



Cisco Unified Communications Manager **トラブルシューティング ガイド**

Troubleshooting Guide for Cisco Unified Communications Manager

Release 8.0(1)

【注意】シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意
(www.cisco.com/jp/go/safety_warning/)をご確認ください。

本書は、米国シスコシステムズ発行ドキュメントの参考和訳です。
リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。
あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。

また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコシステムズおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコシステムズおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコシステムズまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco Explorer, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, the Cisco logo, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco SensorBase, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco TrustSec, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco:Financed (Stylized), Cisco Store, Flip Gift Card, and One Million Acts of Green are service marks; and Access Registrar, Aironet, AllTouch, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Follow Me Browsing, GainMaker, iLX, IOS, iPhone, IronPort, the IronPort logo, Laser Link, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1002R)

Cisco Unified Communications Manager *トラブルシューティングガイド*
Copyright © 2010 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

Copyright © 2010, シスコシステムズ合同会社.
All rights reserved.



CONTENTS

はじめに	xi
目的	xi
対象読者	xi
マニュアルの構成	xii
関連資料	xiii
表記法	xiii
マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート	xiv
シスコ製品のセキュリティ	xiv
<hr/>	
CHAPTER 1	
トラブルシューティングの概要	1-1
Cisco Unified Serviceability	1-1
Cisco Unified Communications Operating System の管理ページ	1-2
一般的な問題解決モデル	1-2
ネットワーク障害への事前準備	1-3
追加情報の参照先	1-3
<hr/>	
CHAPTER 2	
トラブルシューティング ツール	2-1
Cisco Unified Serviceability のトラブルシューティング ツール	2-2
コマンドライン インターフェイス	2-3
netdump ユーティリティ	2-3
netdump サーバの設定	2-4
netdump クライアントの設定	2-4
netdump サーバによって収集されるファイルの処理	2-4
netdump ステータスの監視	2-5
ネットワーク管理	2-5
システム ログ管理	2-5
Cisco Discovery Protocol のサポート	2-6
簡易ネットワーク管理プロトコルのサポート	2-6
スニファ トレース	2-6
デバッグ	2-7
Cisco Secure Telnet	2-7
パケット キャプチャ	2-8
パケット キャプチャの概要	2-8

パケット キャプチャの設定チェックリスト	2-8
Standard Packet Sniffer Users グループへのエンド ユーザの追加	2-9
パケット キャプチャのサービス パラメータの設定	2-10
[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定	2-10
[ゲートウェイの設定 (Gateway Configuration)] ウィンドウおよび [トランクの設定 (Trunk Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定	2-11
パケット キャプチャの設定値	2-13
キャプチャしたパケットの分析	2-14
一般的なトラブルシューティングのタスク、ツール、およびコマンド	2-14
トラブルシューティングのヒント	2-16
システム履歴ログ	2-17
システム履歴ログの概要	2-18
システム履歴ログのフィールド	2-18
システム履歴ログへのアクセス	2-20
監査ログ	2-20
Cisco Unified Communications Manager サービスが動作していることの確認	2-23

CHAPTER 3

Cisco Unified Communications Manager システムの問題	3-1
Cisco Unified Communications Manager システムが応答しない	3-1
Cisco Unified Communications Manager システムが応答を停止した	3-2
Cisco Unified Communications Manager の管理が表示されない	3-3
Cisco Unified Communications Manager の管理へのアクセス時にエラーが発生する	3-3
後続のノードで Cisco Unified Communications Manager の管理へのアクセス時にエラーが発生する	3-3
表示権限がない	3-4
Cisco Unified Communications Manager でのユーザの表示または追加における問題	3-4
名前からアドレスへの解決が失敗する	3-5
ブラウザと Cisco Unified Communications Manager サーバとの間でポート 80 がロックされる	3-5
リモート マシンのネットワーク設定が正しくない	3-6
データベース複製	3-7
パブリッシャ サーバとサブスクリイバ サーバとの間の複製に失敗する	3-7
接続が失われたノードで接続が復元された場合にデータベース複製が行われない	3-10
データベース テーブルが同期されていない場合に警告がトリガーされない	3-11
古い製品リリースに戻す場合のデータベース複製のリセット	3-12
utils dbreplication clusterreset	3-12
utils dbreplication dropadmindb	3-12

LDAP 認証の失敗	3-13
LDAP over SSL の問題	3-13
OpenLDAP で LDAP サーバに接続するための証明書を確認できない サーバの応答が遅い	3-15
JTAPI サブシステム起動の問題	3-16
JTAPI サブシステムが OUT_OF_SERVICE になる	3-16
MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure	3-16
MIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailure	3-19
JTAPI サブシステムが PARTIAL_SERVICE になる	3-19
セキュリティの問題	3-20
セキュリティ アラーム	3-20
セキュリティ パフォーマンス モニタ カウンタ	3-21
セキュリティ ログ ファイルおよびトレース ファイルの確認	3-22
証明書のトラブルシューティング	3-22
CTL セキュリティ トークンのトラブルシューティング	3-22
連続して誤ったセキュリティ トークン パスワードを入力したあとにロックされたセ キュリティ トークンのトラブルシューティング	3-22
1つのセキュリティ トークン (eToken) が失われた場合のトラブルシューティ ング	3-23
CAPF のトラブルシューティング	3-23
電話機の認証文字列のトラブルシューティング	3-23
ローカルで有効な証明書の確認に失敗した場合のトラブルシューティング	3-24
CAPF 証明書がクラスタ内のすべてのサーバにインストールされていることの確 認	3-24
電話機にローカルで有効な証明書が存在することの確認	3-24
電話機に Manufacture-Installed Certificate (MIC; 製造元でインストールされる証 明書) が存在することの確認	3-24
電話機および Cisco IOS MGCP ゲートウェイの暗号化のトラブルシューティ ング	3-24
パケット キャプチャの使用	3-24
CAPF エラー コード	3-25
障害が発生した RAID ディスクの交換の実行	3-26
再起動を 2 回行って、障害が発生した RAID ディスクを交換する	3-28
再起動を 1 回行って、障害が発生した RAID ディスクを交換する	3-29
再起動を行わないで、障害が発生した RAID ディスクを交換する	3-31
CHAPTER 4	
デバイスの問題	4-1
音声品質	4-1
音声の消失または歪み	4-2
Cisco Unified IP Phone の音声問題の修正	4-3

エコー	4-4
片通話または無音声	4-5
コーデックおよびリージョンのミスマッチ	4-9
ロケーションおよび帯域幅	4-10
電話機の問題	4-10
電話機のリセット	4-10
ドロップされたコール	4-11
電話機が登録されない	4-12
ゲートウェイの問題	4-12
ゲートウェイのリオーダー トーン	4-12
ゲートウェイの登録障害	4-13
ゲートキーパーの問題	4-18
アドミッション拒否	4-18
登録拒否	4-18
Restart_Ack に Channel IE が含まれていない場合に B チャネルがロック状態のままになる	4-19
不正なデバイス登録ステータスが表示される	4-20

CHAPTER 5

ダイヤル プランとルーティングの問題	5-1
ルート パーティションとコーリング サーチ スペース	5-1
グループ ピックアップの設定	5-3
ダイヤル プランの問題	5-4
番号のダイヤル時の問題	5-4
安全なダイヤル プラン	5-5
リモート ゲートウェイを使用した自動代替ルーティング (AAR) の制限	5-6

CHAPTER 6

Cisco Unified Communications Manager サービスの問題	6-1
使用可能な会議ブリッジがない	6-1
ハードウェア トランスコーダが予期したとおりに機能しない	6-3
確立されたコールで補足サービスを使用できない	6-4

CHAPTER 7

音声メッセージングの問題	7-1
音声メッセージングが 30 秒後に停止する	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	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	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	7-3

CHAPTER 8

トラブルシューティングの機能とサービス	8-1
割り込みのトラブルシューティング	8-1
コールバックのトラブルシューティング	8-2
コールバック使用時の問題	8-2
電話機が鳴る前にユーザが [折返し (Callback)] ソフトキーを押す。	8-2
[折返し (Callback)] ソフトキーを押したあと、コールバックが発生する前に、ユーザが電話機を取り外すかリセットする。	8-3
発信者が対応可能通知に気付かずに電話機をリセットする。置換 / 保持画面に対応可能通知が発生したことが明示的に示されない。	8-3
コールバックのエラー メッセージ	8-4
コールバック ログ ファイルの場所の特定	8-4
呼制御ディスカバリのトラブルシューティング	8-5
コール パークのトラブルシューティング	8-6
Cisco Extension Mobility のトラブルシューティング	8-7
Cisco Extension Mobility の一般的な問題のトラブルシューティング	8-7
Cisco Extension Mobility エラー メッセージのトラブルシューティング	8-8
Cisco Unified Communications Manager Assistant のトラブルシューティング	8-9
IPMAConsoleInstall.jsp で「HTTP ステータス 503 : アプリケーションは現在使用できません (HTTP Status 503 - This Application is Not Currently Available)」エラーが表示される	8-11
IPMAConsoleInstall.jsp で「ページが見つかりません (No Page Found)」エラーが表示される	8-11
例外 : java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class (Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class)	8-12
MS 仮想マシンの自動インストールのダウンロードは提供されなくなりました (Automatic Installation of MS Virtual Machine Is No Longer Provided for Download)	8-12
ユーザ認証に失敗する	8-13
アシスタント コンソールに「システム エラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください。(System Error - Contact System Administrator)」エラーが表示される	8-13
アシスタント コンソールに「Cisco IP Manager Assistant サービスに到達できません (Cisco IP Manager Assistant Service Unreachable)」エラーが表示される	8-14
フィルタリングをオン / オフにするとコールがルーティングされない	8-15
Cisco IP Manager Assistant サービスが初期化できない	8-16
発信側にリオーダー トーンが聞こえる	8-17
マネージャがログアウトしてもサービスが動作している	8-17
マネージャがアシスタント プロキシ回線で鳴っているコールを代行受信できない	8-18
Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしているときにマネージャ電話機にコールできない	8-18
Cisco Unified Mobility のトラブルシューティング	8-19

Cisco Unified Mobility ユーザが携帯電話を切ったあと、デスクトップ電話機でコールを再開できない	8-19
Cisco Web Dialer のトラブルシューティング	8-20
認証エラー	8-20
サービスが一時的に使用できない	8-20
ディレクトリ サービスがダウンしている	8-21
Cisco CTIManager がダウンしている	8-21
セッションの期限切れ、再ログイン	8-21
修正処置	8-21
ユーザがログインしているデバイスがない	8-22
デバイス / 回線を開くことができない	8-22
転送先に到達できない	8-22
ダイレクト コール パークのトラブルシューティング	8-23
外部呼制御のトラブルシューティング	8-25
ホットラインのトラブルシューティング	8-28
即時転送のトラブルシューティング	8-29
キーがアクティブではありません (Key is not active)	8-29
一時エラー発生 (Temporary Failure)	8-29
取り込み中	8-29
インターコム のトラブルシューティング	8-30
インターコム回線でのダイヤル アウト時にビジー トーンが聞こえる	8-30
スピーカ、ハンドセット、またはヘッドセットを使用してオフフックにしてもインターコム コールが接続状態にならない	8-30
トラブルシューティング : SCCP	8-31
インターコム回線がボタン テンプレートにあるのに電話機に表示されない	8-31
電話機が SRST にフォールバックしてもインターコム回線が表示されない	8-31
トラブルシューティング : SIP	8-32
SIP を実行している電話機のデバッグ	8-32
SIP を実行している電話機の設定	8-32
Cisco Extension Mobility ユーザがログインしているがインターコム回線が表示されない	8-32
追加情報の参照先	8-32
IPv6 のトラブルシューティング	8-33
電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されない	8-33
SIP トランク経由のコールが失敗する	8-33
デバイス間のコールが失敗する	8-34
保留音が電話機で再生されません。	8-34
論理パーティションのトラブルシューティング	8-35
論理パーティションが期待どおりに機能しない	8-35

論理パーティション ポリシーを調整する必要がある 8-36

CHAPTER 9

SNMP のトラブルシューティング	9-1
トラブルシューティングのヒント	9-1
CISCO-CCM-MIB のヒント	9-2
一般的なヒント	9-2
制限事項	9-5
よくあるご質問	9-5
HOST-RESOURCES-MIB のヒント	9-10
収集するログ	9-11
ディスク容量および RTMT	9-11
よくあるご質問	9-11
CISCO-CDP-MIB のヒント	9-13
一般的なヒント	9-14
よくあるご質問	9-14
SYSAPP-MIB のヒント	9-14
ログの収集	9-14
Cisco Unified Communications Manager 8.0 でのサブレットの使用	9-15
SNMP 開発者のヒント	9-16
追加情報の参照先	9-17

APPENDIX 10

TAC とのサービス リクエストのオープン	10-1
必要な情報	10-2
必要な予備的信息	10-2
ネットワーク レイアウト	10-2
問題の説明	10-3
一般情報	10-3
TAC Case Open ツールのオンライン サービス	10-4
Cisco Live!	10-4
リモート アクセス	10-4
Cisco Secure Telnet	10-5
ファイアウォールによる保護	10-5
Cisco Secure Telnet の設計	10-5
Cisco Secure Telnet の構造	10-6

APPENDIX 11

ケース スタディ : Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング	11-1
クラスタ内 Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング	11-1
トポロジの例	11-1

Cisco Unified IP Phone の初期化プロセス	11-2
Cisco Unified Communications Manager の初期化プロセス	11-3
自己起動プロセス	11-4
Cisco Unified Communications Manager の登録プロセス	11-5
Cisco Unified Communications Manager のキープアライブ プロセス	11-5
Cisco Unified Communications Manager のクラスタ内コール フローのトレース	11-6
クラスタ間 Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング	11-9
トポロジの例	11-9
クラスタ間 H.323 通信	11-10
コール フローのトレース	11-10
失敗したコール フロー	11-11

APPENDIX 12

ケース スタディ : Cisco Unified IP Phone と Cisco IOS ゲートウェイ間のコールのトラブルシューティング	12-1
コール フローのトレース	12-1
Cisco IOS ゲートキーパーのデバッグ メッセージと表示コマンド	12-4
Cisco IOS ゲートウェイのデバッグ メッセージと表示コマンド	12-5
T1/PRI インターフェイスを使用する Cisco IOS ゲートウェイ	12-8
T1/CAS インターフェイスを使用する Cisco IOS ゲートウェイ	12-9

INDEX



はじめに

ここでは、このマニュアルの目的、対象読者、構成、および表記法について説明し、関連資料を入手する方法について説明します。

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「目的」 (P.xi)
- 「対象読者」 (P.xi)
- 「マニュアルの構成」 (P.xii)
- 「関連資料」 (P.xiii)
- 「表記法」 (P.xiii)
- 「マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート」 (P.xiv)
- 「シスコ製品のセキュリティ」 (P.xiv)

目的

『Cisco Unified Communications Manager トラブルシューティングガイド』には、このリリースの Cisco Unified Communications Manager のトラブルシューティング手順が記載されています。



(注)

このバージョンの『Cisco Unified Communications Manager トラブルシューティングガイド』に記載されている情報は、以前のリリースの Cisco Unified Communications Manager ソフトウェアには該当しない場合があります。

このマニュアルでは、Cisco Unified Communications Manager システムで発生する可能性があるすべての問題について説明するのではなく、Cisco Technical Assistance Center (TAC) で頻繁に対応している問題やニュースグループからの FAQ を中心に説明します。

対象読者

『Cisco Unified Communications Manager トラブルシューティングガイド』では、Cisco Unified Communications Manager システムの管理を担当するネットワーク管理者、企業管理者、および従業員にガイダンスを提供します。このマニュアルを使用するには、テレフォニーおよび IP ネットワーキングテクノロジーの知識が必要です。

マニュアルの構成

表 1 に、このマニュアルの構成を示します。

表 1 このマニュアルの構成

章およびタイトル	説明
第 1 章「トラブルシューティングの概要」	Cisco Unified Communications Manager のトラブルシューティングに使用できるツールおよびリソースの概要を示します。
第 2 章「トラブルシューティング ツール」	Cisco Unified Communications Manager の設定、監視、およびトラブルシューティングに使用できるツールおよびユーティリティについて説明し、テストの繰り返しや同じデータの再収集を回避するために、情報の収集についての一般的なガイドラインを示します。
第 3 章「Cisco Unified Communications Manager システムの問題」	Cisco Unified Communications Manager システムに関連する一般的な問題の解決方法について説明します。
第 4 章「デバイスの問題」	IP Phone およびゲートウェイに関連する一般的な問題の解決方法について説明します。
第 5 章「ダイヤル プランとルーティングの問題」	ダイヤル プラン、ルートパーティション、およびコーリング サーチ スペースに関連する一般的な問題の解決方法について説明します。
第 6 章「Cisco Unified Communications Manager サービスの問題」	会議ブリッジやメディア ターミネーション ポイントなど、サービスに関連する一般的な問題の解決方法について説明します。
第 7 章「音声メッセージングの問題」	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。
第 8 章「トラブルシューティングの機能とサービス」	Cisco Unified Communications Manager の機能およびサービスに関連する一般的な問題の解決に役立つ情報について説明します。
第 9 章「SNMP のトラブルシューティング」	SNMP のトラブルシューティングを行う方法に関する情報について説明します。
付録 10「TAC とのサービス リクエストのオープン」	TAC Case Open ツールのサービスを利用するために必要な情報について説明します。
付録 11「ケース スタディ : Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング」	クラスタ内の 2 つの Cisco Unified IP Phone 間のコールフローについて詳細に説明します。
付録 12「ケース スタディ : Cisco Unified IP Phone と Cisco IOS ゲートウェイ間のコールのトラブルシューティング」	ローカル PBX または Public Switched Telephone Network (PSTN; 公衆電話交換網) で接続された電話機に Cisco IOS ゲートウェイを介してコールする Cisco Unified IP Phone について説明します。

関連資料

関連する Cisco IP テレフォニー アプリケーションおよび製品の詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Documentation Guide*』を参照してください。次の URL に、マニュアル ガイドへのパスの例が記載されています。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_documentation_roadmaps_list.html

Cisco Unity に関連する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

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	コマンドおよびキーワードは太字で示しています。
イタリック体	ユーザが値を指定する引数は、イタリック体で示しています。
[]	角カッコの中の要素は、省略可能です。
{ x y z }	必ずどれか 1 つを選択しなければならない必須キーワードは、波カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。
[x y z]	どれか 1 つを選択できる省略可能なキーワードは、角カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。
ストリング	引用符を付けない一組の文字。ストリングの前後には引用符を使用しません。引用符を使用すると、その引用符も含めてストリングとみなされます。
screen フォント	システムが表示する端末セッションおよび情報は、screen フォントで示しています。
太字の screen フォント	ユーザが入力しなければならない情報は、太字の screen フォントで示しています。
イタリック体の screen フォント	ユーザが値を指定する引数は、イタリック体の screen フォントで示しています。
< >	パスワードのように出力されない文字は、山カッコ (<>) で囲んで示しています。

(注) は、次のように表しています。



(注)

「注釈」です。役立つ情報や、このマニュアル以外の参照資料などを紹介しています。

ワンポイントアドバイスは、次のように表しています。



ワンポイントアドバイス

時間を節約する方法です。ここに紹介している方法で作業を行うと、時間を短縮できます。

ヒントは、次のように表しています。

**ヒント**

便利なヒントが記述されていることを意味します。

注意は、次のように表しています。

**注意**

「**要注意**」の意味です。機器の損傷またはデータ損失を予防するための注意事項が記述されています。

警告は、次のように表しています。

**警告**

「**危険**」の意味です。人身事故を予防するための注意事項が記述されています。機器の取り扱い作業を行うときは、電気回路の危険性に注意し、一般的な事故防止対策に留意してください。

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧が示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

シスコ製品のセキュリティ

本製品には暗号化機能が備わっており、輸入、輸出、配布および使用に適用される米国および他の国での法律を順守するものとします。シスコの暗号化製品を譲渡された第三者は、その暗号化技術の輸入、輸出、配布、および使用を許可されたわけではありません。輸入業者、輸出業者、販売業者、およびユーザは、米国および他の国での法律を順守する責任があります。本製品を使用するにあたっては、関係法令の順守に同意する必要があります。米国および他の国の法律を順守できない場合は、本製品を至急送り返してください。

米国の輸出規制詳細については、次の URL で参照できます。

http://www.access.gpo.gov/bis/ear/ear_data.html



CHAPTER 1

トラブルシューティングの概要

ここでは、Cisco Unified Communications Manager のトラブルシューティングに必要な背景情報と使用できるリソースについて説明します。

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「Cisco Unified Serviceability」 (P.1-1)
- 「Cisco Unified Communications Operating System の管理ページ」 (P.1-2)
- 「一般的な問題解決モデル」 (P.1-2)
- 「ネットワーク障害への事前準備」 (P.1-3)
- 「追加情報の参照先」 (P.1-3)

Cisco Unified Serviceability

Cisco Unified Serviceability は Cisco Unified Communications Manager 用の Web ベースのトラブルシューティング ツールです。このツールには、管理者がシステム問題をトラブルシューティングできるように次の機能が備えられています。

- トラブルシューティング用に Cisco Unified Communications Manager サービスのアラームとイベントを保存し、アラーム メッセージの定義を提供します。
- トラブルシューティング用に Cisco Unified Communications Manager サービスのトレース情報をさまざまなログ ファイルに保存します。管理者はトレース情報の設定、収集、および表示を行うことができます。
- Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して、Cisco Unified Communications Manager クラスターのコンポーネントの動作をリアルタイムで監視します。
- Cisco Unified Communications Manager CDR Analysis and Reporting (CAR; CDR 分析とレポート) を使用して、Quality of Service、トラフィック、課金情報についてのレポートを生成します。
- [Service Activation] ウィンドウによりアクティブ化、非アクティブ化、および表示を行うことができる機能サービスを提供します。
- 機能サービスやネットワーク サービスを開始および停止するためのインターフェイスを提供します。
- Cisco Unified Serviceability のツールに関連付けられているレポートをアーカイブします。
- Cisco Unified Communications Manager が SNMP リモート管理とトラブルシューティングの管理対象デバイスとして機能できるようにします。
- 1 つのサーバ (またはクラスタ内のすべてのサーバ) のログ パーティションのディスク使用を監視します。

[ナビゲーション (Navigation)] ドロップダウン リスト ボックスから [Cisco Unified Serviceability] を選択して、[Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration)] ウィンドウから Cisco Unified Serviceability にアクセスします。Cisco Unified Communications Manager ソフトウェアをインストールすると Cisco Unified Serviceability が自動的にインストールされ、使用可能になります。

Serviceability ツールの詳細と設定手順については、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』を参照してください。

Cisco Unified Communications Operating System の管理ページ

Cisco Unified Communications Operating System Administration を使用すると、次のタスクを実行して Cisco Unified Communications Operating System を設定および管理できます。

- ソフトウェアおよびハードウェアのステータスの確認
- IP アドレスの確認と更新
- 別のネットワーク デバイスに対する ping の実行
- Network Time Protocol サーバの管理
- システム ソフトウェアとオプションのアップグレード
- システムの再起動

Serviceability ツールの詳細と設定手順については、『Cisco Unified Communications Operating System Administration Guide』を参照してください。

一般的な問題解決モデル

テレフォニーまたは IP ネットワーク環境のトラブルシューティングを行う場合は、症状を定義し、その症状の原因と考えられるすべての問題を特定し、考えられる各問題を、症状がなくなるまで可能性の高い順に体系的に取り除いていきます。

次の手順は、問題解決プロセスで使用するガイドラインを示しています。

-
- ステップ 1** ネットワークの問題を分析し、問題を明確に記述します。症状と考えられる原因を定義します。
 - ステップ 2** 考えられる原因を特定するのに役立つ事実を収集します。
 - ステップ 3** 収集した事実に基づいて考えられる原因を検討します。
 - ステップ 4** それらの原因に基づいて処置プランを作成します。最も可能性の高い問題から始め、単一の変数だけを操作するプランを考案します。
 - ステップ 5** 処置プランを実施し、テストして症状が消えるかどうかを確認しながら、各手順を慎重に実行します。
 - ステップ 6** 結果を分析し、問題が解決したかどうかを確認します。問題が解決している場合は、プロセスは完了です。
 - ステップ 7** 問題が解決していない場合は、リストで次に可能性の高い原因に基づいて処置プランを作成します。[ステップ 4](#)に戻り、問題が解決するまでプロセスを繰り返します。
処置プランの実施中に行った変更は、必ず元に戻してください。変数は一度に 1 つだけ変更します。
-



(注) 一般的な原因と処置（このマニュアルで概要を説明しているもの、または環境に応じて特定したもの）をすべて実施しても問題が解決しない場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。

ネットワーク障害への事前準備

ネットワーク障害からの回復は、事前準備をしておくことで容易に行うことができます。次の質問に答え、ネットワーク障害への事前準備ができているかどうかを確認します。

- ネットワーク上のすべてのデバイスの物理的な場所とそれらの接続方法の概要を示した、相互接続されたネットワークの正確な物理および論理マップがありますか。また、ネットワークアドレス、ネットワーク番号、サブネットワークを記述した論理マップがありますか。
- ネットワークに実装されているすべてのネットワーク プロトコルのリスト、各プロトコルに関連付けられているネットワーク番号、サブネットワーク、ゾーン、およびエリアの正確なリストがありますか。
- どのプロトコルがルーティングされているか、および各プロトコルについての正確かつ最新の設定情報を把握していますか。
- どのプロトコルがブリッジングされているかを把握していますか。それらのブリッジに設定されているフィルタがありますか。また、その設定のコピーはありますか。そのコピーは Cisco Unified Communications Manager に適用できますか。
- インターネットへの接続も含め、外部ネットワークへのすべての接点を知っていますか。各外部ネットワーク接続について、使用されているルーティング プロトコルを知っていますか。
- 現在の問題とベースラインを比較できるように、通常のネットワーク動作とパフォーマンスについて組織で文書化していますか。

これらの質問に「はい」と答えることができれば、障害から迅速に回復できます。

追加情報の参照先

さまざまな IP テレフォニー トピックに関する情報については、次のリンクを使用してください。

- 関連する Cisco IP テレフォニー アプリケーションおよび製品に関する詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Documentation Guide*』を参照してください。次の URL に、マニュアル ガイドへのパスの例が記載されています。
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_documentation_roadmaps_list.html
- Cisco Unity に関連する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
- Cisco Emergency Responder に関連する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/ps842/tsd_products_support_series_home.html
- Cisco Unified IP Phone に関連する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/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html
- IP テレフォニー ネットワークの設計とトラブルシューティングについては、
www.cisco.com/go/srnd にある『Cisco IP Telephony Solution Reference Network Design Guides』を参照してください。



CHAPTER 2

トラブルシューティング ツール

ここでは、Cisco Unified Communications Manager の設定、監視、およびトラブルシューティングを行うために使用するツールやユーティリティについて説明し、テストの繰り返しや同一データの再収集を回避するためのデータ収集に関する一般的なガイドラインを提供します。



(注)

このマニュアルにリストされている URL サイトの一部にアクセスするには、登録ユーザとしてログインする必要があります。

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「[Cisco Unified Serviceability のトラブルシューティング ツール](#)」 (P.2-2)
- 「[コマンドライン インターフェイス](#)」 (P.2-3)
- 「[netdump ユーティリティ](#)」 (P.2-3)
- 「[ネットワーク管理](#)」 (P.2-5)
- 「[スニファトレース](#)」 (P.2-6)
- 「[デバッグ](#)」 (P.2-7)
- 「[Cisco Secure Telnet](#)」 (P.2-7)
- 「[パケットキャプチャ](#)」 (P.2-8)
- 「[一般的なトラブルシューティングのタスク、ツール、およびコマンド](#)」 (P.2-14)
- 「[トラブルシューティングのヒント](#)」 (P.2-16)
- 「[システム履歴ログ](#)」 (P.2-17)
- 「[監査ログ](#)」 (P.2-20)
- 「[Cisco Unified Communications Manager サービスが動作していることの確認](#)」 (P.2-23)

Cisco Unified Serviceability のトラブルシューティング ツール

さまざまな Cisco Unified Communications Manager システムを監視および分析するために Cisco Unified Serviceability によって提供されている、次の各種ツールの詳細については、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』を参照してください。

表 2-1 Serviceability のツール

用語	定義
Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT)	<p>このツールは、Cisco Unified Communications Manager のデバイスとパフォーマンス カウンタに関するリアルタイムな情報を提供するとともに、トレースの収集を可能にします。</p> <p>パフォーマンス カウンタは、システム固有か、または Cisco Unified Communications Manager 固有である場合があります。オブジェクトは、Cisco Unified IP Phone や Cisco Unified Communications Manager などの、特定のデバイスまたは機能に対する同等のカウンタの論理的なグループで構成されています。カウンタによって、システム パフォーマンスのさまざまな側面が測定されます。登録済み電話機の数、試行されたコール数、進行中のコール数などの統計が測定されます。</p>
アラーム	<p>管理者は、アラームを使用して、Cisco Unified Communications Manager システムの実行時のステータスや状態情報を取得します。アラームには、説明や推奨処置など、システムの問題に関する情報が含まれています。</p> <p>管理者は、アラーム定義データベースでアラーム情報を検索します。アラーム定義には、アラームの説明と推奨処置が含まれています。</p>
Trace	<p>管理者とシスコのエンジニアは、トレース ファイルを使用して、Cisco Unified Communications Manager システムの問題に関する特定の情報を取得します。Cisco Unified Serviceability からトレース ログ ファイルに、設定済みトレース情報が送信されます。トレース ログ ファイルには、SDI と SDL の 2 種類があります。</p> <p>各サービスには、デフォルトのトレース ログが含まれています。システムによって、サービスからの System Diagnostic Interface (SDI; システム診断インターフェイス) 情報がトレースされ、実行時のイベントとトレースがログ ファイルに記録されます。</p> <p>SDL トレース ログ ファイルには、Cisco CallManager や Cisco CTIManager などのサービスからのコール処理情報が含まれています。システムによって、コールの Signal Distribution Layer (SDL; 信号配信レイヤ) がトレースされ、状態遷移がログ ファイルに記録されます。</p> <p>(注) 通常は、Cisco Technical Assistance Center (TAC) の指示に従って、SDL トレースだけを収集することになります。</p>
Quality Report Tool	<p>この用語は、Cisco Unified Serviceability の音声品質と一般的な問題をレポートするユーティリティを示しています。</p>

コマンドライン インターフェイス

Command Line Interface (CLI; コマンドライン インターフェイス) を使用すると、Cisco Unified Communications Manager システムにアクセスし、基本的なメンテナンスや障害からの回復を行うことができます。ハードワイヤされた端末 (システム モニタとキーボード) を使用するか、または SSH セッションを実行することによってシステムにアクセスします。

