



CHAPTER 7

Cisco Unity Connection におけるユニファイドメッセージングのトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection におけるシングル インボックスのトラブルシューティング」 (P.7-47)
- 「Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の問題のトラブルシューティング」 (P.7-56)
- 「Cisco Unity Connection におけるカレンダー統合のトラブルシューティング」 (P.7-62)
- 「Cisco Unity Connection のパーソナル着信転送ルール使用時の予定表情報へのアクセスに関するトラブルシューティング」 (P.7-68)

Cisco Unity Connection におけるシングル インボックスのトラブルシューティング

Cisco Unity Connection で Microsoft Exchange 2007 および 2010 との IPv6 通信を行うには、デュアルモード (IPv4/IPv6) を設定する必要があります。詳細については、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/upgrade/guide/9xcucrug051.html の「Adding or Changing the IPv6 Addresses of Cisco Unity Connection」を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.0 の外部サービスをトラブルシューティングする方法については、「Cisco Unity Connection 9.0 における外部サービス (外部メッセージストア、カレンダー統合、PCTR 用の予定表情報) のトラブルシューティング」の章を参照してください。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection のメッセージの日付と時刻が Exchange 2003 の日付と時刻と一致しない」 (P.7-48)
- 「メッセージリレーが動作しない、または予期したとおりに動作しない」 (P.7-48)
- 「Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない」 (P.7-48)
- 「ユニファイドメッセージングサービスに関連付けられたユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない」 (P.7-49)
- 「ユーザまたはユーザのサブセットに対し、シングル インボックスが正常に動作しない」 (P.7-53)
- 「Exchange からのシングル インボックス同期に遅延が発生する」 (P.7-55)
- 「Office 365 からのシングル インボックス同期に遅延が発生する」 (P.7-55)

- 「Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の問題のトラブルシューティング」 (P.7-56)

Cisco Unity Connection のメッセージの日付と時刻が Exchange 2003 の日付と時刻と一致しない

次のような状況では、Cisco Unity Connection のメッセージの受信日時は Exchange 2003 と同期した同一メッセージの日時と一致しません。

- Connection ユーザは、Connection 管理者がシングル インボックスを設定すると、ボイス メッセージをすでに受信しています。Connection では、メッセージの受信日時は変更されません。また、Exchange 2003 のメッセージの日時は、Exchange と同期された日時になります。
- Connection 管理者は Disaster Recovery System を使用してボイス メッセージを復元します。バックアップには、バックアップ後に Exchange から削除されたため、Exchange 2003 には存在しないメッセージが含まれます。Connection は、Exchange にボイス メッセージを再同期します。Connection メッセージの日時は、メッセージの元の受信日時ですが、Exchange メッセージの日時は、Exchange との同期日時です。
- シングル インボックスが設定され、Connection と Exchange 2003 との接続が切断され、回復されます。Connection では、接続の中断中に受信されたメッセージの日時は、受信日時になります。Exchange メッセージの場合、接続が回復した後の同期日時になります。

メッセージ リレーが動作しない、または予期したとおりに動作しない

メッセージがまったくリレーされない場合は、Connection が SMTP メッセージのリレーに使用する SMTP スマート ホストの IP アドレスが指定されていることを確認します (DNS が設定されている場合、スマート ホストの完全修飾ドメイン名も指定できます)。Connection の管理 で [システム設定 (System Settings)] > [SMTP 設定 (SMTP Configuration)] > [スマート ホスト (Smart Host)] ページを表示します。

メッセージはリレーされているが期待したとおりに動作しない場合、予期していたように設定が組み合わされていない可能性があります。特定のユーザに対し、メッセージアクションがメッセージをどのようにリレーしているかについては、Connection の管理 で、そのユーザの [メッセージアクション (Message Actions)] ページを参照してください。

メッセージが消滅する場合は、「Cisco Unity Connection がメッセージをリレーできない」 (P.16-137) を参照してください。

Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない

Connection サーバ上のいずれかのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない場合 (たとえば、Connection ボイス メッセージが Exchange または Microsoft Office 365 に同期されないため、ViewMail for Outlook から送信されたメッセージが配信されないなど)、次のタスクを実行します。

1. プライマリ サーバの Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を選択し、次のサービスのステータスが「開始済み (Started)」であることを確認します。
 - Connection メールボックスの同期 ([重要なサービス (Critical Services)] セクション)
 - Connection Jetty ([オプションのサービス (Optional Services)] セクション)

2. Connection と Exchange サーバ間、または Connection と Active Directory ドメイン コントローラ間でファイアウォールが設定されている場合は、必要なポートが開いていることを確認します。詳細については、『*Security Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[IP Communications Required by Cisco Unity Connection 9.x](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html から入手可能です。

ユニファイド メッセージング サービスに関連付けられたユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない

Exchange

シングル インボックスが正常に動作しておらず（たとえば、Connection ボイス メッセージが Exchange に同期されず、ViewMail for Outlook から送信されたメッセージが配信されないなど）、この問題が、ユニファイド メッセージング アカウントが同じユニファイド メッセージング サービスに関連付けられている Connection ユーザにのみ発生している場合は、次のタスクを実行します。



(注)

クラスタが設定されている場合は、プライマリ（アクティブ）サーバでのみ Connection 固有のタスクを実行します。

1. ユニファイド メッセージング サービスが有効になっており、シングル インボックスが有効になっていることを確認します。
 - a. Connection の管理の [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページで [有効 (Enabled)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
 - b. [Connection と Exchange のメールボックスを同期する (シングル インボックス) (Synchronize Connection and Exchange Mailboxes (Single Inbox))] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
2. ユニファイド メッセージング サービスをテストします。
 - a. Connection の管理の [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページで [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。
3. 影響を受けるユニファイド メッセージング アカウントのいずれかをテストします。
 - a. Connection の管理の [ユーザ (Users)] > [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] > [ユニファイド メッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] ページで [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページに表示される問題には、次のようなブラウザ エラーがあります。

401 エラー：ユニファイド メッセージング サービス アカウントのパスワードが不正、ユーザ名が不正、またはユーザ名の形式が不正などが原因として考えられます。（ドメイン\ユーザ形式を使用する場合、ドメイン名には FQDN 形式を使用しないでください）。また、Web ベース

認証モード リストの値が、Exchange で設定された認証モードに一致しないことも原因として考えられます。すべての値は、[ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページに表示されます。

