Transfer Agent (MTA)	メッセージストアへのボイス メッセージの送信。
Notifier and Notification Devices (Notifier)	メッセージと選択されたイベントの通知。メッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) のオン / オフの切り替え。
Performance Monitor (PerfMonitor)	Cisco Unity Connection が使用するシステム オブジェクトのパフォーマンス。
PHGreeting Conversations (ConvPH Greeting)	オープニング グリーティングとユーザ グリーティング。
PHInterview Conversations (ConvPH Interview)	インタビュー ハンドラ。
Phrase Server (PhraseServer)	再生するプロンプトとユーザの DTMF 入力。ログはファイルに書き込まれます。

表 1-3 Micro Traces (続き)

Micro Traces 名	トレースが分析する内容
Phrase Server to Monitor (PhraseServer to Monitor)	再生するプロンプトとユーザの DTMF 入力。ログはモニタに出力されます。
PHTransfer Conversations (ConvPH Transfer)	電話の転送。
Report Data Library (RDL)	
Resource Loader (Resource Loader)	GUI での選択された言語の使用。製品情報またはメッセージ情報によるストリングの入力。
Resource Manager (Resource Manager)	Arbiter に対する使用可能なリソースの監視と提供 (必要に応じて)。
Routing Rules (Routing Rules)	着信サービスの決定。
Routing Rules Conversation (ConvRoutingRules)	Arbiter が通話を転送する先のガイダンス。
Rules Engine (Rules Engine)	
Scheduler (Scheduler)	現在アクティブな Cisco Unity Connection スケジュール (通常の営業時間中または営業外時間中) あるいは祝日。
Server Roles Manager (SRM)	Server Role Manager (すべてのサーバ ロールを監視および管理します)。
Server Status App (CuStatusTray)	Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティ。
Skinny TSP (SkinnyTSP)	(回線交換または Cisco Unified CallManager 電話システム連動) メディアまたは WAV ファイルの使用状況。 (Cisco Unified CallManager SCCP 連動のみ) Skinny ネットワーク層。
Stream Server (StreamServer)	
Subscriber Conversations (Subscriber Conversation)	ユーザのアクティビティと使用状況。
System Agent (SysAgent)	System Agent ロール (管理者が入力するシステム タスク (MWI の再同期化など) をスケジューリングします)。
Telephone Record and Playback (TRAP)	Telephone Record and Playback (TRAP) (クライアントが電話を録音 / 再生デバイスとして使用できるようにします)。
Text to Speech (Text to Speech)	テキスト / スピーチ機能。
UMSS IMAP Server (UMSSIMAPServer)	IMAP クライアントによるボイス メッセージへのアクセス。
UMSS Messaging Abstraction Layer (CsMalUmss)	
UMSS SysAgent Tasks (UmssSysAgentTasks)	
Unity Reports Scavenger Service (Scavenger)	Report Data Collector ロール (ログ ファイルからデータを抽出し、定期的にデータベースをクリーンアップします)。
Virtual Queue (VirtualQueue)	通話のキューイング。

Micro Traces の有効化

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場合は、Micro Traces 診断を有効にします。たとえば、イベント ログに通知エラーがある場合は、Notifier and Notification Devices (Notifier) 診断を有効にします。ただし、診断を実行すると、システムパフォーマンスやハードドライブ領域に影響を与える可能性があることに注意してください。

Micro Traces 診断を有効にする

- ステップ 1** Windows の[スタート]メニューで、[**プログラム**] > [**Cisco Unity**] > [**Cisco Unity Diagnostic Tool**] をクリックします。[Cisco Unity Diagnostic Viewer] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [Cisco Unity Diagnostic Viewer] ウィンドウの右ペインで、[**Micro Traces のコンフィギュレーション**] をクリックします。Micro Traces のコンフィギュレーション ウィザードが表示されます。
- ステップ 3** [ようこそ] ページで、[**次へ**] をクリックします。
- ステップ 4** [Micro Traces のコンフィギュレーション] ページで、有効にするコンポーネント トレースとトレース レベルのチェックボックスをオンにします。
- ステップ 5** [**次へ**] をクリックします。
- ステップ 6** [完了] ページで、[**完了**] をクリックします。
- ステップ 7** [Cisco Unity Diagnostic Viewer] ウィンドウの右ペインで、[**新規ログ ファイル開始**] をクリックします。
- ステップ 8** 問題を再現します。



(注) 必要な診断トレース ログを取得したら、有効にしたトレースを無効にしてください。

個々の Micro Traces ログの表示

UDT を使用して個々の Micro Traces ログを表示するには、次の手順を実行します。UDT の Micro Traces 情報を解釈する方法については、P.1-10 の「[Cisco Unity Diagnostic Tool \(UDT\) の Micro Traces 情報を解釈する方法](#)」を参照してください。トレース ログをファイルに収集する方法については、P.1-10 の「[Micro Traces ログをファイルに収集する](#)」を参照してください。

個々の Micro Traces ログを表示する

- ステップ 1** Windows の[スタート]メニューで、[**プログラム**] > [**Cisco Unity**] > [**Cisco Unity Diagnostic Tool**] をクリックします。[Cisco Unity Diagnostic Viewer] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [Cisco Unity Diagnostic Viewer] ウィンドウの左ペインで、[**Processes**] ノードを展開します。

- ステップ3** 左ペインで、トレースを有効にしたプロセス(コンポーネント)を展開し、表示するログファイルをクリックします。ログファイルがフォーマットされ、右ペインに表示されます。

Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) の Micro Traces 情報を解釈する方法

UDT のトレース ログを開くと、情報がフォーマットされ、右ペインのカラムに表示されます。表 1-4 は、トレース ログの各カラムに含まれる情報を示しています。

表 1-4 トレース ログの情報

カラム名	カラムに含まれる情報
#	トレース ログの行番号。この番号は UDT によって提供されるもので、トレース ログには含まれません。
[Timestamp]	トレース ログの日時。
[Source]	トレース ログ テキストのソース。
[Trace No.]	[Source]カラムに表示されているソースによって使用されたメッセージ スtringの番号。
[Component]	Micro Traces のコンフィギュレーション ウィザードで選択した Micro Traces コンポーネント。
[Level]	Micro Traces のコンフィギュレーション ウィザードで選択したトレース レベル。
[Trace]	Micro Traces からの未加工のデータ (カンマ区切り形式)。

ファイルへの Micro Traces ログの収集

調査のために Micro Traces ログを送信するよう要求された場合、ログをファイルに収集する必要があります。次の手順を実行します。

Micro Traces ログをファイルに収集する

- ステップ1** Windows の[スタート]メニューで、[プログラム] > [Cisco Unity] > [Cisco Unity Diagnostic Tool] をクリックします。[Cisco Unity Diagnostic Viewer] ウィンドウが表示されます。
- ステップ2** [Cisco Unity Diagnostic Viewer] ウィンドウの右ペインで、[ログファイルの収集] をクリックします。ログ収集ウィザードが表示されます。
- ステップ3** [ようこそ] ページで、[ログの選択] をクリックします。
- ステップ4** ファイルの保存先のディレクトリを変更する場合は、次の手順を実行します。保存先のディレクトリを変更しない場合は、[ステップ5](#)に進みます。
- ファイルの保存先を選択するために [Browse] をクリックします。[Browse for Folder] ダイアログボックスが表示されます。
 - ファイルの保存先のディレクトリをクリックし、[OK] をクリックします。
- ステップ5** [ようこそ] ページで、[次へ] をクリックします。

ステップ 6 [収集するログの選択] ページで、有効にした Micro Traces プロセスを展開し、各 Micro Traces の最新ログのチェックボックスをオンにします。

ステップ 7 [次へ] をクリックします。

ステップ 8 (ログが収集され、フォーマットされた後) [完了] ページで、[ディレクトリの表示] をクリックし、ファイルが保存されたディレクトリを開きます。

ステップ 9 [完了] ページで、[完了] をクリックし、ウィザードを終了します。

ステップ 10 [Cisco Unity Diagnostic Viewer] ウィンドウを閉じます。

ワトソン博士ログ

ワトソン博士は、Cisco Unity Connection で処理されない重大な問題が発生したときに Windows 2000 によって起動されるプログラムです。ワトソン博士が起動されると、エラー メッセージ（たとえば、「Dr. Watson encountering an error in the CuCsMgr.exe process」）を含むダイアログボックスが表示されます。

ワトソン博士ログを取得する

- ステップ 1** コマンド プロンプトから `drwtsn32` と入力し、**Enter** キーを押します。
 - ステップ 2** [Windows ワトソン博士] ダイアログボックスの [ログ ファイル パス] フィールドに表示されているログ ファイルの場所をメモします。
 - ステップ 3** `Drwtsn32.log` ファイルを参照し、そのファイルを別の場所にコピーします。
 - ステップ 4** [Windows ワトソン博士] ダイアログボックスの [インストラクションの数] フィールドに、**50** と入力します。
 - ステップ 5** [保存するエラー数] フィールドに、記録するエラーの数を入力します。デフォルトは 10 です。
 - ステップ 6** [オプション] の下で、[**すべてのスレッド コンテキストをダンプ**] [**既存のログ ファイルに追加**] [**メッセージ ボックスによる通知**] および [**クラッシュ ダンプ ファイルの作成**] の各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 7** [**OK**] をクリックし、ダイアログボックスを閉じます。
 - ステップ 8** 問題を再現します。
 - ステップ 9** `Drwtsn32.log` ファイルを参照し、そのファイルを別の場所にコピーします。
-

Cisco TAC への問題の報告

Cisco Technical Assistance Center (Cisco TAC) に問題を報告する場合は、システムおよび問題に関する情報を提供するように要求されます。この項では、要求される可能性のあるシステム情報および問題の詳細情報を収集する手順について説明します。

システム情報

Cisco TAC に電話をかけるときには、次のシステム情報を用意しておいてください。

- Gather Unity System Info コーティリティを実行して得られる結果。P.1-13 の「Cisco Unity Connection のシステム情報を収集する」を参照してください。
- インストールされているボイス ポートの数とタイプ。
- Cisco Unity Connection データベース内のユーザ数。
- プロセッサの数、タイプ、および速度。
- メモリおよびページファイルのサイズ。
- ハード ディスクのサイズと使用可能な空き領域。
- 製造業者、モデル、およびバージョンを含む電話システム連動（該当する場合）。
- インストールされている他のテレフォニー ソフトウェアまたはテレフォニー ハードウェア（ファックスなど）。
- インストールされている Microsoft Windows 2003 サービス パック。
- Connection サーバの CPU のおおよその通常使用率（たとえば、Windows のタスク マネージャに 100 % の CPU 使用率が表示される場合が多い、または通常は CPU 使用率が 80 % 未満であるなど）。

Cisco Unity Connection のシステム情報を収集する

ステップ 1 Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [Cisco Unity] > [Gather Unity System Info] をクリックします。

ステップ 2 [Gather Unity System Info] ウィンドウで、表示されているシステム情報をメモします。

問題の詳細情報

問題を詳しく説明できるように準備してください。たとえば、次のような情報が必要です。

- 破損したポート、イベント ログ エラー、ワトソン博士エラーなどの症状。
- 通常の負荷状態での問題発生頻度（たとえば、通話のたび、1 時間に 1 回、1 回だけ）。
- 問題を再現しようとしたときの問題発生頻度。
- 問題を再現するときの詳細な一連の手順。
- 最後に認識した問題発生日時。
- 発信者が入力した数字（たとえば、メニューの選択内容やユーザの内線番号、発信者や着信ポートの内線番号）（わかる場合）。
- 問題の影響を受けたポート（わかる場合）。
- 該当するログとトレース。ログ ファイルおよびトレース ファイルを取得する方法については、この章の前述の項を参照してください。



ユーティリティ

この章は、次の項で構成されています。

- [Cisco Security Agent for Cisco Unity \(P.2-2 \)](#)
- [Cisco Unity Connection Disaster Recovery ツール \(DiRT \)\(P.2-2 \)](#)
- [Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティ \(P.2-3 \)](#)
- [Cisco Unity Connection Bulk Administration Manager \(P.2-4 \)](#)
- [Port Status Monitor \(P.2-5 \)](#)
- [Port Usage Analyzer \(P.2-5 \)](#)
- [Tools Depot \(P.2-6 \)](#)
- [Call Viewer \(P.2-7 \)](#)

Cisco Security Agent for Cisco Unity

Cisco Security Agent for Cisco Unity は、Cisco Unity Connection の正常な動作を妨害しないように設計されています。Cisco Unity Connection のセットアップ プログラムと Cisco Unity Connection Server Updates ウィザードは、両者とも、ファイルをインストールする前に Cisco Security Agent for Cisco Unity を無効にして、インストールの完了後に Cisco Security Agent for Cisco Unity を再び有効にするように設計されています。

Cisco Security Agent for Cisco Unity バージョン 2.0(2) の動作中に Disaster Recovery ツールを使用する場合の問題については、P.2-2 の「Cisco Unity Connection Disaster Recovery ツール (DiRT)」を参照してください。

Cisco Unity Connection Disaster Recovery ツール (DiRT)

Cisco Security Agent for Cisco Unity バージョン 2.0(2) の動作中に、Disaster Recovery Backup ツールの実行がエラーで失敗することがあります。バージョン 2.0(2) では、MS SQL サービスが一部のデータベース バックアップ ファイルを書き込むことができません。

Cisco Security Agent for Cisco Unity バージョン 2.0(2) を使用している場合は、それをアンインストールした後、Cisco Security Agent for Cisco Unity バージョン 2.0(3) 以降をインストールします。詳細については、Cisco Security Agent for Cisco Unity のリリース ノート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_release_notes_list.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティ

Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティを使用すると、次の2つのインターフェイスを介して Connection サーバのステータスを監視し、サーバのロールを管理し、ボイスメッセージポートを監視できます。

- [Server Status] ウィンドウ : [Server Status] [Server Roles] [Ports] および [Help] の各タブがあります。
- タスクバーのステータス エリアにある [Cisco Unity Connection] アイコン : サーバステータス情報およびショートカットメニューが提供されます。

Server Status ユーティリティの使用方法については、[Server Status] ウィンドウの [Help] タブを参照してください。

Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティの再起動

動作していない Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティを再起動するには、次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティを再起動する

-
- ステップ 1** Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [Cisco Unity] > [Cisco Unity Connection Server Status] をクリックします。
-



- (注)** [Server Status ユーティリティ] ウィンドウが最小化されている場合([Server Status ユーティリティ] アイコンがまだタスクバーのステータス エリアに表示されている場合)は、[Server Status ユーティリティ] アイコンを右クリックして [Restore] をクリックすると、ウィンドウを復元できます。
-

Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティの終了

Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティを終了しても、Connection サーバは停止せず、進行中の通話への影響はありません。Server Status ユーティリティだけが動作を停止し、タスクバーのアイコンが削除されます。

Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティを終了する

-
- ステップ 1** タスクバーのステータス エリアで、[Server Status ユーティリティ] アイコンを右クリックし、[Exit] をクリックします。
-

Cisco Unity Connection Bulk Administration Manager

Bulk Administration Manager の障害のトラブルシューティング

Bulk Administration Manager を実行してユーザまたは担当者を作成、更新、または削除する場合、Bulk Administration Manager は、処理できなかった各レコードを、正しく処理されなかった原因とともに、処理に失敗したオブジェクトに関するレポート ファイルにコピーします。

たとえば、次の CSV ファイルでは、最初のレコードの [Country] フィールドに無効なエントリが含まれています。2 番目のレコードでは、ボイスメール ユーザテンプレートではないテンプレートが指定されています。

```
Alias, City, PostalCode, State, Country, TemplateAlias
Jsmith, Beverly Hills, 90210, Ca., United States, VoiceMailUserTemplate
BRobertson, Seattle, 98121, WA, US, AdminUserTemplate
```

このファイルがボイスメール ユーザの作成に使用される場合、次のような、処理に失敗したオブジェクト ファイルが生成されます。

```
FailureReason, alias, city, postalcode, state, country, templatealias
United States is invalid for column Country|, Jsmith, Beverly Hills, 90210, Ca.,
United States, VoiceMailUserTemplate
Object not found or is not a template: Parameter = [@TemplateObjectId], Table =
[vw_SubscriberTemplate], Column = [Alias,ObjectId]|, BRobertson, Seattle, 98121, WA,
US, AdminUserTemplate
```

無効なデータに関する情報を提供する [FailureReason] カラムが、最初のカラムの前に追加されます。

エラーを修正するには、次の手順を実行して、処理に失敗したオブジェクト ファイルを修正し、ファイル名を変更して、Bulk Administration Manager を再び実行するときにそのファイルを入力ファイルとして使用します。

CSV ファイル内のデータに含まれている問題の種類に応じて、Bulk Administration Manager は、問題のレコードごとに、複数のエラーを報告する場合も、最初に発生したエラーだけを報告する場合もあることに注意してください。このため、エラーの修正後にデータを再び処理するときに、Bulk Administration Manager が同じレコードで別のエラーを検出することがあります。したがって、すべてのエラーを検出して修正するには、修正プロセス（ツールの実行とエラーの修正）を複数回繰り返す必要がある場合があります。

処理に失敗したオブジェクトに関するファイルを使用して、ユーザまたは担当者を作成、更新、または削除する際のエラーを修正する

-
- ステップ 1** Bulk Administration Manager の実行時に指定した、処理に失敗したオブジェクトに関するファイルのディレクトリの場所に移動します（ウィザードを実行している場合、デフォルトの場所とファイル名は <入力ファイルのディレクトリ><入力ファイルの名前>.failed.csv です）。
 - ステップ 2** ファイルを開き、各レコードの [FailureReason] カラムの情報を参照して、データの問題をすべて解決します。
 - ステップ 3** [FailureReason] カラムを削除するか、そのヘッダーを「junk」に変更します。
 - ステップ 4** データの修正を終了したら、ファイルを新しい名前でも CSV ファイルとして保存します。

ステップ 5 ステップ 4 で保存した CSV ファイルを入力ファイルとして使用して Bulk Administration Manager を再び実行します。

(Bulk Administration Manager を実行するたびに、処理に失敗したオブジェクトに関するファイルに新しい名前を指定しないと) このツールを実行するたびにそのファイルが上書きされることに注意してください。

ステップ 6 エラーが発生せずにすべてのレコードが処理されるまで、この手順を繰り返します。

Port Status Monitor

Port Status Monitor を使用すると、Cisco Unity Connection ボイス ポートのアクティビティをリアルタイムで監視できます。Port Status Monitor を起動するには、次の手順を実行します。