インストール時に、アカウント名とパスワードが作成されます。パスワードはインストール後に変更できますが、アカウント名は変更できません。

コマンドとは、システムに特定の機能を実行させるテキスト命令を表します。コマンドは、単独で使用される場合と、必須または任意の引数を伴う場合があります。

レベルは、コマンドの集合で構成されます。たとえば、**show** はレベルを示し、**show status** はコマンドを示します。また、各レベルとコマンドには、特権レベルが関連付けられています。ユーザは、適切な特権レベルを持っている場合にだけ、コマンドを実行できます。

Cisco Unified Communications Manager の CLI コマンドセットの詳細については、『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』を参照してください。

netdump ユーティリティ

netdump ユーティリティを使用すると、ネットワーク上のサーバから別のサーバにデータやメモリ クラッシュ ダンプ ログを送信できます。netdump クライアントとして設定されているサーバから netdump サーバとして設定されているサーバにクラッシュログが送信されます。ログ ファイルは、netdump サーバのクラッシュ ディレクトリに送信されます。

Cisco Unified Communications Manager クラスタでは、netdump サーバとして少なくとも 2 つのノードを設定し、第 1 ノードと後続ノードの間でクラッシュ ダンプ ログを互いに送信できるようにする必要があります。

たとえば、クラスタに 3 つのサーバ (1 つのプライマリ/第 1 ノードと 2 つの後続ノード) がある場合、第 1 ノードと後続ノード #1 を netdump サーバとして設定できます。次に、第 1 ノードを後続ノード #1 の netdump クライアントとして設定し、すべての後続ノードを第 1 ノードの netdump クライアントとして設定できます。第 1 ノードがクラッシュした場合、netdump が後続ノード #1 に送信されます。後続ノードがクラッシュした場合は、netdump が第 1 ノードに送信されます。

Cisco Unified Communications Manager サーバを netdump サーバとして設定せずに、外部の netdump サーバを使用できます。外部の netdump サーバの設定方法については、TAC にお問い合わせください。



(注)

netdump ユーティリティの設定は、トラブルシューティングのための Cisco Unified Communications Manager をインストールしてから行うことを推奨します。netdump ユーティリティの設定をまだ行っていない場合は、Cisco Unified Communications Manager をサポート対象のアプライアンス リリースからアップグレードする前に行ってください。

netdump のサーバとクライアントを設定するには、次の項で説明されている、Cisco Unified Communications Operating System で利用可能な Command Line Interface (CLI; コマンドライン インターフェイス) を使用します。

- 「netdump サーバの設定」 (P.2-4)
- 「netdump クライアントの設定」 (P.2-4)
- 「netdump サーバによって収集されるファイルの処理」 (P.2-4)
- 「netdump ステータスの監視」 (P.2-5)

netdump サーバの設定

netdump サーバを設定するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 netdump サーバとして設定するノードで、『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』の説明に従って CLI セッションを開始します。
- ステップ 2 **utils netdump server start** コマンドを実行します。
- ステップ 3 netdump サーバのステータスを表示するには、**utils netdump server status** コマンドを実行します。
- ステップ 4 「[netdump クライアントの設定](#)」(P.2-4) の説明に従って netdump クライアントを設定します。

netdump クライアントの設定

netdump クライアントを設定するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 netdump クライアントとして設定するノードで、『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』の説明に従って CLI セッションを開始します。
- ステップ 2 **utils netdump client start ip-address-of-netdump-server** コマンドを実行します。
- ステップ 3 **utils netdump server add-client ip-address-of-netdump-client** を実行します。netdump クライアントとして設定する各ノードで、このコマンドを繰り返します。



(注) 正しい IP アドレスが入力されていることを確認してください。CLI では、IP アドレスの検証は行われません。

- ステップ 4 netdump クライアントのステータスを表示するには、**utils netdump client status** コマンドを実行します。

netdump サーバによって収集されるファイルの処理

netdump サーバから送信されたクラッシュ情報を表示するには、Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool または Command Line Interface (CLI; コマンドライン インターフェイス) を使用します。Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用して netdump ログを収集するには、Trace & Log Central の [Collect Files] オプションを選択します。[Select System Services/Applications] タブで、[Netdump logs] チェックボックスをオンにします。Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用したファイル収集の詳細については、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。

CLI を使用して netdump ログを収集するには、クラッシュ ディレクトリのファイルに対して「file」CLI コマンドを使用します。ログ ファイル名は、netdump クライアントの IP アドレスで始まり、ファイルが作成された日付で終わります。file コマンドの詳細については、『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』を参照してください。

netdump ステータスの監視

Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool で SyslogSearchStringFound アラートを設定すると、netdump ステータスを監視できます。適切なアラートを設定するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool のクイック起動チャンネルで、[Tools] > [Alert Central] を選択します。
 - ステップ 2 SyslogStringMatchFound アラートを右クリックし、[Set Alert/Properties] を選択します。
 - ステップ 3 [Next] を 3 回クリックします。
 - ステップ 4 [SysLog Alert] ウィンドウで、[Add] ボタンをクリックします。[Add Search String] ダイアログボックスが表示されたら、**netdump: failed** と入力し、[Add] をクリックします。次に、[Next] をクリックします。
-  (注) 大文字と小文字、および構文が正確に一致していることを確認してください。
- ステップ 5 [Email Notification] ウィンドウで、適切なトリガー アラート アクションを選択し、ユーザ定義の電子メール テキストを入力して、[Save] をクリックします。

ネットワーク管理

Cisco Unified Communications Manager リモート サービスアビリティのために、次のネットワーク管理ツールを使用します。

- 「システム ログ管理」
- 「Cisco Discovery Protocol のサポート」
- 「簡易ネットワーク管理プロトコルのサポート」

これらのネットワーク管理ツールの詳細については、次の項に記載されている URL のマニュアルを参照してください。

システム ログ管理

Resource Manager Essentials (RME) にパッケージされている Cisco Syslog Analysis は、他のネットワーク管理システムにも適応可能ですが、Cisco デバイスから送信される Syslog メッセージの管理に最適な方法を提供します。

Cisco Syslog Analyzer は、複数アプリケーションのシステム ログの共通ストレージを提供し、その分析を行う Cisco Syslog Analysis のコンポーネントとして機能します。もう 1 つの主要コンポーネントである Syslog Analyzer Collector は、Cisco Unified Communications Manager サーバからログ メッセージを収集します。

これら 2 つの Cisco アプリケーションが連動し、Cisco Unified Communication ソリューションの集中型システム ログ サービスを提供します。

RME 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/cscowork/ps2073/tsd_products_support_series_home.html

Cisco Discovery Protocol のサポート

Cisco Discovery Protocol がサポートされているため、Cisco Unified Communications Manager サーバの検出および管理が可能です。

Cisco Discovery Protocol のサポートは、CiscoWorks Common Services ソフトウェアに組み込まれています。RME 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/cscowork/ps3996/tsd_products_support_series_home.html

簡易ネットワーク管理プロトコルのサポート

Network Management System (NMS; ネットワーク管理システム) では、業界標準インターフェイスである SNMP を使用して、ネットワーク デバイス間で管理情報が交換されます。TCP/IP プロトコルスイートの一部である SNMP を使用すると、管理者はリモートでネットワークのパフォーマンスを管理し、ネットワークの問題を検出および解決し、ネットワークの拡張計画を立てることができます。

SNMP 管理のネットワークは、管理対象デバイス、エージェント、およびネットワーク管理システムという 3 つの主要コンポーネントで構成されています。

- 管理対象デバイスは、SNMP エージェントを含み、管理対象ネットワークに存在するネットワーク ノードを指します。管理対象デバイスには管理情報が収集および格納され、その情報は SNMP を使用することによって利用可能になります。
- エージェントは、ネットワーク管理ソフトウェアとして、管理対象デバイスに存在します。エージェントには、管理情報のローカルな知識が蓄積され、SNMP と互換性のある形式に変換されます。
- ネットワーク管理システムは、SNMP 管理アプリケーションと、そのアプリケーションが実行されるコンピュータで構成されています。NMS では、管理対象デバイスを監視および制御するアプリケーションが実行されます。ネットワーク管理に必要な処理とメモリ リソースの大部分は、NMS によって提供されます。次の NMS は Cisco Unified Communications Manager と互換性を持っています。
 - CiscoWorks Common Services ソフトウェア
(マニュアルの URL : http://www.cisco.com/en/US/products/sw/cscowork/ps3996/tsd_products_support_series_home.html)
 - HP OpenView
 - SNMP および Cisco Unified Communications Manager SNMP インターフェイスをサポートするサードパーティ アプリケーション

スニファトレース

通常、スニファトレースは、VLAN または問題の情報が含まれるポート (CatOS、Cat6K-IOS、XL-IOS) にまたがるように設定された Catalyst ポートに、ラップトップやその他のスニファ搭載デバイスを接続することによって収集します。利用可能なポートが空いていない場合は、スニファ搭載デバイスを、スイッチとデバイスの上に挿入されるハブに接続します。



ヒント

TAC のエンジニアがトレースを読解しやすくするために、TAC で広く使用されている Sniffer Pro ソフトウェアを使用することを推奨します。

IP Phone、ゲートウェイ、Cisco Unified Communications Manager など、関連するすべての装置の IP/MAC アドレスを利用可能にしておいてください。

デバッグ

debug 特権 EXEC コマンドの出力は、プロトコルのステータスおよびネットワーク アクティビティ全般に関する、さまざまなネットワーク間イベントについての診断情報を提供します。

端末エミュレータ ソフトウェア (ハイパーターミナルなど) を設定し、デバッグ出力をファイルに取得できるようにしてください。ハイパーターミナルで、[転送 (Transfer)] をクリックし、[テキストのキャプチャ (Capture Text)] をクリックして、適切なオプションを選択します。

IOS 音声ゲートウェイ デバッグを実行する前に、`service timestamps debug datetime msec` がゲートウェイでグローバルに設定されていることを確認してください。



(注)

営業時間中にライブ環境でデバッグを収集することは避けてください。

営業時間外にデバッグを収集することを推奨します。ライブ環境でデバッグを収集する必要がある場合は、`no logging console` および `logging buffered` を設定します。デバッグを収集するには、`show log` を使用します。

デバッグは長くなることがあるため、コンソール ポート (デフォルト `logging console`) またはバッファ (`logging buffer`) でデバッグを直接収集します。セッションを介してデバッグを収集すると、デバイスのパフォーマンスが低下して、デバッグが不完全となり、デバッグを再収集する必要が生じることがあります。

デバッグを停止するには、`no debug all` コマンドまたは `undebug all` コマンドを使用します。`show debug` コマンドを使用して、デバッグがオフになっていることを確認してください。

Cisco Secure Telnet

Cisco Service Engineer (CSE; シスコ サービス エンジニア) は、Cisco Secure Telnet を使用して、サイト上の Cisco Unified Communications Manager ノードに対して透過的にファイアウォール アクセスを実行できます。Cisco Secure Telnet は、強力な暗号化を使用して、シスコシステムズ内の特別な Telnet クライアントを、ファイアウォールの内側にある Telnet デーモンに接続できます。このセキュアな接続により、ファイアウォールを変更せずに、Cisco Unified Communications Manager ノードの監視およびトラブルシューティングをリモートで行うことができます。



(注)

シスコは、お客様の承諾を得た場合にだけこのサービスを提供します。サイトに、このプロセスの開始を支援するネットワーク管理者を配置する必要があります。

パケット キャプチャ

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「パケット キャプチャの概要」 (P.2-8)
- 「パケット キャプチャの設定チェックリスト」 (P.2-8)
- 「Standard Packet Sniffer Users グループへのエンド ユーザの追加」 (P.2-9)
- 「パケット キャプチャのサービス パラメータの設定」 (P.2-10)
- 「[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定」 (P.2-10)
- 「[ゲートウェイの設定 (Gateway Configuration)] ウィンドウおよび [トランクの設定 (Trunk Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定」 (P.2-11)
- 「パケット キャプチャの設定値」 (P.2-13)
- 「キャプチャしたパケットの分析」 (P.2-14)

パケット キャプチャの概要

メディアや TCP パケットをスニフリングするサードパーティ製トラブルシューティング ツールは、暗号化をイネーブルにしたあとには機能しません。このため、問題が発生した場合は、Cisco Unified CM の管理を使用して次のタスクを行う必要があります。

- Cisco Unified Communications Manager とデバイスとの間で交換されるメッセージのパケットの分析 (Cisco Unified IP Phone [SIP と SCCP]、Cisco IOS MGCP ゲートウェイ、H.323 ゲートウェイ、H.323/H.245/H.225 トランク、または SIP トランク)
- デバイス間の Secure Real Time Protocol (SRTP) パケットのキャプチャ
- メッセージからのメディア暗号化鍵情報の抽出、およびデバイス間のメディアの復号化



ヒント

このタスクを複数のデバイスに対して同時に実行すると、CPU 使用率が高くなり、コール処理が中断される可能性があります。このタスクは、コール処理が中断される危険性が最も少ないときに実行することを強く推奨します。

詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Security Guide』を参照してください。

パケット キャプチャの設定チェックリスト

必要なデータを抽出し、分析するには、表 2-2 に示すタスクを行います。

表 2-2 パケット キャプチャの設定チェックリスト

設定のステップ	手順およびトピック
ステップ 1	エンド ユーザを Standard Packet Sniffer Users グループに追加します。
ステップ 2	Cisco Unified CM の管理の [サービス パラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウで、パケット キャプチャのサービス パラメータを設定します。たとえば、Packet Capture Enable サービス パラメータを設定します。

表 2-2 パケット キャプチャの設定チェックリスト (続き)

設定のステップ	手順およびトピック
ステップ 3 [電話の設定 (Phone Configuration)]、[ゲートウェイの設定 (Gateway Configuration)]、または [トランクの設定 (Trunk Configuration)] の各ウィンドウで、デバイスごとのパケット キャプチャの設定を行います。 (注) パケット キャプチャは、複数のデバイスで同時にはイネーブルにしないことを強く推奨します。このタスクによって、ネットワークで使用されている CPU の使用率が上昇する可能性があるためです。	<ul style="list-style-type: none"> • 「[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定」 (P.2-10) • 「[ゲートウェイの設定 (Gateway Configuration)] ウィンドウおよび [トランクの設定 (Trunk Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定」 (P.2-11) • 「パケット キャプチャの設定値」 (P.2-13)
ステップ 4 該当するデバイス間でスニファ トレースを使用して、SRTP パケットをキャプチャします。	使用しているスニファ トレースツールに対応したマニュアルを参照してください。
ステップ 5 パケットをキャプチャしたら、Packet Capture Enable サービスパラメータを False に設定します。	<ul style="list-style-type: none"> • 「パケット キャプチャのサービスパラメータの設定」 (P.2-10) • 「パケット キャプチャの設定値」 (P.2-13)
ステップ 6 パケットの分析に必要なファイルを収集します。	「キャプチャしたパケットの分析」 (P.2-14)
ステップ 7 Cisco Technical Assistance Center (TAC) がパケットを分析します。このタスクについては、TAC に直接お問い合わせください。	「キャプチャしたパケットの分析」 (P.2-14)

Standard Packet Sniffer Users グループへのエンド ユーザの追加

Standard Packet Sniffer Users グループに所属するユーザは、パケット キャプチャをサポートしているデバイスについて、パケット キャプチャ モードとパケット キャプチャ時間を設定できます。ユーザが Standard Packet Sniffer Users グループに含まれていない場合、そのユーザはパケット キャプチャを開始できません。

次の手順では、エンド ユーザを Standard Packet Sniffer Users グループに追加する方法について説明します。この手順では、『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の説明に従って、Cisco Unified CM の管理でエンド ユーザを設定したことを前提としています。

手順

- ステップ 1** 『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の説明に従って、ユーザ グループを検索します。
- ステップ 2** [検索/リスト (Find/List)] ウィンドウが表示されたら、[標準パケット スニファ ユーザ (Standard Packet Sniffer Users)] リンクをクリックします。
- ステップ 3** [グループにエンド ユーザを追加 (Add Users to Group)] ボタンをクリックします。
- ステップ 4** 『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の説明に従って、エンド ユーザを追加します。
- ステップ 5** ユーザを追加したら、[保存 (Save)] をクリックします。

パケット キャプチャのサービス パラメータの設定

パケット キャプチャのパラメータを設定するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified CM の管理で、[システム (System)] > [サービス パラメータ (Service Parameters)] を選択します。
- ステップ 2** [サーバ (Server)] ドロップダウン リスト ボックスで、Cisco CallManager サービスをアクティブにした Active サーバを選択します。
- ステップ 3** [サービス (Service)] ドロップダウン リスト ボックスで、[Cisco CallManager (Active)] サービスを選択します。
- ステップ 4** [TLS パケット キャプチャ設定 (TLS Packet Capturing Configuration)] ペインまでスクロールして、パケット キャプチャを設定します。



ヒント

サービス パラメータについては、ウィンドウに表示されているパラメータ名または疑問符をクリックしてください。



(注)

パケット キャプチャを実行するには、Packet Capture Enable サービス パラメータを True に設定する必要があります。

- ステップ 5** 変更内容を有効にするには、[保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 6** パケット キャプチャの設定を続行する場合は、次のいずれかの項を参照してください。
- 「[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定」(P.2-10)
 - 「[ゲートウェイの設定 (Gateway Configuration)] ウィンドウおよび[トランクの設定 (Trunk Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定」(P.2-11)

[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定

[サービス パラメータ (Service Parameter)] ウィンドウでパケット キャプチャをイネーブルにしたら、Cisco Unified CM の管理の [電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウで、デバイスごとにパケット キャプチャを設定できます。

電話機ごとに、パケット キャプチャをイネーブルまたはディセーブルにします。パケット キャプチャのデフォルト設定は、None です。



注意

パケット キャプチャは、複数の電話機で同時にはイネーブルにしないことを強く推奨します。このタスクによって、ネットワークで使用されている CPU の使用率が上昇する可能性があるためです。

パケットをキャプチャしない場合、またはタスクが完了した場合は、Packet Capture Enable サービス パラメータを False に設定します。

電話機のパケット キャプチャを設定するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 パケット キャプチャを設定する前に、「[パケット キャプチャの設定チェックリスト](#)」(P.2-8) を参照してください。
- ステップ 2 『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の説明に従って、SIP 電話機または SCCP 電話機を検索します。
- ステップ 3 [電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウが表示されたら、[表 2-3](#) の説明に従って、トラブルシューティングの設定を行います。
- ステップ 4 設定が完了したら、[保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 5 [リセット (Reset)] ダイアログボックスで、[OK (OK)] をクリックします。



ヒント Cisco Unified CM の管理からデバイスをリセットするように求められますが、パケットをキャプチャするためにデバイスをリセットする必要はありません。

この他の手順

該当するデバイス間でスニファ トレースを使用して、SRTP パケットをキャプチャします。

パケットをキャプチャしたら、Packet Capture Enable サービス パラメータを False に設定します。

「[キャプチャしたパケットの分析](#)」(P.2-14) を参照してください。

[ゲートウェイの設定 (Gateway Configuration)] ウィンドウおよび [トランクの設定 (Trunk Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定

次のゲートウェイおよびトランクは、Cisco Unified CM の管理でのパケット キャプチャをサポートしています。

- Cisco IOS MGCP ゲートウェイ
- H.323 ゲートウェイ
- H.323/H.245/H.225 トランク
- SIP トランク



ヒント

パケット キャプチャは、複数のデバイスで同時にはイネーブルにしないことを強く推奨します。このタスクによって、ネットワークで使用されている CPU の使用率が上昇する可能性があるためです。

パケットをキャプチャしない場合、またはタスクが完了した場合は、Packet Capture Enable サービス パラメータを False に設定します。

[ゲートウェイの設定 (Gateway Configuration)] ウィンドウまたは [トランクの設定 (Trunk Configuration)] ウィンドウでパケット キャプチャの設定を行うには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** パケット キャプチャを設定する前に、「[パケット キャプチャの設定チェックリスト](#)」(P.2-8) を参照してください。
- ステップ 2** 次のいずれかのタスクを実行します。
- 『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』の説明に従って、Cisco IOS MGCP ゲートウェイを検索します。
 - 『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』の説明に従って、H.323 ゲートウェイを検索します。
 - 『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』の説明に従って、H.323、H.245、または H.225 トランクを検索します。
 - 『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』の説明に従って、SIP トランクを検索します。
- ステップ 3** 設定ウィンドウが表示されたら、[パケット キャプチャ モード (Packet Capture Mode)] と [パケット キャプチャ時間 (Packet Capture Duration)] の設定値を確認します。



ヒント Cisco IOS MGCP ゲートウェイを見つけたら、Cisco IOS MGCP ゲートウェイ用のポートを『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』の説明に従って設定してあることを確認します。Cisco IOS MGCP ゲートウェイのパケット キャプチャ設定値は、エンドポイント識別子の [ゲートウェイの設定 (Gateway Configuration)] ウィンドウに表示されます。このウィンドウにアクセスするには、音声インターフェイス カードのエンドポイント識別子をクリックします。

- ステップ 4** 表 2-3 の説明に従って、トラブルシューティングの設定を行います。
- ステップ 5** パケット キャプチャを設定したら、[保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 6** [リセット (Reset)] ダイアログボックスで、[OK (OK)] をクリックします。



ヒント Cisco Unified CM の管理からデバイスをリセットするように求められますが、パケットをキャプチャするためにデバイスをリセットする必要はありません。

この他の手順

該当するデバイス間でスニファ トレースを使用して、SRTP パケットをキャプチャします。パケットをキャプチャしたら、Packet Capture Enable サービス パラメータを False に設定します。「[キャプチャしたパケットの分析](#)」(P.2-14) を参照してください。

パケット キャプチャの設定値

[パケット キャプチャ モード (Packet Capture Mode)] と [パケット キャプチャ時間 (Packet Capture Duration)] の設定値について説明した表 2-3 とともに、次の項も参照してください。

- 「[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定」 (P.2-10)
- 「[ゲートウェイの設定 (Gateway Configuration)] ウィンドウおよび [トランクの設定 (Trunk Configuration)] ウィンドウでのパケット キャプチャの設定」 (P.2-11)

表 2-3 パケット キャプチャの設定値

設定値	説明
パケット キャプチャ モード (Packet Capture Mode)	<p>この設定値は、暗号化のトラブルシューティングを行う場合にだけ使用します。パケット キャプチャを実行すると、CPU の使用率が上昇して、コール処理が妨げられる可能性があります。ドロップダウン リスト ボックスで、次のいずれかのオプションを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • None (なし) : このオプションは、パケット キャプチャが発生しないことを示します (デフォルト設定)。パケット キャプチャが完了すると、Cisco Unified Communications Manager は [パケット キャプチャ モード (Packet Capture Mode)] を [None (なし)] に設定します。 • Batch Processing Mode (バッチ処理モード) : Cisco Unified Communications Manager は、復号化された (または暗号化されていない) メッセージをファイルに書き込み、システムが各ファイルを暗号化します。システムは、毎日新しい暗号鍵を使用して、新しいファイルを作成します。Cisco Unified Communications Manager はファイルを 7 日間保管し、ファイルを暗号化する鍵も安全な場所に格納します。Cisco Unified Communications Manager はファイルを PktCap 仮想ディレクトリに保管します。1 つのファイルの中に、タイムスタンプ、送信元 IP アドレス、送信元 IP ポート、宛先 IP アドレス、パケットのプロトコル、メッセージの長さ、およびメッセージが保持されます。TAC のデバッグ ツールでは、HTTPS、管理者のユーザ名とパスワード、および指定された日付を使用して、キャプチャされたパケットを保持している暗号化済みファイルを 1 つだけ要求します。同様に、暗号化されているファイルを復号化するための鍵情報も要求します。 <p>ヒント TAC にお問い合わせいただく前に、該当するデバイス間でスニファトレースを使用して、SRTP パケットをキャプチャする必要があります。</p>
パケット キャプチャ時間 (Packet Capture Duration)	<p>この設定値は、暗号化のトラブルシューティングを行う場合にだけ使用します。パケット キャプチャを実行すると、CPU の使用率が上昇して、コール処理が妨げられる可能性があります。</p> <p>このフィールドには、1 つのパケット キャプチャ セッションに割り当てる時間の上限 (分単位) を指定します。デフォルト設定は 0 で、範囲は 0 ~ 300 分です。</p> <p>パケット キャプチャを開始するには、このフィールドに 0 以外の値を入力します。パケット キャプチャが完了すると、値 0 が表示されます。</p>

キャプチャしたパケットの分析

Cisco Technical Assistance Center (TAC) は、デバッグ ツールを使用してパケットを分析します。TAC にお問い合わせいただく前に、該当するデバイス間でスニファ トレースを使用して、SRTP パケットをキャプチャしてください。次の情報を収集したら、TAC に直接お問い合わせください。

- パケット キャプチャ ファイル : `https://<IP アドレスまたはサーバ名>/pktCap/pktCap.jsp?file=mm-dd-yyyy.pkt`。サーバを参照し、西暦年と日付 (mm-dd-yyyy) 別のパケット キャプチャ ファイルを見つけます。
- ファイルの鍵 : `https://<IP アドレスまたはサーバ名>/pktCap/pktCap.jsp?key=mm-dd-yyyy.pkt`。サーバを参照し、西暦年と日付 (mm-dd-yyyy) 別の鍵を見つけます。
- Standard Packet Sniffer Users グループに所属しているエンド ユーザのユーザ名とパスワード。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Security Guide』を参照してください。

一般的なトラブルシューティングのタスク、ツール、およびコマンド

ここでは、ルート アクセスがディセーブルになっている Cisco Unified Communications Manager サーバをトラブルシューティングするためのコマンドおよびユーティリティについて簡単に説明します。表 2-4 に、システムのさまざまな問題をトラブルシューティングするための情報収集に使用できる CLI コマンドおよび GUI 選択オプションの要約を示します。

表 2-4 CLI コマンドおよび GUI 選択オプションの要約

情報	Linux コマンド	Serviceability の GUI ツール	CLI コマンド
CPU 使用率	top	RTMT [View] タブに移動し、 [Server] > [CPU and Memory] を 選択	プロセッサの CPU 使用率 : show perf query class Processor プロセスの CPU 使用率 (すべてのプロセス) : show perf query counter Process “% CPU Time” 個々のプロセスのカウンタの詳細 (CPU 使用率含む) : show perf query instance <プロセスのタスク名>
プロセスの状態	ps	RTMT [View] タブに移動し、 [Server] > [Process] を選択	show perf query counter Process “Process Status”
ディスクの使用 状況	df/du	RTMT [View] タブに移動し、 [Server] > [Disk Usage] を選択	show perf query counter Partition “% Used” または show perf query class Partition
メモリ	free	RTMT [View] タブに移動し、 [Server] > [CPU and Memory] を 選択	show perf query class Memory

表 2-4 CLI コマンドおよび GUI 選択オプションの要約 (続き)

情報	Linux コマンド	Serviceability の GUI ツール	CLI コマンド
ネットワークのステータス	netstats		show network status
サーバのリブート	reboot	サーバの [プラットフォーム (Platform)] Web ページにログイン [リスタート (Restart)] > [現在のバージョン (Current Version)] に移動	utils system restart
トレースとログの収集	Sftp、ftp	RTMT [Tools] タブに移動し、[Trace] > [Trace & Log Central] を選択	ファイル一覧の表示 : file list ファイルのダウンロード : file get ファイル内容の表示 : file view

表 2-5 に、一般的な問題と、そのトラブルシューティングに使用するツールのリストを示します。

表 2-5 CLI コマンドおよび GUI 選択オプションによる一般的な問題のトラブルシューティング

作業	GUI ツール	CLI コマンド
データベースにアクセスする	なし	admin としてログインし、次のいずれかの show コマンドを使用します。 <ul style="list-style-type: none"> show tech database show tech dbinuse show tech dbschema show tech devdefaults show tech gateway show tech locales show tech notify show tech procedures show tech routepatterns show tech routeplan show tech systables show tech table show tech triggers show tech version show tech params* SQL コマンドを実行するには、 run コマンドを使用します。 <ul style="list-style-type: none"> run sql <SQL コマンド>

表 2-5 CLI コマンドおよび GUI 選択オプションによる一般的な問題のトラブルシューティング (続き)

作業	GUI ツール	CLI コマンド
ディスクの空き容量を増やす (注) Log パーティションにあるファイルだけ、削除できます。	RTMT クライアントアプリケーションを使用して、[Tools] タブに移動し、[Trace & Log Central] > [Collect Files] を選択します。 収集するファイルの選択基準を選択し、[Delete Files] オプションのチェックボックスをオンにします。この操作を実行すると、ファイルが PC にダウンロードされ、Cisco Unified Communications Manager サーバ上のファイルは削除されます。	file delete
コア ファイルを表示する	コア ファイルは表示できませんが、RTMT アプリケーションを使用して [Trace & Log Central] > [Collect Crash Dump] を選択すると、コア ファイルをダウンロードできます。	utils core [options..]
Cisco Unified Communications Manager サーバをリポートする	サーバの [プラットフォーム (Platform)] ページにログインし、[リスタート (Restart)] > [現在のバージョン (Current Version)] に移動します。	utils system restart
トレースのデバッグレベルを変更する	Cisco Unity Connection Serviceability の管理ページ (<a href="https://<サーバの IP アドレス>:8443/cmsservice/">https://<サーバの IP アドレス>:8443/cmsservice/) にログインし、[Trace] > [Configuration] を選択します。	set trace enable [Detailed, Significant, Error, Arbitrary, Entry_exit, State_Transition, Special] [syslogmib, cdpmib, dbl, dbnotify]
ネットワークのステータスを表示する	なし	show network status

トラブルシューティングのヒント

次の各ヒントは、Cisco Unified Communications Manager のトラブルシューティングに役立ちます。



ヒント

Cisco Unified Communications Manager のリリース ノートで既知の問題を確認します。リリース ノートには、既知の問題の説明と対応策が記載されています。



ヒント

デバイスの登録先を確認します。

各 Cisco Unified Communications Manager ログはファイルをローカルでトレースします。電話機またはゲートウェイが特定の Cisco Unified Communications Manager に登録されている場合、その Cisco Unified Communications Manager でコールが開始されると、コール処理はそこで実行されます。問題をデバッグするには、その Cisco Unified Communications Manager 上のトレースを取り込む必要があります。

デバイスがサブスクリバ サーバに登録されているにもかかわらず、パブリッシャ サーバ上のトレースを取り込むという間違いがよくあります。そのトレース ファイルはほとんど空です（そのファイルには目的のコールが含まれていません）。

デバイス 1 を CM1 に登録し、デバイス 2 を CM2 に登録しているために問題が生じることも多くあります。デバイス 1 がデバイス 2 をコールすると CM1 でコール トレースが実行され、デバイス 2 がデバイス 1 をコールすると CM2 でトレースが実行されます。双方向のコール問題のトラブルシューティングを行う場合は、トラブルシューティングに必要なすべての情報を得るために、両方の Cisco Unified Communications Manager からの両方のトレースが必要となります。

**ヒント**

問題のおおよその時刻を確認します。

複数のコールが発信された可能性があるため、コールのおおよその時刻を確認していると、TAC が問題を迅速に特定するのに役立ちます。

アクティブなコール中に [i] ボタンまたは [?] ボタンを 2 回押すと、Cisco Unified IP Phone 79xx 上で統計情報を取得できます。

