



CHAPTER 22

Connection 9.1(1) における Cisco Unity Connection SRSV のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection Survivable Remote Site Voicemail は、WAN の障害時にボイス メッセージを受信できるバックアップ ボイスメール システムです。Connection SRSV の問題のトラブルシューティングについては、次の各項を参照してください。

- 「[Connection とブランチの接続をテストするとエラー メッセージが表示される](#)」 (P.22-1)
- 「[中央の Connection サーバに証明書の不一致エラーが表示される](#)」 (P.22-2)
- 「[Cisco Unity Connection SRSV の管理 にログインできない](#)」 (P.22-2)
- 「[ブランチ ユーザがテレフォニー ユーザ インターフェイス \(TUI\) 経由でログインできない](#)」 (P.22-2)
- 「[プロビジョニングのステータスが長時間 \[処理中 \(In Progress\)\] のままである](#)」 (P.22-3)
- 「[中央の Connection サーバからブランチへのプロビジョニングが機能しない](#)」 (P.22-3)
- 「[プロビジョニングのステータスが \[一部成功 \(Partial Success\)\] である](#)」 (P.22-3)
- 「[プロビジョニング/ボイスメールのアップロードが長時間 \[スケジュール済み \(Scheduled\)\] 状態のままである](#)」 (P.22-4)
- 「[テレフォニー ユーザ インターフェイス \(TUI\) 経由でブランチ ユーザに到達できない](#)」 (P.22-4)
- 「[WAN の障害時に、ブランチ ユーザにボイス メッセージを送信できない](#)」 (P.22-4)
- 「[\[ブランチの同期結果 \(Branch Sync Results\)\] ページにエラー メッセージが表示される](#)」 (P.22-4)
- 「[ログがクリアされていない、または SRSV 機能が正しく動作しない](#)」 (P.22-5)
- 「[ブランチのバックアップ/復元操作を実行できない](#)」 (P.22-5)
- 「[中央の Connection サーバが \[違反 \(Violation\)\] 状態に移行する](#)」 (P.22-5)
- 「[中央の Connection サーバでの不達確認 \(NDR\)](#)」 (P.22-5)

Connection とブランチの接続をテストするとエラー メッセージが表示される

Connection とブランチの接続をテストすると、Cisco Unity Connection の管理の [ブランチの編集 (Edit Branch)] ページに次のエラー メッセージが表示されることがあります。

- ・「認証に失敗しました。ユーザ名とパスワードが正しくありません (Authentication failed. Incorrect Username and Password)」: 中央の Connection サーバとブランチの接続をテスト中に、[ブランチの編集 (Edit Branch)] ページに「認証に失敗しました。ユーザ名とパスワードが正しくありません (Authentication failed. Incorrect Username and Password)」エラー メッセージが表示される場合は、[ブランチの編集 (Edit Branch)] ページで入力したブランチのユーザ名とパスワードが正しいことを確認してください。
- ・「ブランチに到達できません (Branch is unreachable)」: 中央の Connection サーバとブランチの接続をテスト中に、[ブランチの編集 (Edit Branch)] ページに「ブランチに到達できません (Branch is unreachable)」エラー メッセージが表示される場合は、[ブランチの編集 (Edit Branch)] ページで指定した PAT ポート番号が正しいことを確認してください。
- ・「サーバアドレスが無効です (Server Address is Invalid)」: [ブランチの編集 (Edit Branch)] ページに「サーバアドレスが無効です (Server Address is Invalid)」エラーが表示される場合は、[ブランチの編集 (Edit Branch)] ページで入力したブランチの FQDN/IP アドレスが正しいことを確認してください。DNS が設定されている場合は、ブランチの IP アドレスが DNS に追加されていることを確認します。

中央の Connection サーバに証明書の不一致エラーが表示される

[Connection 管理 (Connection Administration)] ページの [ブランチの編集 (Edit Branch)] ページに「ブランチのプロビジョニングを開始できません。メッセージ= 証明書の不一致 (Unable to start provisioning of the branch:: Message=Certificate Mismatch)」エラーが表示される場合は、中央の Connection サーバにインストールされている証明書に記載されているブランチのホスト名が正しいことを確認してください。