Port Status Monitor を起動する

ステップ 1 Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [Cisco Unity] > [Port Status Monitor] をクリックします。

このユーティリティの使用方法については、Port Status Monitor のヘルプを参照してください。

Port Usage Analyzer

Port Usage Analyzer は、Cisco Unity Connection サーバで発生する通話トラフィックの負荷に関する包括的な情報を提供できる 4 つのレポートを組み合わせたものです。Port Usage Analyzer を起動するには、次の手順を実行します。

Port Usage Analyzer にアクセスする

ステップ 1 Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [Cisco Unity] > [Port Usage Analyzer] をクリックします。

このユーティリティの使用方法については、Port Usage Analyzer のヘルプを参照してください。

Tools Depot

Cisco Unity Tools Depot は、さまざまなシステム管理、オーディオ管理、診断、レポート、および電話システム連動の機能を実行するユーティリティの集合です。

Tools Depot にアクセスする

ステップ 1 Cisco Unity Connection サーバのデスクトップで、[Cisco Unity Tools Depot]アイコンをダブルクリックします。

または、次の方法を使用します。

Windows の[スタート]メニューで、[プログラム]>[Cisco Unity]>[Cisco Unity Tools Depot]をクリックします。

Tools Depot の左ペインに、使用可能なすべてのユーティリティがカテゴリ別に表示されます。

ステップ 2 ユーティリティを実行するには、左ペインにあるユーティリティ名をダブルクリックします。

ユーティリティのヘルプを表示するには、左ペインにあるユーティリティ名をクリックします。

Tools Depot のほとんどのユーティリティは、Cisco Unity Tools Web サイト(<http://ciscounitytools.com>)でも入手することができます。このサイトでは、Cisco Unity Connection の各リリース公開後の、ユーティリティに対するアップデートが頻繁に公開されます。Connection サーバがインターネットに接続されている場合は、Cisco Unity Tools Web サイトで入手できる Tools Depot ユーティリティを実行すると、アップデートされたバージョンを入手できるかどうか自動的に確認されます。Connection サーバがインターネットに接続されていない場合は、Cisco Unity Tools Web サイトを参照して、ユーティリティの新しいバージョンを入手できるかどうか確認することをお勧めします。

一部のユーティリティは、Connection の特定のバージョンでのみ動作します。ユーティリティが Tools Depot に表示されていない場合、そのユーティリティは、現在実行しているバージョンの Connection では動作しません。

サインアップしておく、Cisco Unity Tools Web サイトで公開されているユーティリティがアップデートされたときに通知を受け取ることができます。<http://ciscounitytools.com> に移動して、[Sign Up Here] をクリックしてください。

Call Viewer

電話システム連動が Cisco Unity Connection に送信する各通話に対して、Call Viewer は 1 行の情報を表示します。この情報は、電話システム連動の問題をトラブルシューティングする場合、および着信サービスをテストする場合に役立ちます（表示される情報の詳細については、表 2-1 を参照してください）。

Call Viewer には、着信の連動情報だけが表示されます。発信の通話情報を表示するには、Port Status Monitor を使用します。Port Status Monitor の起動方法については、P.2-5 の「Port Status Monitor」を参照してください。

Call Viewer を起動する

ステップ 1 Cisco Unity Connection サーバのデスクトップで、[Cisco Unity Tools Depot]アイコンをダブルクリックします。

ステップ 2 [Tools Depot] ウィンドウの左ペインで、[Switch Integration Tools] ノードを展開します。

ステップ 3 [Call Viewer] をダブルクリックします。

電話システム連動が着信に関して Cisco Unity Connection に提供する通話情報が [Call Viewer] ウィンドウに表示されます。

表 2-1 は、Call Viewer に表示される情報を示しています。

表 2-1 Call Viewer の情報

カラム ヘッダー	表示される情報
[Call #]	Cisco Unity Connection に送信された通話の番号。
[Time]	通話が Cisco Unity Connection に送信された時刻。
[Origin]	<ul style="list-style-type: none"> [Internal]: 電話システムの内線から発信された通話。 [External]: 電話システムの内線以外の電話から発信された通話。 [Unknown]: 発信元が不明な通話。
[Reason]	<ul style="list-style-type: none"> [Direct]: 発信者が Cisco Unity Connection のパイロット番号をダイヤルしたか、またはそのパイロット番号に転送されました。 [Forward (Ring no answer)]: 発信者がダイヤルした内線の応答がなかったため、着信が Connection に転送されました。 [Forward (Busy)]: 発信者がダイヤルした内線が通話中であったため、着信が Connection に転送されました。 [Forward (All)]: 内線がすべての着信を転送するように設定されていたため、着信が Connection に転送されました。
[Trunk ID]	(電話システムで提供される場合) 通話が到着したトランクの番号。
[Port ID]	Cisco Unity Connection Administration の [Telephony Integrations] の [Search Ports] ページに表示されるボイス メッセージ ポートの表示名。[Port ID] は、ボイス メッセージ ポートの内線番号ではありません。
[Dialed Number]	(電話システムで提供される場合) 発信者がダイヤルした先の内線番号。

表 2-1 Call Viewer の情報 (続き)

カラム ヘッダー	表示される情報
[Calling Number]	(電話システムで提供される場合) 通話がダイヤルされた元の電話の内線番号。
[Forwarding Station]	(電話システムで提供される場合) 着信が Cisco Unity Connection に転送される場合の、転送元の電話の内線番号。



レポート

この章は、次の項で構成されています。

- [生成可能なレポート \(P.3-2\)](#)
- [レポート生成のトラブルシューティング \(P.3-4\)](#)

生成可能なレポート

表 3-1 は、生成可能な Cisco Unity Connection レポート、および各レポートが提供するデータを示しています。

表 3-1 Cisco Unity Connection レポート

レポート名	出力の説明
Call Handler Traffic	各コールハンドラに関する次の情報が含まれています。1日の各1時間に1行使用されています。 <ul style="list-style-type: none"> • 通話の合計数。 • 各タッチトーンキーが押された回数。 • 内線。 • グリーティング再生後の操作が発生した回数。 • 発信者が電話を切った回数。
Distribution Lists	次の情報が含まれています。 <ul style="list-style-type: none"> • リストのエイリアスと表示名。 • リストの作成日時。 • 同報リストの作成日時は、グリニッジ標準時で示されます。 • リストに含まれているユーザの番号の数。 • [Include List Members] チェックボックスをオンにした場合は、リストのメンバーになっている各ユーザのエイリアスのリスト。
Outcall Billing Detail	次の情報が含まれています。これらの情報は、日付および電話をかけたユーザの内線番号に基づいて整理されています。 <ul style="list-style-type: none"> • 名前、内線番号、および課金 ID。 • 通話の発生日時。 • ダイヤルされた電話番号。 • 通話の結果（接続、応答なし（RNA）、通話中、不明）。 • 通話の長さ（秒）。
Outcall Billing Summary	出力は、日付および電話をかけたユーザの名前、内線番号、および課金 ID に基づいて整理されています。この出力は1日（24時間）のリストであり、指定された日の各1時間の発信時間（秒単位）が示されています。
System Configuration	Cisco Unity Connection システムのコンフィギュレーションのすべての面に関する、詳細な情報が含まれています。
Transfer Call Billing	各通話に関する次の情報が含まれています。 <ul style="list-style-type: none"> • ユーザの名前、内線番号、および課金 ID。 • 通話が発生した日時。 • ダイヤルされた電話番号。 • 転送の結果（接続、応答なし（RNA）、通話中、不明）。

表 3-1 Cisco Unity Connection レポート (続き)

レポート名	出力の説明
Phone Interface Failed Logon	<p>電話での Cisco Unity Connection へのログオンが失敗した場合に、そのすべてのログオン試行について次の情報が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ログオンに失敗したユーザのユーザ名、エイリアス、発信者 ID、および内線番号。 ログオン試行が失敗した日時。 ユーザが、ログオン失敗の最大回数に達したかどうか。
Unused Voice Mail Accounts	<p>ユーザのエイリアスと表示名、およびユーザ アカウントの作成日時が含まれています。</p> <p>ユーザ アカウントの作成日時は、グリニッジ標準時で示されません。</p>
User Lockout	<p>ユーザのエイリアス、ユーザがログオンに失敗した回数、資格のタイプ、およびアカウントがロックされた日時が含まれています。</p> <p>ユーザ アカウントのロックアウト日時は、グリニッジ標準時で示されます。</p>
User Message Activity	<p>送受信されたメッセージに関して、次の情報がユーザごとに含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前、内線番号、およびサービス クラス。 各メッセージの日時。 各メッセージの送信元に関する情報。 完了した操作 (ユーザのログイン、新しいメッセージ、メッセージの開封、MWI オン要求など)。 ユーザが受信した新しいメッセージの数、およびメッセージ 発信者に関する情報。 発信番号と結果。
Users	<p>各ユーザに関する次の情報が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 姓、名、およびエイリアス。 ユーザに関連付けられている Cisco Unity Connection サーバを識別するための情報。 課金 ID、サービス クラス、および内線番号。 アカウントがロックされているかどうか。 ユーザがパーソナル着信転送ルールを有効にしているかどうか。

レポート生成のトラブルシューティング

レポート生成を完了するまでに必要な時間は、データベースのサイズおよびシステムの使用状況によって異なります。

データベースとログ ファイルのサイズは 2 GB 未満であることが望ましく、大きなレポートはシステムへの影響を最小限に抑えられるときに実行することをお勧めします。

レポート生成の待ち時間が長すぎるように思われる場合は、次の 1 つまたは複数の操作を行います。

- レポートをキャンセルして、システムの使用率が低いときにレポートを再び要求する。P.3-4 の「[レポートをキャンセルする](#)」を実行します。
- 小さなデータ セットに対してレポートを実行してみる。たとえば、レポートの日付範囲を小さくします。
- データベースとログ ファイルのサイズを確認する。デフォルトでは、ログの .ldf ファイルはサーバの E:/UC_DatabaseLogs ディレクトリにあり、データベースの .mdf ファイルは F:/UC_Databases ディレクトリにあります。
- レポートの診断トレースをオンにしてから、小さなレポートを実行する。P.3-5 の「[レポートの診断トレースをオンにする](#)」を実行します。
- イベント ログで、SQL Server のエラーまたは Web サービスのエラーがないか確認する（イベント ログを表示するには、Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [イベント ビューア] をクリックします）。
- 別の出力形式を選択して、レポートを実行してみる。たとえば、PDF 形式のレポートを生成しようとしていた場合は、Web ページ レポートを生成してみます。

それでもレポートが生成されず、診断ログで問題の原因を特定できない場合、あるいはデータベースまたはログ ファイルのサイズが大きすぎる場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。

レポートをキャンセルする



注意 レポートをキャンセルするには、SQL Server および Cisco Unity Connection を停止する必要があります。これらのサービスが動作している必要があるときには、この手順を実行しないでください。

-
- ステップ 1** ブラウザを停止するか、Cisco Unity Connection Administration からログアウトします。
- ステップ 2** ステータス トレイで [Connection Server Status] アイコンを右クリックし、[Stop] > [Cisco Unity Connection] をクリックして、Cisco Unity Connection を停止します。
- ステップ 3** タスク マネージャを使用して、SQL Server タスクを停止します。
- ステップ 4** [サービス] コンソールを使用して、SQLAgent\$CISCOUNTY サービスを再開します。
- ステップ 5** ステータス トレイで [Connection Server Status] アイコンを右クリックし、[Start] > [Cisco Unity Connection] をクリックして、Connection を再起動します。
-

レポートの診断トレースをオンにする

- ステップ 1** Windows の[スタート]メニューで、[プログラム]>[Cisco Unity]>[Cisco Unity Diagnostic Tool]をクリックします。
- ステップ 2** [Cisco Unity Diagnostic Tasks] ペインで、[Micro Traces のコンフィギュレーション]をクリックします。
- ステップ 3** [Micro Traces のコンフィギュレーション ウィザードへようこそ]画面で、[次へ]をクリックします。
- ステップ 4** [Report Data Library (RDL)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 5** [次へ]をクリックします。
- ステップ 6** [完了]をクリックします。
- ステップ 7** レポートを生成します。
- ステップ 8** ログ ファイルを表示するには、[Cisco Unity Diagnostics]画面の左ペインで、[Cisco Unity Diagnostic Tool]> [Processes]> [CuCsMgr]を展開し、現在のログ ファイルをクリックします。
- 選択したログ ファイルがフォーマットされ、右ペインに表示されます。
- ステップ 9** ログ ファイルのコピーを保存するには、左ペインでログ ファイルを右クリックし、[すべてのタスク]> [ログファイルの収集]をクリックして、ログ収集ウィザードの指示に従います。
- ステップ 10** [ステップ 4](#) で設定したトレースをオフにするには、[Cisco Unity Diagnostic Tool]を右クリックし、[すべてのタスク]> [デフォルトトレースへの再設定]をクリックします。
-



電話システム連動

この章は、次の項で構成されています。

- [電話システムのトラブルシューティングの準備 \(P.4-2\)](#)
- [Cisco Unity Telephony Integration Manager へのアクセス \(P.4-4\)](#)
- [Check Telephony Configuration テストの実行 \(P.4-4\)](#)
- [Cisco Unified CallManager との連動のトラブルシューティング \(P.4-4\)](#)

電話システムのトラブルシューティングの準備

外線通話と内線通話、メッセージ到着通知の通話、およびメッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) に関する問題は、電話システムまたは Cisco Unity Connection、あるいはその両方が原因で発生することがあるため、診断が困難です。問題を解決するための手順の中には、単一回線テストを使用するものがあります。このテストでは、Connection に接続されている電話回線を 1 本ずつテストします。

ほとんどの電話システムには、転送、再発信、およびその他の通話プロGRESS機能を実行するコードに関するドキュメントがあります。この項の手順を実行する際には、電話システムのドキュメントを用意しておいてください。

診断テストの準備

診断テストを実行するには、2 本のテスト用内線が必要です。Phone 1 は、テスト ユーザに割り当てます。Phone 2 は、電話システムに設定するだけで、Cisco Unity Connection ユーザに割り当てる必要はありません。2 本の内線は、Connection のパイロット番号と同じコーリングサーチスペースに存在する必要があります。

テスト コンフィギュレーションを設定する

- ステップ 1** 2 本のテスト用内線 (Phone 1 と Phone 2) を、Cisco Unity Connection が接続されている電話システムに設定します。
- ステップ 2** Phone 1 は、着信に応答がないとき、または電話が通話中のときには、着信を Connection のパイロット番号に転送するよう設定します。
- ステップ 3** テスト ユーザを作成するには、Cisco Unity Connection Administration で、[Users] を展開し、[Users] をクリックします。
- ステップ 4** [Search Users] ページの [User] メニューで、[New User] をクリックします。
- ステップ 5** [New User] ページで、次の設定を入力します。

表 4-1 [New User] ページの設定

フィールド	設定
[User Type]	[User with Voice Mailbox]
[Based on Template]	< アプリケーション ユーザ テンプレート >
[Alias]	testuser
[First Name]	Test
[Last Name]	User
[Display Name]	Test User
[Extension]	<Phone 1 の内線番号 >

- ステップ 6** [Save] をクリックします。
- ステップ 7** [Edit User Basics] ページの [Voice Name] フィールドで、テスト ユーザのボイス名を録音します。

ステップ 8 [Phone System] フィールドで、Phone 1 の接続先の電話システムが選択されていることを確認します。

ステップ 9 [Set for Self-Enrollment at Next Login] チェックボックスをオフにします。

ステップ 10 [Save] をクリックします。

ステップ 11 [Edit] メニューの [Message Waiting Indicators] をクリックします。

ステップ 12 [Message Waiting Indicators] ページで、メッセージ ウェイティング インジケータをクリックします。テーブルにメッセージ ウェイティング インジケータが表示されない場合は、[Add New] をクリックします。

ステップ 13 [Edit Message Waiting Indicator] ページで、次の設定を入力します。

表 4-2 [Edit Message Waiting Indicator] ページの設定

フィールド	設定
[Enabled]	このチェックボックスをオンにして、テスト ユーザの MWI を有効にします。
[Display Name]	デフォルトをそのまま使用するか、別の名前を入力します。
[Inherit User's Extension]	このチェックボックスをオンにして、Phone 1 の MWI を有効にします。

ステップ 14 [Save] をクリックします。

ステップ 15 [Transfer Options] ページで、アクティブなオプションをクリックします。

ステップ 16 [Edit Transfer Options] ページの [Transfer Action] の下で、[Extension] オプションをクリックし、Phone 1 の内線番号を入力します。

ステップ 17 [Transfer Type] フィールドで、[Release to Switch] をクリックします。

ステップ 18 [Save] をクリックします。

Cisco Unity Telephony Integration Manager へのアクセス

Cisco Unity Connection は、Cisco Unity Telephony Integration Manager (UTIM) ツールを使用しません。Cisco Unity Connection Administration の [Telephony Integrations] の下に、同じ機能が用意されています。そこで、連動の追加や編集、およびポート機能の設定を行うことができます。

Check Telephony Configuration テストの実行

次のような状況の場合は、Cisco Unity Connection Administration でテレフォニー コンフィギュレーションをテストします。

- Cisco Unity Connection への通話が失敗する。
- アプリケーション イベント ログが、Cisco Unity-CM TSP に関する問題を示す。
- ポートが登録に失敗する。

Check Telephony Configuration テストを実行するには、Connection アドミニストレーションの任意の [Telephony Integrations] ページの右上隅にある [Related Links] ボックスで、このテストのリンクをクリックします。

Cisco Unified CallManager との連動のトラブルシューティング

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco Unified CallManager サーバの IP アドレスの表示または編集 \(P.4-4\)](#)
- [Cisco Unity Connection が Cisco Unified CallManager の認証と暗号化用に設定されている場合に発生する問題のトラブルシューティング \(P.4-5\)](#)
- [正しいポート グループ テンプレートの判別 \(P.4-8\)](#)

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

Cisco Unified CallManager サーバの IP アドレスやその他の設定を表示または変更するには、次の手順を実行します。

Cisco Unified CallManager サーバの設定を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、Cisco Unified CallManager サーバの設定を変更するポート グループの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Servers] をクリックします。
- ステップ 4** [Edit Servers] ページの [Cisco Unified CallManager Servers] で、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。
- ステップ 5** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。

ステップ 6 Voice Processing サーバ ロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。