403 エラー: Exchange で SSL が必要だが、Exchange サーバの証明書に署名した認証局 (CA) からのパブリック証明書が Connection サーバにアップロードされていません。

404 エラー: ユニファイド メッセージング サービスと Exchange サーバとの通信で HTTPS プロトコルを使用するよう設定されているが、Exchange で SSL が有効になっていないことが原因の 1 つとして考えられます。または、メッセージストアとして Exchange 2003 を使用しているが、WebDav 拡張機能が有効になっていない可能性もあります。

4. Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を開きます。[重要なサービス (Critical Services)] セクションで、Connection メールボックスの同期サービスのステータスが「開始済み (Started)」であることを確認します。
5. ユニファイド メッセージング サービス アカウントの Active Directory 設定を確認します。
 - アカウントがロックされていないことを確認します。
 - アカウントのパスワードが期限切れになっていないことを確認します。
6. このユニファイド メッセージング サービスに関連付けられた Connection ユーザに対し、ユニファイド メッセージング サービス アカウントを Active Directory アカウントに一時的に置換します。
 - a. Connection の管理の [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページの [ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] フィールドで、ユニファイド メッセージング サービス アカウントのクレデンシャルを、このユニファイド メッセージング サービスに関連付けられた Connection ユーザのクレデンシャルに置換します。
 - b. ユーザに Connection ボイス メッセージを送信し、ボイス メッセージが Exchange と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、[ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] フィールドをユニファイド メッセージング サービス アカウントの値に戻し、タスク 7. にスキップします。

メッセージが同期した場合は、ユニファイド メッセージング サービス アカウントのアクセス許可に問題がある可能性があります。タスク 6.c. を実行します。
 - c. [ユーザ名 (Username)] および [Password (パスワード)] フィールドを、ユニファイド メッセージング サービス アカウントの値に戻します。
 - d. 『Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x』の「Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging」の章の「Creating the Unified Messaging Services Account in Active Directory and Granting Permissions for Cisco Unity Connection」の項を参照し、アクセス許可を再度付与してください。このドキュメントは、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9x_cucumgx.html から入手可能です。
 - e. Connection ユーザにボイス メッセージをもう一度送信し、ボイス メッセージが Exchange と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、タスク 7. にスキップします。

メッセージが同期した場合は、同じユニファイド メッセージング サービスに関連付けられた他のユーザもテストし、問題が解決したことを確認します。
7. ユーザの Exchange メールボックスが同一の Exchange サーバをホームとしている場合、Exchange サーバで必要なサービスが実行されていることを確認します。

- メールボックスがすべて同一の Exchange 2010 または Exchange 2007 サーバをホームとしている場合、EWS 仮想ディレクトリがその Exchange サーバで実行されていることを確認します。
- メールボックスがすべて同一の Exchange 2003 サーバをホームとしている場合、その Exchange サーバで、IIS の WebDav 拡張機能が有効になっており、WebDav 仮想ディレクトリ (Exchange) が正しく設定されていることを確認します。

Exchange 認証と SSL 設定が、すべての Exchange サーバで同一であり、Connection の設定が Exchange の設定と一致することを確認します。詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「[Confirming Exchange Authentication and SSL Settings for Cisco Unity Connection](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9x_cucumgx.html から入手可能です。

8. Exchange サーバまたは Active Directory ドメイン コントローラの証明書を検証するためにユニファイド メッセージング サービスを設定した場合は、次の手順を実行します。
 - 適切な認証局の証明書が、Connection サーバにアップロードされたことを確認します。
 - 認証局の証明書が期限切れになっていないことを確認します。詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「[Uploading CA Public Certificates for Exchange and Active Directory Servers to the Cisco Unity Connection Server](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9x_cucumgx.html から入手可能です。
9. このユニファイド メッセージング サービスに関連付けられたすべての Connection ユーザが、同じ Exchange サーバをホームとするメールボックスを使用しており、Web ベース プロトコルとして HTTPS を使用している場合、SSL が正しく設定されていることを確認します。
 - a. 認証局の証明書が、Connection サーバにアップロードされたことを確認します。
 - b. Connection の管理 で、ユニファイド メッセージング サービスで指定された Exchange サーバ名が、その Exchange サーバの SSL 証明書の共通名と完全に一致することを確認します。
 - c. SSL 証明書が期限切れになっていないことを確認します。
10. ユニファイド メッセージング サービス アカウントを使用し、Connection ユーザの Exchange メールボックスにアクセスするには、Microsoft EWSEditor を使用します。これにより、Connection が関与していない場合でも問題が発生するかどうかを判別することができます。EWSEditor ソフトウェアおよびマニュアルは、Microsoft の Web サイトから入手できます。
11. DNS の設定を確認します。
 - Connection から Exchange サーバに接続できることを確認します。
 - Exchange サーバを検索するのに、ユニファイド メッセージング サービスを設定している場合は、Connection サーバが DNS を使用するよう設定されていることを確認します。
 - Exchange サーバを検索するのに、ユニファイド メッセージング サービスを設定している場合は、Connection で設定されている DNS サーバで Exchange サーバの名前が解決されることを確認します。
 - Exchange サーバを検索するのに、ユニファイド メッセージング サービスを設定している場合は、Connection が使用する DNS サーバで、自動検出用に適切なレコードが設定されていることを確認します。

Microsoft Office 365

シングル インボックスが正常に動作しておらず（たとえば、Connection ボイス メッセージが Office 365 に同期されず、ViewMail for Outlook から送信されたメッセージが配信されないなど）、この問題が、ユニファイドメッセージング アカウントが同じユニファイドメッセージング サービスに関連付けられている Connection ユーザにのみ発生している場合は、次のタスクを実行します。



(注)

クラスタが設定されている場合は、プライマリ（アクティブ）サーバでのみ Connection 固有のタスクを実行します。

1. ユニファイドメッセージング サービスが有効になっており、シングル インボックスが有効になっていることを確認します。
 - a. Connection Administration の [ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイドメッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページで [有効 (Enabled)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
 - b. [Connection と Exchange のメールボックスを同期する (シングル インボックス) (Synchronize Connection and Exchange Mailboxes (Single Inbox))] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
2. ユニファイドメッセージング サービスをテストします。
 - a. Connection Administration の [ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイドメッセージング サービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイドメッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページで [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。
3. 影響を受けるユニファイドメッセージング アカウントのいずれかをテストします。
 - a. Connection Administration の [ユーザ (Users)] > [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] > [ユニファイドメッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] ページで [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページに表示される問題には、次のようなブラウザ エラーがあります。