テストを実行して問題を再現し、情報を生成する場合は、問題を理解するために不可欠な次のデータを確認してください。

- 発信側の番号または着信側の番号
- 特定のシナリオに関する他の番号
- コールの時刻



(注) トラブルシューティングには、すべての機器の時刻が同期化されていることが重要であることに注意してください。

問題を再現している場合は、ファイルの変更日付とタイムスタンプを調べて、その時間枠のファイルを選択します。適切なトレースを収集する最良の方法は、問題を再現してからすぐに最新のファイルを見つけ、そのファイルを Cisco Unified Communications Manager サーバからコピーすることです。

**ヒント**

ログ ファイルを保存して、上書きされないようにします。

ファイルは、時間が経つと上書きされます。ログが記録されているファイルを調べる唯一の方法は、メニューバーで [表示 (View)] > [リフレッシュ (Refresh)] を選択し、ファイルの日付と時刻を確認することです。

システム履歴ログ

システム履歴ログを使用すると、システムの初期インストール、システムのアップグレード、Cisco オプションのインストール、DRS バックアップと DRS 復元、バージョン切り替えとリブート履歴などの情報の概要を中央からすばやく把握できます。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- 「システム履歴ログの概要」(P.2-18)
- 「システム履歴ログのフィールド」(P.2-18)
- 「システム履歴ログへのアクセス」(P.2-20)

システム履歴ログの概要

システム履歴ログは、**system-history.log** という単純な ASCII ファイルとして保管され、そのデータはデータベース内には保持されません。サイズが膨大ではないため、ローテーションされることはありません。

システム履歴ファイルには、次の機能があります。

- サーバ上のソフトウェアの初期インストールを記録します。
- ソフトウェアの各アップデート（Cisco オプション ファイルおよびパッチ）の成功、失敗、またはキャンセルを記録します。
- 実行される各 DRS バックアップと復元を記録します。
- CLI または GUI によって発行されるバージョン切り替えの各呼び出しを記録します。
- CLI または GUI によって発行される再起動およびシャットダウンの各呼び出しを記録します。
- システムの各ブートを記録します。再起動エントリまたはシャットダウン エントリと関連付けられていない場合のブートは、手動リブート、電源サイクル、またはカーネル パニックの結果として発生したものです。
- 初期インストール以降、または機能が利用可能になって以降のシステム履歴を単一ファイルに保持します。
- インストール フォルダに存在します。 **file** コマンドか、または Real Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して、CLI からログにアクセスできます。

システム履歴ログのフィールド

ログには、製品名、製品バージョン、およびカーネル イメージに関する情報を含む、次のような共通のヘッダーが表示されます。

```
=====
Product Name - Cisco Unified Communications Manager
Product Version - 7.1.0.39000-9023
Kernal Image - 2.6.9-67.EL
=====
```

システム履歴ログの各エントリには、次のようなフィールドがあります。

timestamp userid action description start/result

システム履歴ログのフィールドには、次のような値が含まれます。

- *timestamp* : サーバ上のローカルな日付と時刻が *mm/dd/yyyy hh:mm:ss* の形式で表示されます。
- *userid* : アクションを呼び出したユーザの名前が表示されます。
- *action* : 次のいずれかのアクションが表示されます。
 - インストール
 - Windows アップグレード
 - インストール時のアップグレード
 - アップグレード
 - Cisco オプションのインストール

- バージョン切り替え
- システム再起動
- シャットダウン
- ブート
- DRS バックアップ
- DRS 復元
- *description* : 次のいずれかのメッセージが表示されます。
 - *Version* : 基本インストール、Windows アップグレード、インストール時のアップグレード、アップグレードの各アクションが表示されます。
 - *Cisco Option file name* : Cisco オプションのインストールのアクションが表示されます。
 - *Timestamp* : DRS バックアップと DRS 復元の各アクションが表示されます。
 - *Active version to inactive version* : バージョン切り替えのアクションが表示されます。
 - *Active version* : システム再起動、シャットダウン、およびブートの各アクションが表示されます。
- *result* : 次の結果が表示されます。
 - Start
 - Success または Failure
 - Cancel

例

例 2-1 に、システム履歴ログの例を示します。

例 2-1 システム履歴ログ

```
admin:file dump install system-history.log
=====
Product Name - Cisco Unified Communications Manager
Product Version - 6.1.2.9901-117
Kernel Image - 2.4.21-47.EL.cs.3BOOT
=====
07/25/2008 14:20:06 | root: Install 6.1.2.9901-117 Start
07/25/2008 15:05:37 | root: Install 6.1.2.9901-117 Success
07/25/2008 15:05:38 | root: Boot 6.1.2.9901-117 Start
07/30/2008 10:08:56 | root: Upgrade 6.1.2.9901-126 Start
07/30/2008 10:46:31 | root: Upgrade 6.1.2.9901-126 Success
07/30/2008 10:46:43 | root: Switch Version 6.1.2.9901-117 to 6.1.2.9901-126 Start
07/30/2008 10:48:39 | root: Switch Version 6.1.2.9901-117 to 6.1.2.9901-126 Success
07/30/2008 10:48:39 | root: Restart 6.1.2.9901-126 Start
07/30/2008 10:51:27 | root: Boot 6.1.2.9901-126 Start
08/01/2008 16:29:31 | root: Restart 6.1.2.9901-126 Start
08/01/2008 16:32:31 | root: Boot 6.1.2.9901-126 Start
```

システム履歴ログへのアクセス

システム履歴ログにアクセスするには、CLI または RTMT を使用できます。

CLI の使用

次のように CLI の **file** コマンドを使用すると、システム履歴ログにアクセスできます。

- **file view install system-history.log**
- **file get install system-history.log**

CLI の **file** コマンドの詳細については、『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』を参照してください。

RTMT の使用

RTMT を使用してシステム履歴ログにアクセスすることもできます。[Trace and Log Central] タブで、[Collect Install Logs] を選択します。

RTMT の使用の詳細については、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。

監査ログ

集中型監査ログによって、Cisco Unified Communications Manager システムの設定の変更が個別の監査ログ ファイルに記録されます。監査イベントは、記録する必要があるすべてのイベントを指します。次の Cisco Unified Communications Manager コンポーネントによって監査イベントが生成されます。

- Cisco Unified CM の管理
- Cisco Unified Serviceability
- Cisco Unified Communications Manager CDR Analysis and Reporting
- Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool
- Cisco Unified Communications Operating System
- Disaster Recovery System
- データベース
- コマンドライン インターフェイス
- Remote Support Account Enabled (テクニカル サポート チームによって発行される CLI コマンド)

次に、監査イベントの例を示します。

```
CCM_TOMCAT-GENERIC-3-AuditEventGenerated: Audit Event Generated UserID:CCAdministrator
Client IP Address:172.19.240.207 Severity:3 EventType:ServiceStatusUpdated
ResourceAccessed: CCMService EventStatus:
Successful Description: Call Manager Service status is stopped App ID:Cisco Tomcat Cluster
ID:StandAloneCluster Node ID:sa-cm1-3
```

監査イベントに関する情報が含まれている監査ログは、共通のパーティションに書き込まれます。これらの監査ログのページは、トレース ファイルと同様に、Log Partition Monitor (LPM) によって管理されます。デフォルトでは、LPM によって監査ログがページされますが、監査ユーザは Cisco Unified Serviceability の [Audit User Configuration] ウィンドウからこの設定を変更できます。共通パーティションのディスク使用量がしきい値を超えると、LPM によってアラートが送信されますが、アラートには、ディスクが監査ログまたはトレース ファイルによっていっぱいであるかどうかに関する情報は含まれていません。



ヒント

監査ログをサポートするネットワーク サービスである Cisco Audit Event Service は、Cisco Unified Serviceability の Control Center-Network Services に表示されます。監査ログへの書き込みが行われない場合は、Cisco Unified Serviceability で [Tools] > [Control Center-Network Services] を選択し、このサービスを停止してから開始します。

すべての監査ログは、Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool の Trace and Log Central で収集、表示、および削除されます。RTMT の Trace and Log Central で監査ログにアクセスします。[System] > [Real-Time Trace] > [Audit Logs] > [Nodes] に移動します。ノードを選択したら、別のウィンドウに [System] > [Cisco Audit Logs] が表示されます。

RTMT には、次のタイプの監査ログが表示されます。

- 「アプリケーション ログ」 (P.2-21)
- 「データベース ログ」 (P.2-23)
- 「オペレーティング システム ログ」 (P.2-23)
- 「リモート サポート アカウトイネーブル化ログ」 (P.2-23)

アプリケーション ログ

RTMT の AuditApp フォルダに表示されるアプリケーション監査ログには、Cisco Unified CM の管理、Cisco Unified Serviceability、CLI、Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT)、Disaster Recovery System、および Cisco Unified CDR Analysis and Reporting (CAR) の設定変更が示されます。

アプリケーション ログはデフォルトでイネーブルになっていますが、Cisco Unified Serviceability で [Tools] > [Audit Log Configuration] を選択することによって設定を変更できます。監査ログの設定変更の詳細については、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』を参照してください。

Cisco Unified Serviceability で監査ログがディセーブルになると、新しい監査ログは作成されません。



ヒント

監査の役割を割り当てられたユーザだけが監査ログの設定を変更する権限を持っています。新規のインストールまたはアップグレード後には、デフォルトで CCMAdministrator に監査の役割が割り当てられます。CCMAdministrator は、監査のために作成した新規ユーザを「Standard Audit Users」グループに割り当てることができます。その後、CCMAdministrator を監査ユーザグループから削除できます。「Standard Audit Log Configuration」役割には、監査ログを削除する権限と、Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool、Trace Collection Tool、RTMT Alert Configuration、[Control Center - Network Services] ウィンドウ、RTMT Profile Saving、[Audit Configuration] ウィンドウ、および Audit Traces という新規リソースへの読み取り/更新権限が与えられます。

Cisco Unified Communications Manager では、1つのアプリケーション監査ログファイルが作成され、設定済みの最大ファイルサイズに到達すると、そのファイルが閉じられて新しいアプリケーション監査ログファイルが作成されます。システムでログファイルのローテーションが指定されている場合は、Cisco Unified Communications Manager によって設定済みの数のファイルが保存されます。ログイベントの一部は、RTMT SyslogViewer を使用して表示できます。

Cisco Unified CM の管理では、次のイベントが記録されます。

- ユーザ ログ (ユーザ ログインとユーザ ログアウト)
- ユーザのロールメンバーシップの更新 (ユーザの追加、ユーザの削除、またはユーザのロールの更新)
- ロールの更新 (新しいロールの追加、削除、または更新)
- デバイスの更新 (電話機およびゲートウェイ)

- サーバ設定の更新（アラームまたはトレースの設定、サービス パラメータ、エンタープライズ パラメータ、IP アドレス、ホスト名、イーサネット設定の変更、および Cisco Unified Communications Manager サーバの追加または削除）

Cisco Unified Serviceability では、次のイベントが記録されます。

- Serviceability ウィンドウからのサービスのアクティブ化、非アクティブ化、開始、または停止。
- トレース設定およびアラーム設定の変更。
- SNMP 設定の変更。
- CDR Management の変更。
- Serviceability Reports Archive のレポートの参照。このログはレポーター ノードで表示します。

RTMT では、次のイベントが監査イベント アラームとともに記録されます。

- アラートの設定
- アラートの中断
- 電子メールの設定
- ノード アラート ステータスの設定
- アラートの追加
- アラートの追加アクション
- アラートのクリア
- アラートのイネーブル化
- アラートの削除アクション
- アラートの削除

Cisco Unified Communications Manager CDR Analysis and Reporting では、次のイベントが記録されます。

- CDR Loader のスケジュール
- ユーザ レポート、システム レポート、デバイス レポートの日次、週次、月次のスケジュール
- メール パラメータの設定
- ダイアル プランの設定
- ゲートウェイの設定
- システムの設定
- 自動ページ設定
- 評価エンジンの期間、時間帯、音声品質の設定
- QoS 設定
- 事前生成されたレポートの自動生成/アラートの設定
- 通知制限の設定

Disaster Recovery System では次のイベントが記録されます。

- 開始に成功または失敗したバックアップ
- 開始に成功または失敗した復元
- 正しくキャンセルされたバックアップ
- 完了に成功または失敗したバックアップ

- 完了に成功または失敗した復元
- バックアップ スケジュールの保存、更新、削除、イネーブル化、ディセーブル化
- バックアップの宛先デバイスの保存、更新、削除

データベース ログ

RTMT の `informix` フォルダに表示されるデータベース監査ログでは、データベースの変更がレポートされます。このログは、デフォルトではイネーブルになっていませんが、Cisco Unified Serviceability で [Tools] > [Audit Log Configuration] を選択することによって設定を変更できます。監査ログの設定変更の詳細については、『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』を参照してください。

このログは、アプリケーションの設定変更を記録するアプリケーション監査ログとは異なり、データベースの変更を記録します。Cisco Unified Serviceability でデータベース監査がイネーブルに設定されるまで、`informix` フォルダは RTMT に表示されません。

オペレーティング システム ログ

RTMT の `vos` フォルダに表示されるオペレーティング システム監査ログでは、オペレーティング システムによってトリガーされるイベントがレポートされます。デフォルトでは、イネーブルになっていません。`utils auditd` CLI コマンドによって、イネーブルまたはディセーブルにしたり、イベントのステータスを提供したりできます。

CLI で監査がイネーブルに設定されるまで、`vos` フォルダは RTMT に表示されません。

CLI の詳細については、『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』を参照してください。

リモート サポート アカウントイネーブル化ログ

RTMT の `vos` フォルダに表示されるリモート サポート アカウント イネーブル化ログでは、テクニカル サポート チームによって発行される CLI コマンドがレポートされます。このログの設定は変更できません。このログは、テクニカル サポート チームによってリモート サポート アカウントがイネーブルに設定された場合にだけ作成されます。

Cisco Unified Communications Manager サービスが動作していることの確認

サーバ上で Cisco CallManager サービスがアクティブであることを確認するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Cisco Unified CM の管理で、[ナビゲーション (Navigation)] > [Cisco Unified Serviceability] を選択します。
- ステップ 2** [Tools] > [Service Activation] の順に選択します。
- ステップ 3** [Server] カラムから必要なサーバを選択します。

選択したサーバが **Current Server** というタイトルの隣に表示され、設定済みのサービスを示す一連のボックスが表示されます。

Cisco CallManager 行の [Activation Status] カラムに、[Activated] または [Deactivated] と表示されます。

[Activated] というステータスが表示されている場合、選択したサーバ上で、指定した Cisco CallManager サービスがアクティブのままになっています。

[Deactivated] というステータスが表示されている場合は、引き続き次のステップを実行します。

ステップ 4 目的の Cisco CallManager サービスのチェックボックスをオンにします。

ステップ 5 [Update] ボタンをクリックします。

指定した Cisco CallManager サービス行の [Activation Status] カラムに [Activated] と表示されます。これで、選択したサーバ上の指定したサービスがアクティブになります。

Cisco CallManager サービスがアクティブであるかどうか、およびサービスが現在動作しているかどうかを確認するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified CM の管理で、[ナビゲーション (Navigation)] > [Cisco Unified Serviceability] を選択します。

[Cisco Unified Serviceability] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択します。

ステップ 3 [Server] カラムからサーバを選択します。

選択したサーバが **Current Server** というタイトルの隣に表示され、設定済みのサービスを示すボックスが表示されます。

[Status] カラムに、選択したサーバでどのサービスが動作しているかが表示されます。



CHAPTER 3

Cisco Unified Communications Manager システムの問題

この項では、Cisco Unified Communications Manager システムに関連する次のような最も一般的な問題の解決策について説明します。

- 「Cisco Unified Communications Manager システムが応答しない」 (P.3-1)
- 「データベース複製」 (P.3-7)
- 「LDAP 認証の失敗」 (P.3-13)
- 「LDAP over SSL の問題」 (P.3-13)
- 「OpenLDAP で LDAP サーバに接続するための証明書を確認できない」 (P.3-15)
- 「サーバの応答が遅い」 (P.3-15)
- 「JTAPI サブシステム起動の問題」 (P.3-16)
- 「セキュリティの問題」 (P.3-20)
- 「障害が発生した RAID ディスクの交換の実行」 (P.3-26)

Cisco Unified Communications Manager システムが応答しない

この項では、応答しない Cisco Unified Communications Manager システムに関する次の問題について説明します。

- 「Cisco Unified Communications Manager システムが応答を停止した」 (P.3-2)
- 「Cisco Unified Communications Manager の管理が表示されない」 (P.3-3)
- 「Cisco Unified Communications Manager の管理へのアクセス時にエラーが発生する」 (P.3-3)
- 「後続のノードで Cisco Unified Communications Manager の管理へのアクセス時にエラーが発生する」 (P.3-3)
- 「表示権限がない」 (P.3-4)
- 「Cisco Unified Communications Manager でのユーザの表示または追加における問題」 (P.3-4)
- 「名前からアドレスへの解決が失敗する」 (P.3-5)
- 「ブラウザと Cisco Unified Communications Manager サーバとの間でポート 80 がブロックされる」 (P.3-5)

- 「リモート マシンのネットワーク設定が正しくない」 (P.3-6)
- 「サーバの応答が遅い」 (P.3-15)

Cisco Unified Communications Manager システムが応答を停止した

症状

Cisco Unified Communications Manager システムが応答しません。

Cisco CallManager サービスが応答を停止すると、システムのイベント ログに次のメッセージが表示されます。

```
The Cisco CallManager service terminated unexpectedly.  
It has done this 1 time. The following corrective action  
will be taken in 60000 ms. Restart the service.
```

この状況では、次のようなメッセージが表示される場合もあります。

```
Timeout 3000 milliseconds waiting for  
Cisco CallManager service to connect.
```

次のエラーが発生したため、Cisco Unified Communications Manager は開始されませんでした。

```
The service did not respond to the start or control request in a timely fashion.
```

この状態で Cisco Unified IP Phone やゲートウェイなどのデバイスが Cisco Unified Communications Manager から登録解除されると、ユーザが受信するダイヤル トーンが遅延したり、高い CPU 使用率が原因で Cisco Unified Communications Manager サーバがフリーズしたりします。ここに記載されていないイベント ログ メッセージについては、Cisco Unified Communications Manager のイベント ログを参照してください。

考えられる原因

Cisco CallManager サービスは、サービスが機能するために必要な CPU やメモリなどのリソースが十分でないため、応答を停止することがあります。通常、このような場合のサーバの CPU 使用率は 100% です。

推奨処置

発生した中断のタイプに応じて、中断の根本原因を特定するのに役立つさまざまなデータを収集する必要があります。

リソース不足による中断が発生した場合は、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** 中断前後 15 分間の Cisco CallManager トレースを収集します。
 - ステップ 2** 中断前後 15 分間の SDL トレースを収集します。
 - ステップ 3** perfmon トレースが出力されている場合は、このトレースも収集します。
 - ステップ 4** トレースが利用できない場合は、perfmon トレースの収集を開始して、サーバ上で実行されている各プロセスのメモリ使用量および CPU 使用率を追跡します。このトレースは、次にリソース不足による中断が発生した場合に役立ちます。
-

Cisco Unified Communications Manager の管理が表示されない

症状

Cisco Unified CM の管理が表示されません。

考えられる原因

Cisco CallManager サービスが停止しています。

推奨処置

「[Cisco Unified Communications Manager サービスが動作していることの確認](#)」(P.2-23) または『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』を参照して、Cisco CallManager サービスがサーバ上でアクティブであり、実行されていることを確認します。

Cisco Unified Communications Manager の管理へのアクセス時にエラーが発生する

症状

Cisco Unified Communications Manager の管理へのアクセスを試みたときに、エラーメッセージが表示されます。

考えられる原因

必要なサービスが自動的に開始されていません。Cisco Unified CM の管理が表示されない最も一般的な理由は、必要なサービスのいずれかが停止していることです。

推奨処置

停止しているサービスを開始します。

後続のノードで Cisco Unified Communications Manager の管理へのアクセス時にエラーが発生する

症状

Cisco Unified Communications Manager の管理へのアクセスを試みたときに、次のいずれかのエラーメッセージが表示されます。

考えられる原因

後続ノードがオフラインである場合に Cisco Unified Communications Manager の第1ノードの IP アドレスが変更されると、後続ノードで Cisco Unified Communications Manager の管理にログインできない場合があります。

推奨処置

このエラーが発生した場合は、『*Cisco Unified Communications Operating System Administration Guide*』の説明に従って、Cisco Unified Communications Manager の後続ノードの IP アドレスを変更します。

表示権限がない

症状

Cisco Unified Communications Manager の管理にアクセスしたときに、次のいずれかのメッセージが表示されます。

- このページを表示する権限がありません (You Are Not Authorized to View This Page)
- 指定したクレデンシャルを使用してこのディレクトリまたはページを表示する権限がありません。(You do not have permission to view this directory or page using the credentials you supplied.)
- サーバアプリケーションエラー。(Server Application Error.) 要求の処理時におけるアプリケーションのロード中に、サーバでエラーが発生しました。(The server has encountered an error while loading an application during the processing of your request.) 詳細については、イベントログを参照してください。(Please refer to the event log for more detailed information.) サーバ管理者にお問い合わせください。(Please contact the server administrator for assistance.)
- エラー : アクセスが拒否されました。(Error: Access is Denied.)

考えられる原因

不明。

推奨処置

TAC にお問い合わせください。

Cisco Unified Communications Manager でのユーザの表示または追加における問題

症状

Cisco Unified Communications Manager の管理で、ユーザを追加したり、検索を行ったりできません。

考えられる原因

ホスト名に特殊文字 (アンダースコアなど) を含むサーバ上にインストールされた Cisco Unified Communications Manager を使用する場合、または Microsoft Internet Explorer 5.5 SP2 および Q313675 パッチ以上を使用している場合には、次の問題が発生する可能性があります。

- 基本検索を実行して [送信 (Submit)] をクリックしても、同じページが再表示されます。
- 新規ユーザの挿入を試みると、次のメッセージが表示されます。

```
The following error occurred while trying to execute the command.  
Sorry, your session object has timed out.  
Click here to Begin a New Search
```

推奨処置

Cisco Unified Communications Manager のホスト名にアンダースコアやピリオドなどの特殊文字が含まれている場合 (Call_Manager など) は、Cisco Unified Communications Manager の管理でユーザを追加したり、検索を実行したりできない場合があります。Domain Name System (DNS; ドメインネームシステム) でサポートされている文字は、アルファベット (A ~ Z, a ~ z)、数字 (0 ~ 9)、およびハイフン (-) です。特殊文字は許可されていません。ブラウザに Q313675 パッチがインストールされている場合は、DNS でサポートされていない文字が URL に含まれないようにしてください。

Q313675 パッチの詳細については、「[MS01-058] Internet Explorer 5.5 と Internet Explorer 6 のファイルの脆弱性に対する対策」を参照してください。

次のいずれかの方法を使用して、この問題を解決できます。

- サーバの IP アドレスを使用して Cisco Unified Communications Manager の管理にアクセスする
- DNS でサポートされていない文字をサーバ名で使用しない
- URL で localhost または IP アドレスを使用する

名前からアドレスへの解決が失敗する

症状

次の URL へのアクセスを試みたときに、次のいずれかのメッセージが表示されます。

http://CM サーバ名/ccmadmin

- Internet Explorer : ページを表示できません (This page cannot be displayed)
- Netscape : 見つかりません。(Not Found.) 要求された URL/ccmadmin がこのサーバ上に見つかりませんでした。(The requested URL /ccmadmin was not found on this server.)

Cisco Unified Communications Manager の名前の代わりに IP アドレスを使用して同じ URL にアクセスすると (http://10.48.23.2/ccmadmin)、ウィンドウが表示されます。

考えられる原因

「CM サーバ名」として入力した名前が、DNS または hosts ファイルで誤った IP アドレスにマッピングされています。

推奨処置

DNS を使用するように設定している場合は、DNS を確認して、CM サーバ名のエントリに Cisco Unified Communications Manager サーバの正しい IP アドレスが設定されていることを確認します。正しくない場合は変更します。

DNS を使用していない場合、ローカル マシンでは、hosts ファイルを確認することによって、CM サーバ名のエントリが存在するかどうか、およびサーバ名に関連付けられている IP アドレスが確認されます。hosts ファイルを開いて、Cisco Unified Communications Manager のサーバ名と IP アドレスを追加します。hosts ファイルは、`C:\WINDOWS\system32\drivers\etc\hosts` にあります。

ブラウザと Cisco Unified Communications Manager サーバとの間でポート 80 がブロックされる

症状

Web サーバまたは HTTP トラフィックによって使用されるポートがファイアウォールによってブロックされている場合は、次のメッセージが表示されます。

- Internet Explorer : ページを表示できません (This page cannot be displayed)
- Netscape : 応答がありません。(There was no response.) サーバがダウンしているか、応答していない可能性があります (The server could be down or is not responding)

考えられる原因

セキュリティ上の理由により、ローカル ネットワークからサーバ ネットワークへの HTTP アクセスがブロックされています。

推奨処置

1. Cisco Unified Communications Manager サーバへの他のタイプのトラフィック (ping や Telnet など) が許可されているかどうかを確認します。いずれかのタイプのアクセスに成功した場合は、リモート ネットワークから Cisco Unified Communications Manager Web サーバへの HTTP アクセスがブロックされています。
2. ネットワーク管理者にセキュリティ ポリシーを確認してください。
3. サーバが配置されているネットワークと同じネットワークから再試行します。

リモート マシンのネットワーク設定が正しくない**症状**

Cisco Unified Communications Manager に接続できないか、または Cisco Unified Communications Manager と同じネットワーク内の他のデバイスに接続できません。

他のリモート マシンから同じ処理を試みると、Cisco Unified Communications Manager の管理が表示されます。

考えられる原因

ステーションまたはデフォルト ゲートウェイのネットワーク設定値が正しくない場合は、Web サーバのネットワークに対して接続できないか、または部分的にしか接続できないため、Web ページが表示されない場合があります。

推奨処置

1. 接続できないことを確認するために、Cisco Unified Communications Manager サーバおよびその他のデバイスの IP アドレスに対して ping を実行します。
2. ローカル ネットワークの外部にあるすべてのデバイスに対する接続に失敗する場合は、ステーションのネットワーク設定、およびケーブルとコネクタの整合性を確認してください。詳細については、該当するハードウェア マニュアルを参照してください。
接続に LAN 経由で TCP/IP を使用している場合は、次の手順を実行して、リモート ステーションのネットワーク設定を確認します。
3. [スタート (Start)] > [設定 (Setting)] > [ネットワークとダイヤルアップ接続 (Network and Dial-up connections)] を選択します。
4. [ローカル エリア接続 (Local Area Connection)]、[プロパティ (Properties)] の順に選択します。通信プロトコルのリストがチェックボックスとともに表示されます。
5. [インターネット プロトコル (TCP/IP) (Internet Protocol (TCP/IP))] を選択して、再度 [プロパティ (Properties)] をクリックします。
6. ネットワークに応じて、[IP アドレスを自動的に取得する (Obtain an ip address automatically)] または **アドレス、マスク、およびデフォルト ゲートウェイの手動設定** を選択します。
また、ブラウザ固有の設定が誤っている可能性もあります。
7. Internet Explorer ブラウザで、[ツール (Tools)] > [インターネット オプション (Internet Options)] を選択します。
8. [接続 (Connections)] タブを選択して、LAN 設定またはダイヤルアップ設定を確認します。
デフォルトでは、LAN 設定およびダイヤルアップ設定は設定されていません。Windows の一般的なネットワーク設定が使用されます。

9. Cisco Unified Communications Manager ネットワークへの接続だけが失敗する場合には、ネットワークにルーティングの問題がある可能性があります。ネットワーク管理者に連絡して、デフォルトゲートウェイに設定されているルーティングを確認してください。



(注) この手順を実行してもリモートサーバからのブラウジングができない場合は、TAC に連絡して、問題の詳細な調査を依頼してください。

データベース複製

この項では、Cisco Unified Communications Manager システムにおけるデータベース複製に関する次の問題について説明します。

- 「パブリッシャサーバとサブスライバサーバとの間の複製に失敗する」(P.3-7)
- 「接続が失われたノードで接続が復元された場合にデータベース複製が行われない」(P.3-10)
- 「データベーステーブルが同期されていない場合に警告がトリガーされない」(P.3-11)
- 「古い製品リリースに戻す場合のデータベース複製のリセット」(P.3-12)

パブリッシャサーバとサブスライバサーバとの間の複製に失敗する

データベースの複製は、Cisco Unified Communications Manager クラスタの中核的な機能です。データベースのマスターコピーを持つサーバがパブリッシャ（第1ノード）として機能し、データベースを複製するサーバがサブスライバ（後続ノード）となります。



ヒント

サブスライバサーバに Cisco Unified Communications Manager をインストールする前に、Cisco Unified CM の管理の [サーバの設定 (Server Configuration)] ウィンドウにサブスライバを追加して、サブスライバが、パブリッシャデータベースサーバ上に存在するデータベースを複製する必要があります。[サーバの設定 (Server Configuration)] ウィンドウにサブスライバサーバを追加し、サブスライバに Cisco Unified Communications Manager をインストールすると、サブスライバは、パブリッシャサーバ上に存在するデータベースのコピーを受信します。

症状

パブリッシャサーバ上の変更が、サブスライバサーバに登録されている電話機に反映されません。

考えられる原因

パブリッシャサーバとサブスライバサーバとの間の複製が失敗しています。

推奨処置

次の手順に従って、データベース複製を確認して、必要に応じて修復します。

手順

- ステップ 1** データベース複製を確認します。CLI、Cisco Unified Reporting、または RTMT を使用して、データベース複製を確認できます。
- CLI を使用した確認については、[ステップ 2](#) を参照してください。
 - Cisco Unified Reporting を使用した確認については、[ステップ 3](#) を参照してください。
 - RTMT を使用した確認については、[ステップ 4](#) を参照してください。
- ステップ 2** CLI を使用してデータベース複製を確認するには、CLI にアクセスし、次のコマンドを発行して、各ノードにおける複製を確認します。各ノードの複製ステータスを確認するには、各ノードでこの CLI コマンドを実行する必要があります。また、サブスクリバをインストールしたあと、サブスクリバの数によっては、2 のステータスになるまでにかなりの時間がかかる場合があります。
- ```
admin: show perf query class "Number of Replicates Created and State of Replication"
==>query class :

 - Perf class (Number of Replicates Created and State of Replication)
 has instances and values:
 ReplicateCount -> Number of Replicates Created = 344
 ReplicateCount -> Replicate_State = 2
```
- ここでは、Replicate\_State オブジェクトの値が 2 であると表示されています。次に、Replicate\_State で表示される可能性がある値のリストを示します。
- 0 : この値は、複製が開始されていないことを示しています。後続ノード（サブスクリバ）が存在しないか、またはサブスクリバがインストールされて以降 Cisco Database Layer Monitor サービスが実行されていません。
  - 1 : この値は、複製が作成されているが、複製の数が正しくないことを示しています。
  - 2 : この値は、複製が適切に行われていることを示しています。
  - 3 : この値は、クラスタ内の複製が適切ではないことを示しています。
  - 4 : この値は、複製の設定が正常に行われていないことを示しています。
- ステップ 3** Cisco Unified Reporting を使用してデータベース複製を確認するには、次のタスクを実行します。
- a. Cisco Unified CM の管理の右上隅にある [ナビゲーション (Navigation)] ドロップダウンリストボックスから、[Cisco Unified Reporting] を選択します。
  - b. Cisco Unified Reporting が表示されたら、[System Reports] をクリックします。
  - c. データベース複製のデバッグ情報を示す [Unified CM Database Status] レポートを生成および表示します。
- レポートを生成したあと、レポートを開いて、[Unified CM Database Status] を確認します。ここには、クラスタ内のすべてのサーバの RTMT 複製カウンタが表示されます。すべてのサーバの複製ステータスが 2 であり、かつすべてのサーバで作成された複製数が同じである必要があります。
- 上記のステータス確認で 2 以外の複製ステータスのサーバがある場合は、このレポートの [Replication Server List] を確認します。ここには、各ノードと接続し、通信しているサーバが示されます。リストにおいて、各サーバは、自身をローカルとして示し、その他のサーバをアクティブに接続されているサーバとして示します。いずれかのサーバの接続が切断されていると表示されている場合は、通常、ノード間に通信上の問題が発生しています。
- d. このためには、Cisco Unified Communications Manager データベースの健全性のスナップショットを提供する [Unified CM Database Status] レポートを生成および表示します。