Cisco Unity Connection が Cisco Unified CallManager の認証と暗号化用に設定されている場合に発生する問題のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection が SCCP によって Cisco Unified CallManager 電話システムと連動している場合は、Cisco Unified CallManager の認証と暗号化を設定できます。TFTP サーバの IP アドレスが正しく入力されていない場合、または Connection サーバのルート証明書が Cisco Unified CallManager サーバにコピーされていない場合は、問題が発生することがあります。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco Unity Connection が起動しない \(P.4-5 \)](#)
- [Cisco Unity Connection が通話に応答しない \(P.4-6 \)](#)



(注)

Cisco Unity Connection と Cisco Unified CallManager の連動については、適切な Cisco Unified CallManager インテグレーション 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。

Cisco Unity Connection が起動しない

次のような状況の場合は、TFTP サーバの IP アドレスが正しく入力されているかどうか確認する必要があります。

- Connection のポートが認証または暗号化用に正しく設定されている。
- Connection と Cisco Unified CallManager で、ポート設定が一致している。
- 再起動時に、アプリケーション イベント ログにエラーが存在する。
- Connection が起動しない。

TFTP サーバの IP アドレスが入力されていないか、正しく入力されていない場合は、次の「[TFTP サーバの IP アドレスを追加または編集する](#)」の手順を実行します。

TFTP サーバの IP アドレスを追加または編集する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。

ステップ 2 [Search Port Groups] ページで、Cisco Unified CallManager 連動用のポート グループの表示名をクリックします。

ステップ 3 [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Servers] をクリックします。

ステップ 4 [Edit Servers] ページの [TFTP Servers] で、[Add] をクリックします。

ステップ 5 TFTP サーバの IP アドレスを入力し、[Save] をクリックします。

- ステップ6** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
- ステップ7** Voice Processing サーバ ロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。

Cisco Unity Connection が通話に 응답しない

次のような状況の場合は、Connection サーバのルート証明書が Cisco Unified CallManager サーバにコピーされているかどうか確認します。

- Connection のポートが認証または暗号化用に正しく設定されている。
- Connection と Cisco Unified CallManager で、ポート設定が一致している。
- 再起動時に、アプリケーション イベント ログにエラーが存在する。
- Connection が通話に 응답しない。

Connection サーバのルート証明書が Cisco Unified CallManager サーバにコピーされていない場合は、次のうち適切な手順を実行します。

- [Cisco Unified CallManager 4.x のルート証明書をコピーする \(P.4-6\)](#)
- [Cisco Unified CallManager 5.0 のルート証明書をコピーする \(P.4-7\)](#)

Cisco Unified CallManager 4.x のルート証明書をコピーする

- ステップ1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
- ステップ2** [Search Phone Systems] ページで、Connection ボイス メッセージ ポートの認証と暗号化を有効にする Cisco Unified CallManager 電話システムの名前をクリックします。
- ステップ3** [Phone System Basics] ページで、[Edit] メニューの [Root Certificate] をクリックします。
- ステップ4** [View Root Certificate] ページで、[Right-Click to Save the Certificate as a File] リンクを右クリックし、[SaveTarget As] をクリックします。
- ステップ5** [Save As] ダイアログボックスで、Cisco Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存する場所になる Connection サーバ上の位置を参照します。
- ステップ6** [File Name] フィールドで、拡張子が .htm ではなく .0 になっていることを確認し、[Save] をクリックします。



注意 証明書をファイルとして保存する場合は、拡張子を .htm ではなく .0 にする必要があります。これ以外の拡張子にした場合、Cisco Unified CallManager は証明書を認識しません。

- ステップ7** [Download Complete] ダイアログボックスで、[Close] をクリックします。

- ステップ 8** Cisco Unity Connection のルート証明書ファイルを、この Cisco Unified CallManager 電話システム連動のすべての Cisco Unified CallManager サーバの C:\Program Files\Cisco\Certificates ディレクトリにコピーします。
- ステップ 9** Cisco Unity Connection Administration の [Related Links] リストで、[**Check Telephony Configuration**] をクリックし、[**GO**] をクリックして、Cisco Unified CallManager サーバへの接続を確認します。

Cisco Unified CallManager 5.0 のルート証明書をコピーする

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[**Telephony Integrations**] を展開し、[**Phone System**] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Phone Systems] ページで、Connection ボイス メッセージ ポートの認証と暗号化を有効にする Cisco Unified CallManager 電話システムの名前をクリックします。
- ステップ 3** [Phone System Basics] ページで、[Edit] メニューの [**Root Certificate**] をクリックします。
- ステップ 4** [View Root Certificate] ページで、[**Right-Click to Save the Certificate as a File**] リンクを右クリックし、[**SaveTarget As**] をクリックします。
- ステップ 5** [Save As] ダイアログボックスで、Cisco Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存する場所になる Connection サーバ上の位置を参照します。
- ステップ 6** [File Name] フィールドで、拡張子が .htm ではなく .pem になっていることを確認し、[**Save**] をクリックします。



注意 証明書をファイルとして保存する場合は、拡張子を .htm ではなく .pem にする必要があります。これ以外の拡張子にした場合、Cisco Unified CallManager は証明書を認識しません。

Cisco Unity Connection が Cisco Unified CallManager 4.x サーバと Cisco Unified CallManager 5.x サーバの両方と連動している場合は、.pem ファイルを Cisco Unified CallManager 5.x サーバにコピーし、.0 ファイルを Cisco Unified CallManager 4.x サーバにコピーする必要があります。このようにコピーしないと、認証と暗号化が正しく機能しません。

- ステップ 7** [Download Complete] ダイアログボックスで、[**Close**] をクリックします。
- ステップ 8** 次の手順を実行して、Cisco Unity Connection のルート証明書を、この Cisco Unified CallManager 電話システム連動のすべての Cisco Unified CallManager サーバにコピーします。



注意 Cisco Unified CallManager の認証がすぐに機能するためには、Cisco Unity Connection のシステム クロックが Cisco Unified CallManager のシステム クロックと同期している必要があります。同期していないと、Cisco Unified CallManager のシステム クロックが Connection デバイス証明書のタイム スタンプを過ぎるまで、Cisco Unified CallManager は Connection ボイス メッセージ ポートの登録を許可しません。

- a. Cisco Unified CallManager サーバで、[Cisco Unified CallManager Platform Administration] の [Security] メニューから、[Certificate Management] > [Upload Certificate/CTL] をクリックします。
- b. [Cisco IPT Platform Administration] ページで、[Upload Trust Certificate] および [CallManager - Trust] をクリックし、[OK] をクリックします。
- c. [ステップ 6](#) で保存した Cisco Unity Connection のルート証明書を参照します。
- d. 画面の指示に従います。
- e. クラスタ内の残りすべての Cisco Unified CallManager サーバに対して [ステップ 8a.](#) ~ [ステップ 8d.](#) を繰り返します。
- f. Cisco Unity Connection Administration の [Related Links] ドロップダウン リストで、[Check Telephony Configuration] をクリックし、[GO] をクリックして、Cisco Unified CallManager サーバへの接続を確認します。

テストが正常に終了しなかった場合は、トラブルシューティングの手順を示したメッセージが [Task Results] リストに 1 つ以上表示されます。問題を解決した後に、もう一度接続をテストしてください。
- g. [Task Results] ウィンドウで、[Close] をクリックします。

ステップ 9 要求されたら、Cisco Unity Connection ソフトウェアを再起動します。

正しいポート グループ テンプレートの判別

Cisco Unified CallManager との電話システム連動を追加する場合は、ポート グループ テンプレート用の 2 つのオプション [SCCP - Skinny Client Control Protocol] および [SIP - Session Initiation Protocol] があります。SIP プロトコルは、Cisco Unified CallManager 5.0(1) 以降に限り有効です。

Cisco Unity Connection を Cisco SIP Proxy Server と連動させるには、Phone System Integration ウィザードの [Select Phone System Model] ページにある [Model] リストで、[Cisco Unified CallManager] オプションではなく [SIP Proxy Server] オプションを選択します。



インストールとライセンス

この章は、次の項で構成されています。

- [ダウンロードしたソフトウェアからのインストールまたはアップグレードが失敗する \(P.5-2\)](#)
- [ドライブがいっぱいになる \(P.5-2\)](#)
- [ライセンス ファイルの削除 \(P.5-5\)](#)
- [ライセンス ステータスの確認 \(P.5-5\)](#)

■ ダウンロードしたソフトウェアからのインストールまたはアップグレードが失敗する

ダウンロードしたソフトウェアからのインストールまたはアップグレードが失敗する

シスコの Web サイトから Cisco Unity Connection をダウンロードして、ディスク焼き付け用アプリケーションで焼き付け対象ディスクを確認せずにディスクに焼き付けた場合は、焼き付け対象ディスク上のエラーを原因とするさまざまなエラーで、Connection のインストールまたはアップグレードが失敗することがあります。次の操作を行うことをお勧めします。

- ソフトウェアをダウンロードするときに MD5 値をメモし、Checksum generator を使用して、ダウンロードした .iso ファイルの MD5 チェックサムが Cisco.com に表示されているチェックサムと一致することを確認する。インターネットで無料のチェックサム ツールを入手できます。
- ダウンロードしたソフトウェアをディスクに焼き付けるときに、焼き付け対象ディスクの内容を確認するオプションを選択する。この選択により、ディスクの内容と、ダウンロードした .iso ファイルの内容が比較されます。

ドライブがいっぱいになる

ドライブがいっぱいになる原因として、次の 2 つが考えられます。該当する項を参照してください。

- [Connection がアンインストールされ再インストールされた \(P.5-2\)](#)
- [G: ドライブが欠落している \(P.5-3\)](#)

Connection がアンインストールされ再インストールされた

Cisco Unity Connection をアンインストールしても、Connection のアンインストーラは E: ドライブおよび F: ドライブ上にある Connection のデータベースとログのディレクトリを削除しません。その後、Cisco Platform Configuration ディスクを使用してオペレーティングシステムを再インストールせずに Connection を再インストールすると、Connection のセットアップ プログラムは、データベースとログをインストール ドライブからドライブ E: および F: に移動できません。なぜなら、移動先の場所にそのディレクトリがすでに存在しているためです。

インストール ドライブ上のデータベースが使用されているため、データベースの移動は複雑でエラーが発生しやすいプロセスとなります。この問題が発生した場合は、次の作業を行って問題を解決することをお勧めします。

1. Connection Disaster Recovery Backup ツール (DiRT) を使用して、Cisco Unity Connection のデータをバックアップします。Disaster Recovery Backup ツール (およびタスク 3. で必要な Disaster Recovery Restore ツール) の最新バージョンは、http://ciscounitytools.com/App_CUC_DisasterRecoveryTool.htm から入手可能です (Cisco Unity Tools Depot にも、両方のツールがあります)。Disaster Recovery ツールの使用方法については、DiRT のヘルプを参照してください。
2. Connection サーバで、すべてのソフトウェアを再インストールし、再設定します。『Cisco Unity Connection インストレーション ガイド Release 1.x』の「Cisco Unity Connection 1.x システムのインストールに必要なタスクの概要」の章に記載されているタスク 2 およびタスク 4 ~ 7 を実行します。



注意

Windows を再インストールして再設定する際には、サーバに、再インストール前と同じ名前を指定する必要があります。同じ名前を指定しないと、Connection サーバにインストールしたすべての SSL 証明書が無効になります。

「サーバのセットアップと設定、およびライセンス ファイルの入手」の章の次の項は、スキップできます。

- 「メモリ アップグレードの取り付け (特定のサーバのみ)」
- 「サーバのセットアップ」
- 「デュアル NIC の構成」
- 「Cisco Unity Connection ライセンス ファイルの入手 (Connection サーバのみ)」

『Cisco Unity Connection インストレーション ガイド Release 1.x』は、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_installation_guides_list.html から入手可能です。

3. Connection Disaster Recovery Restore ツールを使用して、タスク 1. でバックアップしたデータを復元します。

G: ドライブが欠落している

Cisco Unity Connection サーバの USB ポートにデバイスが接続されているときに Windows をインストールした場合は、そのデバイスがストレージ デバイスと見なされ、そのデバイスにドライブ文字 G が割り当てられた可能性があります (デバイスがリムーバブル ストレージ デバイスでない場合でも、この問題が発生します)。その結果、Connection のセットアップ中にインストール ドライブから移動されるはずのデータ (メッセージ ファイルのディレクトリや Connection の言語を含む) がインストール ドライブに残り、ドライブがすぐにいっぱいになります。

ドライブ G: が USB デバイスに割り当てられているかどうかを確認する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバで、Windows エクスプローラを開きます。
 - ステップ 2** [表示] メニューの [詳細] をクリックします。
 - ステップ 3** 左のフレームで、[マイ コンピュータ] をクリックします。
 - ステップ 4** 右のフレームで、ドライブ C:、D:、E:、F:、および G: が [ローカル ディスク] であることを確認します。
 - ステップ 5** デバイス タイプが [ローカル ディスク] でないドライブがある場合は、次の「[欠落しているドライブ G: に関する問題を解決する](#)」の手順を実行します。
-

欠落しているドライブ G: に関する問題を解決する

-
- ステップ 1** Connection Disaster Recovery Backup ツール (DiRT) を使用して、Cisco Unity Connection のデータをバックアップします。



- (注) Disaster Recovery Backup ツール (および Disaster Recovery Restore ツール) の最新バージョンは、http://ciscounitytools.com/App_CUC_DisasterRecoveryTool.htm から入手可能です (Cisco Unity Tools Depot にも、両方のツールがあります)。Disaster Recovery ツールの使用方法については、DiRT のヘルプを参照してください。
-

ステップ 2 サーバに応じて、次のうち適切な手順を実行し、既存の RAID コンフィギュレーションを削除します。



注意 RAID コンフィギュレーションを削除すると、Connection サーバ上のアプリケーションとデータがすべて削除されます。

Hewlett Packard 製の Connection サーバの場合：

- a. サーバを起動します。Ctrl-A を押して Adaptec RAID Configuration Utility を起動するように要求されたら、Ctrl-A を押します。
- b. [Array Configuration Utility] を選択し、Enter キーを押します。
- c. [Manage Arrays] を選択し、Enter キーを押します。
- d. RAID アレイのリストで、最初の RAID アレイを選択し、Del キーを押してそのアレイを削除します。
- e. すべての RAID アレイを削除するまでステップ d. を繰り返します。
- f. ユーティリティを終了します。
- g. 変更内容を保存するように要求されたら、保存するオプションを選択します。

IBM 製の Connection サーバの場合：

- a. サーバを起動し、システムの POST 時に適切なキーを押して、IBM ServeRAID Mini Configuration を起動します。ほとんどの IBM サーバの場合、適切なキーとは Ctrl-I です。
- b. IBM ServeRAID Mini Configuration の [Main Menu] で、[Advanced Functions] を選択し、Enter キーを押します。
- c. IBM ServeRAID Mini Configuration の [Advanced Functions Menu] で、[Restore to Factory-Default Settings] を選択し、Enter キーを押します。
- d. 画面の指示に従います。

ステップ 3 Connection サーバで、すべてのソフトウェアを再インストールし、再設定します。

『Cisco Unity Connection インストレーションガイド Release 1.x』の「Cisco Unity Connection 1.x システムのインストールに必要なタスクの概要」の章に記載されているタスク 2 およびタスク 4 ~ 7 を実行します。



注意 Windows を再インストールして再設定する際には、サーバに、再インストール前と同じ名前を指定する必要があります。同じ名前を指定しないと、Connection サーバにインストールしたすべての SSL 証明書が無効になります。

「サーバのセットアップと設定、およびライセンス ファイルの入手」の章の次の項は、スキップできます。

- 「メモリ アップグレードの取り付け (特定のサーバのみ)」
- 「サーバのセットアップ」
- 「デュアル NIC の構成」
- 「Cisco Unity Connection ライセンス ファイルの入手 (Connection サーバのみ)」



(注) 『Cisco Unity Connection インストレーション ガイド Release 1.x』は、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_installation_guides_list.html から入手可能です。

ステップ 4 Connection Disaster Recovery Restore ツールを使用して、**ステップ 1** でバックアップしたデータを復元します。

ライセンス ファイルの削除

Cisco Unity Connection Configuration Assistant を使用することにより、複数のライセンス ファイルを追加できますが、ライセンス ファイルを削除することはできません。

ライセンス ファイルを削除するには、Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Licenses] を展開します。[Licenses] ページで、削除するライセンス ファイルのチェックボックスをオフにして、[Delete Selected] をクリックします。

ライセンス ファイルは、システムから物理的に削除されませんが、インストールされていないこととなります。[Licenses] ページのファイルのリストからライセンス ファイルを削除するには、Program Files\Cisco Systems\Cisco Unity Connection\Licenses ディレクトリからファイルを削除します。

ライセンス ステータスの確認

Cisco Unity Connection のライセンス ステータスを確認するには、Cisco Unity Connection Administration で [System Settings] > [Licenses] を展開します。[Licenses] ページの右上隅にある [Related Links] で、適切なレポートリンク ([Run License Report] または [View License Usage]) をクリックします。[Run License Report] をクリックすると、すべてのライセンス違反が表示されます。[View License Usage] をクリックすると、すべてのライセンス カウントが表示されます。

■ ライセンス ステータスの確認



ユーザ アクセスと管理者アクセス

この章は、次の項で構成されています。

- [Cisco Unity Connection がタッチトーンに反応しない \(P.6-2 \)](#)
- [Cisco Personal Communications Assistant ログイン ページが不完全または空白である \(P.6-3 \)](#)
- [ユーザが Cisco Personal Communications Assistant ログイン ページにアクセスできない \(P.6-4 \)](#)
- [ユーザが Cisco PCA から Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、または Cisco Unity パーソナル着信転送ルールにアクセスできない \(P.6-6 \)](#)
- [ユーザが Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、または Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのページで変更内容を保存できない \(P.6-6 \)](#)
- [ディレクトリ ハンドラでボイスメール ユーザを検出できない \(P.6-6 \)](#)

Cisco Unity Connection がタッチトーンに反応しない

Cisco Unity Connection が SCCP によって Cisco Unified CallManager と連動している場合は、Cisco Unity Connection がタッチトーンに反応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 ゲートウェイを介して処理される場合、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コンフィギュレーションは不要です。

DTMF リレーを有効にする

ステップ 1 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 CallManager のボイスメール ポート番号に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、ダイア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 ダイアルピアで、[ステップ 1](#) ~ [ステップ 2](#) を繰り返します。

Cisco Personal Communications Assistant ログイン ページが不完全または空白である

不完全な Cisco Personal Communications Assistant ログイン ページは、ページに含まれる動的要素を処理したときのエラーのために、空白または部分的に空白になっている可能性があります。このようなエラーは、次の1つまたは複数の原因で発生することがあります。

