



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 デジタルが 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 デジタル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。