**ステップ 4** RTMT を使用してデータベース複製を確認するには、次のタスクを実行します。

- a. Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を開きます。
- b. [CallManager] タブをクリックします。
- c. [Database Summary] をクリックします。[Replication Status] ペインが表示されます。

次に、[Replication Status] ペインで表示される可能性がある値のリストを示します。

- 0: この値は、複製が開始されていないことを示しています。後続ノード (サブスクリバ) が存在しないか、またはサブスクリバがインストールされて以降 Cisco Database Layer Monitor サービスが実行されていません。
  - 1: この値は、複製が作成されているが、複製の数が正しくないことを示しています。
  - 2: この値は、複製が適切に行われていることを示しています。
  - 3: この値は、クラスタ内の複製が適切ではないことを示しています。
  - 4: この値は、複製の設定が正常に行われていないことを示しています。
- d. Replicate\_State パフォーマンス監視カウンタを表示するには、[System] > [Performance] > [Open Performance Monitoring] を選択します。パブリッシャ データベース サーバ (第 1 ノード) をダブルクリックして、パフォーマンス モニタを展開します。[Number of Replicates Created and State of Replication] をクリックします。[Replicate\_State] をダブルクリックします。[Object Instances] ウィンドウで [ReplicateCount] をクリックして、[Add] をクリックします。



**ヒント** カウンタの定義を表示するには、カウンタ名を右クリックして、[Counter Description] を選択します。

**ステップ 5** すべてのサーバで RTMT ステータスが良好であるにもかかわらずデータベースが同期されていないと思われる場合は、CLI コマンド **utils dbreplication status** を実行できます。

(いずれかのサーバの RTMT ステータスが 4 である場合は、[ステップ 6](#)に進みます。)

**utils dbreplication status all** を使用すると、すべてのサーバに対してこのステータス コマンドを実行できます。**utils dbreplication status <ホスト名>** を使用すると、1つのサブスクリバに対してこのステータス コマンドを実行できます。

ステータス レポートから、複製が正常に行われていない疑いがあるテーブルを特定できます。疑わしいテーブルがある場合は、複製修復 CLI コマンドを実行して、パブリッシャ サーバからサブスクリバ サーバにデータを同期できます。

次のコマンドを使用すると、(**all** パラメータを使用して) すべてのサブスクリバ サーバに対して複製の修復を実行することも、特定の 1つのサブスクリバ サーバに対して複製の修復を実行することもできます。

```
utils dbreplication repair usage:utils dbreplication repair [nodename]|all
```

複製の修復を実行したあと、再度ステータス コマンドを実行して、すべてのテーブルが同期されていることを確認できます (複製の修復には数分かかる場合があります)。

修復を実行したあとにテーブルが同期されている場合は、複製の修復に成功しました。



**(注)** いずれかのサーバの RTMT ステータスが 4 である場合、またはステータスが 0 だった時間が 4 時間を超える場合にだけ [ステップ 6](#) を実行します。

**ステップ 6** データベース複製のデバッグ情報を示す [Unified CM Database Status] レポートを生成および表示します。RTMT ステータスが良好ではない各サブスクリバ サーバに対して hosts ファイル、rhosts ファイル、sqlhosts ファイル、および services ファイルの情報が適切であるかどうかを確認します。

[Unified CM Cluster Overview] レポートを生成および表示します。サブスクリバ サーバのバージョンが同じであること、適切に接続されていること、および遅延時間が許容範囲内であることを確認します。

上記の条件が許容可能なものである場合は、次の手順を実行して、そのサブスクリバ サーバの複製をリセットします。

- a. サブスクリバ サーバで、CLI コマンド **utils dbreplication stop** を実行します。RTMT の値が 4 であるすべてのサブスクリバ サーバに対してこのコマンドを実行します。
- b. パブリッシャ サーバで、CLI コマンド **utils dbreplication stop** を実行します。
- c. パブリッシャ サーバで、CLI コマンド **utils dbreplication reset <ホスト名>** を実行します。ここで、<ホスト名> は、リセットする必要があるサブスクリバ サーバのホスト名です。すべてのサブスクリバ サーバをリセットする必要がある場合は、コマンド **utils dbreplication reset all** を使用します。

#### 参照情報

- 『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide』
- 『Cisco Unified Reporting Administration Guide』
- 『Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions』

## 接続が失われたノードで接続が復元された場合にデータベース複製が行われない

#### 症状

接続が失われたノードで接続が復元された場合にデータベース複製が行われません。「パブリッシャ サーバとサブスクリバ サーバとの間の複製に失敗する」(P.3-7) のトピックで説明されている方法を使用して、複製のステータスを確認できます。次の手順は、ノードで複製のリセットを試みて成功しなかった場合にだけ使用します。

#### 考えられる原因

デバイス テーブルで削除が行われたため、CDR チェックがループしたままの状態になります。

#### 推奨処置

- ステップ 1** 該当するサブスクリバに対して、**utils dbreplication stop** を実行します。これらはすべてのサブスクリバに対して同時に実行できます。
- ステップ 2** **ステップ 1** が完了するまで待機して、該当するパブリッシャ サーバに対して **utils dbreplication stop** を実行します。
- ステップ 3** 該当するパブリッシャ サーバから **utils dbreplication clusterreset** を実行します。このコマンドを実行すると、ログ ファイルにログ名が出力されます。このファイルを監視して、プロセス ステータスを監視します。パスは、次のとおりです。  
`/var/log/active/cm/trace/dbl/sdi`

**ステップ 4** 該当するパブリッシャから、**utils dbreplication reset all** を実行します。

**ステップ 5** サービスの変更を反映させるために、クラスタ内のすべてのサブスクリバ サーバ上のすべてのサービスを停止して再開するか、またはすべてのシステム（サブスクリバ サーバ）を再起動（リブート）します。**utils dbreplication status** のステータスが 2 になったあとでこの操作を行います。

## データベース テーブルが同期されていない場合に警告がトリガーされない



(注) 「同期されていない」とは、クラスタ内の 2 つのサーバで、特定のデータベース テーブルに同じ情報が含まれていない状態を指します。

### 症状

Cisco Unified Communications Manager バージョン 6 以降では、予期しないコール処理動作が症状として発生します。コールが、予期したようにルーティングまたは処理されません。症状は、パブリッシャ サーバまたはサブスクリバ サーバで発生する可能性があります。

Cisco Unified Communications Manager バージョン 5 では、予期しないコール処理動作が症状として発生します。パブリッシャ サーバがオフラインである場合にだけ、コールが予期したようにルーティングまたは処理されません。

この症状が発生したときに CLI で **utils dbreplication status** を実行すると、Out of sync とレポートされます。Out of sync と表示されない場合、問題はありません。

### 考えられる原因

ノード間でデータベース テーブルが同期されていません。複製の警告では、複製プロセスの失敗だけが示されます。データベース テーブルが同期されていないことは示されません。通常、複製が行われている場合には、テーブルが同期されます。ただし、複製が行われているように見えても、データベース テーブルが「同期されていない」場合があります。

### 推奨処置

**ステップ 1** CLI コマンドを使用して、クラスタ複製をリセットします。このためには、クラスタ内のサーバがオンラインであり、IP によって完全に接続されていることを確認します。クラスタ内のすべてのサーバがオンラインであるかどうかは、プラットフォームの CLI および Cisco Unified Reporting を使用して確認します。

**ステップ 2** サーバの複製ステータスが 2 である場合は、パブリッシャ サーバで次のコマンドを実行します。**utils dbreplication repair** サーバ名

サーバの複製ステータスが 2 ではない場合は、すべてのサブスクリバ サーバに対して次のコマンドを実行します。

**utils dbreplication stop**

その後、パブリッシャ サーバで次のコマンドを実行します。

**utils dbreplication stop**

および

**utils dbreplication reset all**

## 古い製品リリースに戻す場合のデータベース複製のリセット

クラスタ内のサーバを古い製品リリースに戻す場合は、クラスタ内のデータベース複製を手動でリセットする必要があります。すべてのクラスタサーバを古い製品リリースに戻したあとにデータベース複製をリセットするには、パブリッシャサーバで CLI コマンド **utils dbreplication reset all** を入力します。

Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理または CLI を使用してバージョンを切り替えると、古い製品リリースに戻す場合にはデータベース複製のリセットが必要になることを示すメッセージが表示されます。

### utils dbreplication clusterreset

このコマンドを使用すると、クラスタ全体でデータベース複製がリセットされます。

#### コマンド構文

**utils dbreplication clusterreset**

#### 使用上のガイドライン

このコマンドを実行する前に、まずコマンド **utils dbreplication stop** をすべてのサブスクライバサーバに対して実行し、次にパブリッシャサーバに対して実行します。

#### 要件

コマンド特権レベル：0

アップグレード中に実行可能：はい

### utils dbreplication dropadmindb

このコマンドを使用すると、クラスタ内のすべてのサーバ上の Informix syscdr データベースが削除されます。

#### コマンド構文

**utils dbreplication dropadmindb**

#### 使用上のガイドライン

このコマンドは、データベース複製のリセットまたはクラスタのリセットに失敗して、複製が再開できない場合にだけ実行します。

#### 要件

コマンド特権レベル：0

アップグレード中に実行可能：はい

## LDAP 認証の失敗

この項では、LDAP 認証に失敗した場合の一般的な問題について説明します。

### 症状

エンド ユーザのログインに失敗します。ユーザがログインする前に、認証タイムアウトが発生します。

### 考えられる原因

Cisco Unified CM の管理の [LDAP 認証 (LDAP Authentication) ] ウィンドウにおける [LDAP ポート (LDAP Port) ] の設定が誤っています。

### 推奨処置

社内ディレクトリの設定に応じて、[LDAP ポート (LDAP Port) ] フィールドに入力するポート番号が決まります。たとえば、[LDAP ポート (LDAP Port) ] フィールドを設定する前に、LDAP サーバがグローバル カタログ サーバとして動作するかどうかや、設定に LDAP over SSL が必要であるかどうかを確認します。たとえば、次のようなポート番号を入力します。

#### 例：LDAP サーバがグローバル カタログ サーバではない場合の LDAP ポート

- 389：SSL が必要でない場合（このポート番号は、[LDAP ポート (LDAP Port) ] フィールドに表示されるデフォルトです）。
- 636：SSL が必要な場合（このポート番号を入力する場合は、[SSL を使用 (Use SSL) ] チェックボックスがオンであることを確認します）。

#### 例：LDAP サーバがグローバル カタログ サーバである場合の LDAP ポート

- 3268：SSL が必要でない場合。
- 3269：SSL が必要な場合（このポート番号を入力する場合は、[SSL を使用 (Use SSL) ] チェックボックスがオンであることを確認します）。

**ヒント** 設定によっては、上記の例に示した番号以外のポート番号を入力する必要がある場合があります。[LDAP ポート (LDAP Port) ] フィールドを設定する前に、ディレクトリ サーバの管理者に問い合せて、入力する正しいポート番号を確認してください。

## LDAP over SSL の問題

この項では、LDAP over SSL を使用する場合の一般的な問題について説明します。

### 症状

LDAP over SSL が動作しません。

### 考えられる原因

ほとんどの場合、LDAP over SSL の問題の原因は、Cisco Unified Communications Manager サーバ上の証明書（チェーン）が無効であるか、誤っているか、または不完全であることです。

**説明**

SSL には、複数の証明書を使用する場合があります。ほとんどの場合、LDAP over SSL を動作させるには、ディレクトリ信頼証明書として AD ルート証明書をアップロードするだけで済みます。ただし、異なるディレクトリ信頼証明書がアップロードされた場合、つまりルート証明書以外の証明書がアップロードされた場合は、その証明書をルート証明書などの上位レベルの証明書によって確認する必要があります。この場合、複数の証明書が関係するため、証明書チェーンが作成されます。たとえば、証明書チェーンには、次の証明書が含まれている場合があります。

- ルート証明書：信頼チェーンにおける最上位の CA 証明書です。この証明書の発行者と被認証者は同じです。
- 中間証明書：信頼チェーンの一部を構成する CA 証明書です（最上位以外）。中間証明書によって、階層のルートから最下位の中間証明書までつながります。
- リーフ証明書：1 つ上の階層の中間証明書によって署名された、サービスやサーバに発行される証明書です。

企業における証明書チェーンには、たとえば 2 つの証明書および 1 つのルート証明書があります。次に、証明書の内容を示します。

Data:

Version: 3 (0x2)

Serial Number:

77:a2:0f:36:7c:07:12:9c:41:a0:84:5f:c3:0c:64:64

Signature Algorithm: sha1WithRSAEncryption

Issuer: DC=com, DC=DOMAIN3, CN=jim

Validity

Not Before: Apr 13 14:17:51 2009 GMT

Not After: Apr 13 14:26:17 2014 GMT

Subject: DC=com, DC=DOMAIN3, CN=jim

**推奨処置**

2 ノードのチェーンの場合、チェーンにはルート証明書とリーフ証明書が含まれています。この場合は、ディレクトリ信頼ストアにルート証明書をアップロードするだけで済みます。

3 つ以上のノードのチェーンの場合、チェーンには、ルート証明書、リーフ証明書、および中間証明書が含まれています。この場合は、ルート証明書、およびリーフ証明書を除くすべての中間証明書をディレクトリ信頼ストアにアップロードする必要があります。

証明書チェーンの最上位（ルート証明書）の Issuer（発行者）フィールドと Subject（被認証者）フィールドが同じであることを確認します。Issuer フィールドと Subject フィールドが同じでない場合、証明書はルート証明書ではなく中間証明書となります。この場合は、ルートから最下位中間証明書までのチェーン全体を特定して、チェーン全体をディレクトリ信頼ストアにアップロードします。

また、Validity フィールドを確認して、証明書の有効期限が切れていないことを確認します。中間証明書の有効期限が切れている場合は、新しいチェーン、および新しいチェーンを使用して署名された新しいリーフ証明書を認証機関から取得します。リーフ証明書の有効期限だけが切れている場合は、署名された新しいリーフ証明書を取得します。

# OpenLDAP で LDAP サーバに接続するための証明書を確認できない

## 症状

CTI クライアントまたは JTAPI クライアント経由でのエンド ユーザ認証に失敗しますが、Unified CM へのユーザ認証は動作します。

## 考えられる原因

OpenLDAP では、LDAP サーバに接続するための証明書を確認できません。

## 説明

証明書は、Fully Qualified Domain Name (FQDN; 完全修飾ドメイン名) を使用して発行されます。OpenLDAP の検証プロセスでは、FQDN がアクセス先のサーバと照合されます。アップロードされている証明書では FQDN が使用され、Web フォームでは IP アドレスが使用されているため、OpenLDAP はサーバに接続できません。

## 推奨処置

- 可能な場合には、DNS を使用します。

Certificate Signing Request (CSR; 証明書署名要求) プロセス時に、被認証者 CN の一部として FQDN を指定します。この CSR を使用して自己署名証明書または CA 証明書を取得すると、通常名には同じ FQDN が含まれます。したがって、CTI や CTL などのアプリケーションで LDAP 認証がイネーブル化された場合でも、信頼証明書がディレクトリ信頼ストアにインポートされていれば、問題は発生しません。

- DNS を使用していない場合は、Cisco Unified CM の管理の [LDAP 認証設定 (LDAP Authentication Configuration) ] ウィンドウに IP アドレスを入力します。その後、`/etc/openldap/ldap.conf` に次の 1 行を追加します。

### TLS\_REQCERT never

このファイルを更新するには、リモート アカウントが必要です。このように設定すると、OpenLDAP ライブラリで、サーバの証明書が確認されません。ただし、後続の通信は引き続き SSL を使用して行われます。

## サーバの応答が遅い

この項では、全二重ポートの設定が一致しないためにサーバからの応答が遅くなることに関連した問題について説明します。

## 症状

サーバからの応答が遅くなります。

## 考えられる原因

スイッチの全二重ポート設定が Cisco Unified Communications Manager サーバの全二重ポート設定と一致しない場合、応答が遅くなる可能性があります。

**推奨処置**

1. 最適なパフォーマンスを得るために、スイッチおよびサーバの両方を **100/Full** に設定します。  
スイッチまたはサーバで Auto 設定を使用することは推奨しません。
2. この変更を有効にするには、Cisco Unified Communications Manager サーバを再起動する必要があります。

## JTAPI サブシステム起動の問題

Java Telephony API (JTAPI) サブシステムは、Cisco Customer Response Solutions (CRS) プラットフォームの非常に重要なコンポーネントです。JTAPI は Cisco Unified Communications Manager と通信し、テレフォニー呼制御を担当します。CRS プラットフォームには、Cisco Unified Auto-Attendant、Cisco IP ICD、Cisco Unified IP-IVR などのテレフォニー アプリケーションがホストされます。この項ではこれらのアプリケーションに固有の内容については説明しませんが、JTAPI サブシステムはこれらすべてのアプリケーションで使用される基本的なコンポーネントであることに注意する必要があります。

トラブルシューティング プロセスを開始する前に、使用しているソフトウェア バージョンが互換性のあるものであることを確認します。互換性を確認するには、使用しているバージョンの Cisco Unified Communications Manager の『Cisco Unified Communications Manager Release Notes』を参照してください。

CRS のバージョンを確認するには、`http://サーバ名/appadmin` と入力して AppAdmin にログインします。ここで、サーバ名には、CRS がインストールされているサーバの名前を指定します。メインメニューの右下隅で現在のバージョンを確認します。

## JTAPI サブシステムが OUT\_OF\_SERVICE になる

**症状**

JTAPI サブシステムが起動しません。

**考えられる原因**

トレース ファイルに、次のいずれかの例外が表示されます。

- 「[MIVR-SS\\_TEL-4-ModuleRunTimeFailure](#)」
- 「[MIVR-SS\\_TEL-1-ModuleRunTimeFailure](#)」

### MIVR-SS\_TEL-4-ModuleRunTimeFailure

トレース ファイルで、`MIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailure` スtringを検索します。行の末尾に、例外の理由が表示されます。

次に、最も一般的なエラーを示します。

- 「[Unable to create provider—bad login or password](#)」
- 「[Unable to create provider—Connection refused](#)」
- 「[Unable to create provider—login=](#)」
- 「[Unable to create provider—ホスト名](#)」
- 「[Unable to create provider—Operation timed out](#)」
- 「[Unable to create provider—null](#)」

## Unable to create provider—bad login or password

### 考えられる原因

管理者が、JTAPI 設定に誤ったユーザ名またはパスワードを入力しました。

### エラー メッセージの全文

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI
Subsystem,Failure Cause=7,Failure
Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- bad login or password.
%MIVR-SS_TEL-7-
EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- bad login or password.
```

### 推奨処置

ユーザ名およびパスワードが正しいかどうかを確認します。Cisco Unified Communications Manager の [Cisco Unified CM ユーザ (Cisco Unified CM User) ] ウィンドウ (<http://servername/ccmuser>) にログインして、Cisco Unified Communications Manager が正しく認証できないことを確認します。

## Unable to create provider—Connection refused

### 考えられる原因

Cisco Unified Communications Manager で、JTAPI から Cisco Unified Communications Manager への接続が拒否されました。

### エラー メッセージの全文

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl: Unable
to create provider -- Connection refused
%MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- Connection refused
```

### 推奨処置

Cisco Unified Serviceability コントロール センターで、CTI Manager サービスが実行されていることを確認します。

## Unable to create provider—login=

### 考えられる原因

JTAPI 設定ウィンドウで何も設定されていません。

### エラー メッセージの全文

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- login=
%MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- login=
```

**推奨処置**

CRS サーバの JTAPI 設定ウィンドウで、JTAPI プロバイダーを設定します。

**Unable to create provider—ホスト名****考えられる原因**

CRS エンジンが、Cisco Unified Communications Manager のホスト名を解決できません。

**エラー メッセージの全文**

```
%M%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- dgrant-mcs7835.cisco.com
%MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- dgrant-mcs7835.cisco.com
```

**推奨処置**

CRS エンジンからの DNS 名前解決が正しく動作しているかどうかを確認します。DNS 名の代わりに IP アドレスを使用します。

**Unable to create provider—Operation timed out****考えられる原因**

CRS エンジンから Cisco Unified Communications Manager に IP 接続できません。

**エラー メッセージの全文**

```
101: Mar 24 11:37:42.153 PST
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- Operation timed out
102: Mar 24 11:37:42.168 PST %MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:
com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- Operation timed out
```

**推奨処置**

CRS サーバの JTAPI プロバイダーに設定されている IP アドレスを確認します。CRS サーバおよび Cisco Unified Communications Manager のデフォルトゲートウェイ設定を確認します。IP ルーティングの問題が存在しないことを確認します。CRS サーバから Cisco Unified Communications Manager に ping を実行して、接続をテストします。

**Unable to create provider—null****考えられる原因**

JTAPI プロバイダーの IP アドレスやホスト名が設定されていないか、または正しいバージョンの JTAPI クライアントを使用していません。

### エラー メッセージの全文

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- null
```

### 推奨処置

JTAPI 設定でホスト名または IP アドレスが設定されていることを確認します。JTAPI バージョンが正しくない場合は、Cisco Unified Communications Manager の [ プラグイン (Plugins) ] ウィンドウから JTAPI クライアントをダウンロードして、CRS サーバにインストールします。

## MIVR-SS\_TEL-1-ModuleRunTimeFailure

### 症状

通常、この例外は、JTAPI サブシステムでどのポートも初期化できない場合に発生します。

### 考えられる原因

CRS サーバは Cisco Unified Communications Manager と通信できますが、JTAPI を通して CTI ポートまたは CTI ルート ポイントを初期化できません。このエラーは、CTI ポートおよび CTI ルート ポイントが JTAPI ユーザに関連付けられていない場合に発生します。

### エラー メッセージの全文

```
255: Mar 23 10:05:35.271 PST %MIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailure:
Real-time failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_SS,Exception=null
```

### 推奨処置

Cisco Unified Communications Manager の JTAPI ユーザを確認して、CRS サーバに設定されている CTI ポートおよび CTI ルート ポイントがユーザに関連付けられていることを確認します。

## JTAPI サブシステムが PARTIAL\_SERVICE になる

### 症状

トレース ファイルに、次の例外が表示されます。

```
MIVR-SS_TEL-3-UNABLE_REGISTER_CTIPORT
```

### 考えられる原因

JTAPI サブシステムで、1 つ以上の CTI ポートまたはルート ポイントを初期化できません。

### エラー メッセージの全文

```
1683: Mar 24 11:27:51.716 PST
%MIVR-SS_TEL-3-UNABLE_REGISTER_CTIPORT:
Unable to register CTI Port: CTI Port=4503,
Exception=com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl:
Address 4503 is not in provider's domain.
1684: Mar 24 11:27:51.716 PST %MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:
com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl:
Address 4503 is not in provider's domain.
```

### 推奨処置

トレースのメッセージには、どの CTI ポートまたはルート ポイントが初期化できないかが示されます。このデバイスが Cisco Unified Communications Manager の設定に存在すること、および Cisco Unified Communications Manager の JTAPI ユーザに関連付けられていることを確認します。

## セキュリティの問題

この項では、セキュリティ関連の測定についての情報、およびセキュリティ関連の問題をトラブルシューティングするための一般的なガイドラインについて説明します。この項は、次のトピックで構成されています。

- 「セキュリティ アラーム」 (P.3-20)
- 「セキュリティ パフォーマンス モニタ カウンタ」 (P.3-21)
- 「セキュリティ ログ ファイルおよびトレース ファイルの確認」 (P.3-22)
- 「証明書のトラブルシューティング」 (P.3-22)
- 「CTL セキュリティ トークンのトラブルシューティング」 (P.3-22)
- 「CAPF のトラブルシューティング」 (P.3-23)
- 「電話機および Cisco IOS MGCP ゲートウェイの暗号化のトラブルシューティング」 (P.3-24)



(注)

この項では、Cisco Unified IP Phone が不適切な負荷やセキュリティに関するバグなどによって機能しなくなった場合のリセット方法については説明していません。電話機のリセットの詳細については、電話機のモデルに応じた『Cisco Unified IP Phone Administration Guide for Cisco Unified Communications Manager』を参照してください。

Cisco Unified IP Phone モデル 7970、7960、および 7940 モデルに限定した、電話機からの CTL ファイルの削除方法の詳細については、電話機のモデルに応じた『Cisco Unified Communications Manager Security Guide』または『Cisco Unified IP Phone Administration Guide for Cisco Unified Communications Manager』を参照してください。

## セキュリティ アラーム

Cisco Unified Serviceability では、X.509 名の不一致、認証エラー、および暗号化エラーに対して、セキュリティ関連アラームが生成されます。Cisco Unified Serviceability によってアラーム定義が提供されます。

TFTP サーバエラーおよび CTL ファイル エラーが発生した場合は、電話機でアラームが生成される可能性があります。電話機で生成されるアラームについては、電話機のモデルとタイプ (SCCP または SIP) に応じた『Cisco Unified IP Phone Administration Guide for Cisco Unified Communications Manager』を参照してください。

## セキュリティ パフォーマンス モニタ カウンタ

パフォーマンス モニタ カウンタでは、Cisco Unified Communications Manager に登録された認証済み電話機の数、完了した認証済みコールの数、および現時点でアクティブな認証済みコールの数が監視されます。表 3-1 に、セキュリティ機能に該当するパフォーマンス カウンタを示します。

表 3-1 セキュリティ パフォーマンス カウンタ

| オブジェクト                                      | カウンタ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Cisco Unified Communications Manager</i> | AuthenticatedCallsActive<br>AuthenticatedCallsCompleted<br>AuthenticatedPartiallyRegisteredPhone<br>AuthenticatedRegisteredPhones<br>EncryptedCallsActive<br>EncryptedCallsCompleted<br>EncryptedPartiallyRegisteredPhones<br>EncryptedRegisteredPhones<br>SIPLineServerAuthorizationChallenges<br>SIPLineServerAuthorizationFailures<br>SIPTrunkServerAuthenticationChallenges<br>SIPTrunkServerAuthenticationFailures<br>SIPTrunkApplicationAuthorization<br>SIPTrunkApplicationAuthorizationFailures<br>TLSConnectedSIPTrunk |
| SIP スタック                                    | StatusCodes4xxIns<br>StatusCodes4xxOuts<br>例：<br>401 権限なし (HTTP 認証が必要)<br>403 アクセス禁止<br>405 許可されていないメソッド<br>407 プロキシ認証が必要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| TFTP サーバ                                    | BuildSignCount<br>EncryptCount                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

RTMT でのパフォーマンス モニタへのアクセス、perfmon ログの設定、およびカウンタの詳細については、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。

CLI コマンド **show perf** を使用すると、パフォーマンス監視情報が表示されます。CLI インターフェイスの使用方法の詳細については、『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』を参照してください。

## セキュリティ ログ ファイルおよびトレース ファイルの確認

Cisco Unified Communications Manager では、複数のディレクトリ (cm/log、cm/trace、tomcat/logs、tomcat/logs/security など) にログ ファイルおよびトレース ファイルが保存されます。



(注)

暗号化をサポートするデバイスでは、SRTP 鍵情報はトレース ファイルに出力されません。

Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool または CLI コマンドのトレース収集機能を使用すると、ログ ファイルおよびトレース ファイルを検索、表示、および操作できます。

## 証明書のトラブルシューティング

Cisco Unified Communications Platform Administration の証明書管理ツールを使用すると、証明書の表示、証明書の削除、証明書の再生成、証明書の有効期限の監視、証明書と CTL ファイルのダウンロードやアップロードを行うことができます。たとえば、更新した CTL ファイルを Unity にアップロードできます。CLI を使用すると、自己署名証明書および信頼証明書を一覧表示または表示したり、自己署名証明書を再生成したりできます。

CLI コマンド **show cert**、**show web-security**、**set cert regen**、および **set web-security** を使用すると、CLI インターフェイスで証明書を管理できます。たとえば、**set cert regen tomcat** のように使用します。GUI または CLI を使用した証明書の管理方法の詳細については、『Cisco Unified Communications Operating System Administration Guide』および『Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions』を参照してください。

## CTL セキュリティ トークンのトラブルシューティング

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「連続して誤ったセキュリティ トークン パスワードを入力したあとにロックされたセキュリティ トークンのトラブルシューティング」(P.3-22)
- 「1 つのセキュリティ トークン (eToken) が失われた場合のトラブルシューティング」(P.3-23)

すべてのセキュリティ トークン (eToken) が失われた場合は、Cisco TAC に問い合わせてください。

## 連続して誤ったセキュリティ トークン パスワードを入力したあとにロックされたセキュリティ トークンのトラブルシューティング

各セキュリティ トークンには再試行カウンタが含まれています。このカウンタには、eToken の [パスワード (Password)] ウィンドウでログインを連続して試行できる回数が指定されています。セキュリティ トークンの再試行カウンタ値は 15 です。カウンタ値を超える回数のログインが連続して試みられた場合、つまり 16 回連続してログインに失敗した場合は、セキュリティ トークンがロックされて使用できなくなったことを示すメッセージが表示されます。ロックされたセキュリティ トークンは、再度イネーブル化することができません。

『Cisco Unified Communications Manager Security Guide』の説明に従って、追加のセキュリティ トークンを入手して CTL ファイルを設定します。必要に応じて、新しいセキュリティ トークンを購入して、ファイルを設定します。