- 要求されたページのデータ収集処理中のエラー（サーバ側）
- 要求されたページのデータ レンダリング処理中のエラー（サーバ側）
- ページの動的スクリプティング処理中のエラー（クライアント側）

この問題を解決するには、Cisco Unity Connection システムを再インストールする必要があります。手順と詳細については、『Cisco Unity Connection インストールガイド』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/prod_installation_guides_list.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection を再インストールする前に、Connection を再インストールしても問題が解決しなかった場合に Cisco TAC への提供が必要となる可能性のあるデータを収集します。次の作業を行います。

- サーバ側のデータ処理エラーの診断に役立つように、問題が発生した時間を含む Cisco PCA のログ ファイルを収集する。これらのファイルは、「ciscopca_」で始まる名前を持ち、「%CU_HOME%\logs」フォルダにあります。
- クライアント側のページの動的スクリプティング処理エラーの診断に役立つように、問題を示すブラウザのスクリーンキャプチャ、および不完全なページまたは空白のページのソースコードを含むテキスト ファイルを収集する（ただし、Cisco PCA が SSL 接続を使用する場合は、ソースコードを保存できない可能性があることに注意してください）。

問題がサーバ側にあると確信している場合でも、クライアント情報を収集すると、Cisco TAC が問題を正確に特定し、解決策や回避策を迅速に提供するために役立ちます。

Media Master コントロール バーが正しく表示されなかったり、まったく表示されなかったりする場合は、第17章「Media Master」を参照してください。

ユーザが Cisco Personal Communications Assistant ログイン ページにアクセスできない

ユーザは、Cisco PCA Web サイトを使用して、Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、および Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのページにアクセスします。

ユーザが Cisco Personal Communications Assistant ログイン 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。その他のトラブルシューティング情報や手順については、第 16 章「Cisco Personal Communications Assistant」を参照してください。

URL で大文字と小文字が区別される

ユーザは、`http://<Cisco Unity Connection サーバ>/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コンフィギュレーションが正しくない

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、『Cisco Unity Connection ユーザ セットアップガイド』の記述どおりに設定され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/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です）。

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。『互換性マトリクス：Cisco Unity Connection とユーザワークステーション上のソフトウェア』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_device_support_tables_list.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection が SSL を使用するが、信頼済みルートストアに証明書が配布されていない

Cisco Unity Connection サーバに SSL 証明書をインストールして、Cisco PCA から Connection へのアクセスをセキュリティで保護した場合は、その証明書をユーザワークステーションの信頼済みルートストアにも追加することをお勧めします。証明書をユーザワークステーションにインストールしなくても、ユーザは Cisco PCA を使用できます。ただし、そのサイトが本物であることを確認できないのでそのコンテンツを信頼できないとユーザに警告するメッセージが Web ブラウザに表示されます。Connection サーバへの接続に使用される URL が、Connection ソフトウェアインストール時のサーバのホスト名と異なる場合にも、この警告メッセージが表示されることがあります。

SSL 証明書をインストールして、IMAP 電子メールクライアントから Connection へのアクセスをセキュリティで保護した場合は、その証明書をユーザワークステーションの信頼済みルートストアに追加する必要がある場合があります。Connection との使用がサポートされている IMAP 電子メールクライアントの中には、SSL セキュリティ メッセージを表示するものも、表示しないものもあります。

クライアント コンピュータが Windows Server 2003 を実行しており、ユーザが Internet Explorer 6.0 を使用して Cisco Personal Communications Assistant ログイン ページにアクセスする場合は、次の「Cisco Unity Connection サーバを Internet Explorer 2003 の信頼済みサイトのリストに追加する」の手順をユーザに伝えて、Cisco Unity Connection サーバを信頼済みサイトのリストに追加してもらいます。この追加設定手順は、Cisco PCA を正しく動作させるために、前述のようなユーザワークステーションで実行する必要があります。

Cisco Unity Connection サーバを Internet Explorer 2003 の信頼済みサイトのリストに追加する

-
- ステップ 1** [Cisco Personal Communications Assistant ログイン ページ] を開きます。Cisco PCA にログインする必要はありません。
- ステップ 2** Internet Explorer の [ファイル] メニューで、[このサイトを追加] > [信頼済みサイト ゾーン] をクリックします。
- ステップ 3** [信頼済みサイト] ダイアログボックスで、[追加] をクリックします。
- ステップ 4** [閉じる] をクリックし、[信頼済みサイト] ダイアログボックスを閉じます。
- ステップ 5** Internet Explorer を再起動します。
-

ユーザが Cisco PCA から Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、または Cisco Unity パーソナル着信転送ルールにアクセスできない

ユーザが Cisco PCA にアクセスできるが、Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、または Cisco Unity パーソナル着信転送ルール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 Cisco Unity Assistant にアクセスするには、Cisco Unity Connection Administration の [Class of Service] > [Edit Class of Service] ページまたは [Class of Service] > [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。サービス クラスで [Allow Users to Use the Cisco Unity Assistant] 設定が有効である必要があります。
- Cisco Unity 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。さらに、Cisco Unity Connection Administration の [Class of Service] > [Edit Class of Service] ページまたは [Class of Service] > [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ります。サービス クラスで [Allow Users to Use the Cisco Unity Inbox] 設定が有効である必要があります。
- ユーザが Cisco Unity パーソナル着信転送ルールにアクセスするには、Cisco Unity Connection Administration の [Class of Service] > [Edit Class of Service] ページまたは [Class of Service] > [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。サービス クラスで [Allow Users to Use the Cisco Unity パーソナル着信転送ルール] 設定が有効である必要があります。

ユーザが Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、または Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのページ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、ユーザはブックマークまたは [お気に入り] を作成して、Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、または Cisco Unity パーソナル着信転送ルールの Web ページにアクセスできますが、そのページは読み取り専用です。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ます (ユーザは回避策としてブラウザの設定を変更してはいけません。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)。

ディレクトリ ハンドラでボイスメール ユーザを検出できない

発信者が、ディレクトリ ハンドラで 1 人または複数のユーザを検出できないと報告することがあります。

ディレクトリ ハンドラでユーザを検出するには、ユーザに名前の録音が割り当てられており、かつユーザがディレクトリに表示されるように設定されている必要があります。

Cisco Unity Connection Administration で、ユーザの [Edit User Basics] ページにある [List in Directory] 設定を確認します。



内線通話と外線通話

この章は、次の項で構成されています。

- [Cisco Unity Connection がすべての内線通話または外線通話（あるいはその両方）に回答しない \(P.7-2\)](#)
- [Cisco Unity Connection が一部の内線通話または外線通話に回答しない \(P.7-3\)](#)

Cisco Unity Connection がすべての内線通話または外線通話（あるいはその両方）に回答しない

Cisco Unity Connection Administration の電話システム設定が、Connection が接続されている電話システムのタイプと一致しない場合、Connection が通話に回答しないことがあります。

Cisco Unity Connection Administration の電話システム設定を確認する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration にログオンします。
- ステップ 2** [Telephony Integrations] を展開します。
- ステップ 3** 電話システム、ポート グループ、およびポートの設定が、使用している電話システムのインテグレーション ガイドに記載されている設定と一致しているかどうかを確認します。
- ステップ 4** Connection Administration で、間違っている値をすべて修正します。
- ステップ 5** 値を変更した場合は、[Save] をクリックします。
- ステップ 6** Connection を再起動するように求められたら、Windows タスクバーの [Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
- ステップ 7** Connection Administration の [Related Links] ドロップダウン リストで、[Check Telephony Configuration] をクリックし、[GO] をクリックして電話システム連動の設定を確認します。
- テストが正常に終了しなかった場合は、トラブルシューティングの手順を示したメッセージが [Task Execution Results] に 1 つ以上表示されます。問題を解決した後に、もう一度接続をテストしてください。
- ステップ 8** [Task Execution Results] ウィンドウで、[Close] をクリックします。
- ステップ 9** Connection Administration からログオフします。
-

Cisco Unity Connection が一部の内線通話または外線通話に応答しない

Cisco Unity Connection が一部の内線通話または外線通話(あるいはその両方)に応答しない場合は、2つの原因が考えられます。「[着信で散発的に起こる応答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](#)」を使用して、考えられる原因をトラブルシューティングします。

着信で散発的に起こる応答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. 着信サービスが正しく機能していることを確認します。P.7-3の「[着信サービスの確認](#)」を参照してください。
2. 通話が正しいボイスメッセージポートに送信されていること、およびポートが有効であることを確認します。P.7-4の「[ボイスメッセージポートの設定の確認](#)」を参照してください。

着信サービスの確認

デフォルトでは、Cisco Unity Connection はどの通話も拒否しません。着信サービスを変更した場合、Connection が一部の内線通話または外線通話を拒否するように誤ってプログラムされていることがあります。

Cisco Unity Connection の着信サービスが正しく機能していることを確認する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection のデスクトップで、[Cisco Unity Tools Depot] アイコンをダブルクリックします。
- ステップ 2** [Tools Depot] ウィンドウの左ペインで、[Diagnostic Tools] の下にある [Unity Diagnostic Tool] をダブルクリックします。
- ステップ 3** [Cisco Unity Diagnostic Tasks] ペインで、[Micro Traces のコンフィギュレーション] をクリックします。
- ステップ 4** [Micro Traces のコンフィギュレーション ウィザードへようこそ] 画面で、[次へ] をクリックします。
- ステップ 5** [Arbiter] を展開します。
- ステップ 6** [Arbiter] の下で、3つの着信サービス チェックボックス (コンポーネント 14、15、および 16) をオンにします。
- ステップ 7** [Routing Rules] を展開します。
- ステップ 8** [Routing Rules] の下で、[Rules Creation/Deletion/Evaluation] チェックボックス (コンポーネント 11) をオンにします。
- ステップ 9** [次へ] をクリックします。
- ステップ 10** [完了] をクリックします。
- ステップ 11** 問題を再現します。

ステップ 12 ログ ファイルを表示するには、[Cisco Unity Diagnostics]画面の左ペインで、[Cisco Unity Diagnostic Tool] > [Processes] > [CuCsMgr] を展開し、現在のログ ファイルをクリックします。

選択したログ ファイルがフォーマットされ、右ペインに表示されます。

ステップ 13 ログ ファイルのコピーを保存するには、左ペインでログ ファイルを右クリックし、[すべてのタスク] > [ログファイルの収集] をクリックして、ログ収集ウィザードの指示に従います。

ステップ 14 **ステップ 6** と **ステップ 8** で設定したトレースをオフにするには、[Cisco Unity Diagnostic Tool] を右クリックし、[すべてのタスク] > [デフォルトトレースへの再設定] をクリックします。

ステップ 15 着信サービスの実際の状態を表示するには、Cisco Unity Connection Administration で [Call Management] > [Call Routing] ページに移動します。着信サービスの状態を、診断ファイルから収集された情報と比較して、通話に着信サービスが適用された原因を確認します。

ステップ 16 必要に応じて、[Call Management] > [Call Routing] ページを使用して、着信サービスを変更します。

着信サービスが問題の原因であるかどうか判断できない場合、または診断ログの情報の解釈に支援が必要な場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。

ボイス メッセージ ポートの設定の確認

電話システムが Cisco Unity Connection のボイス メッセージ ポートに通話を送信するようプログラムされており、そのポートが通話に応答するよう設定されていない場合、Connection は通話に応答しません。

通話が Connection の正しいボイス メッセージ ポートに送信されていることを確認する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration にログオンします。

ステップ 2 [Telephony Integrations] を展開し、[Port] をクリックします。

ステップ 3 [Search Ports] ページで、通話に応答するよう指定されているポートをメモします。

ステップ 4 電話システムのプログラムで、通話に応答するよう指定されているボイス メッセージ ポートだけに通話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ムを変更します。

ステップ 5 **ステップ 4** で電話システムのプログラムを変更した場合は、Windows タスクバーの [Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。Voice Processing サーバロールを再起動すると、ハングしているポートがすべてクリアされます。

ステップ 6 Connection Administration からログオフします。

ボイス メッセージ ポートが無効である場合、または正しく設定されていない場合、ボイス メッセージ ポートは通話に応答しません。

ボイス メッセージ ポートが有効であることを確認する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration にログオンします。
- ステップ 2** [Telephony Integrations] を展開し、[Port] をクリックします。
- ステップ 3** 使用されているはずのボイス メッセージ ポートが有効でない場合は、ポートの [Port Basics] ページで [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。
-

■ Cisco Unity Connection が一部の内線通話または外線通話に回答しない



着信転送

この章は、次の項で構成されています。

- [着信が正しいグリーティングに転送されない \(P.8-2\)](#)
- [代替内線の管理 \(P.8-4\)](#)



(注)

新規にインストールしたシステムで発生する着信転送の問題については、適切な Cisco Unity Connection インテグレーション ガイドを参照してください。

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 Technical Assistance Center (TAC) にお問い合わせください。

着信が正しいグリーティングに転送されない

次の各項では、着信が正しいグリーティングに転送されない場合の考えられる原因について説明します。「[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](#)」を使用して、考えられる原因をトラブルシューティングします。

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 [Rings to Wait For] の設定と同期していることを確認します。P.8-2 の「[電話システムの転送タイマーが Cisco Unity Connection の \[Rings to Wait For \] の設定と同期していることの確認](#)」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ることを確認します。P.8-4 の「[電話システム連動で発信者に対するユーザの個人用グリーティングの再生が有効になっていることの確認](#)」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 [Rings to Wait For] の設定と同期していることの確認

管理された転送の場合は、Cisco Unity 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（または別の内線）に転送するかを再設定できます。電話システムが着信を転送するようにプログラムされている場合は、電話システムが着信を転送するまでに待つ時間が、Connection がメッセージを録音するまでに待つ時間よりも長いことを確認します。

Connection がメッセージを録音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すると、次のことが起こる可能性があります。

- 発信者にユーザの個人用グリーティングの始めの部分が聞こえない（たとえば、ユーザ グリーティングが「マリア ラミレスです。トーンの後にはメッセージをお願いします。」であっても、「... トーンの後にはメッセージをお願いします。」だけが聞こえたりします）。
- 着信が、ユーザの個人用グリーティングではなく、別の電話（たとえば、オペレータ）に転送される。
- 着信がオープニング グリーティングに転送される。
- 発信者に呼び出し音だけが聞こえる。

転送タイマーと [Rings to Wait For] の設定を同期させる

-
- ステップ 1** 電話システムのプログラムで、転送タイマーの設定を見つけてメモします。
- ステップ 2** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] を展開し、[Users] をクリックします。
- ステップ 3** [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クリックします。
- ステップ 4** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Transfer Options] をクリックします。
- ステップ 5** [Transfer Options] ページで、アクティブな転送オプションの名前をクリックします。
- ステップ 6** [Edit Transfer Option] ページの [Transfer Action] の下にある [Transfer Calls To] フィールドで、[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** [Transfer Type] ドロップダウン ボックスで、[Supervise Transfer] が選択されていることを確認します。

ステップ 8 [Rings to Wait For] フィールドでは、**ステップ 1** でメモした電話システムの転送タイマーの設定よりも、呼び出し音の設定が 2 回少ない必要があります。この設定は、通常 4 以下です。この設定により、Cisco Unity 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 [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 Cisco Unity Connection が着信を転送するようにします。

ステップ 9 [Save] をクリックします。

ステップ 10 今後作成するユーザのために [Rings to Wait For] のデフォルト値を変更するには、[Templates] を展開し、[User Templates] をクリックします。



(注) ユーザ テンプレートの設定を変更しても、既存のユーザの設定は変更されません。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 [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クリックします。

ステップ 12 [Edit User Template Basics] ページで、[Edit] メニューの [Transfer Options] をクリックします。

ステップ 13 [Transfer Options] ページで、アクティブな転送オプションの名前をクリックします。

ステップ 14 [Edit Transfer Option] ページの [Transfer Action] の下にある [Transfer Calls To] フィールドで、[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 [Transfer Type] ドロップダウン ボックスで、[Supervise Transfer] が選択されていることを確認します。

ステップ 16 [Rings to Wait For] フィールドに、**ステップ 7** で入力した設定を入力します。

ステップ 17 [Save] をクリックします。

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

発信者にユーザの個人用グリーティングではなくオープニング グリーティングが聞こえる場合は、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、個人用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。次の手順を実行します。

電話システム連動の設定を確認する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[**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、適切な Cisco Unity Connection インテグレーション ガイドに記載されている設定と一致しているかどうかを確認します。
 - ステップ 3** 電話システム連動の間違った設定をすべて修正します。
 - ステップ 4** 電話システム連動の設定が正しいことを確認できたが、それでもユーザの内線番号をダイヤルした後に発信者にオープニング グリーティングが聞こえる場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。
-

代替内線の管理

ユーザに代替内線を提供すると、代替デバイス（携帯電話、自宅の電話、別の仕事場の電話など）からの Cisco Unity Connection の呼び出しが、より便利になります。代替内線の電話番号を指定すると、Connection はその番号からのすべての通話を、ユーザのプライマリ内線からの通話と同様に処理します（ただし、代替電話番号が電話システムから Connection に渡される場合）。

つまり、Connection は代替電話番号をユーザ アカウントに関連付けます。このような電話が Connection に転送されるように設定されている場合、発信者は、ユーザのプライマリ内線をダイヤルしている場合と同様に、ユーザ グリーティングが聞こえ、ユーザにメッセージを残すことができます。

ユーザの代替内線を管理するには、Cisco Unity Connection Administration で、[**Users**] をクリックし、ユーザを検索します。[**Edit User Basics**] ページで、[**Edit**] メニューの [**Alternate Extensions**] をクリックします。



メッセージ

この章は、次の項で構成されています。

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

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

この項では、次のトピックについて取り上げます。

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

パスワードの変更

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

IMAP 電子メール クライアントでのログオン問題のトラブルシューティング

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

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

メッセージ使用割当量の適用：満杯のメールボックスに関する警告への対応

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

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

送信不能メッセージ

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

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

発信者は、次の場合には不達確認を受信しないことに注意してください。

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

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



注意

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

メッセージが遅延しているように思われる

「メッセージが遅延しているように思われる問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト」を使用して、メッセージが遅延しているように思われる場合の考えられる原因をトラブルシューティングします。

メッセージが遅延しているように思われる問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト

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

一部のメッセージが消失するように思われる

「一部のメッセージが消失する問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト」を使用して、メッセージが目的の受信者に送信されない場合の考えられる原因をトラブルシューティングします。