Cisco Unity Connection SRSV の管理 にログインできない

Connection 管理の [ブランチの編集 (Edit Branch)] ページで、ブランチの正しくない管理者ユーザ名とパスワードを 3 回入力すると、Connection SRSV の管理 はロックされます。Connection SRSV の管理 のインターフェイスのロックを解除するには、`utilsreset_application_ui_administrator_password` CLI コマンドを使用して、ブランチの管理者クレデンシャルをリセットする必要があります。このコマンドの詳細については、『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions, Release 9.0(1)*』の「[Utils commands](#)」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/cucm/cli_ref/9_0_1/CUCM_BK_C3A58B83_00_cm-cli-reference-guide-90_chapter_01001.html から入手可能です。

ブランチ ユーザがテレフォニー ユーザ インターフェイス (TUI) 経由でログインできない

ブランチ ユーザが TUI 経由でログインできない場合は、次の点を確認してください。

- ・ 中央の Connection サーバで入力した PIN がプロビジョニングによってブランチと同期されていることを確認します。

- ブランチ ユーザが TUI 経由で初めてログインしている場合は、ユーザが中央の Connection サーバに PIN を設定していて、プロビジョニングが正常に行われていることを確認します。

プロビジョニングのステータスが長時間 [処理中 (In Progress)] のままである

Cisco Unity Connection の管理のプロビジョニングのステータスが長時間 [処理中 (In Progress)] のままの場合は、次の点を確認してください。

- 中央の Cisco Unity Connection サーバとブランチのネットワーク接続を確認します。
- 中央の Connection サーバの詳細がブランチに正しく入力されているかどうかを確認します。
- **Connection Branch Sync Service** が、中央の Connection サーバとブランチの両方でアクティブであるかどうかを確認します。Connection SRSV に必要なサービスの詳細については、『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』Release 9.x の「[Managing Cisco Unity Connection Services in Version 9.x](#)」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/serv_administration/guide/9xcucservagx.html から入手可能です。
- REST サービスが、中央の Connection サーバとブランチでアクティブであるかどうかを確認します。

中央の Connection サーバからブランチへのプロビジョニングが機能しない

中央の Connection サーバからブランチへのユーザのプロビジョニングが機能しない場合は、中央の Connection サーバのライセンス ステータスが [期限切れ (Expire)] でないことを確認します。中央の Connection サーバのライセンス ステータスが [期限切れ (Expire)] の場合は、中央の Connection サーバに必要なライセンスをインストールして、ライセンス ステータスを [準拠 (Compliance)] にして、プロビジョニングを開始する必要があります。ライセンス要件の詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection*』Release 9.x の「[Managing Licenses in Cisco Unity Connection 9.x](#)」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/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。

プロビジョニングのステータスが [一部成功 (Partial Success)] である

[ブランチの同期結果 (Branch Sync Results)] ページのプロビジョニングのステータスが [一部成功 (Partial Success)] の場合は、次の点を確認します。

- ブランチの管理者の名前がブランチに関連付けられている中央の Connection サーバのユーザの名前と同じでないことを確認します。
- ブランチのコールハンドラの内線が中央の Connection サーバでブランチ ユーザの内線として使用されていないことを確認します。

- 中央の Connection サーバの削除されたユーザがブランチ サーバで使用されていないことを確認します。たとえば、Connection のブランチ ユーザが Connection SRSV のオペレータとして使用されている場合は、ブランチのオペレータを変更してから、中央の Connection サーバでユーザを削除してください。
- 中央の Connection サーバの削除した同報リストがブランチで使用されていないことを確認します。たとえば、同報リストがブランチのコールハンドラで使用されている場合は、コールハンドラの同報リストを変更してから、その同報リストを削除してください。