ヒント

パスワードの入力に成功すると、カウンタはゼロにリセットされます。

## 1つのセキュリティ トークン (eToken) が失われた場合のトラブルシューティング

1つのセキュリティ トークンが失われた場合は、次の手順を実行します。

### 手順

- 
- ステップ 1** 新しいセキュリティ トークンを購入します。
- ステップ 2** CTL ファイルを署名したトークンを使用し、次のタスクを実行することによって CTL ファイルを更新します。
- 新しいトークンを CTL ファイルに追加します。
  - 失われたトークンを CTL ファイルから削除します。
- これらのタスクの実行方法の詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Security Guide*』を参照してください。
- ステップ 3** 『*Cisco Unified Communications Manager Security Guide*』の説明に従って、すべての電話機をリセットします。
- 

## CAPF のトラブルシューティング

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「電話機の認証文字列のトラブルシューティング」(P.3-23)
- 「ローカルで有効な証明書の確認に失敗した場合のトラブルシューティング」(P.3-24)
- 「CAPF 証明書がクラスタ内のすべてのサーバにインストールされていることの確認」(P.3-24)
- 「電話機にローカルで有効な証明書が存在することの確認」(P.3-24)
- 「電話機に Manufacture-Installed Certificate (MIC; 製造元でインストールされる証明書) が存在することの確認」(P.3-24)
- 「CAPF エラー コード」(P.3-25)

## 電話機の認証文字列のトラブルシューティング

電話機に誤った認証文字列を入力すると、電話機にメッセージが表示されます。電話機に、正しい認証文字列を入力してください。



### ヒント

電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されていることを確認します。電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されていない場合は、電話機に認証文字列を入力できません。

電話機のデバイス セキュリティ モードがノンセキュアであることを確認します。

電話機に適用されているセキュリティ プロファイルの認証モードが [ 認証ストリング (By Authentication String) ] であることを確認します。

CAPF では、電話機に認証文字列を連続して入力できる回数が制限されています。10 回連続して誤った認証文字列を入力した場合は、10 分間以上待機してから再度正しい認証文字列を入力します。

## ローカルで有効な証明書の確認に失敗した場合のトラブルシューティング

電話機では、証明書が CAPF によって発行されたバージョンではない場合、証明書の有効期限が切れている場合、CAPF 証明書がクラスタ内のすべてのサーバに存在しない場合、CAPF 証明書が CAPF ディレクトリに存在しない場合、電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されていない場合などに、ローカルで有効な証明書の確認が失敗します。ローカルで有効な証明書の確認に失敗した場合は、SDL トレース ファイルおよび CAPF トレース ファイルでエラーを確認します。

## CAPF 証明書がクラスタ内のすべてのサーバにインストールされていることの確認

Cisco Certificate Authority Proxy Function サービスをアクティブにすると、CAPF 固有のキーペアおよび証明書が CAPF によって自動的に生成されます。Cisco CTL クライアントがクラスタ内のすべてのサーバにコピーする CAPF 証明書の拡張子は .0 です。CAPF 証明書が存在することを確認するには、Cisco Unified Communications プラットフォームの GUI で CAPF 証明書を表示するか、または CLI を使用します。

- DER 符号化形式 : CAPF.cer
- PEM 符号化形式 : CAPF.cer と同じ通常名ストリングを含む拡張子が .0 のファイル

## 電話機にローカルで有効な証明書が存在することの確認

[モデル情報 (Model Information)] または [セキュリティ設定 (Security Configuration)] 電話機メニューで LSC 設定を表示することによって、電話機にローカルで有効な証明書がインストールされていることを確認できます。詳細については、電話機のモデルとタイプ (SCCP または SIP) に応じた『Cisco Unified IP Phone Administration Guide』を参照してください。

## 電話機に Manufacture-Installed Certificate (MIC; 製造元でインストールされる証明書) が存在することの確認

[モデル情報 (Model Information)] または [セキュリティ設定 (Security Configuration)] 電話機メニューで MIC 設定を表示することによって、電話機に MIC が存在することを確認できます。詳細については、電話機のモデルとタイプ (SCCP または SIP) に応じた『Cisco Unified IP Phone Administration Guide』を参照してください。

## 電話機および Cisco IOS MGCP ゲートウェイの暗号化のトラブルシューティング

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「[パケット キャプチャの使用](#)」 (P.3-24)

### パケット キャプチャの使用

メディアや TCP パケットをスニフリングするサードパーティ製トラブルシューティング ツールは、SRTP 暗号化をイネーブルにしたあとには機能しません。このため、問題が発生した場合は、Cisco Unified Communications Manager の管理を使用して次のタスクを行う必要があります。

- Cisco Unified Communications Manager とデバイスとの間で交換されるメッセージのパケットの分析 (Cisco Unified IP Phone [SCCP および SIP]、Cisco IOS MGCP ゲートウェイ、H.323 ゲートウェイ、H.323/H.245/H.225 トランク、または SIP トランク)



(注) SIP トランクでは、SRTP はサポートされていません。

- デバイス間の SRTP パケットのキャプチャ
- メッセージからのメディア暗号化鍵情報の抽出、およびデバイス間のメディアの復号化

パケット キャプチャの使用または設定、および SRTP を使用して暗号化されたコール（およびその他のすべてのコール タイプ）のキャプチャしたパケットの分析に関する詳細については、「[パケット キャプチャ](#)」(P.2-8) を参照してください。



#### ヒント

このタスクを複数のデバイスに対して同時に実行すると、CPU 使用率が高くなり、コール処理が中断される可能性があります。このタスクは、コール処理が中断される危険性が最も少ないときに実行することを強く推奨します。

Cisco Unified Communications Manager のこのリリースと互換性がある Bulk Administration Tool を使用することによって、電話機のパケット キャプチャ モードを設定できます。このタスクの実行方法の詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Bulk Administration Guide*』を参照してください。



#### ヒント

Cisco Unified Communications Manager Bulk Administration でこのタスクを実行すると、CPU 使用率が高くなり、コール処理が中断される可能性があります。このタスクは、コール処理が中断される危険性が最も少ないときに実行することを強く推奨します。

## CAPF エラー コード

次の表に、CAPF ログ ファイルに出力される可能性がある CAPF エラー コード、および各コードに対応する修正処置を示します。

表 3-2 CAPF エラー コード

| エラーコード | 説明                                                                                    | 修正処置                                                                                                    |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0      | CAPF_OP_SUCCESS<br>/*Success */                                                       | 修正処置は必要ありません。                                                                                           |
| 1      | CAPF_FETCH_SUCCESS_BUT_NO_CERT<br>/* Fetch is successful; however there is no cert */ | 電話機に証明書をインストールします。詳細については、『 <i>Cisco Unified Communications Manager Security Guide</i> 』を参照してください。      |
| 2      | CAPF_OP_FAIL<br>/* Fail */                                                            | 修正処置はありません。                                                                                             |
| 3      | CAPF_OP_FAIL_INVALID_AUTH_STR<br>/* Invalid Authentication string */                  | 電話機に、正しい認証文字列を入力してください。詳細については、『 <i>Cisco Unified Communications Manager Security Guide</i> 』を参照してください。 |

表 3-2 CAPF エラー コード (続き)

| エラーコード | 説明                                                                 | 修正処置                                                                                                                                                                           |
|--------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4      | CAPF_OP_FAIL_INVALID_LSC<br>/* Invalid LSC */                      | 電話機の Locally Significant Certificate (LSC; ローカルで有効な証明書) を更新します。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Security Guide』を参照してください。                                         |
| 5      | CAPF_OP_FAIL_INVALID_MIC,<br>/* Invalid MIC */                     | このコードは、Manufacture-Installed Certificate (MIC; 製造元でインストールされる証明書) が無効になったことを示しています。LSC をインストールする必要があります。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Security Guide』を参照してください。 |
| 6      | CAPF_OP_FAIL_INVALID_CREDENTIALS,<br>/* Invalid credential */      | 正しいクレデンシャルを入力します。                                                                                                                                                              |
| 7      | CAPF_OP_FAIL_PHONE_COMM_ERROR,<br>/* Phone Communication Failure*/ | 修正処置はありません。                                                                                                                                                                    |
| 8      | CAPF_OP_FAIL_OP_TIMED_OUT,<br>/* Operation timeout */              | 操作を再スケジュールします。                                                                                                                                                                 |
| 11     | CAPF_OP_FAIL_LATE_REQUEST<br>/* User Initiated Request Late */     | CAPF 操作を再スケジュールします。                                                                                                                                                            |

## 障害が発生した RAID ディスクの交換の実行

MCS サーバでは、ハードディスクで障害またはその他の問題が発生した場合にデータが失われないようにするために、Redundant Array of Inexpensive Disks (RAID) ドライブが使用されています。

RAID 再構築手順を実行して障害が発生したディスクを交換するには、システムが 2 つ以上のハードディスクを使用して動作している必要があります。

1 つのハードディスクだけで動作するシステムでは、RAID のミラーは適用されず、ディスクで障害が発生するとデータがすべて失われます。このようなサーバを回復するには、障害が発生した単一のディスクを代わりに新しいディスクに交換して、DRS 回復を実行する必要があります。このようなサーバでは、事前に DRS を設定して、日次バックアップをスケジュールすることを強く推奨します。これにより、このような致命的な障害が発生した場合でも、可能なかぎり多くのデータを回復できます。

DRS の詳細については、『Disaster Recovery Administration Guide』を参照してください。

### 制限事項

最初に、RAID 再構築に関する次の制限事項について理解する必要があります。

- これらの手順は、Cisco Unified Communications Manager 7.1(2) リリース以降に適用されます。
- これらの RAID 再構築手順は、物理ディスクを 1 つだけ備える次のサーバモデルには適用されません。
  - MCS-7815-I
  - MCS-7815-I2

- MCS-7815-I3
  - MCS-7816-H3
  - MCS-7816-I3
  - MCS-7816-I4
  - MCS-7825-H
  - MCS-7825-I
- RAID の再構築を行うと、Input/Output (I/O; 入出力) のパフォーマンスに影響があるため、障害が発生したディスクの交換作業および再構築作業は、オフピーク時またはメンテナンス時間帯にスケジュールしてください。
  - 障害が発生したディスクの交換についての説明は、各項で説明されているように RAID が設定されているサーバでだけサポートされ、RAID ディスクのうちの 1 つに障害が発生した場合にだけ適用されます。

通常、ディスクの障害は、SNMP トラップ、RTMT トラップ、またはディスクの LED ステータス (サポートされているサーバだけ) によって検出されます。次の手順で説明するように、CLI コマンド **show hardware** を使用して、手動で RAID ドライブのステータスを確認できます。



警告

次の手順で障害が発生していると検出されないディスクのディスク交換を行う場合、次の手順は適用されず、サポートもされません。

わかりやすくするために、RAID 再構築手順は、サーバのモデル番号に基づいてさまざまなサーバタイプに分類されています。サーバのモデル番号に応じて、対応する手順を選択し、障害が発生したディスクを交換できます。

次の表では、各手順において必要なシステム再起動の回数に応じて各サーバタイプに分類されています。

表 3-3 再起動回数に応じたサーバの分類

| 必要な再起動回数 | サーバモデル      | 手順                                   |
|----------|-------------|--------------------------------------|
| 2 回      | MCS-7825-H1 | 「再起動を 2 回行って、障害が発生した RAID ディスクを交換する」 |
|          | MCS-7825-H2 |                                      |
|          | MCS-7825-H3 |                                      |
|          | MCS-7825-I1 |                                      |
|          | MCS-7825-I2 |                                      |
|          | MCS-7828-H3 |                                      |
| 1 回      | MCS-7825-H4 | 「再起動を 1 回行って、障害が発生した RAID ディスクを交換する」 |
|          | MCS-7825-I3 |                                      |
|          | MCS-7825-I4 |                                      |
|          | MCS-7828-I3 |                                      |

表 3-3 再起動回数に応じたサーバの分類 (続き)

| 必要な再起動回数 | サーバ モデル     | 手順                                 |
|----------|-------------|------------------------------------|
| 再起動なし    | MCS-7835-H  | 「再起動を行わないで、障害が発生した RAID ディスクを交換する」 |
|          | MCS-7835-H1 |                                    |
|          | MCS-7835-H2 |                                    |
|          | MCS-7835-I  |                                    |
|          | MCS-7835-I1 |                                    |
|          | MCS-7835-I2 |                                    |
|          | MCS-7845-H  |                                    |
|          | MCS-7845-H1 |                                    |
|          | MCS-7845-H2 |                                    |
|          | MCS-7845-I  |                                    |
|          | MCS-7845-I1 |                                    |
|          | MCS-7845-I2 |                                    |
|          | MCS-7835-I3 |                                    |
|          | MCS-7845-I3 |                                    |
|          | MCS-7835-H3 |                                    |
|          | MCS-7845-H3 |                                    |

## 再起動を 2 回行って、障害が発生した RAID ディスクを交換する

次の特定のサーバにおいて障害が発生した RAID ディスクを交換するには、次の手順を実行します。

- MCS-7825-H1
- MCS-7825-H2
- MCS-7825-H3
- MCS-7825-I1
- MCS-7825-I2
- MCS-7828-H3

**ステップ 1** 管理者としてコンソールにログインし、CLI コマンド **show hardware** を入力します。

**ステップ 2** 論理ドライブのステータスを確認します。次のいずれかを実行します。

- 論理ドライブのステータスが OK または Optimal である場合は、これ以上の処理は必要ありません。
- 論理ドライブのステータスが OK ではない場合は、手順 3 で説明されているように物理ディスクのステータスを確認します。

**ステップ 3** CLI コマンド **show hardware** を再度入力して、次のいずれかを実行します。

- 「Failed」というステータスの物理ディスクがない場合、これ以上の処理は必要ありません。
- 論理ドライブのステータスが OK または Optimal ではなく、「Failed」と表示された物理ディスクがある場合は、次のようにサーバ上の物理ディスクを特定します。

「show hardware」コマンドの出力で最初に表示されるディスクが、一番左のディスクです。コマンド出力に表示される後続のディスクは、それぞれ順番に 1 つ右側のディスクを表しています。



(注) 手順 2 を実行して論理 RAID ドライブのステータスを確認してから、手順 3 を実行して物理ディスクのステータスを確認する必要があります。

障害が発生したドライブを交換して RAID を再構築するには、手順 4 に進みます。

- ステップ 4** CLI コマンド **utils system shutdown** を使用して、サーバを正常にシャットダウンします。
- ステップ 5** サーバをシャットダウンしたあと、障害が発生したディスクを取り外します。まだ新しいディスクに交換しないでください。
- ステップ 6** システムを起動します。
- ステップ 7** システムの起動時に、性能が低下した RAID および機能しなくなった RAID についてのメッセージが表示されます。
- ステップ 8** デフォルトのオプションを受け入れます。これにより、RAID が検出されて、中断されます。
- ステップ 9** システムが起動したあと、CLI コマンド **utils system shutdown** を使用して、再度サーバを正常にシャットダウンします。
- ステップ 10** システムをシャットダウンしたあと、障害が発生したディスクが設置されていた空きスロットに、元のディスクと同じタイプ、同じ製造業者、同じサイズの新しいディスクを装着します。たとえば、Western Digital 社のディスクを装着します。
- ステップ 11** 新しい交換用ディスクがしっかりと挿入されていることを確認します。
- ステップ 12** システムを起動します。
- ステップ 13** システムの起動時に RAID についてのメッセージが表示された場合は、デフォルトのオプションを受け入れて、システムの起動を続行します。
- ステップ 14** システムが起動したあと、CLI にログインして、CLI コマンド **show hardware** を入力します。

show hardware コマンド出力の「Logical Drive」セクションで、「Current Operation」フィールドに「Rebuild」が、「Percentage Complete」フィールドに RAID 再構築の完了割合が表示されます。

再構築中は、新しい交換用ハードディスクのステータスが「Rebuilding」と表示されます。

再構築が完了するまでに 1 ～ 2 時間かかります。必要な時間は、ディスクのサイズに応じて異なります。

障害が発生した RAID ディスクの交換が完了すると、論理ドライブおよび新しい物理ディスクのステータスが両方とも「OK」かつ「Online」と表示されます。

## 再起動を 1 回行って、障害が発生した RAID ディスクを交換する

次の特定のサーバにおいて障害が発生した RAID ディスクを交換するには、次の手順を実行します。

- MCS-7825-H4
- MCS-7825-I3
- MCS-7825-I4
- MCS-7828-I3

- ステップ 1** 管理者としてコンソールにログインし、CLI コマンド **show hardware** を入力します。
- ステップ 2** 論理ドライブのステータスを確認します。次のいずれかを実行します。
- 論理ドライブのステータスが **OK** または **Optimal** である場合は、これ以上の処理は必要ありません。
  - 論理ドライブのステータスが **OK** ではない場合は、手順 3 で説明されているように物理ディスクのステータスを確認します。
- ステップ 3** CLI コマンド **show hardware** を再度入力して、次のいずれかを実行します。
- 「Failed」というステータスの物理ディスクがない場合、これ以上の処理は必要ありません。
  - 論理ドライブのステータスが **OK** または **Optimal** ではなく、「Failed」と表示された物理ディスクがある場合は、次のようにサーバ上の物理ディスクを特定します。
- 障害が発生したディスクの LED の色がオレンジ色または赤色になります。



**(注)** 手順 2 を実行して論理 RAID ドライブのステータスを確認してから、手順 3 を実行して物理ディスクのステータスを確認する必要があります。

障害が発生したドライブを交換して RAID を再構築するには、手順 4 に進みます。

- ステップ 4** CLI コマンド **utils system shutdown** を使用して、サーバを正常にシャットダウンします。
- ステップ 5** システムをシャットダウンしたあと、障害が発生したディスクが設置されていた空きスロットに、元のディスクと同じタイプ、同じ製造業者、同じサイズの新しいディスクを装着します。たとえば、Western Digital 社のディスクを装着します。
- ステップ 6** 新しい交換用ディスクがしっかりと挿入されていることを確認します。
- ステップ 7** システムを起動します。
- ステップ 8** システムの起動時に RAID についてのメッセージが表示された場合は、デフォルトのオプションを受け入れて、システムの起動を続行します。
- ステップ 9** システムが起動したあと、CLI にログインして、CLI コマンド **show hardware** を入力します。
- show hardware** コマンド出力の「Logical Drive」セクションで、「Current Operation」フィールドに「Rebuild」が、「Percentage Complete」フィールドに RAID 再構築の完了割合が表示されます。
- 再構築中は、新しい交換用ハードディスクのステータスが「Rebuilding」と表示されます。
- 再構築が完了するまでに 1 ～ 2 時間かかります。必要な時間は、ディスクのサイズに応じて異なります。
- 障害が発生した RAID ディスクの交換が完了すると、論理ドライブおよび新しい物理ディスクのステータスが両方とも「OK」かつ「Online」と表示されます。

## 再起動を行わないで、障害が発生した RAID ディスクを交換する

次の特定のサーバにおいて障害が発生した RAID ディスクを交換するには、次の手順を実行します。

- MCS-7835-H
- MCS-7835-H1
- MCS-7835-H2
- MCS-7835-I
- MCS-7835-I1
- MCS-7835-I2
- MCS-7845-H
- MCS-7845-H1
- MCS-7845-H2
- MCS-7845-I
- MCS-7845-I1
- MCS-7845-I2
- MCS-7835-I3
- MCS-7845-I3
- MCS-7835-H3
- MCS-7845-H3

**ステップ 1** 管理者としてコンソールにログインし、CLI コマンド **show hardware** を入力します。

**ステップ 2** 論理ドライブのステータスを確認します。次のいずれかを実行します。

- 論理ドライブのステータスが **OK** または **Optimal** である場合は、これ以上の処理は必要ありません。
- 論理ドライブのステータスが **OK** ではない場合は、手順 3 で説明されているように物理ディスクのステータスを確認します。

**ステップ 3** CLI コマンド **show hardware** を再度入力して、次のいずれかを実行します。

- 「Failed」というステータスの物理ディスクがない場合、これ以上の処理は必要ありません。
- 論理ドライブのステータスが **OK** または **Optimal** ではなく、「Failed」と表示された物理ディスクがある場合は、次のようにサーバ上の物理ディスクを特定します。

障害が発生したディスクの LED の色がオレンジ色または赤色になります。



**(注)** 手順 2 を実行して論理 RAID ドライブのステータスを確認してから、手順 3 を実行して物理ディスクのステータスを確認する必要があります。

障害が発生したドライブを交換して RAID を再構築するには、手順 4 に進みます。

**ステップ 4** 障害が発生したディスクをスロットから取り外します。

**ステップ 5** `show hardware` CLI コマンドを入力して、現在の物理ディスク数が報告されることを確認します。

報告される内容は、次のとおりです。

- 7835 クラスのサーバでは、`show hardware` CLI コマンド出力に 1 つの物理ディスクだけが報告されます。
- 7845 クラスのサーバでは、`show hardware` CLI コマンド出力に 3 つの物理ディスクだけが報告されます。

**ステップ 6** 障害が発生したディスクが設置されていた空きスロットに、元のディスクと同じタイプ、同じ製造業者、同じサイズの新しいディスクを装着します。たとえば、Western Digital 社のディスクを装着します。

**ステップ 7** 新しい交換用ディスクがしっかりと挿入されていることを確認します。

**ステップ 8** `show hardware` CLI コマンドを実行して、新しく挿入された物理ディスクが検出されることを確認します。

報告される内容は、次のとおりです。

- 7835 クラスのサーバでは、`show hardware` CLI コマンド出力に 2 つの物理ディスクだけが報告されます。
- 7845 クラスのサーバでは、`show hardware` CLI コマンド出力に 4 つの物理ディスクだけが報告されます。

**ステップ 9** 報告されるディスク数が正しくない場合は、新しいディスクを取り外し、手順 5 からやり直してください。

**ステップ 10** CLI コマンド `show hardware` を入力して、RAID ステータスを確認します。再構築の完了割合が表示されます。

再構築が完了するまでに 1 ~ 2 時間かかります。必要な時間は、ディスクのサイズに応じて異なります。

障害が発生した RAID ディスクの交換が完了すると、論理ドライブおよび新しい物理ディスクのステータスが両方とも「OK」かつ「Online」と表示されます。

---



## CHAPTER 4

# デバイスの問題

---

ここでは、Cisco Unified IP Phone、ゲートウェイ、および関連デバイスで発生する可能性がある、次のような一般的な問題について説明します。

- 「音声品質」(P.4-1)
- 「コーデックおよびリージョンのミスマッチ」(P.4-9)
- 「ロケーションおよび帯域幅」(P.4-10)
- 「電話機の問題」(P.4-10)
- 「ゲートウェイの問題」(P.4-12)
- 「ゲートキーパーの問題」(P.4-18)
- 「Restart\_Ack に Channel IE が含まれていない場合に B チャンネルがロック状態のままになる」(P.4-19)
- 「不正なデバイス登録ステータスが表示される」(P.4-20)

## 音声品質

電話コール中に音声信号がなくなる、または歪むなどの音声品質の問題が発生する場合があります。

一般的な問題としては、音声が中断する（言葉が途切れるなど）、奇妙なノイズやエコーのような音声の歪みが生じる、水中で話しているような音または合成音のような音声品質になる、といった問題があります。片通話（2 人との会話で 1 人だけが聞くことができる）は、実際には音声品質の問題ではありませんが、この項で説明します。

次の項目の 1 つまたは複数で音声の問題が発生する場合があります。

- ゲートウェイ
- 電話機
- ネットワーク

ここでは、一般的な次の音声品質の問題について説明します。

- 「音声の消失または歪み」(P.4-2)
- 「Cisco Unified IP Phone の音声問題の修正」(P.4-3)
- 「エコー」(P.4-4)
- 「片通話または無音声」(P.4-5)

## 音声の消失または歪み

### 症状

発生する可能性のある最も一般的な問題の1つに、音声信号の中断（不明瞭な会話や単語または文中の音節の消失としてよく説明される）があります。この問題の一般的な原因は、パケット損失およびジッタの2つです。パケット損失とは、音声パケットがドロップされたか、または使用するには到着が遅すぎたために、音声パケットが宛先に到着しないことを意味します。ジッタは、パケット到着時間の変動を示します。理想的な状況では、すべての Voice over IP (VoIP) パケットが、正確に 20 マイクロ秒 (ms) ごとに1つの割合で到着します。これは、パケットがポイント A からポイント B に到達するためにかかる時間ではなく、単なるパケット到着時間の変動であることに注意してください。

### 考えられる原因

ネットワークには、可変遅延の原因が多数存在します。これらの原因には、制御できるものもあれば制御できないものもあります。パケット化された音声ネットワークの可変遅延は、完全には排除できません。電話機および他の音声対応デバイスの Digital Signal Processor (DSP; デジタルシグナルプロセッサ) は、可変遅延を予測して計画的に音声の一部をバッファに格納します。このデジッタ処理は、音声パケットが宛先に到着し、通常の音声ストリームに組み込まれる準備ができていない場合にだけ実行されます。

Cisco Unified IP Phone モデル 7960 では、音声サンプルを1秒分バッファに格納できます。ジッタバッファには適応性があるため、パケットのバーストが受信された場合に、Cisco Unified IP Phone モデル 7960 ではジッタを制御するためにこれらのパケットを再生できます。ネットワーク管理者は、(特にコールが WAN を通過する場合は) quality-of-service (QoS) およびその他の手段をあらかじめ適用して、パケット到着時間の変動を最小化する必要があります。

一部のビデオ エンドポイントでは G.728 がサポートされていないため、G.728 を使用するとノイズが発生することがあります。G.729 などの別のコーデックを使用してください。

### 推奨処置

1. 音声の消失または歪みの問題が発生している場合は、最初にその音声のパスを分離します。コール音声ストリームのパスから個々のネットワーク デバイス (スイッチおよびルータ) を特定します。音声は、2つの電話機間の場合もあれば、電話機とゲートウェイ間の場合もあり、また、複数のレッグ (電話機からトランスコーディング デバイスへのレッグやトランスコーディング デバイスから別の電話機へのレッグ) が存在する可能性もあります。問題が2つのサイト間だけで発生しているのか、特定のゲートウェイまたは特定のサブネットだけで発生しているのかなどを特定します。これにより、さらに注意して調べる必要があるデバイスの数を絞り込むことができます。
2. 次に、音声圧縮 (Voice Activation Detection [VAD; 音声アクティブ化検出] と呼ばれる) をディセーブルにします。このメカニズムは、無音状態になったときに音声を送信しないことで帯域幅を節約しますが、その結果、単語の最初の部分ではっきりとわかる、または許容できないクリッピングが発生することがあります。

Cisco Unified Communications Manager の管理ページでサービスをディセーブルにして、[システム (System)] > [サービス パラメータ (Service Parameters)] を選択します。ここで、サーバおよび Cisco CallManager サービスを選択します。

3. Cisco Communications Manager クラスタ内のすべてのデバイスに対してディセーブルにするには、SilenceSuppression を **False** に設定します。または、SilenceSuppressionForGateways を **False** に設定することもできます。判断がつかない場合は、それぞれに値 **False** を選択して、両方ともオフにします。
4. ネットワーク アナライザを使用して (ネットワーク アナライザが使用可能な場合)、音声圧縮をディセーブルにしたときに、監視対象の2つの電話機間のコールに1秒当たり50個のパケット (または20 ms ごとに1つのパケット) が含まれているかどうかを確認します。フィルタリングを適切に使用すると、過剰な数のパケットが損失または遅延していないかどうかを確認できます。

クリッピングの原因になるのは遅延そのものではなく、可変遅延だけです。次の表は完全なトレースを示していますが、ここで、音声パケット（RTP ヘッダーを含んでいる）間の到着時間が 20 ms になっていることに注意してください。低品質のコール（ジッタが多数存在するコールなど）では、到着時間に大きな差が出ます。

次の表は、完全なトレースを示しています。

| パケット番号 | 絶対時間（秒） | 差分時間（ミリ秒） |
|--------|---------|-----------|
| 1      | 0       |           |
| 2      | 0.02    | 20        |
| 3      | 0.04    | 20        |
| 4      | 0.06    | 20        |
| 5      | 0.08    | 20        |

ネットワーク内のさまざまなポイントにパケット アナライザを配置すると、遅延が発生する場所の数を絞り込むのに役立ちます。アナライザを利用できない場合は、別の方法を使用する必要があります。音声パス内にある各デバイスのインターフェイス統計情報を調べてください。

診断 Call Detail Record (CDR; コール詳細レコード) には、音声品質の低いコールをトラッキングする別のツールが示されています。CDR の詳細については、『*CDR Analysis and Reporting Administration Guide*』を参照してください。

## Cisco Unified IP Phone の音声問題の修正

### 症状

音声の問題は、コールの進行中に発生します。

### 考えられる原因

高速インターフェイスを低速インターフェイスにつなぐデバイスは、遅延およびパケット損失の最も一般的な原因となります。たとえば、LAN に接続されている 100 MB のファーストイーサネットインターフェイスと、WAN に接続されている低速のフレームリレー インターフェイスがルータにあるとします。リモート サイトへの接続時にかぎって音声品質の低下が発生する場合、この問題の主な原因は次のとおりです。

- 音声トラフィックにデータ トラフィックよりも高い優先度を与えるように、ルータが正しく設定されていない。
- WAN でサポートするには多すぎる数のアクティブ コールが存在する（つまり、コールアドミッション制御で発信可能なコール数が制限されていない）。
- 物理的なポート エラーが発生している。
- WAN 自体で輻輳が発生している。

LAN で発生する最も一般的な問題は、ケーブル不良、インターフェイス不良、またはデバイスの設定不良（ポート速度やデュプレックスのミスマッチなど）が原因で発生する物理レベルのエラー（CRC エラーなど）です。トラフィックが、ハブなどの共有メディア デバイスを通過していないことを確認します。

### 推奨処置

Cisco Unified IP Phone モデル 7960 には、発生する可能性がある音声問題の診断ツールが、もう 1 つ用意されています。

- アクティブ コールで *i* または *?* ボタンを 2 度素早く押すと、パケットの送受信に関する統計情報と、平均および最大ジッタ カウンタを含む情報画面が電話機に表示されます。



(注)

このウィンドウでは、ジッタは、最後に到着した 5 パケットの平均に相当します。最大ジッタは平均ジッタの最大値を示します。

- トラフィックが予想よりも低速のネットワーク パスを通過しているという状況が発生することもあります。QoS が正しく設定されている場合、コール アドミッション制御が実行されていない可能性があります。トポロジに応じて、Cisco Unified Communications Manager の管理ページで [ロケーション (Locations)] の設定を使用するか、または Cisco IOS ルータをゲートキーパーとして使用することで、この制御を実行できます。いずれにしても、WAN 全体でサポートされている最大コール数を常に認識しておく必要があります。
- クラックル ノイズは音声品質の低下を示すもう 1 つの症状であり、電源モジュールの不具合や電話機周辺の何らかの強力な電氣的干渉によって発生することがあります。電源モジュールを交換するか、電話機を移動します。
- ゲートウェイおよび電話機のロードを確認します。最新のソフトウェア ロード、新しいパッチ、または問題に関連のあるリリース ノートがないかどうかを [www.cisco.com](http://www.cisco.com) で確認します。