401 エラー：ユニファイドメッセージング サービス アカウントのパスワードが不正、ユーザ名が不正、またはユーザ名の形式が不正などが原因として考えられます。

403 エラー：Office 365 で SSL が必要だが、Office 365 サーバの証明書に署名した認証局 (CA) からのパブリック証明書が Connection サーバにアップロードされていません。
4. Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を開きます。[重要なサービス (Critical Services)] セクションで、Connection メールボックスの同期サービスのステータスが「開始済み (Started)」であることを確認します。
5. ユニファイドメッセージング サービス アカウントの Active Directory 設定を確認します。
 - アカウントがロックされていないことを確認します。
 - アカウントのパスワードが期限切れになっていないことを確認します。
6. ユニファイドメッセージング サービス アカウントを、Connection の Active Directory アカウントに一時的に置換します。

- a. Connection の管理 の [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページの [ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] フィールドで、ユニファイド メッセージング サービス アカウントのクレデンシャルを、このユニファイド メッセージング サービスに関連付けられた Connection ユーザのクレデンシャルに置換します。
 - b. ユーザに Connection ボイス メッセージを送信し、ボイス メッセージが Office 365 と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、[ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] フィールドをユニファイド メッセージング サービス アカウントの値に戻し、タスク 7. にスキップします。

メッセージが同期した場合は、ユニファイド メッセージング サービス アカウントのアクセス許可に問題がある可能性があります。タスク 6.c. を実行します。
 - c. [ユーザ名 (Username)] および [パスワード (パスワード)] フィールドを、ユニファイド メッセージング サービス アカウントの値に戻します。
 - d. ユーザに Connection ボイス メッセージをもう一度送信し、ボイス メッセージが Office 365 と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、タスク 7. にスキップします。

メッセージが同期した場合は、同じユニファイド メッセージング サービスに関連付けられた他のユーザもテストし、問題が解決したことを確認します。
7. SSL 設定がすべての Office 365 サーバと同一であることを、Connection の設定が Office 365 の設定と一致することを確認します。
 8. Connection がアクセスする Office 365 サーバでは、認証モードが基本認証に設定され、Web ベースのプロトコルが HTTPS に設定されていることを確認します。
 9. Office 365 サーバまたは Active Directory ドメイン コントローラの証明書を検証するためにユニファイド メッセージング サービスを設定した場合は、次の手順を実行します。
 - 適切な認証局の証明書が、Connection サーバにアップロードされたことを確認します。
 - 認証局の証明書が期限切れになっていないことを確認します。

ユーザまたはユーザのサブセットに対し、シングル インボックスが正常に動作しない

シングル インボックスが動作しない場合 (たとえば、Connection ボイス メッセージが Exchange に同期されない、ViewMail for Outlook からのメッセージが配信されないなど)、および 1 人以上の Connection ユーザに対して問題が発生しているが、ユニファイド メッセージング サービスに関連付けられたすべてのユーザには発生していない場合は、次のタスクを実行します。



(注)

クラスタが設定されている場合は、プライマリ (アクティブ) サーバでのみ Connection 固有のタスクを実行します。

1. Connection の管理 の、ユーザの [ユーザ (Users)] > [ユニファイド メッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] ページで、ユーザが、シングル インボックスが有効になったユニファイド メッセージング サービスと関連付けられていることを確認します。

2. ユニファイド メッセージング サービス アカウントの Exchange 2010 メールボックスを作成しており、影響を受けるユーザの Exchange メールボックスが Exchange 2003 メールボックスから別のメールボックスに移動した場合、Exchange 2010 メールボックスを削除します。詳細については、『*Release Notes for Cisco Unity Connection Release 9.0(1)*』の「New and Changed Requirements and Support—Release 9.0(1)」の節の「Exchange 2010 Mailbox Can Be Deleted for the Unified Messaging Services Account」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/release/notes/901cucrn.html から入手可能です。
3. Connection の管理 の、ユーザの [ユーザ (Users)] > [ユニファイド メッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] ページで、ユーザのいずれかのユニファイド メッセージング アカウントでシングル インボックスが有効になっていることを確認します。
4. Connection の管理 の、ユーザの [ユーザ (Users)] > [ユニファイド メッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] ページで、Connection が正しい Exchange 電子メール アドレスを使用するように設定されていることを確認します。
5. Connection の管理 の、ユーザの [ユーザ (Users)] > [SMTP プロキシ アドレス (SMTP Proxy Addresses)] ページで、ユーザの Exchange メール アドレスと一致する SMTP プロキシ アドレスがあることを確認します。
6. ユーザの Exchange メールボックスが移動されなかった場合は、タスク 8. にスキップします。
ユーザの Exchange メールボックスが移動されており、ユーザが関連付けられているユニファイド メッセージング サービスが Connection で Exchange を検索できるよう許可するのではなく、Exchange サーバを指定する場合、Connection はメールボックスの移動を自動的に検出できます。『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「Determining Which Exchange Servers You Want Cisco Unity Connection to Communicate With」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。
7. ユーザの Exchange メールボックスが、新しい Exchange サーバをホームとする場合は、サーバにアクセスするために必要なアクセス権がユニファイド メッセージング サービス アカウントにあることを確認します。詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「Creating the Unified Messaging Services Account in Active Directory and Granting Permissions for Cisco Unity Connection」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。
8. 同じ Exchange サーバをホームとするメールボックスを使用するすべての Connection ユーザに対し、シングル インボックスが正常に動作していない場合は、Exchange サーバで必要なサービスが実行されていることを確認します。
 - メールボックスがすべて同一の Exchange 2010 または Exchange 2007 サーバをホームとしている場合、EWS サービスがその Exchange サーバで実行されていることを確認します。
 - メールボックスがすべて同一の Exchange 2003 サーバをホームとしている場合、WebDav サービスがその Exchange サーバで実行されていることを確認します。
9. すべての Connection ユーザ（メールボックスが同一の Exchange サーバをホームとする）に対してシングル インボックスが動作しない場合、および Web ベース プロトコルとして HTTPS を使用する場合は、SSL が正常に設定されていることを確認します。

