



CHAPTER 7

音声メッセージングの問題

ここでは、次の一般的な音声メッセージングの問題の解決方法について説明します。

- 「音声メッセージングが 30 秒後に停止する」 (P.7-1)
- 「Cisco Unity システムがロールオーバーされない：ビジー トーンが聞こえる」 (P.7-2)
- 「音声メッセージング システムに転送されるコールが Cisco Unity システムへの直接コールとして扱われる」 (P.7-2)
- 「管理者アカウントが Cisco Unity サブスクリバに関連付けられていない」 (P.7-3)

Cisco Unity 音声メッセージングの広範なトラブルシューティング情報については、次の URL の『*Cisco Unity Troubleshooting Guide*』を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_troubleshooting_guides_list.html

Cisco Unity システムに関連するすべてのマニュアルについては、次の URL を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/tsd_products_support_series_home.html

音声メッセージングが 30 秒後に停止する

症状

Cisco Unity システムが Cisco Unified Communications Manager とともに実行されている場合、発信者がボイスメール メッセージを残すことができるのは 30 秒だけです。

考えられる原因

この問題は、発信者が音声メッセージを残しているときに発生し、コールはメッセージの開始から 30 秒で終了します。これは、有効な内線/番号をダイヤルし、30 秒を超える音声メッセージを残そうとすることで簡単に再現されます。

推奨処置

1. この問題を解決するには、メディア ゲートウェイ コントロール プロトコル (MGCP) が音声ゲートウェイで使用されていることを確認します。
2. MGCP が使用されている場合は、**no mgcp timer receive-rtcp** コマンドを追加します。
3. MGCP が音声ゲートウェイにない場合は、Cisco Unity サーバの Skinny トレースおよび Cisco Communications Manager トレースをイネーブルにします。

Cisco Unity 診断トレースの設定については、次の URL で該当する『Cisco Unity Troubleshooting Guide』の「Diagnostic Trace Utilities and Logs」を参照してください。
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_troubleshooting_guides_list.html#3

Cisco Unity システムがロールオーバーされない：ビジー トーンが聞こえる

症状

Cisco Unity システムが最初の回線を通過せず、2 番めのポートにロールオーバーされません。

例

```
Call 5000 from 1001
Get Unity
Place the call on Hold
Press New Call
Dial 5000
Get Busy tone
Press End Call
Press Resume Call
Press End Call
```

考えられる原因

Cisco Messaging Interface (CMI) サービスが Cisco Unity と同じ番号 (5000) で設定されており、代行受信を登録しているため、コールは CMI に到達しています。

推奨処置

CMI サービス パラメータを確認し、voicemaildn パラメータが設定されていないことを確認します。

音声メッセージング システムに転送されるコールが Cisco Unity システムへの直接コールとして扱われる

症状

1 つの Cisco Unified IP Phone から別の Cisco Unified IP Phone へのコールが音声メッセージング システムに転送されると、コールを発信する電話機から Cisco Unity システムへの直接コールとして扱われます。ただし、これは番号がダイヤルされた場合にだけ発生し、[リダイヤル (Redial)] ソフトキーが押された場合は正常に機能します (着信側電話機のグリーティングを受信します)。

考えられる原因

TSP のロジックでは、転送されたコールで originalCalledPartyName が「Voicemail」の場合、コールは直接コールとしてマークされます。これは、Cisco Unified Communications Manager を使用しているフェールオーバー Cisco Unity システムのために行われました。

推奨処置

1. Cisco Unified Communications Manager サーバで、Cisco Voice Mail ポートの Display フィールドの名前を「VoiceMail」以外に変更します。

2. Cisco Unity サーバで、HKLM\Software\ActiveVoice\AvSkinny\voiceMail display Name=VoiceMail 以外の名前という新しい Registry 文字列値を追加します。

管理者アカウントが Cisco Unity サブスクリバに関連付けられていない

症状

システム管理者 (SA) ページにアクセスしようとしたときに、管理者アカウントが Cisco Unity サブスクリバに関連付けられていないというメッセージが表示されます。

考えられる原因

ユーザに対してアクセス権が設定されていません。

推奨処置

1. SA ページにアクセスできる適切な権限を取得するには、GrantUnityAccess ユーティリティを実行する必要があります。このツールがある場所は、**C:\commserver\grantunityaccess.exe** です。



(注) GrantUnityAccess ユーティリティの詳細については、次の URL で該当する『Cisco Unity System Administration Guide』の「Accessing the Cisco Unity Administrator」の章の「Granting Administrative Rights to Other Cisco Unity」を参照してください。
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_troubleshooting_guides_list.html



(注) GrantUnityAccess ユーティリティの詳細については次の URL で『Granting Administrative Rights to Other Cisco Unity Servers』を参照してください。
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/unity/3x/administration/guide/312/SAG_0255.html#wp1060485

2. オプションを指定しないでこのユーティリティを実行した場合、指示が表示されます。このツールの通常の使用では、SA へのアクセス権を付与するアカウントのドメイン/エイリアスを指定し、次にそれらの権限のコピー元アカウントに関する情報を指定します。

たとえば、管理権限を付与するユーザのエイリアスが TempAdministrator であり、自分のドメイン名が MyDOMAIN の場合、DOS プロンプトで次のコマンドを使用します。

GrantUnityAccess -u MyDOMAIN\TempAdministrator -s Installer -f.

インストーラ アカウントは常に管理権限を保持する特別なアカウントですが、ディレクトリ自体には作成されません。SQL データベースだけのローカルなアカウントです。

■ 管理者アカウントが Cisco Unity サブスクリバに関連付けられていない