適切な修正を適用したあと、次の手順を実行して音声品質を確認します。

1. 「音声の消失または歪み」(P.4-2) の説明に従って無音圧縮をディセーブルにしてテストします。次に 2 つのサイト間でコールを発信します。コールを保留またはミュートの状態にしないでください。これを行うと、パケットの送信が停止してしまうためです。
2. WAN 全体の最大コール数が設定されている場合は、すべてのコールが許容可能な品質になります。
3. さらにもう 1 つコールを発信するとファースト ビジー音が返ってくることを、テストして確認します。

## エコー

### 症状

エコーは、生成された音声エネルギーがプライマリ信号パスに伝送され、遠端からの受信パスと連結されたときに発生します。このとき送話者には、自分自身の声がエコー パスの合計遅延時間分だけ遅れて聞こえます。

音声は反響することがあります。反響は、従来の音声ネットワークでも発生する可能性があります、遅延が小さいため認識されません。ユーザにとっては、エコーというよりも側音のように聞こえます。VoIP ネットワークでは、パケット化および圧縮が遅延の一因となるため、常にエコーが認識されます。

### 考えられる原因

エコーの原因は、常にアナログ コンポーネントおよび配線にあります。たとえば、IP パケットは、低い音声レベルまたはデジタル T1/E1 回線では、簡単に向きを変えてソースに戻ってくることはできません。例外が発生する可能性があるのは、片方の通話者が音量を非常に高くしたスピーカフォンを使用している場合など、音声ループが作成される状況だけです。

### 推奨処置

1. 問題の電話機でスピーカフォンを使用していないこと、およびヘッドセットの音量を適切なレベル（最大音声レベルの 50% から開始）に設定してあることを確認します。ほとんどの場合、問題は、デジタルまたはアナログ ゲートウェイ経由で PSTN に接続している場合に発生します。

#### ゲートウェイのテスト

2. 使用されているゲートウェイを特定します。デジタル ゲートウェイが使用されている場合は、送信方向（PSTN に向かう方向）にパディングを追加できます。信号の強度が弱いと反響エネルギーも小さくなるため、これによって問題が解決します。

また、反響音がさらに小さくなるように受信レベルを調節できます。一度に少しずつ調節してください。信号を弱くしすぎると、両側で音声は聞こえなくなります。

3. または、通信事業者に問い合せて、回線を確認するよう要求することもできます。北米の一般的な T1/PRI 回線では、入力信号は -15 dB である必要があります。信号レベルが高すぎる場合（-5 dB など）、エコーが発生する可能性があります。

#### エコー ログの保持

4. エコーが発生したすべてのコールのログを保持する必要があります。

問題が発生した時間、発信元の電話番号、および発信先の電話番号を記録します。ゲートウェイには 16 ms という固定値のエコー キャンセレーションが設定されています。

反響音の遅延がこれよりも大きい場合、エコー キャンセラは正しく動作しません。この問題はローカル コールでは発生せず、長距離コールでは、セントラル オフィスのネットワークに組み込まれた外部のエコー キャンセラを使用する必要があります。このような事実が、エコーが発生するコールの外部電話番号を記録する必要がある理由の 1 つになっています。

#### ロードの確認

5. ゲートウェイおよび電話機のロードを確認します。最新のソフトウェア ロード、新しいパッチ、または問題に関連のあるリリース ノートがないかどうかを [www.cisco.com](http://www.cisco.com) で確認します。

## 片通話または無音声

### 症状

IP ステーションから Cisco IOS 音声ゲートウェイまたはルータ経由で電話コールが確立されている場合に、片方の通話者しか音声を受信しません（一方向通信）。

2つの Cisco ゲートウェイ間でトールバイパス コールが確立されている場合に、片方の通話者しか音声を受信しません（一方向通信）。

### 考えられる原因

特に、Cisco IOS ゲートウェイ、ファイアウォール、またはルーティングが正しく設定されていないことや、デフォルト ゲートウェイの問題によって、この問題が発生する可能性があります。

### 推奨処置

**Cisco IOS ゲートウェイまたはルータで IP ルーティングがイネーブルになっていることを確認**

VG200 などの一部の Cisco IOS ゲートウェイでは、デフォルトで IP ルーティングがディセーブルになっています。これにより、片通話の問題が発生します。



(注)

次に進む前に、ルータで IP ルーティングがイネーブルになっている（つまり、グローバル コンフィギュレーション コマンド `no ip routing` を使用していない）ことを確認します。

IP ルーティングをイネーブルにするには、Cisco IOS ゲートウェイで次のグローバル コンフィギュレーション コマンドを入力します。

#### voice-ios-gwy(config)#ip routing

基本 IP ルーティングの確認

常に最初に基本 IP アクセスを確認するようにします。RTP ストリームはコネクションレス型であるため (UDP で転送される)、一方向のトラフィックは正常に実行されますが、逆方向はトラフィックが失われることがあります。

次の条件を確認してください。

- デフォルト ゲートウェイがエンド ステーションに設定されている。
- 上記のデフォルト ゲートウェイの IP ルートが宛先ネットワークにつながっている。



(注)

次に、さまざまな Cisco Unified IP Phone でデフォルト ルータまたはゲートウェイの設定を確認する方法を一覧します。

- Cisco Unified IP Phone モデル 7910 : [設定 (Settings)] ボタンを押し、オプション 6 を選択して、[デフォルト ルータ (Default Router)] フィールドが表示されるまで下向きの音量ボタンを押します。
- Cisco Unified IP Phone モデル 7960/40 : [設定 (Settings)] ボタンを押し、オプション 3 を選択して、[デフォルト ルータ (Default Router)] フィールドが表示されるまで下方向にスクロールします。
- Cisco Unified IP Phone モデル 2SP+/30VIP : \*\*# を押してから、gtwy= が表示されるまで # を押します。



(注)

Cisco DT24+ ゲートウェイの場合は、DHCP スコープを調べて、スコープに [デフォルト ゲートウェイ (Default Gateway)] (003 ルータ) オプションがあることを確認します。003 ルータ パラメータによって、デバイスおよび PC の [デフォルト ゲートウェイ (Default Gateway)] フィールドに値が入力されます。スコープ オプション 3 には、ゲートウェイのルーティングを行うルータ インターフェイスの IP アドレスが設定されている必要があります。

#### Cisco IOS ゲートウェイまたはルータの特定の IP アドレスへの H.323 シグナリングのバインド

Cisco IOS ゲートウェイに複数のアクティブ IP インターフェイスがある場合、H.323 シグナリングの一部は送信元に 1 つの IP アドレスを使用し、その他の部分は別の送信元アドレスを参照することがあります。これにより、片通話になるなど、さまざまな問題が発生する可能性があります。

この問題を回避するには、H.323 シグナリングを特定の送信元アドレスにバインドします。この送信元アドレスは物理インターフェイスまたは仮想インターフェイスに割り当てることができます (ループバック)。インターフェイス コンフィギュレーション モードで使用するコマンド構文は、

**h323-gateway voip bind srcaddr<ip address>** です。Cisco Unified Communications Manager が指す IP アドレスを持つインターフェイスで、このコマンドを設定します。

このコマンドは、Cisco IOS リリース 12.1.2T で導入され、『*Configuring H.323 Support for Virtual Interfaces*』で文書化されています。



(注)

バージョン 12.2(6) には不具合があるため、実際にはこのソリューションで片通話の問題が発生する可能性があります。詳細については、Cisco ソフトウェア Bug Toolkit (登録されているお客様専用) で Bug ID CSCdw69681 (登録されているお客様専用) を参照してください。

### Telco またはスイッチとの間で応答監視が正しく送受信されていることを確認

Telco またはスイッチに Cisco IOS ゲートウェイが接続されている実装では、Telco またはスイッチの背後にあるコール先のデバイスがコールに応答するときに、応答監視が正しく送信されることを確認します。応答監視の受信に失敗すると、Cisco IOS ゲートウェイは順方向の音声パスをカットスルー（オープン）せず、これにより片通話が発生します。これを回避するには、**voice rtp send-recv on** を設定する必要があります。

### voice rtp send-recv を使用した、Cisco IOS ゲートウェイまたはルータでの双方向通話の早期カットスルー

RTP ストリームが開始するとすぐに、音声パスが逆方向に確立されます。順方向の音声パスは、Cisco IOS ゲートウェイがリモート エンドから Connect メッセージを受信するまでカットスルーされません。場合によっては、RTP チャンネルがオープンされたあとすぐに（Connect メッセージが受信される前に）双方向音声パスを確立する必要があります。これを実現するには、**voice rtp send-recv** グローバル コンフィギュレーション コマンドを使用します。

### Cisco IOS ゲートウェイまたはルータで、リンクバイリンク ベースで cRTP 設定を確認

この問題は、トールバイパスなど、複数の Cisco IOS ルータまたはゲートウェイが音声パスに含まれ、Compressed RTP (cRTP; 圧縮 RTP) が使用されているシナリオに適用されます。cRTP、つまり RTP ヘッダー圧縮は、VoIP パケット ヘッダーを小さくして帯域幅を取り戻す方法です。cRTP は、VoIP パケット上の 40 バイトの IP/UDP/RTP ヘッダーを 1 パケット当たり 2 ~ 4 バイトに圧縮するため、G.729 で符号化されたコールで cRTP を使用すると、約 12KB の帯域幅が得られます。

cRTP はホップバイホップ ベースで実行され、ホップごとに圧縮解除および再圧縮が行われます。ルーティングを行うにはそれぞれのパケット ヘッダーを検査する必要があるため、IP リンクの両側で cRTP をイネーブルにします。

また、リンクの両端で cRTP が予想通りに機能していることを確認します。Cisco IOS のレベルは、スイッチング パスおよび cRTP の同時サポートに応じて異なります。

要約すると、次のような履歴になります。

- Cisco IOS ソフトウェア リリース 12.0.5T までは、cRTP はプロセス交換されます。
- Cisco IOS ソフトウェア リリース 12.0.7T では、cRTP に対するファースト スwitchングと Cisco express forwarding (CEF; シスコ エクスプレス フォワーディング) スwitchングのサポートが導入され、12.1.1T でも引き続きサポートされています。
- Cisco IOS ソフトウェア リリース 12.1.2T では、アルゴリズムによるパフォーマンス改善が導入されています。

Cisco IOS プラットフォーム (IOS リリース 12.1) を実行している場合、Bug ID CSCds08210 (登録されているお客様専用) (「VoIP and FAX not working with RTP header compression ON」) が、使用している IOS バージョンに影響していないことを確認します。

### Cisco IOS ゲートウェイまたはルータの NAT に必要な最小ソフトウェア レベルの確認

Network Address Translation (NAT; ネットワーク アドレス変換) を使用している場合は、最小ソフトウェア レベル要件を満たしている必要があります。初期バージョンの NAT では、Skinny プロトコル変換がサポートされていないため、片通話の問題が発生します。

NAT と Skinny を同時に使用するために必要な最小ソフトウェア レベルは、IOS ゲートウェイで NAT とともに Skinny および H.323v2 がサポートされている Cisco IOS ソフトウェア 12.1(5)T です。



(注)

Cisco Unified Communications Manager で、Skinny シグナリング用にデフォルトの 2000 とは異なる TCP ポートを使用している場合、**ip nat service skinny tcp port<number>** グローバル コンフィギュレーション コマンドを使用して NAT ルータを調整する必要があります。

PIX ファイアウォールで NAT および Skinny を同時に使用するために必要な最小ソフトウェア レベルは 6.0 です。



(注)

これらのソフトウェア レベルは、ゲートキーパーのフル サポートに必要なすべての RAS メッセージをサポートしているわけではありません。ゲートキーパーのサポートは、このマニュアルの対象範囲外です。

### AS5350 および AS5400 での voice-fastpath のディセーブル化

Cisco IOS コマンド **voice-fastpath enable** は、AS5350 および AS5400 用の非表示のグローバル コンフィギュレーション コマンドで、デフォルトではイネーブルになっています。これをディセーブルにするには、**no voice-fastpath enable** グローバル コンフィギュレーション コマンドを使用します。

イネーブルの場合、このコマンドによって、特定のコール用にオープンされる論理チャネルの IP アドレスおよび UDP ポートがキャッシュされ、RTP ストリームはアプリケーション レイヤに到達できなくなり、それよりも下位のレイヤにパケットが転送されます。そのため、コール数の多いシナリオにおいて、CPU 使用率がわずかに減少します。

保留または転送などの補足サービスが使用されている場合、**voice-fastpath** コマンドを使用すると、ルータは、保留中のコールが再開されたあとや転送が完了したあとに生成された新しい論理チャネル情報を無視して、キャッシュされている IP アドレスおよび UDP ポートに音声を送ります。この問題を回避するには、論理チャネルの再定義が考慮され、音声 新しい IP アドレスと UDP ポートのペアに送られるように、トラフィックを常にアプリケーション レイヤに転送する必要があります。このような理由で、**voice-fastpath** をディセーブルにして補足サービスをサポートする必要があります。

### SoftPhone を使用した VPN IP アドレスの設定

Cisco IP SoftPhone には、Cisco Unified IP Phone モデル 7900 シリーズ電話機のように PC 動作を行う機能が備わっています。VPN を使用して会社のネットワークに接続するリモートユーザは、片通話の問題を回避するためにさらに追加の設定を行う必要があります。

このソリューションでは、[ネットワーク オーディオ設定 (Network Audio Settings)] で、ネットワークアダプタの IP アドレスの代わりに VPN IP アドレスを設定する必要があります。

### 検証

パケット フローの検証に役立つのが、**debug cch323 rtp** コマンドです。このコマンドは、ルータの送信パケット (X) と受信パケット (R) を表示します。大文字は、正しく実行された送信または受信を示し、小文字はドロップされたパケットを示します。次の例を参照してください。

```
voice-ios-gwy#debug cch323 rtp
RTP packet tracing is enabled
voice-ios-gwy#
voice-ios-gwy#
voice-ios-gwy#
voice-ios-gwy#
voice-ios-gwy#

!--- This is an unanswered outgoing call.
!--- Notice that voice path only cuts through in forward
!--- direction and that packets are dropped. Indeed,
!--- received packets are traffic from the IP phone to the PSTN
!--- phone. These will be dropped until the call is answered.

Mar 3 23:46:23.690: ***** cut through in FORWARD direction *****
XX
XX
XX
voice-ios-gwy#
voice-ios-gwy#
```



## ロケーションおよび帯域幅

ユーザが番号をダイヤルしたあとにリオーダー トーンを受信する場合、コール エンド デバイスの片方のロケーションに対する Cisco Unified Communications Manager 帯域幅割り当てを超過したことが原因である可能性があります。Cisco Unified Communications Manager は、コールを発信する前にデバイスごとに使用可能な帯域幅を確認します。使用可能な帯域幅がない場合、Cisco Unified Communications Manager はコールをセットアップせず、ユーザはリオーダー トーンを受信します。

```
12:42:09.017 Cisco Communications Manager|Locations:Orig=1 BW=12Dest=0 BW=-1(-1 implies
infinite bw available)
12:42:09.017 Cisco Communications Manager|StationD - stationOutputCallState
tcpHandle=0x4f1ad98
12:42:09.017 Cisco Communications Manager|StationD - stationOutputCallInfo
CallingPartyName=, CallingParty=5003, CalledPartyName=, CalledParty=5005,
tcpHandle=0x4f1ad98
12:42:09.017 Cisco Communications Manager|StationD - stationOutputStartTone:
37=ReorderTone tcpHandle=0x4f1ad98
```

コールが確立されると、Cisco Unified Communications Manager は、そのコールで使用されるコーデックに応じてロケーションから帯域幅を差し引きます。

- コールで G.711 を使用している場合、Cisco Unified Communications Manager は 80k を差し引きます。
- コールで G.723 を使用している場合、Cisco Unified Communications Manager は 24k を差し引きます。
- コールで G.729 を使用している場合、Cisco Unified Communications Manager は 24k を差し引きます。

## 電話機の問題

ここでは、次の電話機の問題について説明します。

- 「[電話機のリセット](#)」
- 「[ドロップされたコール](#)」
- 「[電話機が登録されない](#)」 (P.4-12)

## 電話機のリセット

### 症状

電話機がリセットされます。

### 考えられる原因

電話機は次の 2 つの理由で電源が再投入されるか、またはリセットされます。

- Cisco Unified Communications Manager への接続中に TCP で障害が発生した。
- 電話機のキープアライブ メッセージに対する確認応答の受信に失敗した。

### 推奨処置

1. 電話機およびゲートウェイを調べて、最新のソフトウェア ロードを使用していることを確認します。
2. 最新のソフトウェア ロード、新しいパッチ、または問題に関連のあるリリース ノートがないかどうかを [www.cisco.com](http://www.cisco.com) で確認します。
3. Cisco Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool の Syslog ビューアで、リセットされている電話機のインスタンスがないかどうかを確認します。電話機のリセットは情報イベントに相当します。
4. 電話機がリセットされた時間の前後で何らかのエラーが発生していないかどうかを調べます。
5. SDI トレースを開始し、リセットされている電話機に共通する特徴を識別して、問題を切り分けま  
す。たとえば、これらの電話機がすべて同じサブネット、同じ VLAN などに配置されていないか  
どうかを確認します。トレースを調べて、次の点を確認します。

リセットはコール中に発生しているのか、断続的に発生しているのか。

電話機モデルに何らかの類似点があるか。

6. リセットが頻繁に発生している電話機でスニファ トレースを開始します。電話機がリセットされ  
たあとトレースを調べて、TCP リトライが発生しているかどうかを確認します。発生している場  
合、ネットワークに問題があることを示しています。トレースには、電話機が 7 日ごとにリセット  
されているなど、リセットにおける何らかの一貫性が示されることがあります。これは、DHCP  
のリース期限切れが 7 日ごとに発生していることを示しています（この値はユーザ設定が可能で、  
たとえば 2 分ごとにすることができます）。

## ドロップされたコール

### 症状

ドロップされたコールが早期に終了します。

### 考えられる原因

ドロップされたコールの早期終了は、電話機やゲートウェイのリセット（「[電話機のリセット](#)」  
[\(P.4-10\)](#) を参照）、または不適切な PRI 設定などの回線の問題によって発生する可能性があります。

### 推奨処置

1. この問題が 1 つの電話機または電話機グループに特有のものであるかどうかを確認します。影響を  
受けている電話機が、すべて特定のサブネットまたはロケーションに存在していることがわかる場  
合があります。
2. Cisco Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) の Syslog ビューアで、電話機または  
ゲートウェイがリセットされているかどうかを確認します。  
  
リセットされている電話機ごとに、警告メッセージおよびエラー メッセージが 1 つずつ表示され  
ます。これは、電話機が Cisco Unified Communications Manager への TCP 接続を維持できないた  
めに、Cisco Unified Communications Manager によって接続がリセットされていることを示して  
います。この状況は、電話機の電源が切られたため、またはネットワークに問題があるために発生  
することがあります。問題が断続的に発生している場合、RTMT のパフォーマンス モニタリング  
を使用すると役立つことがあります。
3. 問題が特定のゲートウェイだけで発生しているように見える場合は、トレースをイネーブルにする  
か、Call Detail Record (CDR; コール詳細レコード) を表示するか、またはその両方を行います。  
CDR ファイルには、問題の原因特定に役立つ可能性のある cause of termination (CoT) が含まれ  
ています。CDR の詳細については、『*CDR Analysis and Reporting Administration Guide*』を参照  
してください。

4. コールのどちら側がハングアップしたのかに応じて、接続解除の理由値 (origCause\_value および destCause\_value) を確認します。この値は、次の場所にある Q.931 接続解除原因コード (10 進表記) に対応しています。

[http://www.cisco.com/en/US/tech/tk801/tk379/technologies\\_tech\\_note09186a008012e95f.shtml](http://www.cisco.com/en/US/tech/tk801/tk379/technologies_tech_note09186a008012e95f.shtml)

5. コールがゲートウェイから PSTN に送信されている場合、CDR を使用して、どちら側でコールがハングアップしているかを確認します。Cisco Unified Communications Manager でトレースをイネーブルにすると、ほぼ同じ情報を取得できます。トレース ツールは Cisco Unified Communications Manager のパフォーマンスに影響を与える可能性があるため、このオプションは最後の手段として使用するか、またはネットワークがまだ実稼動していない場合にだけ使用するようになります。

## 電話機が登録されない

### 症状

5000 を超える数の電話機を登録できません。

### 考えられる原因

Maximum Number of Registered Devices サービス パラメータがデフォルト値に設定されています。

### 推奨処置

各ノードの Maximum Number of Registered Devices サービス パラメータの値を適切な値に変更します。

## ゲートウェイの問題

ここでは、次のゲートウェイの問題について説明します。

- 「ゲートウェイのリオーダー トーン」
- 「ゲートウェイの登録障害」

## ゲートウェイのリオーダー トーン

### 症状

リオーダー トーンが発生します。

### 考えられる原因

ゲートウェイ経由でコールを発信するユーザは、制限されたコールを発信しようとした場合、またはブロックされている番号をコールしようとした場合に、リオーダー トーンを受信することがあります。リオーダー トーンは、ダイヤルされた番号がアウト オブ サービスになっている場合や、PSTN に機器またはサービスの問題がある場合に発生することがあります。

リオーダー トーンを発信しているデバイスが登録されていることを確認してください。また、ダイヤルプラン設定を調べて、コールが正しくルーティングされることを確認してください。

### 推奨処置

ゲートウェイ経由のリオーダー トーンをトラブルシューティングする手順は、次のとおりです。

1. ゲートウェイを調べて、最新のソフトウェア ロードを使用していることを確認します。
2. 最新のソフトウェア ロード、新しいパッチ、または問題に関連のあるリリース ノートがないかどうかを [www.cisco.com](http://www.cisco.com) で確認します。
3. SDI トレースを開始して、問題を再現します。リオーダー トーンは、Cisco Unified Communications Manager で許容可能なコール数が制限されている、ロケーションベースのアドミッション制御またはゲートキーパーベースのアドミッション制御に関わる設定の問題によって発生します。SDI トレースでコールを特定し、そのコールがルート パターンやコーリング サーチ スペース、またはその他の設定値によって意図的にブロックされたのかどうかを確認します。
4. リオーダー トーンは、コールが PSTN 経由で発信されている場合にも発生する可能性があります。SDI トレースを調べて、Q.931 メッセージ（特に接続解除メッセージ）がないかどうかを確認します。Q.931 接続解除メッセージが見つかった場合、接続解除の原因は相手側にあるため、こちら側では修正できないことを意味します。

## ゲートウェイの登録障害

ここでは、2 つの類似しているけれども同一ではないゲートウェイ カテゴリについて説明します。Cisco Access AS-X と AT-X および Cisco Access DT-24+ と DE-30+ は 1 つのカテゴリに属します。これらのゲートウェイは、Network Management Processor (NMP; ネットワーク管理プロセッサ) に直接接続されないスタンドアロンユニットです。2 つめのカテゴリには、Analog Access WS-X6624 および Digital Access WS-X6608 が含まれます。これらのゲートウェイは、Catalyst 6000 シャーシにインストールされているブレードとして、制御およびステータス管理のために NMP に直接接続できます。

### 症状

登録の問題は、Cisco Unified Communications Manager のゲートウェイで発生する最も一般的な問題の 1 つです。

### 考えられる原因

登録は、さまざまな理由で失敗する可能性があります。

### 推奨処置

1. 最初に、ゲートウェイが開始され、実行されていることを確認します。すべてのゲートウェイに、ゲートウェイ ソフトウェアが正常に実行しているときには 1 秒間隔で点滅するハートビート LED があります。

この LED が点滅していない場合、または非常に高速に点滅している場合は、ゲートウェイ ソフトウェアが実行していないことを示します。結果として、通常、ゲートウェイは自動的にリセットされます。また、2 ～ 3 分経っても登録処理が完了しない場合にゲートウェイがそれ自体でリセットするのは、正常な動作であると見なします。そのため、デバイスのリセット中にハートビート LED をたまたま確認したときに、10 ～ 15 秒経っても通常の点滅パターンが表示されない場合、ゲートウェイで重大な障害が発生しています。

Cisco Access Analog ゲートウェイでは、前面パネルの右端に緑色のハートビート LED があります。Cisco Access Digital ゲートウェイでは、カードの左上端に赤い LED があります。Cisco Analog Access WS-X6624 では、ブレード内部（前面パネルからは見えない）の前面に近いカードの右端に緑色の LED があります。最後に、Digital Access WS-X6608 では、ブレードの 8 つのスパンのそれぞれに個別のハートビート LED があります。8 つの赤い LED は、背面に向かって約 3 分の 2 のところにカードを横切る形で（前面パネルからは見えない）配置されています。



```

00:00:00.160 (DSP) Test Begin -> Mask<0x00FFFFFF>
00:00:01.260 (DSP) Test Complete -> Results<0x00FFFFFF/0x00FFFFFF>
00:00:01.260 NMPTask:get VLANCONFIG
00:00:02.870 (CFG) Starting DHCP
00:00:02.870 (CFG) Booting DHCP for dynamic configuration.
00:00:06.570 (CFG) DHCP Request or Discovery Sent, DHCPState = INIT_REBOOT
00:00:06.570 (CFG) DHCP Server Response Processed, DHCPState = INIT_REBOOT
00:00:06.780 (CFG) IP Configuration Change! Restarting now...
00:00:10.480 (CFG) DHCP Request or Discovery Sent, DHCPState = INIT
00:00:14:480 (CFG) DHCP Timeout Waiting on Server, DHCPState = INIT
00:00:22:480 (CFG) DHCP Timeout Waiting on Server, DHCPState = INIT
00:00:38:480 (CFG) DHCP Timeout Waiting on Server, DHCPState = INIT

```

このタイムアウトメッセージが延々とスクロール表示される場合は、DHCP サーバへの接続に問題があります。

- 最初に、Catalyst 6000 ゲートウェイ ポートが正しい VLAN 内にあることを確認します。

この情報は、**show port** コマンドを使用して取得した情報に含まれています。

- DHCP サーバが Catalyst 6000 ゲートウェイと同じ VLAN に配置されていない場合、DHCP 要求を DHCP サーバに転送するように適切な IP ヘルパー アドレスが設定されていることを確認します。ゲートウェイは、VLAN 番号が変更されたあと、ゲートウェイがリセットされるまで、INIT 状態のままになる可能性があります。
- INIT 状態になっている場合は、ゲートウェイをリセットします。860 がリセットされるたびに *tracy* セッションが失われるため、次のコマンドを発行して既存のセッションを閉じ、新しいセッションを再確立する必要があります。

```
tracy_close mod port
```

```
tracy_start mod port
```

- それでもまだ **DHCPState = INIT** メッセージが表示される場合は、DHCP サーバが正しく動作しているかどうかを確認します。
- 正しく動作している場合は、スニファトレースを開始して、要求が送信されているかどうか、およびサーバが応答しているかどうかを確認します。

DHCP が正しく動作している場合は、*tracy* デバッグユーティリティを使用できるようにする IP アドレスがゲートウェイに割り当てられます。このユーティリティには、Catalyst ゲートウェイ用に設定された NMP コマンドの組み込み機能が含まれており、Windows 98/NT/2000 で実行するヘルパーアプリケーションとしてスタンドアロンゲートウェイに使用できます。

- ヘルパーアプリケーションとして *tracy* ユーティリティを使用するには、割り当てられている IP アドレスを使用してゲートウェイに接続します。この *tracy* アプリケーションはすべてのゲートウェイで動作し、ゲートウェイごとに個別のトレースウィンドウを提供して（一度に最大 8 つのトレースが可能）、指定されたファイルにトレースを直接記録できるようにします。
- TFTP サーバの IP アドレスがゲートウェイに正しく提供されていることを確認します。DHCP は、通常、オプション 66（名前または IP アドレス）、オプション 150（IP アドレス限定）、または **si\_addr**（IP アドレス限定）で DHCP を提供します。サーバに複数のオプションが設定されている場合、**si\_addr** はオプション 150 に優先し、オプション 150 はオプション 66 に優先します。

オプション 66 で TFTP サーバの DNS\_NAME が提供される場合、DNS サーバの IP アドレスは DHCP で指定されている必要があり、さらにオプション 66 で入力された名前は正しい TFTP サーバの IP アドレスに解決される必要があります。NMP では DHCP をディセーブルにするように Catalyst ゲートウェイを設定できます。その場合、NMP オペレータはコンソールで、TFTP サーバアドレスなどの設定パラメータをすべて手動で入力する必要があります。

また、ゲートウェイは常に DNS を使用して名前 CiscoCM1 を解決しようとします。解決に成功した場合、CiscoCM1 の IP アドレスは、NMP で DHCP がディセーブルになっていても、DHCP サーバまたは NMP が TFTP サーバアドレスとして示すすべてに優先します。

18. `tracy` ユーティリティを使用すると、ゲートウェイにある現在の TFTP サーバの IP アドレスを確認できます。次のコマンドを入力して、設定タスク番号を取得します。

```
TaskID: 0
Cmd: show t1
```

`config` または `CFG` を含む行を探して、対応する番号を次の行 (Cisco Access Digital ゲートウェイなど) の `taskID` として使用します。次の例では、テキスト行を太字にすることで説明されているメッセージをわかりやすくしています。実際の出力では、テキストは太字で表示されません。これらの例は WS-X6624 モデルの出力です。DHCP 情報をダンプするコマンドは次のとおりです。

```
TaskID: 6
Cmd: show dhcp
```

19. これで、TFTP サーバの IP アドレスが表示されます。この IP アドレスが正しくない場合は、表示された DHCP オプションおよび他の情報が正しいかどうかを確認します。
20. TFTP アドレスが正しい場合、ゲートウェイが TFTP サーバから自身の設定ファイルを取得していることを確認します。`tracy` 出力に次の情報が表示された場合、TFTP サービスが正しく動作していないか、またはゲートウェイが Cisco Unified Communications Manager で設定されていないことがあります。

```
00:09:05.620 (CFG) Requesting SAA00107B0013DE.cnf File From TFTP Server
00:09:18.620 (CFG) TFTP Error: Timeout Awaiting Server Response for .cnf File!
```

ゲートウェイは、設定ファイルを取得していない場合に、TFTP サーバと同じ IP アドレスに接続しようとします。この試みは、ゲートウェイで冗長 Cisco Unified Communications Manager のリストを受信する必要があるクラスタ環境でないかぎり、成功します。

21. カードが TFTP 情報を正しく取得していない場合、Cisco Unified Communications Manager の TFTP サービスを調べて、このサービスが動作していることを確認します。
22. Cisco Unified Communications Manager の TFTP トレースを確認します。

Cisco Unified Communications Manager でゲートウェイが正しく設定されていない場合は、別の一般的な問題が発生します。典型的なエラーとしては、ゲートウェイに不正な MAC アドレスが入力されている場合があります。この場合、Catalyst 6000 ゲートウェイでは、次のメッセージが 2 分ごとに NMP コンソールに表示されます。

```
2000 Apr 14 19:24:08 %SYS-4-MODHPRESET:Host process (860) 7/1 got reset asynchronously
2000 Apr 14 19:26:05 %SYS-4-MODHPRESET:Host process (860) 7/1 got reset asynchronously
2000 Apr 14 19:28:02 %SYS-4-MODHPRESET:Host process (860) 7/1 got reset asynchronously
```