一部のメッセージが消失する問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト

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

ユーザのメールボックスがいっぱいである

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

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

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

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

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

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

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

**注意**

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

送信不能メッセージが受信者に転送されない

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

**注意**

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

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

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

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

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

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

種類 : エラー

ソース : CiscoUnity_CsMalUmss

分類 : エラー

イベント ID: 1004

日付 : <日付>

時刻 : <時刻>

ユーザー : N/A

コンピュータ : <サーバ名>

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

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

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

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

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

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

通話が切断された原因を特定する

ステップ 1 Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [イベント ビューア] をクリックします。

ステップ 2 イベント ビューアの左ペインで、[System] をクリックします。

ステップ 3 システム イベント ログで、切断が報告された通話の時刻に発生したエラーを探します。

エラーが表示されている場合は、エラーをダブルクリックし、**ステップ 6** に進みます。
切断された通話の日時のエラーが表示されていない場合は、**ステップ 4** に進みます。

ステップ 4 左ペインで、[Application] をクリックします。

ステップ 5 アプリケーション イベント ログで、切断が報告された通話の時刻に発生したエラーを探します。エラーをダブルクリックします。

ステップ 6 [イベントのプロパティ] ダイアログボックスで、[説明] ボックスの内容を確認します。

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

安全なメッセージ

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

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

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

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



(注)

安全なプライベート メッセージ機能の詳細については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド Release 1.x』の「安全なプライベート メッセージ機能の設定」の章を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

復号化に関するイベント ログ エラー メッセージ

復号化のエラーは、次の原因で発生することがあります。

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

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

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

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

暗号化に関するイベント ログ エラー メッセージ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



テキスト / スピーチ

この章は、次の項で構成されています。

- [テキスト / スピーチの診断トレース \(P.10-2\)](#)
- [電子メール再生時に使用できるオプション \(P.10-2\)](#)
- [電子メールの終わりまたは始めに意味をなさない音声聞こえる \(P.10-2\)](#)
- [電話で削除した電子メールが \[受信ボックス\] フォルダに残っている \(P.10-2\)](#)
- [電子メール再生時に短い遅延が発生する、またはアクセスできない \(P.10-3\)](#)
- [TTS が設定されたユーザに電子メールが提供されない \(P.10-4\)](#)

テキスト/スピーチの診断トレース

[Cisco Unity Diagnostic Tool] で次の Micro Traces をオンにすると、TTS および Exchange への IMAP 接続に関する問題の診断に役立ちます。

- [Common Messaging Layer (CML)] > [CML Session Trace]
- [Common Messaging Layer (CML)] > [CML IMAP Messaging Trace]

診断は、diag_cuscmgr*. * ファイルで確認できます。

電子メール再生時に使用できるオプション

ユーザは、テキスト/スピーチ (TTS) で電子メールを再生しているとき、ボイス メッセージで使用できるものと同じオプションを使用できます。ただし、次のオプションは除きます。これらは、電子メールの場合は使用できません。

- 返信 (ライブ返信および全員への返信を含む)
- 転送
- 個別の完全削除

ユーザは、一時削除した電子メールをすべて一度に完全削除できます。これには、一時削除したすべてのボイス メッセージを削除するときに使用するものと同じガイダンスを使用します。

電子メールの終わりまたは始めに意味をなさない音声が聞こえる

電子メールの終わりまたは始めに、意味をなさない音声がユーザに聞こえる場合、その音声は、TTS が再生する電子メール形式設定の一部です。TTS エンジンが、さまざまな電子メール形式で発生する可能性のあるそのような音声を除去できる場合もありますが、形式によっては、意味をなさない音声が再生されます。

電話で削除した電子メールが [受信ボックス] フォルダに残っている

MAPI クライアント (Microsoft Outlook 2000 など) で電子メール アカウントにアクセスしたとき、電話で削除した電子メールが [削除済みアイテム] フォルダに移動していなく、[受信ボックス] に残っている場合があります。

Cisco Unity Connection は、IMAP プロトコルを使用して Microsoft Exchange とやりとりします。Microsoft Exchange は、IMAP を使用して一時削除されたメッセージを、MAPI プロトコルを使用して一時削除されたメッセージとは異なる方法で処理します。IMAP を使用して一時削除された場合、メッセージは削除済みのマークが付けられて [受信ボックス] フォルダに残ります。MAPI を使用して一時削除された場合、メッセージは [削除済みアイテム] フォルダに移動します。

電子メール再生時に短い遅延が発生する、またはアクセスできない

ユーザが TTS で電子メールを再生しているとき、最大 4 秒の遅延が発生したり、電子メールを読み上げることができないと通知されることがあります。この動作は断続的に発生する可能性があります。

Cisco Unity Connection は、Microsoft Exchange サーバと通信して所定の IMAP 要求に応答するための時間を最大 4 秒としています。ネットワークや Exchange で問題がある場合、Connection はタスクを中止することで、ガイダンスの遅延が長くないようにします。ログオン時にネットワーク問題が発生した場合、その通話の間は電子メールを利用できません。メッセージにアクセスしている間にネットワーク問題が発生した場合、その通話の間は以後の電子メールが読み上げられないか、発信者に対してフェールセーフ プロンプトが再生されます。

Microsoft Exchange の応答が遅くなる理由はいくつかありますが、最も一般的な理由は、ユーザの [受信ボックス] フォルダにあるメッセージの数が多い(たとえば、1,000 件を超えるメッセージがある)ことです。解決策の 1 つは、メッセージを削除するか、電子メール フォルダの構成を変更して、[受信ボックス] フォルダのメッセージの数を減らすようにユーザに依頼することです。

別の解決策は、Connection が TTS へのアクセスでタイムアウトまでに待機する時間を長くすることです。Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] > [Conversations] を展開し、[Maximum Delay for TTS Access Before Timeout] 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。タイムアウト値を大きくすると、Exchange が IMAP 要求に応答するための時間が長くなり、メッセージが正常に取得されますが、発信者はシステムの応答を待っている間、長い一時停止状態に置かれます。

diag_cuscmgr*. * ファイルにある診断に、どのような問題があったのかが示されます。

TTS が設定されたユーザに電子メールが提供されない

この問題は、通常、Cisco Unity Connection が Microsoft Exchange と通信できないこと、または認証された接続を確立できないことが原因で発生します。この問題が発生すると、一部のユーザだけが影響を受けるのではなく、TTS が有効になっている、システム上のすべてのユーザが影響を受けます。

この問題をトラブルシューティングするには、次の手順を実行します。

1. Cisco Unity Connection Administration で、Microsoft Exchange サーバに対して定義した外部サービスについて、入力した情報がすべて正しいことを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [External Services] を展開し、定義した外部サービスを選択します。特に、[Server Name] [Service Login]、および [Service Password] の各値が正しいことを確認します。[Service Login] の値については、「<domain>\<username>」という形式になっていることを確認します。
2. 影響を受けたユーザが、IMAP 外部サービス アカウントに対して定義された正しいメールボックス名を使用していることを確認します。これを行うには、Cisco Unity Connection Administration で、影響を受けた各ユーザの [External Service Accounts] ページに移動し、IMAP 外部サービス アカウントを選択します。
3. Connection アドミニストレーション で Exchange サーバに対して定義したサーバ アドレスを Cisco Unity Connection サーバ コマンドラインで使用して Microsoft Exchange サーバに PING できることを確認します。
4. 上記の手順で情報を確認した後もユーザが電子メールにアクセスできない場合は、外部サービスの [Security Transport] 設定を [SSL] から [None] に変更します。Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [External Services] を展開し、定義した外部サービスを選択します。[Security Transport] 設定を変更したら、電話通話からの電子メールへのアクセスを試みます。TTS アクセスが機能する場合、Exchange Server SSL 証明書の common name (CN; 通常名) が、Cisco Unity Connection Administration で外部サービスに対して定義した「サーバの DNS アドレス」の値と異なっている可能性があります。Microsoft Exchange から受信した証明書を Cisco Unity Connection が信頼するためには、これらの名前が正確に一致している必要があります。



(注) 外部サービスの [Security Transport] 設定を [SSL] から [None] に変更するときは、Exchange が IMAP に対して非 SSL 接続を許可する設定になっていることを確認してください。IMAP に対して SSL 接続しか許可しない場合、問題を切り分けるには、デフォルトの IMAP4 仮想サーバの [Authentication] ページにある [Requires SSL/TLS Encryption] 設定を一時的に無効にする必要があります。



メッセージ到着通知

この章は、次の項で構成されています。

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

複数のユーザのメッセージ到着通知が遅い

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

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

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

ポートの使用率が高すぎて通知通話を迅速に発信できない

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

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

メッセージ到着通知のポート設定を確認する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[**Telephony Integration**] を展開し、[**Port**] をクリックします。

ステップ 2 既存のポート設定を調べて、メッセージ到着通知のための発信専用 に 1 つまたは複数のポートを設定できるかどうかを確認します。

メッセージ到着通知専用を設定されたポートが足りない

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

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

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

メッセージ到着通知ポートの数が十分であるかどうかを確認する

-
- ステップ 1** Windows のデスクトップで、[Cisco Unity Tools Depot] アイコンをダブルクリックします。
 - ステップ 2** 左ペインの [Reporting Tools] で、[Port Usage Analyzer] をダブルクリックします。
 - ステップ 3** [Port Usage Analyzer] ウィンドウで、[Port Availability] タブをクリックします。
 - ステップ 4** [Data Logs Folder] フィールドに、データ ログへのパスを入力します。
 - ステップ 5** [Select Day] リストで、ポートの使用状況を分析する曜日をクリックします。
 - ステップ 6** [Load Data] をクリックします。ポートの使用状況に関する情報の要約がダイアログボックスに表示されます。
 - ステップ 7** (オプション) レポートを生成するには、[Port Availability] タブで [Run Report] をクリックします。
 - ステップ 8** 使用されているポートの使用率がピーク時に 70 % を超えている場合は、Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integration] を展開し、[Port] をクリックします。その後、[ステップ 9](#) に進みます。

使用されているポートの使用率がピーク時に 70 % を超えていない場合、メッセージ ウェイティング通知ポートの数は十分です。
 - ステップ 9** 既存のポート設定を調べて、他のポートをメッセージ到着通知のための発信専用を設定できるかどうかを確認します。
-

通話に応答するように設定されたポートに通話が送信されることの確認

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

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

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

1 人のユーザのメッセージ到着通知が遅い

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

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

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

メッセージ到着通知の設定が不適切である

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

通知の設定が適切であるかどうかを確認する

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

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



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

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

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

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

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

通知の試行が気付かれない

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

通知の試行が気付かれない問題を解決する

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

ステップ 10 [Save] をクリックします。

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

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

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

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

繰り返し通知のオプションが正しく理解されていない

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

繰り返し通知に関する問題を解決する

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

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



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

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

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

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

1 人のユーザのメッセージ到着通知がまったく機能しない

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

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

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

SMS 通知が機能しない

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

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

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

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

■ 1 人のユーザのメッセージ到着通知がまったく機能しない

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

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

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

特定のタイプのメッセージだけが通知をトリガーするように設定されている

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

通知通話をトリガーするメッセージ タイプを変更する

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



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

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

外線のアクセス コードが含まれていない

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

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

アクセス コードを確認する

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

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



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

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

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

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

通知番号が正しくないか、デバイスが無効または機能していない

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

デバイスの電話番号とステータスを確認する

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

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



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

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

■ 1 人のユーザのメッセージ到着通知がまったく機能しない

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

ステップ 5 [Enabled] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

ステップ 6 [Phone Number] ボックスで、デバイスの正しいアクセス コードと電話番号が入力されていることを確認します。

通知デバイスをテストする

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

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

ステップ 2 通知デバイスが有効になっていることを確認します。

ステップ 3 単一回線テスト用のテスト電話 (Phone 1) を設定します。メッセージ到着通知のための発信を行うように設定されたポートに接続された回線を使用します。詳細については、[P.4-2 の「電話システムのトラブルシューティングの準備」](#)を参照してください。

ステップ 4 Phone 1 で、Connection に設定されているデバイスの通知番号をダイヤルします。

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

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

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

通知デバイスに割り当てられている電話システムを確認する

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

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



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

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

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

メッセージ到着通知がときどき（あるいはまったく）機能しない

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

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

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

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

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



不達確認

この章は、次の項で構成されています。

- [不達確認に関するトラブルシューティング \(P.12-2\)](#)
- [Cisco Unity Connection 不達確認ステータス コード \(P.12-2\)](#)

不達確認に関するトラブルシューティング

障害が、発信者、受信者、または Cisco Unity Connection サーバのいずれで発生しているのかを判別します。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ます。

Cisco Unity Connection 不達確認ステータス コード

nondelivery receipt (NDR; 不達確認) を調べるときは、3 桁のコード (たとえば、4.2.2) に注目します。Cisco Unity Connection でのステータス コードには、次の意味があります。

- 4.2.1 : 受信者のメールボックスは取り外されています。
- 4.2.2 : 受信者のメールボックスは管理者によって設定された使用割当量を超えています。
- 4.2.4 : メッセージは空の同報リストに送信されました。
- 4.3.2 : 受信者が配置されたメッセージストアが取り外されています。
- 5.1.1 : 受信者のメールボックスを解決できません。受信者のアドレスが存在しないか、正しくない可能性があります。
- 5.2.0 : 不明なエラー状態であり、Connection はメッセージを処理できません。
- 5.7.2 : 同報リストの展開中にエラーが発生しました。



(注)

コード 2.0.0 は成功を示します。このステータス コードは、配信確認と読み取り配達証明に含まれていますが、NDR には含まれません。

NDR を調べるときは、小数第 1 位がコードのクラスを示していることに注意します。4.x.x は一時的なエラーを示しており、再送信の試行が成功する可能性があります。5.x.x は永続的なエラーを示しています。詳細な分析および SMTP の標準エラーのリストは、RFC 1893 『*Enhanced Mail System Status Codes*』で参照できます。



Cisco Unity Connection ガイダンス

この章は、次の項で構成されています。

- [Custom Keypad Mapping が有効にならないようである \(P.13-2\)](#)
- [ヘルプメニューを再生した後に長い一時停止がある \(P.13-2\)](#)
- [再生されている WAV ファイルの確認 \(P.13-2\)](#)
- [時間指定によるメッセージの送信 \(P.13-2\)](#)

Custom Keypad Mapping が有効にならないようである

Custom Key Map ツールを使用して Cisco Unity Connection ガイダンスのキー マッピングをカスタマイズする場合は、Custom Keypad Mapping ガイダンスをユーザまたはユーザ グループに割り当てる必要もあります。

1 人のユーザのガイダンス バージョンを変更するには、[Edit User Basics] ページに移動します。[Edit] メニューの [Conversation Settings] をクリックします。複数のユーザのガイダンス バージョンを変更するには、[Cisco Unity Tools Depot] にある [Bulk Edit] ユーティリティを使用します。

ヘルプ メニューを再生した後に長い一時停止がある

Cisco Unity Connection はヘルプ メニューを再生した後、キーが押されるのを待ちます。ユーザは、必要なコマンドに対応するキーを押すか、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聞くことができます。

再生されている WAV ファイルの確認

ハードディスクから再生されている WAV ファイルを確認するには、[Cisco Unity Diagnostic Tool] の [Phraseserver to Monitor] 診断をオンにし、Port Status Monitor を実行して、Cisco Unity Connection に通話を発信します。Port Status Monitor により、再生されている WAV ファイルのフルパスが示されます。また、ガイダンスに関する問題の診断に役立つその他の技術情報も示されます。

時間指定によるメッセージの送信

Cisco Unity Connection version 1.x は、時間指定によるメッセージの送信をサポートしていません。



音声認識

この章は、次の項で構成されています。

- [CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動 \(P.14-2\)](#)
- [音声認識ガイダンスではなくタッチトーンガイダンスがユーザに再生される \(P.14-3\)](#)
- [「Voice-Recognition Services Are Not Available」エラープロンプト \(P.14-4\)](#)
- [ボイスコマンドは認識されるが、ユーザ名が認識されない \(P.14-4\)](#)
- [ボイスコマンドが認識されない \(P.14-5\)](#)
- [標準ガイダンスしかユーザに再生されない \(P.14-5\)](#)
- [ユーザが電話で設定を変更できない \(P.14-5\)](#)
- [Cisco Unity Diagnostic Tool のトレースログの使用 \(P.14-6\)](#)
- [その他のログを使用したトラブルシューティング \(P.14-7\)](#)

CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動

音声認識に関する問題には、CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスを再起動することで解決するものがあります。

Cisco Unity Connection サーバ上のサービスを再起動する

-
- ステップ 1** Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] > [Services Control Manager] をクリックします。
- ステップ 2** [Services Control Manager] ウィンドウで、[CuVrt] サービスを右クリックし、[再起動] をクリックします。
- ステップ 3** CuVrt サービスが再開したら、[Nuance Watcher Daemon] を右クリックし、[停止] をクリックします。約 15 秒待ち、[Nuance Watcher Daemon] サービスを再び右クリックし、[開始] をクリックします。
- ステップ 4** Nuance Watcher Daemon サービスが再開したら、[Services Control Manager] ウィンドウを閉じ、該当するプロセスが起動するまで 1 ~ 2 分待ってから、音声認識にアクセスします。

音声認識機能が使用不能の場合またはボイス コマンドを認識しない場合は、[Windows タスク マネージャ] を調べて、次のプロセスが (示されているメモリ割り当てで) 実行されていることを確認します。

- Recserver.exe (~ 200,000K)
 - Compilation-server (~ 50,000K)
 - Nrcp-server
 - Nlm
-

別個の音声認識サーバ上のサービスを再起動する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバの Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] > [Services Control Manager] をクリックします。
- ステップ 2** [Services Control Manager] ウィンドウで、[CuVrt] サービスを右クリックし、[再起動] をクリックします。
- ステップ 3** 音声認識サーバの Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] > [Services Control Manager] をクリックします。
- ステップ 4** [Services Control Manager] ウィンドウで、[Nuance Watcher Daemon] サービスを右クリックし、[再起動] をクリックします。
- ステップ 5** Nuance Watcher Daemon サービスが再開したら、[Services Control Manager] ウィンドウを閉じ、該当するプロセスが起動するまで 1 ~ 2 分待ってから、音声認識にアクセスします。

音声認識機能が使用不能の場合またはボイス コマンドを認識しない場合は、[Windows タスク マネージャ] を調べて、次のプロセスが (示されているメモリ割り当てで) 実行されていることを確認します。

- Recserver.exe (~ 200,000K)