- Connection の管理 で [Exchange サーバの証明書を確認する (Validate Certificates for Exchange Servers)] チェックボックスをオフにし、シングル インボックスが動作するかどうかを確認します。
- SSL 証明書が、Connection サーバにアップロードされたことを確認します。
- SSL 証明書が期限切れになっていないことを確認します。

Exchange からのシングル インボックス同期に遅延が発生する

Connection から Exchange への同期は実行されているが (たとえば、ボイス メッセージはユーザの Exchange メールボックスに同期されているなど)、Exchange からの同期に遅延が生じている場合 (たとえば、ViewMail for Outlook で最後の Connection ボイス メッセージが再生された直後に、メッセージ受信インジケータがオフにならないなど)、次のタスクを実行します。

1. Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を開き、Connection Jetty サービスのステータスが「開始済み (Started)」であることを確認します。「開始済み (Started)」でない場合、影響を受けるいずれかのユーザをテストします。
2. Exchange サーバのコマンドラインで次のコマンドを実行し、Exchange サーバから Connection サーバに telnet を送信します (該当する場合は、ファイアウォールのポート 7080 が開いていることを確認します)。

telnet <Connection サーバの IP アドレス> 7080

エラー メッセージが返されない場合は、Exchange は Connection サーバと接続しています。エラー メッセージが返された場合は、次の手順を実行します。

- Cisco Unity Connection Serviceability で Connection Jetty サービスが実行していることを確認します。
- その他のネットワークの問題と同様に、問題をトラブルシューティングします。

Ctrl-K を押し、Telnet を終了します。

3. Cisco Unity Connection の管理 で、影響を受けるユーザのユニファイド メッセージング アカウントを表示し、[リセット (Reset)] を選択します。

影響を受けるユーザに対する、Exchange から Connection への同期が動作し始めると、Connection の管理 で、影響を受けるユーザに関連付けられたユニファイド メッセージング サービスを表示し ([ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)])、[リセット (Reset)] を選択します。



注意

Connection が Exchange とデータの再同期を行っている最中、ユニファイド メッセージング サービスに関連付けられたすべてのユーザの同期は遅延されます。

Office 365 からのシングル インボックス同期に遅延が発生する

Connection から Office 365 への同期は実行されているが (たとえば、ボイス メッセージはユーザの Exchange メールボックスに同期されているなど)、Office 365 からの同期に遅延が生じている場合 (たとえば、ViewMail for Outlook で最後の Connection ボイス メッセージが再生された直後に、メッセージ受信インジケータがオフにならないなど)、次のタスクを実行します。

1. Cisco Unity Connection の管理 で、影響を受けるユーザのユニファイド メッセージング アカウントを表示し、[リセット (Reset)] を選択します。

影響を受けるユーザに対する、Exchange から Connection への同期が動作し始めると、Connection の管理 で、影響を受けるユーザに関連付けられたユニファイド メッセージング サービスを表示し ([ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)])、[リセット (Reset)] を選択します。

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook の問題のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

メッセージを受信できない

- 「Cisco Unity Connection の Outlook の受信トレイで、ボイス メッセージまたは確認メッセージが受信されない」 (P.7-57)
- 「シングル インボックス Outlook クライアントから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection で受信できない」 (P.7-57)

メッセージが誤った場所に送られる

- 「Cisco Unity Connection のシングル インボックス アカウント以外の電子メール アカウントでメッセージが受信される」 (P.7-57)

メッセージを再生できない

- 「Cisco Unity Connection に対し、Outlook でメッセージを再生できない」 (P.7-58)
- 「Outlook で .PST フォルダに移動したメッセージを Cisco Unity Connection で再生できなくなった」 (P.7-58)

メッセージ受信インジケータが誤っている

- 「メッセージを再生しても、Cisco Unity Connection のメッセージ受信インジケータがオフにならない」 (P.7-59)
- 「Cisco Unity Connection でメッセージが再生される前に、メッセージ受信インジケータがオフになる」 (P.7-59)

メッセージが削除されない、またはメッセージが予期せず削除される

- 「Outlook でメッセージを削除しても、Cisco Unity Connection 内の対応するメッセージが削除されない」 (P.7-59)
- 「Outlook の .PST フォルダに移動したメッセージが Cisco Unity Connection で削除される」 (P.7-60)

パスワードの問題

- 「Connection における無効なパスワードの問題のトラブルシューティング」 (P.7-60)

診断

- 「ユーザ ワークステーション上の ViewMail for Outlook からの診断情報の収集」 (P.7-61)
- 「シングル インボックスと ViewMail for Outlook の問題に対処するために Cisco Unity Connection サーバの診断を収集する」 (P.7-61)

Cisco Unity Connection の Outlook の受信トレイで、ボイス メッセージまたは確認メッセージが受信されない

シングル インボックス ユーザが Outlook の受信トレイでボイス メッセージまたは確認メッセージを受信できない場合は、次の点に注意してください。

- メッセージまたは確認メッセージが自動的にフィルタされている可能性があるため、[迷惑メール (Junk E-mail)] フォルダを確認します。迷惑メール フィルタを更新し、特定の送信者のアドレスやドメイン名をセーフ フィルタ リストに追加できます。[迷惑メール (Junk E-mail)] フォルダを設定して、メッセージのクラスを除外するには、Microsoft のマニュアルを参照してください。
- 組織のメール スпам対策フィルタの設定で、ボイス メッセージが Outlook の受信トレイ以外の場所にルーティングされていないか、.wav 添付ファイルが削除されていないか、またはそれ以外のポリシー設定により、Outlook へのボイス メッセージまたは確認メッセージ配信が妨害されていないかどうかを確認してください。
- Connection でメールボックス クォータが設定されており、送信/受信クォータを超えている場合は、Connection により、ユーザの Connection メールボックスでメッセージを受信できなくなり、ViewMail for Outlook では、送信/受信のしきい値に到達したために、発信者がそのユーザ宛てにボイス メッセージを残せないことをユーザには通知しません。ユーザは、このことを Connection のボイス メッセージを確認することによってのみ把握できます。ただし、送信クォータを超過した後にユーザがメッセージを送信した場合は、ViewMail for Outlook はユーザにそれを通知します。送信クォータの方が低いしきい値が設定されているため、送信/受信クォータに到達するのは、それより前に発生した警告を無視した場合のみです。