The following example shows what the `tracy` output would look like if the gateway is not in the Cisco CallManager database:

```
00:00:01.670 (CFG) Booting DHCP for dynamic configuration.
00:00:05.370 (CFG) DHCP Request or Discovery Sent, DHCPState = INIT_REBOOT
00:00:05.370 (CFG) DHCP Server Response Processed, DHCPState = BOUND
00:00:05.370 (CFG) Requesting DNS Resolution of CiscoCML
00:00:05.370 (CFG) DNS Error on Resolving TFTP Server Name.
00:00:05.370 (CFG) TFTP Server IP Set by DHCP Option 150 = 10.123.9.2
00:00:05.370 (CFG) Requesting SAA00107B0013DE.cnf File From TFTP Server
00:00:05.370 (CFG) TFTP Error: .cnf File Not Found!
00:00:05.370 (CFG) Requesting SAADefault.cnf File From TFTP Server
00:00:05.380 (CFG) .cnf File Received and Parsed Successfully.
00:00:05.380 (CFG) Updating Configuration ROM...
00:00:05.610 MSG: GWEvent = CFG_DONE --> GWState = SrchActive
00:00:05.610 MSG: CCM#0 CPEvent = CONNECT_REQ --> CPState = AttemptingSocket
00:00:05.610 MSG: Attempting TCP socket with CM 10.123.9.2
00:00:05.610 MSG: CCM#0 CPEvent = SOCKET_ACK --> CPState = BackupUnified CM
00:00:05.610 MSG: GWEvent = SOCKET_ACK --> GWState = RegActive
00:00:05.610 MSG: CCM#0 CPEvent = REGISTER_REQ --> CPState = SentRegister
00:00:05.680 MSG: CCM#0 CPEvent = CLOSED --> CPState = NoTCPsocket
```

```
00:00:05.680 MSG: GWEvent = DISCONNECT --> GWState = Rollover
00:00:20.600 MSG: GWEvent = TIMEOUT --> GWState = SrchActive
00:00:20.600 MSG: CCM#0 CPEvent = CONNECT_REQ --> CPState = AttemptingSocket
00:00:20.600 MSG: Attempting TCP socket with CM 10.123.9.2
00:00:20.600 MSG: CCM#0 CPEvent = SOCKET_ACK --> CPState = Backup CCM
```

他に発生する可能性がある登録の問題としては、ロード情報が正しくない、またはロードファイルが破損しているといった問題もあります。問題は、TFTP サーバが動作していない場合にも発生する可能性があります。このような場合、ファイルが見つからないという TFTP サーバからの報告が、tracy によって次のように表示されます。

```
00:00:07.390 MSG: CCM#0 CPEvent = REGISTER_REQ --> CPState = SentRegister
00:00:08.010 MSG: TFTP Request for application load A0021300
00:00:08.010 MSG: CCM#0 CPEvent = LOADID --> CPState = AppLoadRequest
00:00:08.010 MSG: ***TFTP Error: File Not Found***
00:00:08.010 MSG: CCM#0 CPEvent = LOAD_UPDATE --> CPState = LoadResponse
```

この場合、実際のロード名は A0020300 ですが、ゲートウェイはアプリケーション ロード A0021300 を要求しています。Catalyst 6000 ゲートウェイでは、新しいアプリケーション ロードで対応する DSP ロードの取得も必要になる場合に、同じ問題が発生する可能性があります。新しい DSP ロードが見つからない場合、同様のメッセージが表示されます。

```
ELVIS>> 00:00:00.020 (XA) MAC Addr : 00-10-7B-00-13-DE
00:00:00.050 NMPTask:got message from XA Task
00:00:00.050 (NMP) Open TCP Connection ip:7f010101
00:00:00.050 NMPTask:Send Module Slot Info
00:00:00.060 NMPTask:get DIAGCMD
00:00:00.160 (DSP) Test Begin -> Mask<0x00FFFFFF>
00:00:01.260 (DSP) Test Complete -> Results<0x00FFFFFF/0x00FFFFFF>
00:00:01.260 NMPTask:get VLANCONFIG
00:00:02.030 (CFG) Starting DHCP
00:00:02.030 (CFG) Booting DHCP for dynamic configuration.
00:00:05.730 (CFG) DHCP Request or Discovery Sent, DHCPState = INIT_REBOOT
00:00:05.730 (CFG) DHCP Server Response Processed, DHCPState = BOUND
00:00:05.730 (CFG) Requesting DNS Resolution of CiscoCM1
00:00:05.730 (CFG) DNS Error on Resolving TFTP Server Name.
00:00:05.730 (CFG) TFTP Server IP Set by DHCP Option 150 = 10.123.9.2
00:00:05.730 (CFG) Requesting SAA00107B0013DE.cnf File From TFTP Server
00:00:05.730 (CFG) .cnf File Received and Parsed Successfully.
00:00:05.730 MSG: GWEvent = CFG_DONE --> GWState = SrchActive
00:00:05.730 MSG: CCM#0 CPEvent = CONNECT_REQ --> CPState = AttemptingSocket
00:00:05.730 MSG: Attempting TCP socket with CM 10.123.9.2
00:00:05.730 MSG: CCM#0 CPEvent = SOCKET_ACK --> CPState = Backup CCM
00:00:05.730 MSG: GWEvent = SOCKET_ACK --> GWState = RegActive
00:00:05.730 MSG: CCM#0 CPEvent = REGISTER_REQ --> CPState = SentRegister
00:00:06.320 MSG: CCM#0 CPEvent = LOADID --> CPState = LoadResponse
00:01:36.300 MSG: CCM#0 CPEvent = TIMEOUT --> CPState = BadUnified CM
00:01:36.300 MSG: GWEvent = DISCONNECT --> GWState = Rollover
00:01:46.870 MSG: CCM#0 CPEvent = CLOSED --> CPState = NoTCPSocket
00:01:51.300 MSG: GWEvent = TIMEOUT --> GWState = SrchActive
00:01:51.300 MSG: CCM#0 CPEvent = CONNECT_REQ --> CPState = AttemptingSocket
00:01:51.300 MSG: Attempting TCP socket with CM 10.123.9.2
00:01:51.300 MSG: CCM#0 CPEvent = SOCKET_ACK --> CPState = Backup CCM
00:01:51.300 MSG: GWEvent = SOCKET_ACK --> GWState = RegActive
00:01:51.300 MSG: CCM#0 CPEvent = REGISTER_REQ --> CPState = SentRegister
00:01:51.890 MSG: Unified CM#0 CPEvent = LOADID --> CPState = LoadResponse
```

ここで異なるのは、ゲートウェイが LoadResponse 段階のままになり、最終的にはタイムアウトすることです。この問題は、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [ デバイスのデフォルト (Device Defaults) ] エリアでロードファイル名を修正することにより解決できます。

## ゲートキーパーの問題

ゲートキーパーのトラブルシューティングを開始する前に、ネットワーク内に IP 接続が存在することを確認します。ここでは、IP 接続が存在するという前提で、次の情報を使用してゲートキーパーのコールをトラブルシューティングします。

- 「アドミッション拒否」(P.4-18)
- 「登録拒否」(P.4-18)

## アドミッション拒否

### 症状

Cisco Unified Communications Manager がゲートキーパーに登録されているにもかかわらず電話コールを送信できない場合、システムによって Admission Reject (ARJ; アドミッション拒否) が発行されます。

### 考えられる原因

ゲートキーパーによって ARJ が発行される場合、ゲートキーパーの設定の問題に注目する必要があります。

### 推奨処置

1. Cisco Unified Communications Manager からゲートキーパーへの IP 接続を確認します。
2. ゲートキーパーのステータスを表示して、ゲートキーパーがアップ状態であることを確認します。
3. ゾーンサブセットがゲートキーパーに定義されていることを確認します。定義されている場合、Cisco Unified Communications Manager のサブネットが、許可されているサブネットに含まれていることを確認します。
4. Cisco Unified Communications Manager とゲートキーパーの設定間で、テクノロジープレフィクスが一致していることを確認します。
5. 帯域幅の設定を確認します。

## 登録拒否

### 症状

Cisco Unified Communications Manager をゲートキーパーに登録できない場合、システムによって Registration Reject (RRJ; 登録拒否) が発行されます。

### 考えられる原因

ゲートキーパーによって RRJ が発行されている場合、ゲートキーパーの設定の問題に注目する必要があります。

### 推奨処置

1. Cisco Unified Communications Manager からゲートキーパーへの IP 接続を確認します。
2. ゲートキーパーのステータスを表示して、ゲートキーパーがアップ状態であることを確認します。
3. ゾーンサブセットがゲートキーパーに定義されていることを確認します。定義されている場合、ゲートウェイのサブネットが、許可されているサブネットに含まれていることを確認します。

## Restart\_Ack に Channel IE が含まれていない場合に B チャネルがロック状態のままになる

### 症状

Cisco Unified Communications Manager システムで `ie=channel not available` という理由付きの `Release Complete` を受信すると、システムは `Restart` を送信してこのチャネルをアイドル状態に戻します。

### 考えられる原因

`Restart` では、Channel IE を使用して、再起動する必要があるチャネルを指定します。ネットワークが Channel IE を含まない `Restart_Ack` で応答してきた場合、システムはこのチャネルをロック状態のままにします。一方、ネットワーク側では、同じチャネルがアイドル状態に戻されます。

その結果、ネットワークから着信コール用にこのチャネルが要求されることとなります。

チャネルは Cisco Unified Communications Manager サーバでロックされるため、Cisco Unified Communications Manager はこのチャネルのすべてのコール要求を解放します。

この動作は、UK の多数のサイトで、ゲートウェイが E1 ブレードの場合に発生します (2600/3600 で MGCP バックホールが使用されている場合にも同じ動作が発生する可能性が高くなります)。

グレア状態は `Release Complete` の原因となることがあります。

この状態は、大量のコールが発生するサイトで頻繁に発生します。

ネットワークでの B チャネル選択がトップダウンまたはボトムアップの場合、上位または下位の B チャネルが解放されるまで、着信コールはすべて失敗します (アクティブ コールがクリアされた場合)。

B チャネル選択が特定の時間のラウンドロビンである場合、E1 ブレードの B チャネルがすべてロックされることとなります。

### 推奨処置

E1 ポートをリセットします。

検証

B チャネルがアイドル状態に戻ります。

# 不正なデバイス登録ステータスが表示される

## 症状

Cisco Unified CM の管理のデバイス ウィンドウに、不正なデバイス登録ステータスが表示されます。

## 考えられる原因

Cisco RIS Data Collector サービスによって、現在のデバイス登録ステータスが Cisco Unified CM の管理ウィンドウに表示されます。ステータスが表示されない場合、次のいずれかの原因が存在することがあります。

Cisco RIS Data Collector サービスが実行していない、または応答していない。

ネットワーク接続の問題または DNS 名前解決の問題が存在しているため、Cisco Unified CM の管理で Cisco RIS Data Collector サービスとの通信を確立できない。

## 推奨処置

1. Cisco Unified Serviceability を使用して、Cisco RIS Data Collector サービスが実行していることを確認します。サービスが実行している場合は、サービスを再起動します。サービス ステータスの確認およびサービスの再起動に関する詳細は、『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』を参照してください。
2. 次の点を確認します。
  - DNS サーバが適切に設定され、使用可能になっている。
  - ホスト ファイルに、Cisco Unified Communications Manager サーバに対する適切なマッピングが含まれている。
  - クラスタ内の Cisco Unified Communications Manager サーバに DNS 解決の問題がない。
  - ローカル サーバ名をホストファイルに追加して、`ipconfig /flushdns`、`ipconfig /registerdns`、`iisreset` を実行している。



(注)

DNS 解決を確認するには、`nslookup` ツールでクラスタ内のサーバのホスト名を解決できることを確認します。



## CHAPTER 5

# ダイヤルプランとルーティングの問題

ここでは、ダイヤルプラン、ルートパーティション、およびコーリングサーチスペースで発生する可能性のある次の一般的な問題について説明します。

- 「ルートパーティションとコーリングサーチスペース」(P.5-1)
- 「グループピックアップの設定」(P.5-3)
- 「ダイヤルプランの問題」(P.5-4)
- 「リモートゲートウェイを使用した自動代替ルーティング (AAR) の制限」(P.5-6)

## ルートパーティションとコーリングサーチスペース

ルートパーティションでは、Cisco Unified Communications Manager ソフトウェアのエラー処理機能を継承します。つまり、情報とエラーメッセージをログに記録するためにコンソールおよび SDI ファイルトレースが提供されます。これらのメッセージは、トレースの番号分析コンポーネントの一部となります。問題の原因を特定するには、パーティションおよびコーリングサーチスペースの設定方法、各パーティションとそれに関連付けられたコーリングサーチスペースにあるどのデバイスがあるかを把握しておく必要があります。コールの発信に使用できる番号はコーリングサーチスペースによって決定されます。デバイスまたはルートリストに許可されるコールはパーティションによって決定されます。

詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』および『Cisco Unified Communications Manager System Guide』のルートプランの章を参照してください。

次のトレースは、デバイスのコーリングサーチスペースにあるダイヤル番号の例を示しています。SDI トレースの詳細な説明については、このマニュアルに記載されているケーススタディを参照してください。

```
08:38:54.968 CCM Communications Manager|StationInit - InboundStim - OffHookMessageID
tcpHandle=0x6b88028
08:38:54.968 CCM CallManager|StationD - stationOutputDisplayText tcpHandle=0x6b88028,
Display= 5000
08:38:54.968 CCM CallManager|StationD - stationOutputSetLamp stim: 9=Line instance=1
lampMode=LampOn tcpHandle=0x6b88028
08:38:54.968 CCM CallManager|StationD - stationOutputCallState tcpHandle=0x6b88028
08:38:54.968 CCM CallManager|StationD - stationOutputDisplayPromptStatus
tcpHandle=0x6b88028
08:38:54.968 CCM CallManager|StationD - stationOutputSelectSoftKeys tcpHandle=0x6b88028
08:38:54.968 CCM CallManager|StationD - stationOutputActivateCallPlane tcpHandle=0x6b88028
08:38:54.968 CCM CallManager|Digit analysis: match(fqcn="5000", cn="5000",
pss="RTP_NC_Hardwood:RTP_NC_Woodland:Local RTP", dd="")
```

上記のトレースの番号分析コンポーネントでは、コールを発信しているデバイスが **Partition Search Space (PSS; パーティション サーチ スペース。コーリングサーチ スペースとも呼ばれる)** によってリストされています。

次のトレースでは、このデバイスがコールを許可されているパーティションが **RTP\_NC\_Hardwood;RTP\_NC\_Woodland;Local RTP** で示されています。

```
08:38:54.968 CCM CallManager|Digit analysis: potentialMatches=PotentialMatchesExist
08:38:54.968 CCM CallManager|StationD - stationOutputStartTone: 33=InsideDialTone
tcpHandle=0x6b88028
08:38:55.671 CCM CallManager|StationInit - InboundStim - KeypadButtonMessageID kpButton: 5
tcpHandle=0x6b88028
08:38:55.671 CCM CallManager|StationD - stationOutputStopTone tcpHandle=0x6b88028
08:38:55.671 CCM CallManager|StationD - stationOutputSelectSoftKeys tcpHandle=0x6b88028
08:38:55.671 CCM CallManager|Digit analysis: match(fqcn="5000", cn="5000",
pss="RTP_NC_Hardwood;RTP_NC_Woodland;Local RTP", dd="5")
08:38:55.671 CCM CallManager|Digit analysis: potentialMatches=PotentialMatchesExist
08:38:56.015 CCM CallManager|StationInit - InboundStim - KeypadButtonMessageID kpButton: 0
tcpHandle=0x6b88028
08:38:56.015 CCM CallManager|Digit analysis: match(fqcn="5000", cn="5000",
pss="RTP_NC_Hardwood;RTP_NC_Woodland;Local RTP", dd="50")
08:38:56.015 CCM CallManager|Digit analysis: potentialMatches=PotentialMatchesExist
08:38:56.187 CCM CallManager|StationInit - InboundStim - KeypadButtonMessageID kpButton: 0
tcpHandle=0x6b88028
08:38:56.187 CCM CallManager|Digit analysis: match(fqcn="5000", cn="5000",
pss="RTP_NC_Hardwood;RTP_NC_Woodland;Local RTP", dd="500")
08:38:56.187 CCM CallManager|Digit analysis: potentialMatches=PotentialMatchesExist
08:38:56.515 CCM CallManager|StationInit - InboundStim - KeypadButtonMessageID kpButton: 3
tcpHandle=0x6b88028
08:38:56.515 CCM CallManager|Digit analysis: match(fqcn="5000", cn="5000",
pss="RTP_NC_Hardwood;RTP_NC_Woodland;Local RTP", dd="5003")
08:38:56.515 CCM CallManager|Digit analysis: analysis results
08:38:56.515 CCM CallManager||PretransformCallingPartyNumber=5000
```

**PotentialMatchesExist** は、完全一致が見つかり、それに従ってコールがルーティングされるまでにダイヤルされた番号の番号分析結果になることに注意してください。

次のトレースは、Cisco Unified Communications Manager で電話番号 1001 をダイヤルしようとしたときに、該当するデバイスのコーリングサーチスペースにその番号がなかった場合に発生する状態を示しています。ここでも、番号分析ルーチンが、最初の番号がダイヤルされるまで可能性のある一致を保持していることに注意してください。番号 1 に関連付けられているルートパターンは、デバイスのコーリングサーチスペースである **RTP\_NC\_Hardwood;RTP\_NC\_Woodland;Local RTP** にないパーティションに存在します。このため、電話機ではリオーダー トーン (ビジー信号) を受信しました。

```
08:38:58.734 CCM CallManager|StationInit - InboundStim - OffHookMessageID
tcpHandle=0x6b88028
08:38:58.734 CCM CallManager|StationD - stationOutputDisplayText tcpHandle=0x6b88028,
Display= 5000
08:38:58.734 CCM CallManager|StationD - stationOutputSetLamp stim: 9=Line instance=1
lampMode=LampOn tcpHandle=0x6b88028
08:38:58.734 CCM CallManager|StationD - stationOutputCallState tcpHandle=0x6b88028
08:38:58.734 CCM CallManager|StationD - stationOutputDisplayPromptStatus
tcpHandle=0x6b88028
08:38:58.734 CCM CallManager|StationD - stationOutputSelectSoftKeys tcpHandle=0x6b88028
08:38:58.734 CCM CallManager|StationD - stationOutputActivateCallPlane tcpHandle=0x6b88028
08:38:58.734 CCM CallManager|Digit analysis: match(fqcn="5000", cn="5000",
pss="RTP_NC_Hardwood;RTP_NC_Woodland;Local RTP", dd="")
08:38:58.734 CCM CallManager|Digit analysis: potentialMatches=PotentialMatchesExist
08:38:58.734 CCM CallManager|StationD - stationOutputStartTone: 33=InsideDialTone
tcpHandle=0x6b88028
08:38:59.703 CCM CallManager|StationInit - InboundStim - KeypadButtonMessageID kpButton: 1
tcpHandle=0x6b88028
08:38:59.703 CCM CallManager|StationD - stationOutputStopTone tcpHandle=0x6b88028
```

```
08:38:59.703 CCM CallManager|StationD - stationOutputSelectSoftKeys tcpHandle=0x6b88028
08:38:59.703 CCM CallManager|Digit analysis: match(fqcn="5000", cn="5000",
pss="RTP_NC_Hardwood:RTP_NC_Woodland:Local RTP", dd="1")
08:38:59.703 CCM CallManager|Digit analysis: potentialMatches=NoPotentialMatchesExist
08:38:59.703 CCM CallManager|StationD - stationOutputStartTone: 37=ReorderTone
tcpHandle=0x6b88028
```

ルートパーティションは、パーティション名をシステム内のすべての電話番号に関連付けることによって機能します。電話番号に発信できるのは、発信側デバイスに含まれているパーティションが、コールの発信先として発信側デバイスに許可されているパーティションのリスト（パーティションサーチスペース）にある場合だけです。これにより、ルーティングを強力に制御することが可能です。

コールの発信中に、番号分析では、ダイヤルされたアドレスをパーティションサーチスペースで指定されているパーティション内でだけ解決しようとします。各パーティション名は、グローバルなダイヤル可能アドレスの個別のサブセットで構成されています。番号分析では、ダイヤルされた一連の番号に最もよく一致するパターンを、リストされた各パーティションから抽出します。次に、一致したパターンの中からベストマッチを選択します。ダイヤルされた一連の番号に一致するパターンが 2 つある場合は、パーティションサーチスペースの最初にリストされているパーティションに関連付けられているパターンを選択します。

## グループピックアップの設定

### 症状

パーティションが設定されているグループで、グループピックアップ機能が機能しません。

### 考えられる原因

Calling Search Space (CSS; コーリングサーチスペース) が、グループ内の各 Directory Number (DN; 電話番号) に対して適切に設定されていない可能性があります。

### 例

次の手順では、パーティションを使用した正しいグループピックアップ設定の例を示します。

1. *Marketing/5656* という名前のピックアップグループを設定します。*Marketing* はパーティション、*5656* はピックアップ番号です。
2. DN 6000 と DN 7000 それぞれの設定で、これらの DN を *Marketing/5656* という名前のピックアップグループに追加します。

### 推奨処置

グループピックアップに失敗する場合は、各ドメイン名（この例では DN 6000 と DN 7000）の CSS を確認します。この例で、*Marketing* という名前のパーティションが各 CSS に含まれていない場合は、設定が間違っており、ピックアップに失敗した可能性があります。

# ダイヤル プランの問題

ここでは、ダイヤル プランの次の問題について説明します。

- 「番号のダイヤル時の問題」
- 「安全なダイヤルプラン」

## 番号のダイヤル時の問題

### 症状

番号のダイヤル時に問題が発生します。

### 考えられる原因

ダイヤル プランは、特定の一連の番号の収集時に、どのデバイス（電話機やゲートウェイなど）にコールを送信するかを Cisco Unified Communications Manager に通知する、番号および番号グループのリストで構成されています。このセットアップはルータの静的ルーティング テーブルに相当すると考えてください。

ダイヤル プランの潜在的な問題をトラブルシューティングする前に、ダイヤル プランの概念、基本的なコール ルーティング、およびプランニングが慎重に考慮され、適切に設定されていることを確認してください。多くの場合、プランニングと設定に問題があります。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』のルート プラン設定の章を参照してください。

### 推奨処置

1. コールを発信している Directory Number (DN; 電話番号) を特定します。
2. この DN のコーリング サーチ スペースを特定します。



**ヒント** コールの発信に使用できる番号はコーリング サーチ スペースによって決定されます。

3. 必要に応じて、コーリング サーチ スペースによってこの DN に関連付けられているデバイスを特定します。正しいデバイスを特定していることを確認してください。複数のライン アピアランスがサポートされているため、複数のデバイスに同じ DN が設定されている可能性があります。デバイス コーリング サーチ スペースを追跡します。

コールの発信元が Cisco Unified IP Phone の場合は、特定の回線 (DN) と回線が関連付けられているデバイスにコーリング サーチ スペースがあることに注意してください。コーリング サーチ スペースはコール発信時に結合されます。たとえば、回線インスタンス 1000 にコーリング サーチ スペース AccessLevelX があり、内線 1000 が設定されている Cisco Unified IP Phone にコーリング サーチ スペース AccessLevelY がある場合、ライン アピアランスからコールを発信すると、Cisco Unified Communications Manager では、コーリング サーチ スペース AccessLevelX と AccessLevelY に含まれるパーティション内で検索が行われます。

4. コーリング サーチ スペースに関連付けられているパーティションを特定します。



**ヒント** デバイスまたはルート リストに許可されるコールはパーティションによって決定されます。

5. デバイスのどのパーティションにコールが発信されるか、または送信されないかを特定します。
6. ダイアルされている番号を特定します。ユーザが2次ダイアルトーンを受信しているかどうか、およびいつ受信したかを追跡します。また、すべての番号が入力されたあとで受信している信号（リオーダー、ファーストビジー）についても追跡します。受信する前にユーザがプログレストーンを受信しているかどうかを確認します。発信者が番号間タイマーの時間が経過するまで待機する場合がありますため、発信者が最後の番号を入力したあと少なくとも10秒間待機してください。
7. Cisco Unified Communications Manager でルートプランレポートを生成し、そのレポートを使用して問題のコールのコーリングサーチスペースに含まれるパーティションのすべてのルートパターンを検査します。
8. 必要に応じて、ルートパターンまたはルートフィルタを追加または変更します。
9. コールの送信先ルートパターンを検出できる場合は、パターンが指すルートリストまたはゲートウェイを追跡します。
10. ルートリストの場合は、リストに含まれているルートグループとルートグループに含まれているゲートウェイを確認します。
11. 該当するデバイスが Cisco Unified Communications Manager に登録されていることを確認します。
12. ゲートウェイに Cisco Unified Communications Manager へのアクセス権限がない場合は、show tech コマンドを使用してこの情報を取得し、確認します。
13. @ 記号に注意します。このマクロは、多数の異なる機能を含めるように拡張できます。これは、多くの場合、フィルタリングオプションと組み合わせて使用されます。
14. デバイスがパーティションに含まれていない場合は、Null パーティションまたはデフォルトパーティションに含まれていると見なします。この場合、すべてのユーザがそのデバイスにコールできます。通常、Null パーティションは最後に検索されます。
15. 9.@ パターンに一致する外線番号をダイヤルし、コールが成功するまで10秒かかる場合は、フィルタリングオプションを確認します。デフォルトでは、9.@ パターンの場合、7桁の番号がダイヤルされると Cisco Unified IP Phone はコールを発信するまで10秒間待機します。LOCAL-AREA-CODE DOES-NOT-EXIST と END-OF-DIALING DOES-NOT-EXIST を表示するルートフィルタをパターンに適用する必要があります。

## 安全なダイアルプラン

ユーザ向けに安全なダイアルプランを作成するように Cisco Unified Communications Manager を設定するには、ルートパターンの @ マクロのセクションに基づくより一般的なフィルタリング（北米番号計画など）に加えて、パーティションとコーリングサーチスペースを使用します。パーティションとコーリングサーチスペースはセキュリティに不可欠であり、特にマルチテナント環境や個々のユーザレベルの作成に役立ちます。コーリングサーチスペースまたはパーティション概念のサブセットであるフィルタリングによって、セキュリティプランをさらに詳細に設定できます。

通常は、フィルタリングの問題を解決する手段として SDI トレースを実行することは推奨できません。十分な情報を取得できず、問題を悪化させる可能性が高くなります。

# リモート ゲートウェイを使用した自動代替ルーティング (AAR) の制限

## 症状

AAR には、AAR の使用時に広帯域の状況でリモート ゲートウェイを介してルーティングされたコールが失敗し、それらのコールをローカル ゲートウェイを介してルーティングできないという制限があります。この機能は、トール バイパスに Tail-End Hop Off (TEHO; テールエンド ホップオフ) を使用するユーザにとって重要です。

## 推奨処置

次の例は、AAR 使用時に広帯域の状況でリモート ゲートウェイを介してルーティングする必要があるコールの回避策を示しています。

## 回避策の例

対象の TEHO に特定のパーティションを使用します。

次の例では、本社 (HQ) のエリア コードは 408、支社 (BR1) のエリア コードは 919 です。

次のように設定します。

1. TehoBr1forHQPt パーティションを作成し、通常の PSTN アクセスで使用するより高い優先順位で HQ デバイスの Calling Search Space (CSS; コーリング サーチ スペース) に割り当てます。
2. TehoBr1forHQRL ルート リストを作成し、このルート リストに BR1 ゲートウェイを 1 番めのオプション、HQ ゲートウェイを 2 番めのオプションとして追加します。
3. 着信側の変更をルート リスト内で適用します。この場合、ドットの前の着信側の変更を BR1 ルート グループに適用し、ドットの前およびプレフィックス 1919 の着信側の変更を HQ ルート グループに適用します。
4. ゲートウェイでは着信側の変更を実行しないことを確認します。
5. TehoBr1forHQPt パーティションにルート パターンを作成します。
6. 着信側の変更がルート パターンに適用されないことを確認します。

## 結果

アウトオブバンドの状況では、Cisco Unified Communications Manager が TEHO の 1 番めのルート グループ (BR1 ルート グループ) を割り当てようとしたあと、システムが 91919 スtringを削除して、長距離ダイヤルに最適な 1919 スtringと置き換える時点で、Cisco Unified CM が 2 番めのルート グループを再試行します。Stringはローカル ゲートウェイで使用するよう設定されているため、再ルーティングの回数は少なくなります。

PSTN 番号の電話番号マスクがシステムでは不明なため、AAR は外部電話番号マスク ベースで動作しますが、外部 PSTN 番号用に処理できません。この回避策により AAR 機能が提供し、ネットワークの復元性が向上します。



## CHAPTER 6

# Cisco Unified Communications Manager サービスの問題

ここでは、Cisco Unified Communications Manager サービスに関連する次の一般的な問題の解決方法について説明します。

- 「使用可能な会議ブリッジがない」 (P.6-1)
- 「ハードウェア トランスコーダが予期したとおりに機能しない」 (P.6-3)
- 「確立されたコールで補足サービスを使用できない」 (P.6-4)

## 使用可能な会議ブリッジがない

### 症状

「使用可能な会議ブリッジがありません (No Conference Bridge Available)」というメッセージが表示されます。

### 考えられる原因

ソフトウェアまたはハードウェアの問題を示している可能性があります。

### 推奨処置

1. Cisco Unified Communications Manager に登録された、使用可能なソフトウェアまたはハードウェアの会議ブリッジ リソースがあるかどうかを確認します。
2. Cisco Unified Communications Manager Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用して、Unicast AvailableConferences の数を確認します。

Cisco IP Voice Media Streaming アプリケーションは、会議ブリッジ機能を実行します。次のトレースに示すように、Cisco IP Voice Media Streaming の 1 つのソフトウェア インストレーションで、16 の Unicast Available Conferences (3 人/会議) がサポートされます。



(注) サポートされるデバイスの数は、Cisco Unified Communications Manager のリリースによって異なります。次の URL で当該バージョンの Cisco Unified Communications Manager マニュアルを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products\\_documentation\\_roadmaps\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_documentation_roadmaps_list.html)

```

10:59:29.951 CCM CallManager|UnicastBridgeControl - wait_capabilities_StationCapRes -
Device= CFB_kirribilli - Registered - ConfBridges= 16, Streams= 48, tcpHandle=4f12738
10:59:29.951 CCM CallManager|UnicastBridgeManager - UnicastBridgeRegistrationReq -
Device Registration Complete for Name= Xoð ô%ð - DeviceType= 50, ResourcesAvailable=
16, deviceTblIndex= 0