- Compilation-server (~ 50,000K)
- Mrcp-server
- Nlm

音声認識ガイドスではなくタッチトーン ガイドスがユーザに再生される

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を特定し、解決します。

1. この問題が、音声認識を設定された 1 人のユーザに発生するのか、すべてのユーザに発生するのかを次の手順で確認します。
 - a. 音声認識を有効にするように class of service (CoS; サービス クラス) が設定されているかどうかを確認します。[Class of Service] ページの [Licensed Features] で、[Allow Users to Access Voice Recognition or Text to Speech for E-Mail] チェックボックスをオンにします。[Features] の [Allow Users to Use Voice Recognition] チェックボックスをオンにします。
 - b. 影響を受けたユーザまたはユーザ グループが適切な CoS に関連付けられていることを確認します。
 - c. 電話メニューの入力方式に音声認識が設定されていることを確認します。入力方式は、Cisco Unity Assistant Web ツールまたは Cisco Unity Connection Administration のいずれかで設定できます。
2. 音声認識サーバが正しく設定されていることを次の手順で確認します。
 - a. (ローカル サーバ構成と別個の音声認識サーバ構成の両方について) CuVrt サービスと Nuance Watcher Daemon サービスが実行されていることを確認します。P.14-2 の「CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動」を参照してください。
 - b. Nuance Watcher Daemon サービスと関連付けられているすべてのプロセスが最適に実行されていることを確認します。P.14-2 の「CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動」を参照してください。
3. 別個の音声認識サーバを使用している場合は、Nuance ライセンス ファイルが Connection サーバから音声認識サーバに転送されていることを次の手順で確認します。
 - a. Connection サーバの G:\Nuance\8.5.0\Licenses ディレクトリに Nuance ライセンス ファイルがあることを確認します。
 - b. Nuance ライセンス ファイルは、音声認識サーバの G:\Nuance\8.5.0\Licenses ディレクトリにも置かれている必要があります。このディレクトリが存在しない場合は、Connection サーバの Licenses ディレクトリを音声認識サーバ上の同じ場所にコピーします。
4. G.711 コーデックが使用されているかどうかを確認します。

Cisco Unity Connection 1.1(1) では、Connection 音声認識が機能するには、G.711 Mu-Law オーディオ形式が必要です。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および名前が G.711 Mu-Law 以外のオーディオ形式で録音された場合、音声認識は機能しません。

Cisco Unity Connection 1.2(1) では、電話システムが G.729a を使用している場合、音声認識は機能しません。

「Voice-Recognition Services Are Not Available」エラー プロンプト

次のエラー プロンプトがユーザに再生されることがあります。「Voice-recognition services are not available.Use the standard touchtones for the duration of the call.Please contact your system administrator if this situation persists」 この場合は、次のトラブルシューティング手順を実行します。

1. Connection サーバの Cisco Unity Connection ライセンスおよび（使用している場合は）音声認識サーバの Nuance 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されている可能性があります。Cisco Unity Connection ライセンスは、Program Files\Cisco Systems\Cisco Unity Connection\Licenses ディレクトリにあります。Nuance ライセンス ファイルは、Nuance\V8.5.0\Licenses ディレクトリにあります。
2. Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Voice Recognition Server] を展開し、音声認識サーバの名前をクリックします。[Edit Voice Recognition Server] ページで、正しいアドレスが [IP Address] フィールドにリストされていることを確認します。

ボイス コマンドは認識されるが、ユーザ名が認識されない

CuVrt サービスと Nuance Watcher Daemon サービスを再起動します。P.14-2 の「CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動」で、該当する手順を参照してください。

ボイス コマンドが認識されない

1. 優先されるボイス コマンドの表については、『Cisco Unity Connection ユーザ ガイド』を参照してください。音声認識の文法に関するファイルには、優先されるコマンドの同義語が多数含まれていますが、ユーザが発する可能性のあるすべての単語やフレーズに対応することは不可能です。最善のパフォーマンスを得るために、優先されるコマンドを使用することをユーザに勧めます。
2. Windows タスク マネージャを調べて、次の Nuance Watcher Daemon サーバ プロセスが(示されているメモリ割り当てで)実行されていることを確認します。
 - Recserver.exe (約 200,000K)
 - Compilation-server (約 50,000K)
 - Mrcp-server
 - Nlm
3. CuVrt サービスがアップデートされるまで待ちます(これには、最大 5 分かかることがあります)。または、CuVrt を再起動します。P.14-2 の「CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動」で、該当する手順を参照してください。
4. 次のファイルが G:\Nuance\V8.5.0\mrcp ディレクトリにあることを確認します。
 - subscriber.gsl
 - directory.gsl
 - contacts.gsl
5. あるユーザ名の発音が音声認識システムによって認識されにくいという可能性がある場合は、そのユーザのニックネームまたは代替名を追加することを検討します。これらの機能はいずれも、一般的な読み方では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」と発音されるとします。代替名またはニックネームとして、「Jahnay」という発音を追加できます)。

ユーザのニックネームの追加については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド』を参照してください。ユーザの代替名の追加については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』を参照してください。どちらのガイドも、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

標準ガイダンスしかユーザに再生されない

これは、Cisco Unity Connection 1.x の既知の問題です。Connection のユーザおよび管理者は、Cisco Unity Connection Administration および Cisco Unity Assistant Web ツールで標準ガイダンスまたは簡易ガイダンスの設定を変更できますが、音声認識機能は、標準ガイダンスだけを使用するようにハードコーディングされています。簡易ガイダンスは、将来のリリースで実装されます。

ユーザが電話で設定を変更できない

これは、Cisco Unity Connection 1.x の既知の問題です。Connection ユーザがメイン メニューで「設定」と言うと、電話メニューのヘルプのオプションが再生されますが、メッセージ設定、個人用設定、および着信転送設定を電話で変更することはできません。これらのオプションは、将来のリリースで実装されます。

Cisco Unity Diagnositic Tool のトレース ログの使用

Cisco Unity Tools Depot の Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT; Cisco Unity Diagnostic Tool) では、音声認識に関する問題のトラブルシューティングに役立つ診断 Macro Traces および Micro Traces が提供されます。

Macro Traces

Voice User Interface/Speech Recognition Traces を設定します。

Micro Traces

- Conversation Development Environment (CDE)
 - 11 NamedProps Access
 - 16 Call Progress Diags
 - 20 CML Access
 - 22 Speech Recognition Grammar
- Media: Input/Output (MiuIO)
 - 11 Wave Play/Record Success/Failure
 - 25 Media Server
- Subscriber Conversation
 - 10 Call Progress
 - 15 NamedProps Access Failures
 - 26 General Failures
- Phrase Server
 - 15 Speech Recognition



(注) Macro Traces および Micro Traces の使用方法の詳細については、Cisco Unity Diagnostic Tool のヘルプを参照してください。

その他のログを使用したトラブルシューティング

イベント ログ ファイルにキャプチャされたエラー、警告、例外のトレースは、問題の原因を示していることがよくあります。また、問題を Cisco TAC に報告するとき、ログ ファイルを送信するように依頼される場合もあります。

音声認識に関する問題をトラブルシューティングするときは、次のログ ファイル ディレクトリにエラーや警告がないか調べます。

- Nuance\Logs
- C:\WINDOWS\System32\Logs

また、Windows の [イベント ビューア] の [アプリケーション] ログで CuVrt イベントについても調べます。CuVrt サービスのログの詳細度を高めるには、次の手順を実行します。

CuVrt サービスのログの詳細度を高める

ステップ 1 レジストリを開きます。

ステップ 2 HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\CuVrt に移動します。[Configuration] サブキーで、[Event Level] の値を次のいずれかの値に変更します。

レベル	説明
0	すべてのログを抑制するために設定します。
5	部分的抑制：サービスの起動とシャットダウン、および一部のエラーが含まれます。
10	標準 (デフォルト) : 部分的抑制レベルのログとその他のすべてのエラーが含まれます。
15	詳細：標準レベルのログと内部動作のログが含まれます。
20	すべて：詳細レベルのログと一部のレジストリ ログが含まれます。

ステップ 3 CuVrt サービスを再起動します。

- Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] > [Services Control Manager] をクリックします。
- [Services Control Manager] ウィンドウで、[CuVrt] サービスを右クリックし、[再起動] をクリックします。

■ その他のログを使用したトラブルシューティング



パーソナル着信転送ルール

この章は、次の項で構成されています。

- [\[Cisco Unity パーソナル着信転送ルール設定 \] が使用不能 \(P.15-2 \)](#)
- [通知先に関するトラブルシューティング \(P.15-2 \)](#)
- [通話スクリーニングまたは通話保留のオプションに関するトラブルシューティング \(P.15-3 \)](#)
- [ルールの適用に関するトラブルシューティング \(P.15-4 \)](#)
- [\[全て転送 \] ルールに関するトラブルシューティング \(P.15-6 \)](#)
- [パーソナル着信転送ルール 使用時の電話メニュー動作に関するトラブルシューティング \(P.15-7 \)](#)
- [パーソナル着信転送ルールの診断 \(P.15-9 \)](#)
- [パーソナル着信転送ルールのパフォーマンス カウンタ \(P.15-10 \)](#)

[Cisco Unity パーソナル着信転送ルール設定] が使用不能

電話インターフェイスの [パーソナル着信転送ルール設定] メニューがユーザに対して再生されない場合、または Cisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツールへのリンクが Cisco Personal Communications Assistant でユーザに対して表示されない場合は、パーソナル着信転送ルール Web ツールへのアクセスが有効なサービス クラスにユーザが割り当てられていることを確認します。

また、Connection 1.2 システムに関する問題をトラブルシューティングしている場合は、次の手順を実行して、[Region Restricted Feature] ライセンシング オプションの値が 1 に設定されていることを確認します。この値が 1 になっていないと、パーソナル着信転送ルールを使用できず、使用できる言語はアメリカ英語だけになります。この問題を解決するには、この機能を有効にするためのライセンスをインストールし、Connection を再起動します（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。更新されたライセンス ファイルを入手するには、シスコの営業担当にお問い合わせください）。

[Region Restricted Feature] ライセンシング オプションの値を確認する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Licenses] をクリックします。
 - ステップ 2** [Related Links] リストで、[View License Usage] をクリックします。
 - ステップ 3** [Go] をクリックします。
 - ステップ 4** [License Count] ページで、[Region Restricted Feature] (タグは LicRegionIsUnrestricted と呼ばれる) の値が 1 に設定されていることを確認します。
 - ステップ 5** [License Count] ページを閉じます。
-

通知先に関するトラブルシューティング

パーソナル着信転送ルールを使用して、通知先電話機、通知先グループ、またはボイスメールに着信を転送できます。通知先グループには、1 台以上の通知先電話機が含まれている必要があり、SMS デバイスおよび SMTP デバイスも含めることができます。通知先グループにある通知先は、通知先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順次試行されます。

ユーザが Cisco Unity 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] ページに自動的に表示され、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である必要はありません。事前に入力されている通知先は、パーソナル着信転送ルール Web ツールでは編集または削除できません。これらの通知先は、Cisco Unity Assistant の [通知デバイス] ページだけで編集できます。

ポケットベルは、ルール用の通知先としてサポートされていません。そのため、[通知先の表示] ページに表示されません。

通話スクリーニングまたは通話保留のオプションに関するトラブルシューティング

通話スクリーニングおよび通話保留のオプションを パーソナル着信転送ルール Web ツールで使用できない場合は、通話スクリーニングまたは通話保留（あるいはその両方）のオプションへのアクセスが許可されるサービス 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。

パーソナル着信転送ルール Web ツールでルールを編集するとき、通話スクリーニングのオプションへのアクセスが許可されるサービス クラスにユーザが属している場合であっても、[電話をスクリーニングする] チェックボックスがグレー表示になることがあります。オプションがグレー表示になっている場合は、次の手順を実行して問題を解決します。

パーソナル着信転送ルール Web ツールの [電話をスクリーニングする] オプションを有効にする

- ステップ 1** パーソナル着信転送ルール Web ツールで、[設定] メニューの [通話保留とスクリーニング] 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] ページで、[電話を受ける場合] セクションのオプションが少なくとも 1 つ有効になっていることを確認します。

ルールの適用に関するトラブルシューティング

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- アクティブルールを設定された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.15-4)
- ルールに「発信番号」条件が含まれていない場合の予期しない動作 (P.15-5)
- 会議条件に基づいたルールが正しく適用されない (P.15-5)
- 発信者または発信者グループに基づいたルールが正しく適用されない (P.15-5)
- 時間条件に基づいたルールが正しく適用されない (P.15-5)

アクティブルールを設定されたユーザが通話を受信したときにルールが適用されない

ルールセットが失敗する理由には、次のものがあります。

- ある曜日に対してルールセットを指定し、現在の日付を含む日付範囲に対して別のルールセットを有効にした場合、日付範囲のルールセットが優先されます。
- ダイヤル可能な電話番号の全体が指定されていない場合、その通知先への転送が失敗することがあります。他に試行す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実行します。

1. [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。このテストにより、現在呼び出されているルールが示されます。結果によっては、ルールセット内の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で結果を得るには、テストしているルールが含まれているルールセットが有効になっているか、アクティブである必要があります。

2. ダイヤル可能な電話番号 (電話システムによって要求されるアウトダイヤル アクセス コードを含む) がルールセットの通知先に含まれていることを確認します。P.15-4 の「[ダイヤル可能な電話番号](#)」を参照してください。
3. [ルール設定] ページで、[パーソナル着信転送ルールをすべて無効にする] 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、すべてのルール処理が無効になります。

ダイヤル可能な電話番号

ユーザは個人的な連絡先を追加および編集するとき、その連絡先の電話番号とダイヤル可能な電話番号を入力できます。

Cisco Unity Connection は、個人的な連絡先の職場の電話番号、自宅の電話番号、または携帯電話番号に基づいてパーソナル着信転送ルールの着信を照合するとき、電話番号のフィールド、つまり、[職場の電話] [自宅の電話] および [携帯電話] を使用します。

ユーザがボイス コマンドを使用して個人的な連絡先に通話を発信するとき、Connection は、ダイヤル可能な電話番号のフィールド、つまり、[職場の電話 (ダイヤル可)]、[自宅の電話 (ダイヤル可)]、および [携帯電話 (ダイヤル可)] を使用します (たとえば、ユーザは「Call John Smith at work」と言って通話を発信します)。

ダイヤル可能な電話番号を設定するには、該当するダイヤル可能な電話番号のフィールドに、外線を発信するために必要なアクセス コード (たとえば、9) から始まる電話番号を入力します。0 ~ 9 の数字を入力します。スペース、ダッシュ、または括弧を数字の間に使用しないでください。長距離電話番号の場合は、国コードの 1 および適切な市外局番も含めます。

ルールに「発信番号」条件が含まれていない場合の予期しない動作

パーソナル着信転送ルールは、「発信番号」条件 ([次の発信番号] または [次の発信番号以外]) なしで作成できます。この方法で設定した場合、ルールはすべての着信に適用されます。

会議条件に基づいた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 カレンダーの予定に基づく条件がある場合、予期したとおりにはルールが適用されないことがあります。カレンダーの情報は 30 分ごとにキャッシュされるため、新しく作成された予定は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を実行します。

1. WebDav 外部サービスが正しく設定されていることを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [External Services] を展開します。
2. 適切な WebDav サービスがユーザの外部サービス アカウントとして設定されていることを確認します。Connection アドミニストレーション で、[Users] をクリックし、ユーザを検索します。[Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [External Service Accounts] をクリックします。



(注) 外部サービス アカウントの設定方法の詳細については、『Cisco Unity Connection インストールガイド』の「パーソナル着信転送ルールのための Exchange カレンダーおよび連絡先へのアクセスの設定」の章を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_installation_guides_list.html から入手可能です。

3. Exchange サーバおよび Connection サーバのクロックが、同じ時刻源に同期されていることを確認します。

予定のキャッシングにおける 30 分の時間差を回避するには、Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティでグループウェア サーバ ロールを一度停止して再起動することで、強制的に予定をキャッシュします。

発信者または発信者グループに基づいたルールが正しく適用されない

ユーザ、システム担当者、および個人的な連絡先のプライマリ内線番号、自宅の電話番号、職場の電話番号、および携帯電話番号は、着信の発信者 ID または ANI と一致する必要があります。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 と一致することを確認します。

時間条件に基づいたルールが正しく適用されない

正しいタイム ゾーンをユーザに対して選択したことを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[User] をクリックし、ユーザを検索します。[Edit User Basics] ページで、必要に応じてタイム ゾーンを選択を変更します。

[全て転送] ルールに関するトラブルシューティング

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [\[全て転送 \] ルールの作成 \(P.15-6 \)](#)
- [\[全て転送 \] ルールが予期したとおりに適用されない \(P.15-6 \)](#)

[全て転送] ルールの作成

[全て転送] ルールは、パーソナル着信転送ルール Web ツールでは作成できません。[全て転送] ルールは、電話を使用してのみ作成できます。電話でルールを追加した後は、パーソナル着信転送ルール Web ツールでルールを編集できます。通知先と期間の両方を Web ツールで変更できます。

[全て転送] ルールが予期したとおりに適用されない

[全て転送] ルールが予期したとおりに適用されない場合は、電話システムによって必要とされるアウトダイヤル アクセス コードが通知先電話番号に含まれていることを確認します。

パーソナル着信転送ルール 使用時の電話メニュー動作に関するトラブルシューティング

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- 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することができない (P.15-7)
- 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 (P.15-7)
- ルール セットを電話で有効または無効にできない (P.15-7)
- すべての着信を Cisco Unity Connection に転送することを設定またはキャンセルする電話メニュー オプションが使用できない (P.15-7)
- ユーザの電話機への Cisco Unity Connection 経由の着信と直接着信で動作が異なる (P.15-8)
- ルール処理中に通話ループが発生する (P.15-8)

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することができない

音声認識機能は、パーソナル着信転送ルールの電話メニュー 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場合、ユーザは一時的にタッチトーン キー入力方式に切り替える必要があります。ユーザは「Touchtone conversation」と言うか、メイン メニューで9を押すことで、タッチトーン キー入力方式に一時的に切り替えることができます。

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

ユーザは、再生されるパーソナル着信転送ルールの電話メニューが変化することに気が付く場合があります。パーソナル着信転送ルール電話メニュー オプションは、ダイナミックに生成されるものであり、既存のルール セットと、有効化されアクティブになっているルール セットによって異なります。

ルール セットを電話で有効または無効にできない

ルール セットに名前の録音がなく、使用可能なテキスト / スピーチ セッションがない場合、ルール セットを電話で有効または無効にすることはできません。ルール セットに名前の録音があることにより、ルール セットを常に電話で有効または無効にできるようになります。

すべての着信を Cisco Unity Connection に転送することを設定またはキャンセルする電話メニュー オプションが使用できない

すべての着信を Cisco Unity Connection に転送することを設定またはキャンセルする電話メニュー オプションが使用できない場合は、次のトラブルシューティング手順を実行します。