シングル インボックス Outlook クライアントから送信されたメッセージを Cisco Unity Connection で受信できない

シングル インボックス ユーザが Outlook クライアントから Cisco Unity Connection サーバを通じてメッセージを送信できない場合 (Non-Delivery Receipts (NDR; 配信不能メッセージ) を受信した場合など)、次の可能性を考慮してください。

- メッセージの送信者の電子メール アドレスは、Connection で設定されたプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスと完全に一致している必要があります。
- メッセージ受信者の電子メール アドレスは、Connection ユーザ用に設定されているプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスか、VPIM 連絡先用に設定されている SMTP プロキシ アドレスと一致している必要があります。一致するものが見つからない場合、Connection はメッセージを SMTP スマート ホストにリレーするか、NDR を送信者に送信します。これは、Connection の [システム設定 (System Settings)] > [全般的な設定 (General Configuration)] ページにある [受信者が見つからない場合 (When a recipient can not be found)] 設定で選択されたオプションに応じて決定されます。デフォルトでは、Connection は NDR を送信します。

Cisco Unity Connection のシングル インボックス アカウント以外の電子メール アカウントでメッセージが受信される

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

- メッセージ受信者の電子メール アドレスは、Connection ユーザ用に設定されているプライマリ SMTP アドレスまたはプロキシ SMTP アドレスか、VPIM 連絡先用に設定されている SMTP プロキシ アドレスと一致している必要があります。こうした一致するものが見つからず、Connection がメッセージを SMTP スマート ホストにリレーするように設定されている場合、メッセージは該当する電子メール アドレスにリレーされます。メッセージの受信者が、該当する電子メール アドレス用のプロキシ SMTP アドレスを設定していることを確認します。詳細については、『User

*Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[SMTP Proxy Addresses in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.htmlから入手可能です。

- 受信者のメッセージアクションが、特定のタイプのメッセージ（ボイス、電子メール、ファクス、または送信確認）を社内の電子メールアドレスでユーザにリレーするように設定されている場合、一見するとエラーと思われがちなメッセージのルーティングは予想どおりの動作です。メッセージアクションは、受信者のユニファイドメッセージングアカウントで指定されたユニファイドメッセージングサービスでも設定され、ユーザレベルの設定とユニファイドメッセージングサービスの設定間の相互作用により、予期しない結果が生まれる可能性があります。特定のユーザに対し、メッセージアクションがメッセージをどのようにリレーしているかについては、**Connection** の管理で、そのユーザの [メッセージアクション (Message Actions)] ページを参照してください。

Cisco Unity Connection に対し、Outlook でメッセージを再生できない

Outlook からセキュアメッセージを再生するには、Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook バージョンをインストールする必要があります。Outlook でセキュアメッセージを表示すると、メッセージ内のテキストに、セキュアメッセージに関する短い説明が表示されますが、.wav 添付ファイルは含まれません。.wav ファイルの唯一のコピーは、Connection サーバに残されます。



注意

Outlook からセキュアメッセージを削除すると、Connection はメッセージを Connection の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダに移動します。メッセージエンコーディングが設定されている場合は、最終的にはメッセージは削除されます。

Outlook で .PST フォルダに移動したメッセージを Cisco Unity Connection で再生できなくなった

Connection は、ユーザの次の Outlook フォルダと Connection の受信トレイ フォルダの音声メッセージを同期させます。したがって、Connection 受信トレイ フォルダのメッセージは表示されたままになります。

- Outlook の [受信トレイ (Inbox)] フォルダ内のサブフォルダ
- Outlook の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダ内のサブフォルダ
- Outlook の [迷惑メール (Junk Email)] フォルダ

Cisco Unity Connection 9.0 以降からは、Connection は Outlook の [送信済みアイテム (Sent Items)] フォルダ内のボイスメッセージと、Connection の [送信済みアイテム (Sent Items)] フォルダを同期し、メッセージが Connection の [送信済みアイテム (Sent Items)] フォルダに表示されるようにします。

Connection がセキュアボイスメッセージを Exchange に複製すると、複製されたメッセージにはセキュアメッセージに関する短い説明文のみが含まれます。.wav ファイルの唯一のコピーは、Connection サーバ上に残されます。ユーザが ViewMail for Outlook を使用してセキュアメッセージを再生すると、ViewMail は Connection サーバからメッセージを取得し、メッセージを Exchange またはユーザのコンピュータ上に保存せずに再生します。

ユーザが、Connection 受信トレイフォルダと同期されていない Outlook フォルダにセキュア メッセージを移動した場合は、メッセージのコピーだけが Connection の削除済みアイテム フォルダに移動し、Outlook でのメッセージの再生は行えなくなります。ユーザが、Outlook の [受信トレイ (Inbox)] フォルダまたは Connection の受信トレイフォルダと同期されている Outlook フォルダにメッセージを戻した場合で、さらに次の項目に該当する場合：

- メッセージが Connection の削除済みアイテム フォルダに入ったままである場合は、メッセージがそのユーザの Connection 受信トレイに再度同期され、メッセージが Outlook で再び再生可能になります。
- メッセージが Connection の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダにすでに入っていない場合、メッセージは Connection には再同期されず、Outlook または Connection でのメッセージの再生は行えなくなります。

詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「How Synchronization Works With Outlook Folders」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。

メッセージを再生しても、Cisco Unity Connection のメッセージ受信インジケータがオフにならない

Cisco Unity からアップグレードした場合、メッセージを移行した場合、または Cisco Unity サーバがユニファイドメッセージングとして設定されている場合は、次の点に注意してください。

- 移行されたメッセージが 2 個ずつ各ユーザの Exchange メールボックスに表示される：単一受信トレイが設定されている場合の、Exchange のメールボックスで同期する元のメッセージと移行されたメッセージです。
- Exchange の元のメッセージの再生に Outlook を使用する場合（メッセージが受信された際に、Cisco Unity が Exchange に送信したメッセージ）、そのメッセージは Connection では未読のままになり、メッセージ受信インジケータはオンのままになります。移行されたメッセージ（単一受信トレイ機能により Exchange のメールボックスと同期されたメッセージ）を再生したり、移行後に受信したメッセージを再生すると、必要に応じてメッセージ受信インジケータがオフにされます。

