



CHAPTER 14

Cisco Unity Connection 9.x におけるユーザアクセスと管理者アクセスのトラブルシューティング

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

- 「Cisco Unity Connection 9.x がキーの入力に応答しない」 (P.14-119)
- 「ユーザの Cisco Unity Connection 9.x 通話時にサインインメッセージが聞こえない」 (P.14-120)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスできない」 (P.14-120)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスする際にセキュリティの警告が表示される」 (P.14-121)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Cisco PCA から Connection Web ツールにアクセスできない」 (P.14-122)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Cisco PCA のページに対する変更を保存できない」 (P.14-122)
- 「デフォルトのアプリケーション管理アカウントがロックされているときに、管理アカウントが Cisco Unified Serviceability にサインインできない」 (P.14-123)

Cisco Unity Connection 9.x がキーの入力に応答しない

Cisco Unity Connection が SCCP によって Cisco Unified Communications Manager と連動している場合は、Cisco Unity Connection がキーの入力に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 ゲートウェイを通じて処理される場合、その DTMF デジットが認識されないことがあります。この問題を回避するには、DTMF リレーを有効にするように特定のゲートウェイを設定する必要があります。DTMF リレー機能は、Cisco IOS ソフトウェアバージョン 12.0(5) 以降で使用できます。

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

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

DTMF リレーを有効にする方法

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

dtmf-relay h245-alphanumeric

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

ユーザの Cisco Unity Connection 9.x 通話時にサインインメッセージが聞こえない

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

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

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

この問題を解決するには、Cisco Unity Connection の管理で、直接コール ルーティング規則を調べて、どのルールが通話を処理しているか確認し、ルールによって設定された検索範囲を確認してください。Arbiter マイクロトレース（レベル 14、15、および 16 コールルーティング）、RoutingRules マイクロトレース（レベル 11 ルールの作成 / 削除 / 評価）、および CDE マイクロトレース（レベル 4 サーチスペース）も有効にしてください（トレースの実行とログの収集について詳しくは「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください）。

Cisco Unity Connection 9.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスできない

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

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

- **Cisco PCA の URL では大文字と小文字が区別される**：ユーザは `http://<Cisco Unity Connection server>/ciscopea` で Cisco PCA にアクセスできます。ただし、URL で大文字と小文字が区別されることに注意してください。
- **ブラウザまたはクライアントの設定が正しくない**：ユーザがどの Cisco PCA ページにもアクセスできない場合は、ユーザのブラウザまたはクライアントワークステーションが正しく設定されていない可能性があります。ブラウザとクライアントワークステーションが、『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の記述どおりに設定されていることを確認し

てください。このガイドは、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_setup/guide/9xcucuwsx.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。『*Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection and the Software on User Workstations*』を参照してください。このドキュメントは http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/compatibility/matrix/cucclientmtx.html から入手可能です。

Cisco PCA に関する追加のトラブルシューティングおよび手順は、「Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Personal Communications Assistant (PCA) に関するトラブルシューティング」の章にあります。

また、そこから Web Inbox URL、および Messaging Assistant へのリンクと Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules ページにもアクセスできます。Web Inbox の URL は、<http://<Connection server>/inbox> です。

Cisco Unity Connection 9.x でユーザが Cisco Personal Communications Assistant ページにアクセスする際にセキュリティの警告が表示される

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

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

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

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

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

- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバ上の OS 管理アプリケーションから、証明書をダウンロードするリンクをクリックして、証明書をファイルとして保存します。

- ステップ 2** 証明書を各ユーザワークステーションにコピーして、次にブラウザまたは IMAP クライアントでツールを使用してこれを必要に応じてインポートします。

Cisco Unity Connection 9.x の Cisco PCA から Connection Web ツールにアクセスできない

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

- ユーザが Messaging Assistant にアクセスするには、Cisco Unity Connection の管理の [サービスクラス (Class of Service)] > [サービスクラスの編集 (Edit Class of Service)] ページ、または [サービスクラス (Class of Service)] > [サービスクラスの新規作成 (New Class of Service)] ページで、ユーザに適切なサービスクラス権限が付与されている必要がある。そのユーザが割り当てられたサービスクラスで、[Messaging Assistant の使用をユーザに許可する (Allow Users to Use the Messaging Assistant)] 設定が有効になっている必要があります。



(注) Messaging Inbox は Web Inbox に置換されました。Web Inbox のトラブルシューティングについては、「[Cisco Unity Connection における Web Inbox のトラブルシューティング](#)」の章を参照してください。

- ユーザが Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules にアクセスするには、Cisco Unity Connection の管理の [サービスクラス (Class of Service)] > [サービスクラスの編集 (Edit Class of Service)] ページ、または [サービスクラス (Class of Service)] > [サービスクラスの新規作成 (New Class of Service)] ページで、ユーザに適切なサービスクラス権限が付与されている必要がある。そのユーザが割り当てられたサービスクラスで、[Personal Call Transfer Rules の使用をユーザに許可する (Allow Users to Use Personal Call Transfer Rules)] 設定が有効になっている必要があります。

Cisco Unity Connection 9.x の Cisco PCA のページに対する変更を保存できない

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

デフォルトのアプリケーション管理アカウントがロックされているときに、管理アカウントが Cisco Unified Serviceability にサインインできない

パスワードが期限切れになったり、サインイン試行の失敗回数が多すぎたりしたため、デフォルトのアプリケーション管理アカウントがロックされた場合、アプリケーション管理アカウントはどれも Cisco Unified Serviceability にサインインできなくなります（デフォルトのアプリケーション管理アカウントのアカウント名とパスワードは、インストール時に指定し、追加のアプリケーション管理アカウントの作成と管理は Cisco Unity Connection の管理で行います）。

アカウントのロックを解除するには、CLI コマンド「utils cuc reset password」コマンドを実行し、パスワードを変更します。パスワードを変更すると、アカウントもロック解除されます（アカウントがハッキングされた場合は、パスワードを変更せずにロック解除しないでください）。

- デフォルトのアプリケーション管理アカウントがロックされているときに、管理アカウントが Cisco Unified Serviceability にサインインできない