



# 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 ログイングについて \(P.16-2\)](#)
- [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](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ときに表示されます。
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 にログオンしようとする、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](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。

---