Cisco Unity Connection でメッセージが再生される前に、メッセージ受信インジケータがオフになる

Outlook のオプション [次の時間閲覧ウィンドウで表示するとアイテムを開封済みにする (Mark Items as Read When Viewed in the Reading Pane)] を有効にすると、メッセージを Outlook の受信トレイで選択すると同時に既読としてマークされます。これが、未再生の唯一の Connection ボイス メッセージである場合は、Connection はメッセージ受信インジケータをオフにします。

Outlook でメッセージを削除しても、Cisco Unity Connection 内の対応するメッセージが削除されない

Cisco Unity からアップグレードした場合、メッセージを移行した場合、または Cisco Unity サーバがユニファイドメッセージングとして設定されている場合は、次の点に注意してください。

- 移行されたメッセージが 2 個ずつ各ユーザの Exchange メールボックスに表示される：単一受信トレイが設定されている場合の、Exchange のメールボックスで同期する元のメッセージと移行されたメッセージです。

- ユーザが Outlook を使用して Exchange の元のメッセージを削除する場合（メッセージが受信された際に、Cisco Unity が Exchange に置いたメッセージ）、そのメッセージは Connection ではユーザの受信トレイに残されます。そのメッセージを Outlook で削除すると（シングルインボックス機能によって Exchange メールボックスに同期されたコピー）、メッセージは Connection の受信トレイから Connection の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダに移動します。

Outlook の .PST フォルダに移動したメッセージが Cisco Unity Connection で削除される

Connection は、ユーザの次の Outlook フォルダと Connection の受信トレイ フォルダの音声メッセージを同期させます。したがって、Connection 受信トレイ フォルダのメッセージは表示されたままになります。

- Outlook の [受信トレイ (Inbox)] フォルダ内のサブフォルダ
- Outlook の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダ内のサブフォルダ
- Outlook の [迷惑メール (Junk Email)] フォルダ

ユーザが音声メッセージを [受信トレイ (Inbox)] フォルダ以外にある Outlook フォルダに移動した場合、そのメッセージは Connection の削除済みアイテム フォルダに移動します。

詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章の「How Synchronization Works With Outlook Folders」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。

Connection における無効なパスワードの問題のトラブルシューティング

ユーザが、Messaging Assistant の Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワードを変更する場合は、ViewMail で設定されたパスワードを更新し、その後もクライアントが Connection にアクセスしてボイスメッセージを取得できるようにする必要があります。同様に、LDAP 認証が設定され、PCA パスワードが LDAP で変更された場合、ViewMail オプションで設定されたパスワードも更新する必要があります。PCA パスワードが変更されたが、ViewMail が更新されていない場合は、ViewMail 機能を使用しようとする、アカウントに対して無効なクレデンシャルが入力されたことを示すメッセージが表示されます。

ユーザの Outlook クライアントでパスワードを変更するには、次の手順を実行します。

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook パスワードを変更する方法

-
- ステップ 1** Outlook 2010 を使用している場合は、次の操作を行います。
- ユーザ ワークステーションの Outlook 2010 で [ViewMail] タブをクリックします。
 - [設定 (Settings)] を選択します。
- Outlook 2007 または Outlook 2003 を使用している場合は、次の操作を行います。
- ユーザ ワークステーションの [Outlook ツール (Outlook Tools)] メニューで、[オプション (Options)] を選択します。
 - [ViewMail] タブをクリックします。
- ステップ 2** [関連付けられた電子メール アカウント (Associated Email Account)] リストで、ユーザの Microsoft Exchange/ シングルインボックス アカウントを選択し、[編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ 3** [ViewMail アカウント設定 (ViewMail Account Settings)] ウィンドウで、ユーザのパスワードを変更します。

- ステップ 4** [設定のテスト (Test Settings)] を選択します。
- ステップ 5** テストが正常に実行された場合は、[OK] を選択します。テストが失敗した場合は、パスワードを再入力して繰り返します。
- ステップ 6** [OK] を選択してウィンドウを閉じ、もう一度 [OK] を選択して [オプション (Options)] ダイアログを閉じます。
-

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

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

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

- ステップ 1** Outlook 2010 を使用している場合は、次の操作を行います。
- ユーザ ワークステーションの Outlook 2010 で [ViewMail] タブをクリックします。
 - [設定 (Settings)] を選択します。
- Outlook 2007 または Outlook 2003 を使用している場合は、次の操作を行います。
- ユーザ ワークステーションの [Outlook ツール (Outlook Tools)] メニューで、[オプション (Options)] を選択します。
 - [ViewMail] タブをクリックします。
- ステップ 2** [診断トレースを有効にする (Turn on Diagnostic Traces)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [OK] を選択します。
- ステップ 4** 問題を再現します。
- ステップ 5** Outlook 2010 を使用している場合は、次の操作を行います。
- ユーザ ワークステーションの Outlook 2010 で [ViewMail] タブをクリックします。
 - [ログ ファイルのメール送信 (Email Log Files)] を選択し、生成されるメッセージを、ログと共に添付して電子メールアドレスに送信します。
- Outlook 2007 または Outlook 2003 を使用している場合は、次の操作を行います。
- [ヘルプ (Help)] メニューで [Cisco ViewMail for Outlook] > [ログ ファイルのメール送信 (Email Log Files)] を選択します。
 - 生成されるメッセージを、ログと共に添付して電子メールアドレスに送信します。
-

シングル インボックスと ViewMail for Outlook の問題に対処するために Cisco Unity Connection サーバの診断を収集する

Cisco Unity Connection VMO マクロ トレースを有効にし、サーバ側からクライアントの問題をトラブルシューティングできます。

診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない

Connection サーバ上のいずれかのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない場合（たとえば、Connection ボイス メッセージが Office 365 に同期されないため、ViewMail for Outlook から送信されたメッセージが配信されないなど）、次のタスクを実行します。

1. プライマリ サーバの Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を選択し、次のサービスのステータスが「開始済み (Started)」であることを確認します。
 - Connection メールボックスの同期 ([重要なサービス (Critical Services)] セクション)
2. Connection と Exchange サーバ間、または Connection と Active Directory ドメイン コントローラ間でファイアウォールが設定されている場合は、必要なポートが開いていることを確認します。詳細については、『*Security Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[IP Communications Required by Cisco Unity Connection 9.x](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html から入手可能です。