1. 電話システムに対する AXL サーバの設定が正しいことを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] > [Phone System] を展開します。[Phone System Basics] ページで、[Edit] メニューの [Cisco Unified CallManager AXL Servers] をクリックします。



- (注) AXL サーバの設定の詳細については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド』の「電話システム連動の管理」の章を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

- パブリッシャ Cisco Unified CallManager がシャットダウンしていないか、Connection とパブリッシャ Cisco Unified CallManager サーバの間にネットワーク接続問題がないかを確認します。接続をテストするには、[Edit AXL Server] ページの [Test] ボタンを使用します。Cisco Unified CallManager パブリッシャ データベースがダウンしている場合、Connection は電話の [Call Forward All (CFA)] 設定を変更できません。

すべての着信を Connection に転送するためのオプションを使用できるのは、Cisco Unified CallManager バージョン 4.0 以降と連動している場合だけです。それより前のバージョンの Cisco Unified CallManager または Cisco Unified CallManager Express と連動している場合は、このオプションを使用できません。

ユーザの電話機への Cisco Unity Connection 経由の着信と直接着信で動作が異なる

発信者は、Cisco Unity Connection 自動受付を経由してユーザに電話したときと、ユーザの電話機に直接ダイヤルしたときの動作の違いに気が付く場合があります。ルールは、自動受付を経由する着信には通常すぐに適用されますが、直接着信には、電話機の無応答時の転送タイマーの時間が経過して Connection に着信が転送されるまで適用されません。ルールは転送時に適用されます。

発信方法にかかわらず、発信者に対して一貫性のある対応が行われるようにするには、次のトラブルシューティング手順を実行します。

- ルールが適用される前に必ずユーザの電話機が鳴るように設定するには、電話ですべてのコールを Cisco Unity Connection に転送する機能をオフにします。パーソナル着信転送ルール Web ツールで、[設定] メニューの [ルール設定] をクリックします。[ルール設定] ページで、[常にパーソナル着信転送ルールを適応する前にプライマリ内線番号に連絡する] チェックボックスをオンにします。
- 迅速に処理するためのユーザ ルールを設定するには、電話で [すべてのコールを Cisco Unity Connection に転送する機能をオンにします。パーソナル着信転送ルール Web ツールで、[設定] メニューの [ルール設定] をクリックします。[ルール設定] ページで、[常にパーソナル着信転送ルールを適応する前にプライマリ内線番号に連絡する] チェックボックスをオフにします。

ルール処理中に通話ループが発生する

通話ループは、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場合があります。この場合、発信者は、オープニング グリーティングが繰り返される、同じ通知先に到達しようとする試行が繰り返されるなどの一貫性のない対応を受けることとなります。

このようなループ状態を回避するには、次の設定を使用します。

- Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] > [Phone System] を展開し、該当する電話システムを選択します。[Phone System Basics] で、[Enable for Supervised Transfers] チェックボックスをオンにします。この設定により、Connection による通話ループ状態の検出と解消が有効になり、着信の処理が適切な方法で続行されます。
- Cisco Unity パーソナル着信転送ルールで、[通知先] > [通知先の表示] ページのすべての電話タイプの通知先の [ループ検出の有効化] チェックボックスをオンにして、Connection がユーザの携帯電話に転送した着信を携帯電話が Connection に戻すという通話ループ問題の解決に役立てます。この設定が有効になっていると、Connection は、次に割り当てられているデバイスに着信を転送（ユーザが通知先グループを作成してある場合）するか、ボイスメールに着信を転送（追加の通知先が定義されていない場合）します。
- (Cisco Unified CallManager と連動している場合のみ) ルール通知先の [呼び出し回数] フィールドの値を Cisco Unified CallManager の Forward No Answer Timer フィールドの値より小さく設定することで、Connection による着信の制御が維持されるようにします。Cisco Unified CallManager の Forward No Answer Timer の値のデフォルトは 12 秒です。呼び出しは 3 秒ごとに

1 回実行されます。したがって、Connection 通知先の [呼び出し回数] の値を 3 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転送の監視により、ループが始まる前に着信が戻され、次の通知先またはボイスメール（該当するほう）への着信の転送が試行されます。

パーソナル着信転送ルールの診断

Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT; Cisco Unity Diagnostic Tool) で次の Micro Traces 有効にすることで、さまざまなルール構成要素をデバッグできます。

- Rules Engine : ルールが有効になっているユーザへの通話が着信している間に、適用可能なルールを判別するためのルール処理で使用されます。また、ルールのテスト機能を使用している場合の、適用可能なルールの判別でも使用されます。
- Routing Rules Conversation : ルールが有効になっているユーザが通話を受信するとき、および通知先の間で着信を転送しているときに使用されます。
- Subscriber Conversations : パーソナル着信転送ルールの設定を電話で設定したときに使用されます。
- Conversation Development Environment (CDE) : ルール関連のガイダンスで使用されます。
- PHTransfer Conversations (ConvPH Transfer) : ルールが有効になっているユーザに通話が着信している間のルール処理で使用されます。

これらに加えて、必要な場合は、サポートする構成要素に関する次の診断 Micro Traces も有効にできます。

- PHGreeting Conversation (ConvPH Greeting) : ボイスメールに転送する場合に、ルールが有効になっているユーザに通話が着信している間のルール処理で使用されます。
- Client Data Library (CDL) : ルール関連のガイダンスで使用されます。
- GAL: Cache、GAL: Data、GAL: Distributed Authoring and Versioning、GAL: SQL、GAL: Test、および Groupware Access Library (CuGAL) : 会議条件に基づくルール処理および個人的な連絡先をインポートするためのルール処理で使用される WebDav ロギングです。
- Media: Call (MiuCall) および Media: General (MIU General) : ルールが有効になっているユーザに通話が着信している間のルール処理で使用されます。
- Phrase Server (PhraseServer) : プロンプトを再生するためのルール関連のガイダンスで使用されます。
- Notifier and Notification Devices (Notifier) : SMTP メッセージおよび SMS メッセージの送信時のルール処理で使用されます。
- Text to Speech : ルール設定ガイダンスで使用されます。

パーソナル着信転送ルールのパフォーマンスカウンタ

[Connection: Transfer Rules] パフォーマンス オブジェクトには、パーソナル着信転送ルール機能に関する次のパフォーマンスカウンタが用意されています。

- [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。
- [Applicable Rule Found]: 着信によってルール処理が開始され、適用可能なルールが見つかったことを示します。
- [Destinations Tried]: パーソナル着信転送ルールが適用されている間に試行された通知先の数。
- [Rules Evaluated]: 着信でルール処理が実行されている間に評価されたルールの数。
- [PCTR Calls]: 着信がパーソナル着信転送ルールによる処理の対象であること、つまり、ユーザは、パーソナル着信転送ルール機能が有効になっているサービス クラスに割り当てられた上で Cisco Unified CallManager 電話システムと関連付けられていて、パーソナル着信転送ルールを無効にしていないことを示します。



Cisco Personal Communications Assistant

Cisco Personal Communications Assistant (PCA) は、Cisco Unity Connection Web ツールへのアクセスをユーザに提供するポータルです。ユーザはこれを使用して、Cisco Unity Connection のメッセージや個人的な設定を管理できます。Connection Web ツールには、Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、および Cisco Unity パーソナル着信転送ルールが含まれます。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。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco PCA ログインについて \(P.16-2\)](#)
- [Cisco PCA およびそのコンポーネントに関するトラブルシューティング \(P.16-2\)](#)
- [Cisco PCA のエラー メッセージ \(P.16-3\)](#)
- [サービスが開始されているかどうかを確認するトラブルシューティング \(P.16-5\)](#)

Cisco PCA ロギングについて

ログ ファイルにキャプチャされたエラー、警告、例外のトレースは、問題の原因を示していることがよくあります。また、問題を Cisco TAC に報告するとき、ログ ファイルを送信するように依頼される場合もあります。

Cisco PCA は、%CU_HOME%\logs ディレクトリの次のファイルにイベントを毎日記録します。

- ciscopca_log.txt.<date> ファイルには、システム レベルのログの日次アーカイブがあります。
- ciscopca_diags_log.txt.<date> ファイルには、アプリケーション ログの日次アーカイブがあります。
- ciscopca_event_log.txt.<date> ファイルには、アプリケーション エラー ログの日次アーカイブがあります。

Cisco PCA およびそのコンポーネントに関するトラブルシューティング

Cisco Personal Communications Assistant が正しく機能しない場合は、次の作業を示されている順序で実行します。問題が解決されず、Cisco TAC に問題を報告する場合は、システムについての情報と問題についての情報をご用意ください。詳細については、P.1-13 の「Cisco TAC への問題の報告」を参照してください。

1. 問題に関連するエラー メッセージがある場合は、P.16-3 の「Cisco PCA のエラー メッセージ」を確認します。この項は、必要に応じて繰り返し参照してください。
2. P.6-4 の「ユーザが Cisco Personal Communications Assistant ログイン ページにアクセスできない」を参照して、ユーザが Cisco PCA ページにアクセスできない一般的な理由を考慮します。使用した URL が正しくない、ブラウザの設定が正しくない、サポートされ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。
3. ユーザが Cisco PCA Web サイトをまったく表示できない場合、不完全または空白の Cisco PCA ページが表示される場合、または Cisco PCA アプリケーションへのアクセスで問題が発生した場合は、第 6 章「ユーザ アクセスと管理者アクセス」で、該当するトラブルシューティングの手順を参照してください。
4. Media Master コントロール バーが正しく表示されない場合、またはまったく表示されない場合は、第 17 章「Media Master」を参照してください。
5. %CU_JAVA_HOME% ディレクトリが Cisco Unity Connection サーバに存在し、そこに Bin ディレクトリが含まれていることを確認します。このディレクトリがない場合、tomcat サービスが開始されず、その他の Cisco Unity Connection コンポーネントが実行されません。これを解決する方法は、Connection を再インストールすることだけです。手順と詳細については、『Cisco Unity Connection インストレーションガイド』を参照してください（このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_installation_guides_list.html から入手可能です）。
6. %CATALINA_HOME% ディレクトリが Cisco Unity Connection サーバに存在し、そこに webapps\ciscopca ディレクトリが含まれていることを確認します。このディレクトリがない場合の解決方法は、Connection を再インストールすることだけです。手順と詳細については、『Cisco Unity Connection インストレーションガイド』を参照してください。
7. Tomcat サービスがインストールされていて、開始されていることを確認します。P.16-5 の「Tomcat サービスがインストールされ、開始されていることの確認」を参照してください。

Cisco PCA のエラー メッセージ

ブラウザのエラー メッセージ (「File not found」や「Unauthorized access」など) に加えて、ユーザは Cisco PCA にログオンするとき、または Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、Cisco Unity パーソナル着信転送ルールを使用しているときに、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場合があります。

ユーザに表示される可能性のある 4 つのタイプのエラー 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こと、ユーザが Cisco Unity Connection サーバへのネットワーク アクセスを許可されていないこと、ブラウザが正しく設定されていないこと、または必要なセキュリティ証明書をユーザがインストールしていないこと (Cisco PCA が SSL 接続を使用する場合) を示します。
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、ログイン ページなどの Cisco PCA ページに表示され、通常、ユーザの資格または Cisco PCA での操作に関する問題を示します。
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 ページで Media Master コントロール バーを統合するための 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です。メッセージは、通常、Media Master コントロール バーが含まれるページに移動し、Java プラグインが初めてロードされる时表示されます。
Tomcat エラー メッセージ	Tomcat エラーは、Cisco Unity Connection サーバでファイルの破損やメモリ不足などのシステム エラーがあるときに発生します。Tomcat エラー メッセージでは、通常、最も起こりにくい例外からルート例外の順で、アプリケーション エラーのシーケンスがリストされます。各例外の後ろには、エラー発生時に Tomcat サービスが試行していた処理の説明が示されます。また、例外の種類によっては、エラーを説明するメッセージも示されます。エラー メッセージの [Exception] セクションおよび [Root Cause] セクションには、問題についての追加情報が示される場合があります。

特定のエラー メッセージに関する情報については、次の項を参照してください。

- エラー メッセージ:「ログオン エラー: アカウントがロックされています。」(P.16-3)
- エラー メッセージ:「Apache Tomcat/<Version> - HTTP Status 500 - 内部サーバー エラー」(P.16-4)
- エラー メッセージ:「サイトが使用できません」(P.16-4)
- エラー メッセージ:「Unity ユーザ アカウントではありません。別のアカウントでログオンしてみてください。それでもまだログオンができない場合は、Cisco Unity Connection の管理者にお問い合わせください。」(P.16-4)

エラー メッセージ:「ログオン エラー: アカウントがロックされています。」

「ログオン エラー: アカウントがロックされています。」というメッセージがユーザに表示された場合、許容される失敗ログオン試行の回数をユーザが超過した可能性があります (この制限は、Cisco Unity Connection Administration の [System Settings] > [Authentication Rules] ページで設定されます)。ユーザが自分の資格情報を忘れた可能性や、不正なユーザがアクセスしようとした可能性もあります。

次のタスク リストを使用して、問題の原因を特定し、解決します。

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 Administration で、[Users] > 各ユーザの [Edit Password Settings] ページに移動し、[Choose Password] メニューから [Web Application] を選択します。[Web Applications Password Settings] で、ユーザの資格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たかどうか、いくつかの失敗ログオン試行があったかどうか、および失敗ログオン試行の回数を超過した後にパスワードがロックされたかどうかを判別できます。
2. ユーザ アカウントのロックを解除するには、Cisco Unity Connection Administration で、[Users] > 各ユーザの [Edit Password Settings] ページに移動し、[Choose Password] メニューから [Web Application] を選択します。[Web Applications Password Settings] の [Unlock Password] をクリックします。

エラー メッセージ:「Apache Tomcat/<Version> – HTTP Status 500 – 内部サーバー エラー」

インストール時のファイルの破損、または Tomcat メモリの破損が原因で、「Apache Tomcat/<version> – HTTP status 500 – 内部サーバー エラー」メッセージがユーザに表示されることがあります。これが問題の原因であることを確認するには、Tomcat エラー ページに示されている、例外の根本的原因を調べます。次のような例外メッセージが存在する場合、ファイルまたはメモリの破損があります。

```
java.lang.ClassFormatError: <classpath>/<classname> (Illegal constant pool index)
```

また、P.16-2 の「Cisco PCA ログインについて」の説明に従って、Cisco PCA のログも調べます。このログにも、メモリ リークが示される場合があります。

エラー メッセージ:「サイトが使用できません」

「サイトが使用できません」というエラー メッセージがユーザに表示される原因として可能性のあるものはいくつかあります。次のタスク リストを使用して、問題の原因を特定し、解決します。

1. Cisco Unity Connection Web Services サーバ ロールが起動され、実行されていることを確認します。P.16-5 の「World Wide Web Publishing サービスが開始されていることの確認」を参照してください。
2. Apache Tomcat サービスがインストールされていて、Windows の [サービス] ツールから開始できることを確認します。P.16-5 の「Tomcat サービスがインストールされ、開始されていることの確認」を参照してください。

エラー メッセージ:「Unity ユーザ アカウントではありません。別のアカウントでログオンしてみてください。それでもまだログオンができない場合は、Cisco Unity Connection の管理者にお問い合わせください。」

有効な資格を持っていても、関連付けられた Cisco Unity Connection メールボックスを持っていないユーザが Cisco PCA にログオンしようすると、次のエラーが表示されます。「Unity ユーザ アカウントではありません。別のアカウントでログオンしてみてください。それでもまだログオンができない場合は、Cisco Unity Connection の管理者にお問い合わせください。」

この問題を解決するには、そのユーザに対し、メールボックス付きのアカウントを作成します。ベスト プラクティスとしては、Cisco Unity Connection 管理者は、管理者自身の Cisco Unity Connection アカウントを管理するために Cisco PCA にログオンするときに使用する Cisco Unity Connection Administration に、同一のユーザ アカウントを使用してログオンしないことをお勧めします。

サービスが開始されているかどうかを確認するトラブルシューティング

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- Tomcat サービスがインストールされ、開始されていることの確認 (P.16-5)
- World Wide Web Publishing サービスが開始されていることの確認 (P.16-5)

Tomcat サービスがインストールされ、開始されていることの確認

Tomcat サービスがインストールされ、開始されていることを確認するには、次の手順を実行します。

Tomcat サービスがインストールされ、開始されていることを確認する

ステップ 1 Cisco Unity Connection サーバの Windows [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] をクリックします。

ステップ 2 右ペインで、Apache Tomcat を見つけて、そのステータスが [開始] になっていること、および [スタートアップの種類] が [自動] になっていることを確認します。

Apache Tomcat サービスがサービス マネージャにリストされない場合、Cisco Unity Connection サーバのインストールが失敗したか、Connection サーバによる Apache Tomcat サービスのインストールと登録が失敗した可能性があります。この問題を解決するには、『Cisco Unity Connection インストールガイド』を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_installation_guides_list.html から入手可能です。



注意 Apache Tomcat サービスがサービス マネージャにリストされているものの、開始されていない場合は、サービス マネージャから Apache Tomcat サービスを開始しないでください。その代わりに、サービス マネージャで [スタートアップの種類] が [自動] (推奨) または [手動] になっていることを確認し、Web Services サーバ ロールを Cisco Unity Connection Server Status ツールから起動します。

World Wide Web Publishing サービスが開始されていることの確認

World Wide Web Publishing サービスがインストールされ、開始されていることを確認するには、次の手順を実行します。

World Wide Web Publishing サービスが開始されていることを確認する

ステップ 1 Cisco Unity Connection サーバの Windows [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] をクリックします。

ステップ 2 右ペインで、World Wide Web Publishing を見つけて、そのステータスが [開始] になっていること、および [スタートアップの種類] が [自動] になっていることを確認します。

■ サービスが開始されているかどうかを確認するトラブルシューティング

World Wide Web Publishing サービスがサービス マネージャにリストされていない場合、IIS が正しくインストールされなかった可能性があります。この問題を解決するには、IIS のインストレーションを修正する必要があります。

World Wide Web Publishing サービスがサービス マネージャにリストされているものの、開始されていない場合は、サービスを右クリックして [開始] をクリックします。



Media Master

この章は、次の項で構成されています。

- [Cisco Unity Connection アプリケーションで Media Master コントロールバーが正しく表示されない、または正しく機能しない理由について \(P.17-2\)](#)
- [Media Master コントロールバーでの電話デバイスの機能について \(P.17-4\)](#)
- [Media Master コントロールバーでのローカルデバイスの機能について \(P.17-6\)](#)