プロビジョニング/ボイスメールのアップロードが長時間 [スケジュール済み (Scheduled)] 状態のままである

ユーザのプロビジョニングまたはボイスメールのアップロードが長時間 [スケジュール済み (Scheduled)] 状態のままの場合は、**Connection Branch Sync Service** が中央の Connection サーバでアクティブになっていることを確認します。

テレフォニー ユーザ インターフェイス (TUI) 経由でブランチ ユーザに到達できない

TUI 経由でブランチ ユーザに到達できない場合は、関連するパーティションが中央の Connection サーバの [サーチ スペース (Search Space)] に追加されていることを確認します。

WAN の障害時に、ブランチ ユーザにボイス メッセージを送信できない

WAN の障害時に、ブランチ ユーザにボイス メッセージを送信できない場合は、ビジュアル ボイス メール (VVM) が電話機にインストールされていないことを確認します。VVM は Cisco Unified SRST モードではサポートされていません。詳細については、電話サービス プロバイダにお問い合わせください。

[ブランチの同期結果 (Branch Sync Results)] ページにエラー メッセージが表示される

ブランチのユーザ名とパスワードが [ブランチの編集 (Edit Branch)] ページに正しく入力されていない場合、ユーザのプロビジョニングとボイスメールのアップロードは動作せず、Cisco Unity Connection の管理の [ブランチの同期結果 (Branch Sync Results)] ページの [説明 (Description)] フィールドに次のエラー メッセージまたはステータスが表示されます。

- ブランチのプロビジョニングを開始できません。メッセージ = 認証に失敗しました (Unable to start Provisioning of the branch:: Message = Authentication failed)
- ブランチのボイスメールのサマリーをフェッチできません。メッセージ = 認証に失敗しました (Unable to fetch voice mail summary of the branch:: Message = Authentication failed)

ブランチのプロビジョニングを開始したときに、Cisco Unity Connection の管理の [ブランチの同期結果 (Branch Sync Results)] ページに「ブランチのプロビジョニングを開始できません。メッセージ = CUCCE に中央サーバが設定されていません (Unable to start provisioning of the branch:: Message=Central Server is not Configured on CUCCE)」エラー メッセージが表示される場合は、Cisco Unity Connection SRSV の管理 の中央の Connection サーバの正しい FQDN/IP アドレスを入力して、問題を解決します。

ログがクリアされていない、または SRSV 機能が正しく動作しない

ブランチのログが生成されない、または SRSV 機能が正常に動作しない場合、この問題を解決するには、**Connection Branch Sync Service** と REST API をブランチ サイトと Connection サイトの両方で再起動する必要が生じる場合があります。

ブランチのバックアップ/復元操作を実行できない

ブランチのバックアップ/復元操作を実行できない場合は、ブランチでバックアップ サーバが正しく設定されていることを確認します。

中央の Connection サーバが [違反 (Violation)] 状態に移行する

中央の Connection サーバが [違反 (Violation)] 状態に移行する場合は、Connection 機能 (SpeechView や Connection SRSV など) のライセンスの数がその上限を超えていないことを確認します。ライセンスの詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection*』Release 9.x の「[Managing Licenses in Cisco Unity Connection 9.x](#)」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/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。

中央の Connection サーバでの不達確認 (NDR)

中央の Connection サーバで NDR を受信し、同じ電子メールがブランチに配信されている場合は、NDR コードを確認し、必要に応じてアクションを実行します。たとえば、ユーザ A がブランチからユーザ B に電子メールを送信する場合、電子メールはブランチのユーザ B に正常に配信されます。ただし、中央の Connection サーバでは、ユーザ A は、ユーザ B のメールボックス クォータがその上限を超えたことを示す「4.2.2」NDR コードを受信します。この場合、ユーザ B は、以降の電子メールを受信するために、既存の電子メールの削除やメールボックス クォータの拡張など、適切なアクションを実行する必要があります。NDR コードの詳細については、このマニュアルの「[Troubleshooting Non-Delivery Receipts in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。

■ 中央の Connection サーバでの不達確認 (NDR)