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

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

- 「ユニファイド メッセージング アカウントを使用してカレンダー統合する方法」 (P.7-62)
- 「カレンダー統合のテスト」 (P.7-63)
- 「ユニファイド メッセージング アカウントのステータスを取得する」 (P.7-64)
- 「最後のチェックでテストが失敗する (Exchange 2003 のみ)」 (P.7-64)
- 「テストは成功するが、カレンダー統合が機能しない (Exchange 2003 のみ)」 (P.7-65)
- 「非公開会議が、会議一覧に表示されない (Cisco Unified MeetingPlace のみ)」 (P.7-66)
- 「会議が会議リストに表示されない」 (P.7-67)
- 「ユニファイド メッセージング アカウントで [Exchange の予定表および連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts)] オプションを使用できない」 (P.7-67)
- 「トレースを使用したカレンダー統合のトラブルシューティング」 (P.7-68)

ユニファイド メッセージング アカウントを使用してカレンダー統合する方法

カレンダー統合に使用するユニファイド メッセージング アカウントには、次の設定の原則が適用されます。

- [ユニファイド メッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] ページで [Exchange の予定表および連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts)] チェックボックスをオンにできるユニファイド メッセージング アカウントは 1 つだけです。

- [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページの [MeetingPlace スケジュール設定および参加設定 (MeetingPlace Scheduling and Joining)] チェックボックスは、複数のユニファイド メッセージング アカウントでオンにできます。
- [MeetingPlace スケジュール設定および参加設定 (MeetingPlace Scheduling and Joining)] チェックボックスがオンになったユニファイド メッセージング アカウントが 1 つ以上ある場合、[プライマリ会議サービス (Primary Meeting Service)] チェックボックス ([ユーザ (Users)] > [ユニファイド メッセージング アカウントの編集 (Edit Unified Messaging Account)] ページ) はそのいずれかに対してのみ有効にできます。

各ユーザが予定表情報にアクセスできるユニファイド メッセージング アカウントは 1 つだけです。予定表に対応したユニファイド メッセージング アカウントで Exchange サーバに接続した場合、アクセスできるのは Exchange の予定表のイベントだけです。同様に、予定表に対応したユニファイド メッセージング アカウントが Cisco Unified MeetingPlace サーバに接続する場合、ユーザは Cisco Unified MeetingPlace 予定表からのみイベントにアクセスできます。

[MeetingPlace スケジュール設定および参加設定 (MeetingPlace Scheduling and Joining)] チェックボックスがオンになったユニファイド メッセージング アカウントが複数ある場合は、[プライマリ会議サービス (Primary Meeting Service)] チェックボックスがオンになっているユニファイド メッセージング アカウントにより、予約なし会議のスケジュールを設定する Cisco Unified MeetingPlace サーバが決定します。

Cisco Unity Connection と Exchange 間のカレンダー統合の設定に関する詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Configuring Cisco Unity Connection and Microsoft Exchange for Unified Messaging](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/unified_messaging/guide/9xcucumgx.html から入手可能です。

カレンダー統合のテスト

カレンダー統合をテストするには、次の手順に従ってください。

カレンダー統合をテストする方法

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

ユニファイド メッセージング アカウントのステータスを取得する

Cisco Unity Connection の管理 で [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング アカウント ステータス (Unified Messaging Accounts Status)] ページを開きます。ページのステータス アイコンは、Cisco Unity Connection の設定の状態を示します。

各ユーザの [ユニファイド メッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] ページには、Connection の設定ステータスも示されます。

最後のチェックでテストが失敗する (Exchange 2003 のみ)

[ユニファイド メッセージング アカウントの編集 (Edit Unified Messaging Account)] ページの [テスト (Test)] を選択してカレンダー統合をトラブルシューティングしたときに、最後のチェック以外のすべてのチェックが成功する場合は (最後のチェックは「一般的な予定表の操作に失敗しました (The system failed to perform a typical calendar operation)」というメッセージで失敗)、次のタスク リストを使用して問題の原因を確認し、解決してください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

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

1. Exchange サーバに、SP2 以降がインストールされていることを確認します。
2. Exchange サーバで、そのユーザに対して Outlook Web Access (OWA) が有効になっていることを確認します。
3. Cisco Unity Connection の管理 で、そのユーザの [ユーザ (Users)] > [ユニファイド メッセージング アカウントの編集 (Edit Unified Messaging Accounts)] ページで、[電子メール アドレス (Email Address)] フィールドのエントリがユーザのプライマリ SMTP アドレスと一致していることを確認します。
4. Exchange サーバで、Microsoft Exchange Outlook Web Access サービスが使用可能であることを確認します。

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

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

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

次の点に注意してください。

- [Exchange の予定表および連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts)] チェックボックスがオンになったユニファイド メッセージング アカウントが、[Web ベース プロトコル (Web-Based Protocol)] リストの値が [HTTPS] のユニファイド メッセージング サービスに関連付けられている場合は、その URL の先頭を「https」にする必要があります。
- [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページで Exchange サーバを指定する場合は、<servername> には Exchange サーバの値を入力します。ユーザのユニファイド メッセージング アカウントが参照するユニファイド メッセージング サービスを使用します。Exchange サーバを検索する場合は、ドメインに ping を送信できることと、プロトコル (LDAP または LDAPS) が正しいことを確認します。
- <emailaddress> には、ユーザのユニファイド メッセージング アカウントが使用している電子メール アドレスを入力します。ユーザの [ユーザ (Users)] > [ユニファイド メッセージング アカウントの編集 (Edit Unified Messaging Account)] ページの [アカウント情報 (Account Information)] セクションを確認してください。認証するよう指示されたら、ユーザの Active Directory エイリアスとパスワードを入力します。