Cisco Unity Connection アプリケーションで Media Master コントロールバーが正しく表示されない、または正しく機能しない理由について

Media Master コントロールバーは、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、正しく機能しない場合があります。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 \(P.17-2\)](#)
- [Microsoft Internet Explorer \(P.17-2\)](#)
- [Mozilla Firefox \(P.17-3\)](#)

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のインターネットブラウザを設定する方法については、『*Cisco Unity Connection ユーザセットアップガイド*』の「Cisco Personal Communications Assistant へのアクセスの設定」の章の「Cisco PCA にアクセスするためのインターネットブラウザの設定」の項を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 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サポートされる組み合わせについては、『*互換性マトリクス: Cisco Unity Connection とユーザワークステーション上のソフトウェア*』を参照してください。このマニュアルは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_device_support_tables_list.html から入手可能です。

また、ユーザ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 コントロールバーアプレットに問題が生じる可能性があることも考慮してください。特に、パーソナルファイアウォール機能を提供するソフトウェアは問題の原因になる可能性があります。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、Media Master コントロールバーアプレットと Cisco Unity Connection サーバの通信が可能になる設定を見つけるか、ユーザのクライアントワークステーション上の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化または削除します。

Apple Safari

Apple Safari ユーザは、Media Master コントロールバーが含まれる Cisco 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ために、ユーザは必要なバージョンをダウンロードし、インストールした後、Cisco PCA からログオフし、ブラウザソフトウェアを一度終了してから再起動しなければならないことがあります。

Microsoft Internet Explorer

Microsoft Internet Explorer ユーザは、Media Master コントロールバーが含まれる Cisco 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 プラグインを適切にインストールするには、ユーザは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、新しくインストールされたプラグインをロードするために、ユーザはブラウザを再起動しなければならないことがあります。ユーザが Java プラグインをインストールしないことを選択した場合、Media Master コントロールバーの代わりに、「application/x-java-applet」に対するサポートが無効であることを示すメッセージが表示され、Media Master コントロールバーが含まれるページでは、1 つまたは複数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 コントロール バーは Java アプレットであるため、また、すべての Internet Explorer プラグインは ActiveX コントロールに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、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 コントロール バーが正しく機能するようになります。

Mozilla Firefox

Mozilla Firefox ユーザは、Media Master コントロール バーが含まれる Cisco 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ために、ユーザは必要なバージョンをダウンロードし、インストールした後、Cisco PCA からログオフし、ブラウザ ソフトウェアを一度終了してから再起動しなければならないことがあります。

Red Hat Linux ワークステーションで Mozilla Firefox を使用しているユーザの場合、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 / 録音機能を制御します。サウンド カードによっては、再生 / 録音機能は限られています。

Media Master コントロール バーでの電話デバイスの機能について

Media Master コントロール バーは、電話デバイスを再生/録音デバイスとして使用することをサポートします。この電話デバイスには、常にユーザが使用できるものを使用します。ユーザは Media Master コントロール バーのオプション メニューから [再生と録音] を選択することで、電話デバイスを設定できます。[再生と録音設定] 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 Connection 内線番号です)。



(注)

Media Master コントロール バーの設定に関する詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザガイド』の「ユーザが使用するツール」を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能です。

電話デバイスは、要求をネットワーク経由で Cisco Unity Connection サーバに送信してアクティブな電話番号に通話を発信します。電話が応答すると、電話デバイスはボイス録音の再生または記録を開始します。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、または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交換機に、有効になっている TRAP ポートがない。
- 交換機のすべての TRAP 対応ポートが使用中である。
- セキュリティの設定またはソフトウェアにより、Media Master コントロール バーが 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記録するため、および Media Master コントロール バー ローカル デバイスによってサポートされていない形式のボイス録音を確認するための主要な方法です。

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のトラブルシューティング

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ます。

この問題の原因として可能性のあるものについては、次の各項を参照してください。

- 長さの異なる電話番号が電話交換機に設定されているために、交換機が追加の桁を待機する (P.17-4)
- Media Master コントロール バーでダイヤルされた電話番号が、予期されている番号ではない (P.17-5)
- Media Master コントロール バー ソフトウェアが、Cisco Unity Connection サーバまたはホットフィックスのアップグレード後にアップデートされていない (P.17-5)

長さの異なる電話番号が電話交換機に設定されているために、交換機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 桁の番号を持つユーザと 4 桁の番号を持つユーザがいる場合、それが原因で、通話が接続されるまでに若干 (約 2 秒) の遅延が発生することがあります。

この遅延は、電話番号が応答しないと Connection が判断するまでに待機する呼び出し音の回数との競合があるために発生します。

Media Master コントロール バーでダイヤルされた電話番号が、予期されている番号ではない

Media Master コントロール バー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。これを行うには、Media Master コントロール バーの [再生と録音設定] ウィンドウで [プライマリ内線番号] または [別の電話番号] の [アクティブな電話番号] の値を確認します。Media Master コントロール バーの設定に関する詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザガイド』の「ユーザが使用するツール」を参照してください。このガイドは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能です。

Media Master コントロール バー ソフトウェアが、Cisco Unity Connection サーバまたはホットフィックスのアップグレード後にアップデートされていない

Media Master コントロール バー ソフトウェアがアップデートされていない場合、Java プラグインが Media Master コントロール バー ファイルを Cisco Unity Connection からリロードしていきなく、その代わり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。その場合は、次の手順を実行して、Media Master コントロール バー ソフトウェアを手動でアップデートする必要があります。

Media Master コントロール バー ソフトウェアをアップデートする

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、[スタート] > [設定] > [コントロール パネル] > [Java] をクリックして、Java コントロール パネルを起動します。
- 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] ページの [インターネット一時ファイル] で、[ファイルの削除] をクリックします。

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 コントローラ バー リソース ファイルは、Media Master コントロール バーが含まれる Cisco PCA ページまたは Cisco Unity Connection Administration ページを次回参照したときにダウンロードされます。

Media Master コントロールバーでのローカル デバイスの機能について

Media Master コントロールバーは、コンピュータ (ローカル デバイス) を再生 / 録音デバイスとして使用することをサポートします。Media Master コントロールバー インターフェイスのローカル ([コンピュータ使用]) デバイス オプションは、互換性のあるサウンドシステムおよびドライバがあるほとんどのシステムで使用できます。Media Master コントロールバーの再生 / 録音機能の詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザーセットアップガイド』の「Media Master の再生デバイスと録音デバイスの設定」の章を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

ボイス録音のローカル再生では、初めて再生するときに Cisco Unity Connection サーバからボイス録音がストリーミングされます。次に、十分なデータを受信した後、録音形式がシステムによって分析され、Media Master コントロールバーがボイス音声をローカルで再生できるかどうかが判別されます。録音をローカルで再生できない場合、エラーメッセージが表示されます。システムのデフォルトの再生デバイスがボイス録音の再生に使用されます。

ボイス録音のローカル録音は、(サポートされている場合) デフォルトのシステム マイクロフォン デバイスから行われます。



Microsoft Remote Desktop を使用した Cisco Unity Connection サーバの管理

制限事項

Microsoft Remote Desktop は、リモートで Cisco Unity Connection サーバにアクセスするために使用できるアプリケーションです。Remote Desktop は、Cisco Platform Configuration ディスクによって自動的にインストールされますが、自動的に有効にはなりません。Remote Desktop を使用する場合は、次の制限事項に注意してください。

- Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティにはアクセスできません。
- Cisco Security Agent for Cisco Unity のポップアップ通知は表示されません。アプリケーションをインストールするとき、またはファイルを修正するとき、このことが原因で問題が発生する可能性があります。
- リモートで Connection サーバにアクセスするときに、Remote Desktop の「コンソール」セッションは使用しないでください。Remote Desktop をコンソール モードで実行すると、WAV ドライバが接続クライアントに再マップされます。それによって、電話システムとのテレフォニー連動が失敗します。これは、ドロップされた呼がサーバ上にあることで分かります。
- Remote Desktop を使用すると、一度に複数のリモート セッションがシステムにログオンできません。これは、Remote Desktop の使用時に毎回ログオフすること、またはセッションが終了したときにユーザを強制的にログオフすることで、回避する必要があります。P.A-2 の「[Microsoft Remote Desktop 使用時のログオフ方法](#)」を参照してください。

一般に、VNC は、リモートで Connection を保守する目的で使用する場合に他のアプリケーションより優れています。VNC には制限事項がありません。ただし、リモートクライアントを実行しながら VNC セッションが行われている間は、CPU 使用率がわずかに上昇します。

サービスパフォーマンスに関する問題の発生を回避するには、Connection サーバに中～高の負荷がかかっている間、リモートアクセス プログラムを使用しないようにします。

Microsoft Remote Desktop 使用時のログオフ方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバの Windows の [スタート] メニューで、[管理ツール] > [Terminal Services Configuration] をクリックします。
- ステップ 2** 左のツリーで、[Connections] をクリックします。
- ステップ 3** 右のウィンドウで、[RDP-Tcp] をダブルクリックします。
- ステップ 4** [RDP-Tcp Properties] ダイアログボックスの [Session] タブで、[When Session Limit Is Reached or Connection Is Broken] フィールドを [End Session] に設定します。
- ステップ 5** [Network Adaptor] タブで、[Maximum Connections] フィールドを 1 に設定します。
-



A		Cisco Unity Diagnostic Tool	
Apache Tomcat		音声認識マクロトレース ログ	14-6
サービス、確認	16-5	Cisco Unity Diagnostic Tool	
～と CPCA のエラー	16-4	音声認識マイクロトレース ログ	14-6
Apple Safari、Media Master のための設定	17-2	～と Cisco Unity パーソナル着信転送ルール	15-9
B		Cisco Unity Inbox	
Bulk Administration Manager	2-4	アクセスの問題	6-6
		変更内容の保存、問題	6-6
C		Cisco Unity パーソナル着信転送ルール	
Call Viewer ユーティリティ	2-7	アクセスの問題	6-6
Cisco PCA		診断	15-9
Apache Tomcat のエラー	16-4	[全て転送] ルールの失敗	15-6
SSL 使用時のセキュリティ警告の管理	6-4	設定が使用不能	15-2
Tomcat サービス、確認	16-5	ダイヤル可能な電話番号	15-4
World Wide Web Publishing サービス、確認	16-5	着信転送ルールのテスト機能、使用	15-4
アクセスの問題	6-4, 6-6	着信の動作、相違	15-8
エラーメッセージ	16-3	通知先の編集、事前に入力された	15-2
空白または不完全なページ	6-3	通話スクリーニングが使用不能	15-3
変更内容の保存、問題	6-6	通話保留が使用不能	15-3
ロギング	16-2	電話メニュー オプション	15-7
ログオン アカウントに関するエラー	16-4	～と音声認識ガイダンス	15-7
ロックされたユーザ アカウント	16-3	「発信番号」条件のないルール、作成	15-5
Cisco Security Agent、Connection への影響	2-2	パフォーマンス カウンタ	15-10
Cisco TAC、～への問題の報告	1-13	変更内容の保存、問題	6-6
Cisco Unity Assistant		ルールセットの失敗	15-4
アクセスの問題	6-6	ルール処理中の通話ループ	15-8
変更内容の保存、問題	6-6	ルールの失敗	15-5
Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティ	2-3	Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのパフォーマンス	
Cisco Unity Connection サーバ		カウンタ	15-10
G ドライブが欠落している	5-3	Custom Key Map ツール	13-2
ドライブがいっぱいになる	5-2	CuVrt サービス	14-2
		D	
		Disaster Recovery ツール (DiRT)	2-2

- I
- IMAP 電子メール クライアントから Connection へのアクセス 9-2
- M
- MAPI クライアント、電子メールの削除に関する問題 10-2
- MD5 値、ダウンロードしたソフトウェアの確認に使用 5-2
- Media Master
- Apple Safari 17-2
 - Microsoft Internet Explorer 17-2
 - Mozilla Firefox 17-3
 - ～と電話デバイス 17-4
 - ～とローカルデバイス 17-6
- Microsoft Internet Explorer、Media Master のための設定 17-2
- Mozilla Firefox、Media Master のための設定 17-3
- N
- Nuance Watcher Daemon サービス、再起動 14-2
- P
- Port Status Monitor ユーティリティ 2-5
- Port Usage Analyzer ユーティリティ 2-5
- S
- Server Status ユーティリティ 2-3
- SMS 通知 11-7
- SSL、セキュリティ警告の管理 6-4
- T
- Tomcat、サービスの開始の確認 16-5
- Tools Depot 2-6
- U
- UDT (Cisco Unity Diagnostic Tool)
- マイクロトレース 1-6
 - マクロトレース 1-4
- UTIM を使用できない 4-4
- W
- WAV ファイル、再生されているファイルの確認 13-2
- World Wide Web Publishing、サービスの開始の確認 16-5
- あ
- アップグレードの失敗 5-2
 - 暗号化に関するエラー メッセージ 9-9
 - 安全なメッセージ機能 9-9
- い
- イベント ログ 1-3
 - インストールの失敗 5-2
- え
- エラー メッセージ
- Cisco PCA 16-3
 - 暗号化 9-10
 - 復号化 9-9
- お
- 音声認識ガイダンス
- CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動 14-2
 - 簡易ガイダンス 14-5
 - サービスが使用不能 14-4
 - タッチトーン ガイダンスがユーザに対して再生される 14-3
 - 電話での設定の変更、失敗 14-5
 - ～と Cisco Unity パーソナル着信転送ルール 15-7
 - 標準ガイダンス 14-5
 - ボイス コマンドが認識されない 14-5
 - ユーザ名が認識されない 14-4
 - ログ ファイルでの問題の診断 14-7

- き
- キー マッピングに関する問題 13-2
- さ
- 再起動
- CuVrt サービス 14-2
 - Nuance Watcher Daemon サービス 14-2
- し
- 時間指定によるメッセージの送信 13-2
- 診断トレース
- イベントログ 1-3
 - テキスト / スピーチ 10-2
 - マイクロトレース 1-6
 - マクロトレース 1-4
 - ワトソン博士 1-12
- す
- [全て転送] ルール、失敗 15-6
- せ
- セキュリティ警告、SSL 使用時の管理 6-4
- そ
- 送信不能メッセージ 9-3
- ソフトウェアのダウンロード、Checksum generator での確認 5-2
- た
- 代替内線 8-4
- ダイヤル可能な電話番号 15-4
- タッチトーン 6-2
- ち
- 遅延したメッセージ 9-4
- 着信サービス 7-3
- 着信転送ルールのテスト機能 15-4
- つ
- 通知先 15-2
- 通知先グループ 15-2
- 通話ループ 15-8
- て
- ディレクトリ ハンドラ 6-6
- テキスト / スピーチ
- アクセスに関する問題 10-3
 - 意味をなさない音声聞こえる 10-2
 - 診断トレース 10-2
 - 電子メール再生時に使用できるオプション 10-2
- 電子メール
- アクセスに関する問題 10-3
 - 意味をなさない音声聞こえる 10-2
 - 再生時に使用できるオプション 10-2
 - 削除したメッセージが [受信ボックス] フォルダに残っている 10-2
- 電話システム連動
- Cisco Unity Connection が起動しない 4-5
 - Cisco Unity Connection への通話が失敗する 4-4
 - IP アドレス、Cisco CallManager サーバの ~ の変更 4-4
 - SCCP トランクまたは SIP トランクを介した Cisco CallManager 4-8
 - UTIM を使用できない 4-4
 - 設定、確認 7-2
 - 着信が正しいグリーティングに転送されない 8-2
 - 通話に応答しない 4-6
 - 電話システムのトラブルシューティングの準備 4-2
- は
- ハードドライブ
- Connection サーバ上でいっぱいになる 5-2
 - ドライブが欠落している 5-2
- パスワードの変更、IMAP 電子メール クライアントから Connection へのアクセスに対する影響 9-2
- 発信者が終了する前に録音が停止する 9-8

- ふ
- フェールセーフ ガイダンス 9-10
 - 復号化に関するエラー メッセージ 9-9
 - 不達確認 12-2
- へ
- ヘルプ メニュー、再生時の長い一時停止 13-2
- ほ
- ポートの設定
 - 誤って転送された通話 7-4
 - 無効または正しく設定されていない 7-4
- ま
- マイクロ トレース
 - Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) 1-6
 - 解釈 1-10
 - ~ のリスト 1-6
 - 表示 1-9
 - ファイルへの収集 1-10
 - 有効化 1-9
 - マクロ トレース
 - Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT) 1-4
 - ~ のリスト 1-4
 - 有効化 1-5
 - 満杯のメールボックスに関する警告 9-3
- め
- メールボックス、満杯に関する警告 9-3
 - メッセージ
 - 暗号化または復号化のエラー 9-9
 - 安全な 9-9
 - 案内用の WAV ファイル 9-10
 - 時間指定送信 13-2
 - 消失 9-5
 - 送信不能 9-3
 - 遅延 9-4
 - 発信者が録音を終了する前に録音が停止する 9-8
 - フェールセーフ ガイダンス 9-10
 - プライベートと安全 9-9
 - メッセージ到着通知
 - SMS 11-7
 - 遅い、1人のユーザ 11-4
 - 遅い、複数のユーザ 11-2
 - 断続的な失敗 11-12
 - 追加したデバイスが機能しない 11-12
 - メッセージの消失 9-5
 - メッセージの送信が遅い 9-4
- ゆ
- ユーザ、検出 6-6
 - ユーティリティ
 - Call Viewer 2-7
 - Cisco Unity Connection Server Status 2-3
 - Port Status Monitor 2-5
 - Port Usage Analyzer 2-5
- ら
- ライセンス ステータス、確認 5-5
 - ライセンス ファイル、削除 5-5
- る
- ルール セット
 - 正しく適用されない 15-4
 - 電話で有効または無効にできない 15-7
- れ
- レポート
 - 出力 3-2
 - 診断トレース 3-5
 - トラブルシューティング 3-4
 - 連動
 - Cisco Unity Connection が起動しない 4-5
 - Cisco Unity Connection への通話が失敗する 4-4
 - IP アドレス、Cisco CallManager サーバの ~ の変更 4-4
 - SCCP トランクまたは SIP トランクを介した Cisco CallManager 4-8
 - UTIM を使用できない 4-4
 - 着信が正しいグリーティングに転送されない 8-2
 - 通話に応答しない 4-6

電話システムのトラブルシューティングの準備
4-2

ろ

ログ

Cisco PCA 16-2

イベント 1-3

ワトソン博士 1-12

わ

ワトソン博士ログ 1-12