5. Cisco Unified Operating System Administration の [サービス (Services)] > [Ping の設定 (Ping Configuration)] ページで、Connection が Exchange サーバの IP アドレスまたはホスト名に ping を送信できることを確認します。
6. ユニファイド メッセージング サービスが、Web ベース プロトコルとして HTTPS を使用するよう設定されており、[Exchange サーバの証明書を確認する (Validate Certificates for Exchange Servers)] チェックボックスがオンになっている場合は、次のサブタスクを実行して、問題の原因が証明書の確認でないことを確認します。
 - a. Connection の管理 で [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページに移動し、テスト対象のユニファイド メッセージング アカウントに関連付けられたユニファイド メッセージング サービスを選択します。
 - b. [ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページで [サーバ証明書を確認する (Validate Server Certificate)] チェックボックスを解除し、[保存 (Save)] を選択します。
 - c. 電話機で、問題が発生したユーザとしてサインインし、予定表情報にアクセスします。
 - d. ユーザが予定表情報にアクセスできる場合は、Exchange サーバ証明書を発行した認証局 (CA) のパブリック ルート証明書が、自己署名された信頼済み証明書として Connection にインストールされ、期限切れになっていないことを確認します。
 - e. Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Services)] ページで、[サーバ証明書を確認する (Validate Server Certificate)] チェックボックスをオンにして、[保存 (Save)] を選択します。
7. ユニファイド メッセージング サービスが使用する Exchange のサービス アカウントに、Administer Information Store、Receive As、Send As の各権限が許可されていることを確認します。
8. Exchange サーバの速度が遅く、Connection がタイムアウトする予定表情報要求に回答できる場合は、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページで [TTS と予定表: 応答を待機する時間 (秒) (TTS and Calendars: Time to Wait for a Response (In Seconds))] フィールドで 4 よりも大きい値を設定します。



(注) [TTS と予定表: 応答を待機する時間 (秒) (TTS and Calendars: Time to Wait for a Response (In Seconds))] の値を大きくすると、予定表情報にアクセスするときに遅延が発生する可能性があります。

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

[ユニファイド メッセージング アカウントの編集 (Edit Unified Messaging Account)] ページの [テスト (Test)] を選択してカレンダー統合をトラブルシューティングしたときに、すべてのチェックが成功しても、カレンダー統合が機能しない場合は、次のタスク リストを使用して問題の原因を確認し、解決してください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

テストが成功した場合にカレンダー統合をトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. Cisco Unity Connection の管理で [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページに移動し、テスト対象のユニファイド メッセージング アカウントに関連付けられたユニファイド メッセージング サービスを選択します。[ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページで Exchange サーバの完全修飾 DNS 名 (FQDN) が DNS で解決できることを確認します。
2. ユニファイド メッセージング サービスが Exchange サーバの IP アドレスで設定されていても、Exchange サーバの予定表情報には、サーバの FQDN を含む URL が提供されます。Connection は、この URL を使用してユーザが予定表情報にアクセスできるようにするため、URL が DNS サーバで解決される必要があります。Exchange サーバの速度が遅く、Connection がタイムアウトする予定表情報要求に回答できる場合は、Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページで [TTS と予定表: 応答を待機する時間 (秒) (TTS and Calendars: Time to Wait for a Response (In Seconds))] フィールドで 4 よりも大きい値を設定します。



(注) [TTS と予定表: 応答を待機する時間 (秒) (TTS and Calendars: Time to Wait for a Response (In Seconds))] の値を大きくすると、予定表情報にアクセスするときに遅延が発生する可能性があります。

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

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

非公開会議が、会議一覧に表示されない (Cisco Unified MeetingPlace のみ)

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

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

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

- ステップ 1 Cisco Unified MeetingPlace 管理サーバに、管理者としてサインインします。
- ステップ 2 [ユーザの設定 (User Configuration)] > [ユーザ プロファイル (User Profiles)] を選択します。
- ステップ 3 Connection のサービス アカウントを選択します。
- ステップ 4 [ユーザの種類 (Type of User)] フィールドで、[システム管理者 (System Administrator)] を選択します。
- ステップ 5 [保存 (Save)] を選択します。

ステップ 6 Cisco Unified MeetingPlace からログオフします。

会議が会議リストに表示されない

会議が会議リストに表示されない場合は、Cisco Unity Connection が予定表情報の更新を待つ時間が原因の可能性があります。次の手順を実行します。

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

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] を選択します。
- ステップ 2** [ユニファイド メッセージング サービスの設定 (Unified Messaging Services Configuration)] ページの [予定表: 通常の予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Calendars: Normal Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、カレンダー統合が設定されているユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- 大きな値に設定すると、Connection サーバへの影響が小さくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できなくなります。小さな値に設定すると、Connection サーバへの影響が大きくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できます。
- ステップ 3** [予定表: 短い予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Calendars: Short Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、より頻繁に予定表のキャッシュを更新する必要がある予定表ユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- この設定は、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [短い予定表キャッシング ポール間隔を使用する (Use Short Calendar Caching Poll Interval)] チェックボックスがオンになっているユーザに適用されます。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。

ユニファイド メッセージング アカウントで [Exchange の予定表および連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts)] オプションを使用できない

[ユニファイド メッセージング アカウント (Unified Messaging Account)] ページに [Exchange の予定表および連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts)] チェックボックスが表示されない場合は、次のタスク リストを実行し、問題の原因を突き止め、解決してください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

保存できないユニファイド メッセージング サービスのトラブルシューティングのタスク リスト

1. Cisco Unity Connection の管理 で [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] ページに移動し、テスト対象のユニファイド メッセージング アカウントに関連付けられたユニファイド メッセージング サービスを選択します。

2. [ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] で [Exchange の予定表および連絡先にアクセス (Access Exchange Calendar and Contacts)] を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。

トレースを使用したカレンダー統合のトラブルシューティング

トレースを使用すると、カレンダー統合をトラブルシューティングできます。詳細な手順については、「[Cisco Unity Connection Serviceability](#) トレースを使用した問題のトラブルシューティング」(P.2-11)を参照してください。

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

Personal Call Transfer Rules の使用中に、予定表情報へのアクセスに問題が発生した場合は、Cisco Unity Connection が予定表情報を更新する間隔が原因である可能性があります。次の手順を実行します。

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

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

大きな値に設定すると、Connection サーバへの影響が小さくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できなくなります。小さな値に設定すると、Connection サーバへの影響が大きくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できます。
- ステップ 3** [予定表: 短い前定表キャッシング ポール間隔 (分) (Calendars: Short Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、より頻繁に予定表のキャッシュを更新する必要がある予定表ユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。

この設定は、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [短い前定表キャッシング ポール間隔を使用する (Use Short Calendar Caching Poll Interval)] チェックボックスがオンになっているユーザに適用されます。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。

トレースを使用すると、パーソナル着信転送ルールを使用しているときの予定表情報へのアクセスに関連する問題をトラブルシューティングできます。詳細な手順については、「[Cisco Unity Connection Serviceability](#) トレースを使用した問題のトラブルシューティング」(P.2-11)を参照してください。

「[Cisco Unity Connection 9.x における Personal Call Transfer Rules に関するトラブルシューティング](#)」も参照してください。