```

次のトレースに示すように、1つの E1 ポート (WS-X6608-E1 カードには 8 個の E1 ポートがあります) によって、5 つの Unicast Available Conferences (最大会議サイズ = 6) が提供されます。

```

11:14:05.390 CCM CallManager|UnicastBridgeControl - wait_capabilities_StationCapRes -
Device= CFB00107B000FB0 - Registered - ConfBridges= 5, Streams= 16, tcpHandle=4f19d64
11:14:05.480 CCM CallManager|UnicastBridgeManager - UnicastBridgeRegistrationReq -
Device Registration Complete for Name= Xoð ô%ð - DeviceType= 51, ResourcesAvailable=
5, deviceTblIndex= 0

```

Cisco Catalyst 6000 8 Port Voice T1/E1 and Services Module の次のハードウェア トレースは、カードの E1 ポート 4/1 が Cisco Unified Communications Manager に会議ブリッジとして登録されたことを示しています。

```

greece-sup (enable) sh port 4/1
Port Name Status Vlan Duplex Speed Type

4/1 enabled 1 full -Conf Bridge

Port DHCP MAC-Address IP-Address Subnet-Mask

4/1 disable 00-10-7b-00-0f-b0 10.200.72.31 255.255.255.0

Port Call-Manager(s) DHCP-Server TFTP-Server Gateway

4/1 10.200.72.25 - 10.200.72.25 -

Port DNS-Server(s) Domain

4/1 - 0.0.0.0

Port CallManagerState DSP-Type

4/1 registered C549

Port NoiseRegen NonLinearProcessing

4/1 disabled disabled

```

3. Ad Hoc 会議または Meet-Me 会議で設定されている最大ユーザ数を確認し、この数を超過したために問題が発生したかどうかを判別します。
4. [ロケーションの設定 (Location Configuration)] ウィンドウの [オーディオ帯域幅 (Audio Bandwidth)] フィールドの設定を確認します。コール帯域幅がこの設定済みの制限を超過している場合、会議は失敗します。この問題を解決するには、[無制限帯域幅 (Unlimited Bandwidth)] オプション ボタンを選択します。[ロケーションの設定 (Location Configuration)] ウィンドウの詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』を参照してください。

# ハードウェア トランスコーダが予期したとおりに機能しない

## 症状

ハードウェア トランスコーダを Cisco Catalyst 6000 8 Port Voice T1/E1 and Services Module にインストールしましたが、予期したとおりに機能しません（共通のコーデックを持たない 2 人のユーザ間で通話できません）。

## 考えられる原因

Cisco Unified Communications Manager に登録された、使用可能なトランスコーダ リソース（ハードウェアである必要があります）がない可能性があります。

## 推奨処置

Cisco Unified Communications Manager Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用し、Cisco MTP Device オブジェクトの ResourceAvailable カウンタを表示して、使用可能なリソース数を確認します。

次のトレースに示すように、1 つの E1 ポート（WS-X6608-E1 カードには 8 個の E1 ポートがあります）によって、16 コールのトランスコーダ/MTP リソースが提供されます。



**(注)** サポートされるデバイスの数は、Cisco Unified Communications Manager のリリースによって異なります。次の URL で当該バージョンの Cisco Unified Communications Manager マニュアルを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products\\_documentation\\_roadmaps\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_documentation_roadmaps_list.html)

```
11:51:09.939 CCM CallManager|MediaTerminationPointControl - Capabilities Received -
Device= MTP00107B000FB1 - Registered - Supports 16 calls
```

Cisco Catalyst 6000 8 Port Voice T1/E1 and Services Module の次のハードウェア トレースは、カードの E1 ポート 4/2 が Cisco Unified Communications Manager に MTP/ トランスコーダとして登録されたことを示しています。

```
greece-sup (enable) sh port 4/2
Port Name Status Vlan Duplex Speed Type

4/2 enabled 1 full - MTP

Port DHCP MAC-Address IP-Address Subnet-Mask

4/2 disable 00-10-7b-00-0f-b1 10.200.72.32 255.255.255.0

Port Call-Manager(s) DHCP-Server TFTP-Server Gateway

4/2 10.200.72.25 - 10.200.72.25 -

Port DNS-Server(s) Domain

4/2 - 0.0.0.0

Port CallManagerState DSP-Type

4/2 registered C549
```

## ■ 確立されたコールで補足サービスを使用できない

```
Port NoiseRegen NonLinearProcessing

4/2 disabled disabled
```



(注) 同じ E1 ポートを会議ブリッジとトランスコーダ/MTP の両方に対して設定することはできません。

同じコーデックをサポートしない、低ビットレートコード (G.729 や G.723 など) を使用している 2 つのデバイス間で通話するには、トランスコーダリソースが必要です。

Cisco Unified Communications Manager で、Region1 と Region2 の間のコーデックが G.729 に設定されているとします。次のシナリオが適用されます。

- 電話機 A の発信者がコールを開始した場合、Cisco Unified Communications Manager は、それが G.729 をサポートする Cisco Unified IP Phone モデル 7960 であることを認識します。番号が収集されたあと、Cisco Unified Communications Manager は、コールの宛先が Region2 にいるユーザ D であることを判別します。宛先デバイスも G.729 をサポートしているため、コールがセットアップされ、音声は電話機 A と電話機 D の間を直接流れます。
- 電話機 B (Cisco Unified IP Phone モデル 12SP+) の発信者が電話機 D へのコールを開始した場合、今回は Cisco Unified Communications Manager は、発信側電話機が G.723 または G.711 だけをサポートすることを認識します。Cisco Unified Communications Manager は、音声は電話機 B とトランスコーダの間は G.711 として流れ、トランスコーダと電話機 D の間は G.729 として流れるように、変換リソースを割り当てる必要があります。トランスコーダを使用できない場合、電話機 D は鳴りますが、コールに応答するとすぐにコールが接続解除されます。
- 電話機 B のユーザが電話機 F (Cisco Unified IP Phone モデル 12SP+) にコールした場合、リージョン間で使用するコーデックとして G.729 が設定されていても、2 つの電話機は実際には G.723 を使用します。G.723 が使用されるのは、両方のエンドポイントがそれをサポートしており、使用する帯域幅が G.729 よりも少ないためです。

## 確立されたコールで補足サービスを使用できない

### 症状

コールが確立されましたが、補足サービスを使用できません。

### 考えられる原因

コールが確立されたが H.323v2 をサポートしない H.323 デバイスで補足サービスを使用できない場合、MTP リソースの問題がトランスコーディングの問題の原因となることがあります。

### 推奨処置

1. Cisco Unified Communications Manager に登録された、使用可能なソフトウェアまたはハードウェア MTP リソースがあるかどうかを判別します。
2. Cisco Unified Communications Manager Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool のパフォーマンスモニタリングを使用して、使用可能な MTP デバイスの数を確認します。

次のトレースに示すように、MTP を使用して H.323v2 をサポートしない H.323 デバイスで補足サービスをサポートすると、1 つの MTP ソフトウェア アプリケーションで 24 コールをサポートできます。



(注) サポートされるデバイスの数は、Cisco Unified Communications Manager のリリースによって異なります。次の URL で当該バージョンの Cisco Unified Communications Manager マニュアルを参照してください。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products\\_documentation\\_roadmap\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_documentation_roadmap_list.html)

```
10:12:19.161 CCM CallManager|MediaTerminationPointControl - Capabilities Received -
Device= MTP_kirribilli. - Registered - Supports 24 calls
```

次のトレースに示すように、1つの E1 ポート (WS-X6608-E1 カードには 8 個の E1 ポートがあります) によって、16 コールの MTP リソースが提供されます。

```
11:51:09.939 CCM CallManager|MediaTerminationPointControl - Capabilities Received -
Device= MTP00107B000FB1 - Registered - Supports 16 calls
```

Cisco Catalyst 6000 8 Port Voice T1/E1 and Services Module の次のハードウェアトレースは、カードの E1 ポート 4/2 が Cisco Unified Communications Manager に MTP/ トランスコーダとして登録されたことを示しています。

```
greece-sup (enable) sh port 4/2
Port Name Status Vlan Duplex Speed Type

4/2 enabled 1 full - MTP

Port DHCP MAC-Address IP-Address Subnet-Mask

4/2 disable 00-10-7b-00-0f-b1 10.200.72.32 255.255.255.0

Port Call-Manager(s) DHCP-Server TFTP-Server Gateway

4/2 10.200.72.25 - 10.200.72.25 -

Port DNS-Server(s) Domain

4/2 - 0.0.0.0

Port CallManagerState DSP-Type

4/2 registered C549

Port NoiseRegen NonLinearProcessing

4/2 disabled disabled
```

3. Cisco Unified Communications Manager の管理の [ ゲートウェイの設定 (Gateway Configuration) ] ウィンドウで、[ メディア ターミネーション ポイントが必須 (Media Termination Point Required) ] チェックボックスがオンになっているかどうかを確認します。
4. Cisco Unified Communications Manager が必要な数の MTP デバイスを割り当てたことを確認します。

- 確立されたコールで補足サービスを使用できない



# 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](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](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、Media Gateway Control Protocol (MGCP; メディア ゲートウェイ コントロール プロトコル) 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](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

System Administrator (SA; システム管理者) 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](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](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



## CHAPTER 8

# トラブルシューティングの機能とサービス

この章では、Cisco Unified Communications Manager の機能とサービスに関する一般的な問題の解決に役立つ次の情報について説明します。

- 「割り込みのトラブルシューティング」 (P.8-1)
- 「コールバックのトラブルシューティング」 (P.8-2)
- 「呼制御ディスカバリのトラブルシューティング」 (P.8-5)
- 「コールパークのトラブルシューティング」 (P.8-6)
- 「Cisco Extension Mobility のトラブルシューティング」 (P.8-7)
- 「Cisco Unified Communications Manager Assistant のトラブルシューティング」 (P.8-9)
- 「Cisco Unified Mobility のトラブルシューティング」 (P.8-19)
- 「Cisco Web Dialer のトラブルシューティング」 (P.8-20)
- 「ダイレクト コールパークのトラブルシューティング」 (P.8-23)
- 「外部呼制御のトラブルシューティング」 (P.8-25)
- 「ホットラインのトラブルシューティング」 (P.8-28)
- 「即時転送のトラブルシューティング」 (P.8-29)
- 「インターコム のトラブルシューティング」 (P.8-30)
- 「IPv6 のトラブルシューティング」 (P.8-33)
- 「論理パーティションのトラブルシューティング」 (P.8-35)

## 割り込みのトラブルシューティング

ここでは、割り込み機能に関する最も一般的な問題の解決方法について説明します。

### 症状

[割り込み (Barge)] ソフトキーを押すと、IP Phone に「使用可能な会議ブリッジがありません (No Conference Bridge Available)」というメッセージが表示されます。

### 考えられる原因

相手の電話機の [電話の設定 (Phone Configuration)] で [ビルトインブリッジ (Built In Bridge)] が適切に設定されていません。

### 修正処置

問題を解決するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager の管理から、[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] に移動して [電話の検索 (Find the phone)] をクリックし、問題がある電話機の電話機設定を見つけます。
- ステップ 2 [ビルトインブリッジ (Built In Bridge)] パラメータを [オン (On)] に設定します。
- ステップ 3 [更新 (Update)] をクリックします。
- ステップ 4 電話機をリセットします。

## コールバックのトラブルシューティング

ここでは、コールバックが期待どおりに動作しない場合の症状、考えられる原因、推奨処置、およびエラーメッセージについて説明します。この項は、次のトピックで構成されています。

- 「[コールバック使用時の問題](#)」 (P.8-2)
- 「[コールバックのエラーメッセージ](#)」 (P.8-4)
- 「[コールバック ログ ファイルの場所の特定](#)」 (P.8-4)

### コールバック使用時の問題

ここでは、問題、考えられる原因、推奨処置、および該当する場合はエラーメッセージについて説明します。

#### 電話機が鳴る前にユーザが [折返し (Callback)] ソフトキーを押す。

##### 症状

コール時に、電話機がまだ鳴っていないのに電話機に [折返し (Callback)] ソフトキーが表示されることがあります。

##### 考えられる原因

ユーザが [折返し (Callback)] ソフトキーを押すタイミングが適切でない可能性があります。

##### 修正処置

ユーザは呼び出し音またはビジー信号を聞いたあとで [折返し (Callback)] ソフトキーを押す必要があります。間違ったタイミングでソフトキーを押すと、電話機にエラーメッセージが表示されることがあります。

## [折返し (Callback)] ソフトキーを押したあと、コールバックが発生する前に、ユーザが電話機を取り外すかリセットする。

### 症状 1

[折返し (Callback)] ソフトキーを押したあと、コールバックがアクティブになる前に、発信側の電話機がリセットされます。

### 考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

### 修正処置 1

リセット後、発信側の電話機にはコールバックのアクティブ化ウィンドウは表示されないため、発信者は、アクティブなコールバック サービスを表示するには [折返し (Callback)] ソフトキーを押す必要があります。電話機でコールバック通知が発生します。

### 症状 2

コールバックがアクティブになりましたが、着信側が対応可能になる前に発信側の電話機がリセットされます。

### 考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

### 修正処置 2

修正処置は必要ありません。着信側が対応可能になる前にリセットが発生する場合は、予期したとおりにコールバックが発生します。

### 症状 3

コールバックがアクティブになったあとに発信側の電話機がリセットされましたが、リセットが完了する前に着信側が対応可能になります。

### 考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

### 修正処置 3

コールバック通知は自動的に発生しないため、アクティブなコールバック サービスを表示するには、発信者が [折返し (Callback)] ソフトキーを押す必要があります。

## 発信者が対応可能通知に気付かずに電話機をリセットする。置換/保持画面に対応可能通知が発生したことが明示的に示されない。

### 症状

クラスタ内コールバックまたはクラスタ間コールバックのシナリオで、発信者が対応不可のユーザ (ユーザ B とする) に対してコールバックを開始しました。ユーザ B が対応可能になると、発信側の電話機に対応可能通知画面が表示されます。発信者が何らかの理由で対応可能通知に気付かず、電話機がリセットされました。

たとえば、発信者が別のユーザ (ユーザ C とする) に連絡し、ユーザ C が通話中だったため [折返し (Callback)] ソフトキーを押します。発信側の電話機に置換/保持画面が表示されますが、ユーザ B の対応可能通知がすでに発生したことが画面に示されません。

**考えられる原因**

ユーザが電話機をリセットしました。

**修正処置**

電話機のリセット後、アクティブなコール中でないときに電話機のコールバック通知を確認します。  
[ 折返し (Callback) ] ソフトキーを押します。

## コールバックのエラー メッセージ

ここでは、電話機に表示される可能性のあるエラー メッセージについて説明します。

**エラー メッセージ** Call Back is not active. Press Exit to quit this screen.

**説明** ユーザはアイドル状態のときに [ 折返し (Callback) ] ソフトキーを押しています。

**推奨処置** 推奨処置はエラー メッセージに示されています。

**エラー メッセージ** CallBack is already active on xxxx. Press OK to activate on yyyy. Press Exit to quit this screen.

**説明** ユーザがコールバックをアクティブにしようとしたのですが、すでにアクティブになっています。

**推奨処置** 推奨処置はエラー メッセージに示されています。

**エラー メッセージ** CallBack cannot be activated for xxxx.

**説明** ユーザがコールバックをアクティブにしようとしたのですが、該当する内線がデータベース内に見つかりません。

**推奨処置** 再試行する必要があります。または、管理者が Cisco Unified Communications Manager の管理に電話番号を追加する必要があります。

**エラー メッセージ** Service is not active.

**説明** Callback Enabled Flag サービス パラメータを **False** に設定しているため、機能がディセーブルになったままです。

**推奨処置** コールバック機能については、Cisco CallManager サービス パラメータと Callback Enabled Flag を **True** に設定します。

## コールバック ログ ファイルの場所の特定

コールバック機能のトレースは、Cisco Communications Manager、CTIManager SDL、および SDI のレコードとして存在します。トレースにアクセスするには、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』を参照してください。

## 呼制御ディスカバリのトラブルシューティング

次のアラームでは、呼制御ディスカバリ機能がサポートされています。Cisco Unified Serviceability のアラーム定義にアクセスするには、[Alarm] > [Definitions] を選択します。アラームでは、CallManager アラーム カタログ ([CallManager Alarm Catalog] > [CallManager] を選択) がサポートされています。

- SAFUnknownService
  - 情報アラーム
  - Cisco Unified Communications Manager で、SAF フォワーダが発行した発行取り消しまたは撤回メッセージ内のサービス ID が認識されません。
- SAFPublishRevoke
  - 情報アラーム
  - このアラームに指定されているサービス ID またはサブサービス ID に対する発行アクションを取り消すために、CLI コマンドを SAF フォワーダ ルータ上で発行しました。
- DuplicateLearnedPattern
  - エラー アラーム
  - 呼制御ディスカバリ要求サービスで、同じホステッド DN を複数のリモート呼制御エンティティから受け取りました。このアラームを発行するかどうかは、Issue Alarm for Duplicate Learned Patterns パラメータで制御されます。
  - RTMT で学習パターン レポートを開き、このアラームで指定されている重複パターンを見つけます。学習パターンが固有であることを確認します。重複パターンが存在しないように変更する必要があるリモート呼制御エンティティを判別します。
- CCDIPReachableTimeOut
  - エラー アラーム
  - CCD 要求サービスが、IP 経由で学習パターンに到達できなくなっていることを検出しました。この SAF フォワーダからのすべての学習パターンは (IP 経由では) 到達不能とマークされ、学習パターンへのすべてのコールは PSTN 経由でルーティングされます。コールは PSTN フェールオーバーがタイムアウトになるまでの指定の時間、PSTN 経由でルーティングされます。
  - IP 接続を確認し、ネットワークの TCP または IP の問題を解決します。
- CCDPSTNFailOverDurationTimeOut
  - エラー アラーム
  - IP 経由で学習パターンに到達できない場合、Cisco Unified Communications Manager ではコールを PSTN 経由でルーティングします。このアラームが発生した場合は、PSTN フェールオーバーの時間が経過したため、学習パターンへのコールをルーティングできません。すべての学習パターンが Cisco Unified Communications Manager から消去されます。
  - ネットワークのトラブルシューティングを行い、IP 接続を復元します。IP 接続を復元したあと、Cisco Unified Communications Manager によって自動的にパターンが再学習され、学習パターンへのコールは IP 経由で処理されます。
- CCDLearnedPatternLimitReached
  - 警告アラーム
  - このアラームは、CCD 要求サービスで学習パターンの数が許可される最大数に達したことを示します。

- このアラームでは、**CCD Maximum Numbers of Learned Patterns** パラメータに設定されている値と、システムで許可されている学習パターンの最大数 (20,000) が表示されます。指定されている学習パターンの最大数が現在の配置に適切であるかどうかを検査します。値が小さすぎる場合は、このアラームの **SystemLimitCCDLearnedPatterns** に表示されている数値と比較します。最大数がシステム制限 (学習パターン 20,000 個) より低い場合は、**CCD Maximum Numbers of Learned Patterns** パラメータの値を大きくします。
- **LostConnectionToSAFForwarder**
  - エラー アラーム
  - TCP 接続エラーが原因で、SAF フォワーダと **Cisco Unified Communications Manager** の間の接続が失われました。TCP 接続が復元すると、**Cisco Unified Communications Manager** によって自動的に SAF フォワーダへの接続が試行されます。IP 接続が **CCDLearnedPatternIPReachableDuration** 機能パラメータの指定時間を過ぎても到達不能な場合、学習パターンへのコールは IP の代わりに **PSTN** 経由でルーティングされます。学習パターンへの **PSTN** 経由のコールは、**PSTN** フェールオーバーがタイムアウトになるまでの指定の時間、保持されます。
  - 電源障害、ケーブル接続のゆるみ、スイッチ設定の誤りなど、TCP 接続エラーについて考えられる原因を調べます。
- **SAFForwarderError**
  - **Cisco Unified Communications Manager** で SAF フォワーダからエラーを受信しました。
  - このアラームが発生した原因について、原因コード、特定の情報の説明、該当する場合は対処方法を参照します。

たとえば、原因コード 472 は、外部クライアント (この場合は **Cisco Unified Communications Manager**) がサービス バージョン番号を正しく増分しなかったことを示します。原因コード 474 は、外部クライアント (この場合は **Cisco Unified Communications Manager**) がフォワーダに登録する前に発行要求を TCP 接続経由で SAF フォワーダに送信したことを示します。原因コード 400 は、外部クライアント (この場合は **Cisco Unified Communications Manager**) が SAF メッセージを正しく作成しなかったことを示します。

## コールパークのトラブルシューティング

表 8-1 に、コールパークの一般的な問題を復元するためのトラブルシューティングのヒントを示します。

表 8-1 コールパークのトラブルシューティングのヒント

| 問題の説明                                              | 推奨処置                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| コールをパークできない。[Park] ソフトキーまたは機能ボタンを押してもコールがパークされません。 | <p>クラスタ内の各 <b>Cisco Unified Communications Manager</b> に固有のコールパーク番号が割り当てられていることを確認します。『<i>Cisco Unified Communications Manager Administration Guide</i>』を参照してください。</p> <p>コールパーク番号に割り当てられているパーティションと電話機の電話番号に割り当てられているパーティションが一致しません。『<i>Cisco Unified Communications Manager Administration Guide</i>』を参照してください。</p> |
| コールパーク番号の表示時間が短すぎる。                                | <p>コールパーク表示タイマーに、より長い時間を設定します。コールパークのパラメータの設定については、『<i>Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide</i>』を参照してください。</p>                                                                                                                                                                            |

## Cisco Extension Mobility のトラブルシューティング

Cisco Extension Mobility には管理者用のトラブルシューティング ツールが用意されています。これらのツールには、パフォーマンス カウンタ (perfmon とも呼ばれる) や Cisco Unified Serviceability に組み込まれているアラームなどがあります。パフォーマンス カウンタ (perfmon) については、『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide』を参照してください。アラームについては、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』を参照してください。

ここでは、Cisco Communications Manager Extension Mobility に関する問題のトラブルシューティングに役立つ次の情報について説明します。

- 「Cisco Extension Mobility の一般的な問題のトラブルシューティング」 (P.8-7)
- 「Cisco Extension Mobility エラー メッセージのトラブルシューティング」 (P.8-8)

## Cisco Extension Mobility の一般的な問題のトラブルシューティング

Cisco Extension Mobility で問題が発生した場合は、次のトラブルシューティングのヒントから始めてください。

- Cisco Extension Mobility トレース ディレクトリを設定し、次の手順を実行してデバッグ トレースをイネーブルにします。
  - Cisco Unified Serviceability から、[Trace] > [Trace Configuration] を選択します。
  - [Servers] ドロップダウン リスト ボックスからサーバを選択します。
  - [Configured Services] のドロップダウン メニューから [Cisco Extension Mobility] を選択します。
- Cisco Extension Mobility サービスの URL を正しく入力したことを確認します。URL では、小文字と大文字が区別されます。
- 設定手順をすべて適切に実行したことを確認します。
- Cisco Extension Mobility ユーザの認証で問題が発生する場合は、ユーザ ページに移動して PIN を確認します。

上記の手順で問題が解決しない場合は、表 8-2 のトラブルシューティングの解決方法を使用してください。

表 8-2 Cisco Unified Communications Manager Extension Mobility のトラブルシューティング

| 問題の説明                                                   | 推奨処置                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ユーザがログアウトし、電話機がデフォルト デバイス プロファイルに戻ったあと、電話サービスが使用できなくなる。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. エンタープライズ パラメータを調べ、Synchronization Between Auto Device Profile and Phone Configuration が <b>True</b> に設定されていることを確認します。</li> <li>2. 電話機を Cisco Extension Mobility サービスに登録します。</li> </ol> |

表 8-2 Cisco Unified Communications Manager Extension Mobility のトラブルシューティング (続き)

| 問題の説明                                | 推奨処置                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ログイン後、電話サービスが使用できない。                 | <p>この問題は、電話機にユーザ プロファイルがロードされたとき、関連付けられたサービスがプロファイルになかったために発生します。</p> <p>次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cisco Extension Mobility サービスが含まれるようにユーザ プロファイルを変更します。</li> <li>2. Cisco Extension Mobility が含まれるように、ユーザがログインする電話機の設定を変更します。電話機が更新されたあと、ユーザは電話サービスにアクセスできるようになります。</li> </ol> |
| ログインまたはログアウト後に、電話機の再起動ではなくリセットが発生する。 | <p>ロケールの変更が原因でリセットが発生することがあります。</p> <p>ログイン ユーザまたはプロファイルに関連付けられているユーザ ロケールがロケールまたはデバイスと異なる場合、ログインが正常に完了すると、電話機は再起動を実行し、次にリセットを実行します。これは、電話機設定ファイルが再作成されるために発生します。</p>                                                                                                                                            |

## Cisco Extension Mobility エラー メッセージのトラブルシューティング

Cisco Extension Mobility の使用中に電話機に表示されるエラー コードとエラー メッセージのトラブルシューティングを行うには、表 8-3 の情報を使用してください。

表 8-3 電話機に表示されるエラー メッセージのトラブルシューティング

| エラー コード | 電話機のメッセージ                                          | 推奨処置                                                                                                                                                                                          |
|---------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 201     | [201]- 認証エラー<br>(Authentication error)             | ユーザ ID と PIN を正しく入力したことをユーザが確認します。また、ユーザ ID と PIN が正しいことをシステム管理者に確認する必要があります。                                                                                                                 |
| 22      | [22]- デバイスのログインが無効です (Dev.logon disabled)          | [電話の設定 (Phone Configuration) ] ウィンドウの [エクステンション モビリティの有効化 (Enable Extension Mobility) ] チェックボックスをオンにしていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide』を参照してください。 |
| 205     | [205]- ユーザ プロファイルなし (User Profile Absent)          | デバイス プロファイルをユーザに関連付けていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide』を参照してください。                                                                                  |
| 208     | [208]- EMService 接続エラー (EMService Conn.error)      | [Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択し、Cisco Extension Mobility サービスが実行されていることを確認します。                                                            |
| 25      | [25]- ユーザは既にログインしています (User logged in elsewhere..) | ユーザが別の電話機にログインしているかどうかを確認します。複数のログインを許可する必要がある場合は、Multiple Login Behavior サービス パラメータが <i>Multiple Logins Allowed</i> に設定されていることを確認します。                                                        |
|         | ホストを検出できません (Host not found)                       | [Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Network Services] を選択し、Cisco Tomcat サービスが実行されていることを確認します。                                                                        |

表 8-3 電話機に表示されるエラー メッセージのトラブルシューティング (続き)

| エラー コード | 電話機のメッセージ                                        | 推奨処置                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | HTTP エラー [503] (Http Error [503])                | [サービス (Services) ] ボタンを押したときにこのエラーが表示された場合は、[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択し、Cisco Communications Manager の Cisco IP Phone Services サービスが実行されていることを確認します。<br><br>Extension Mobility サービスを選択したときにこのエラーが表示された場合は、[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Network Services] を選択し、Cisco Extension Mobility アプリケーション サービスが実行されていることを確認します。 |
| 202     | [202]- ユーザ ID または PIN が空です (Blank userid or pin) | 有効なユーザ ID と PIN を入力します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 26      | [26]- ビジー。再実行してください。(Busy, please try again)     | 同時ログイン/ログアウト要求の数が Maximum Concurrent requests サービス パラメータより大きいかどうかを確認します。大きい場合は同時要求の数を小さくします。<br><br>同時ログイン/ログアウト要求の数を確認するには、Cisco Unified Communications Manager の Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用して Extension Mobility オブジェクトの Requests In Progress カウンタを表示します。                                                                                                                                  |
| 6       | [6]- データベース エラー (Database Error)                 | 大量の要求が存在するかどうかを確認します。<br><br>大量の要求が存在する場合、Extension Mobility オブジェクト カウンタの Requests In Progress カウンタに高い値が指定されています。同時要求の数が多すぎるため要求が拒否される場合は、Requests Throttled カウンタにも高い値が指定されています。<br><br>詳細なデータベース ログを収集します。                                                                                                                                                                                                   |
| 207     | [207]- デバイス名が空白です (Device Name Empty)            | Cisco Extension Mobility に設定されている URL が正しいことを確認します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Cisco Unified Communications Manager Assistant の トラブルシューティング

ここでは、Cisco Unified Communications Manager Assistant に関連する最も一般的な問題の解決方法について説明します。表 8-4 に、Cisco Unified Communications Manager Assistant とクライアントデスクトップのためのトラブルシューティング ツールを示します。

表 8-4 Cisco Unified Communications Manager Assistant とクライアント デスクトップのためのトラブルシューティング ツール

| ツールの説明                                   | 場所                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cisco Unified CM Assistant サーバのトレース ファイル | <p>ログ ファイルは、Cisco IP Manager Assistant サービスを実行するサーバに存在します。</p> <p>これらのファイルは次のいずれかの方法でサーバからダウンロードできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CLI コマンド <code>file get activelog tomcat/logs/ipma/log4j</code> を使用する。</li> <li>• Cisco Unified Communications Manager Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) のトレース収集機能を使用する。詳細については、『<i>Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide</i>』を参照してください。</li> </ul> <p>デバッグ トレースをイネーブルにするには、[Cisco Unified Serviceability] &gt; [Trace] &gt; [Configuration] を選択します。</p> |
| Cisco IPMA クライアントのトレース ファイル              | <p>クライアントのデスクトップ上で、Cisco Unified Communications Manager Assistant のアシスタント コンソールと同じ場所にある <code>\$INSTALL_DIR¥logs¥ACLog*.txt</code>。</p> <p>デバッグ トレースをイネーブルにするには、アシスタント コンソールの設定ダイアログボックスに移動します。詳細設定のパネルで、[トレースを有効にする (Enable Trace)] チェックボックスをオンにします。</p> <p><b>(注)</b> この操作でイネーブルになるのはデバッグ トレースだけです。エラー トレースは常にオンになっています。</p>                                                                                                                                                                                                                  |
| Cisco IPMA クライアントのインストール トレース ファイル       | <p>クライアントのデスクトップで、Cisco Unified Communications Manager Assistant のアシスタント コンソールと同じ場所にある <code>\$INSTALL_DIR¥InstallLog.txt</code>。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Cisco IPMA クライアントの AutoUpdater トレース ファイル | <p>クライアントのデスクトップで、Cisco Unified Communications Manager Assistant のアシスタント コンソールと同じ場所にある <code>\$INSTALL_DIR¥UpdatedLog.txt</code>。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| インストール ディレクトリ                            | <p>デフォルトでは、<code>C:¥Program Files¥Cisco¥Unified Communications Manager Assistant Console¥</code>。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

次の項では、Cisco Unified Communications Manager Assistant のエラーと復元手順について説明します。

- 「IPMAConsoleInstall.jsp で「HTTP ステータス 503 : アプリケーションは現在使用できません (HTTP Status 503 - This Application is Not Currently Available)」エラーが表示される」 (P.8-11)
- 「IPMAConsoleInstall.jsp で「ページが見つかりません (No Page Found)」エラーが表示される」 (P.8-11)
- 「例外 : java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class (Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class)」 (P.8-12)
- 「MS 仮想マシンの自動インストールのダウンロードは提供されなくなりました (Automatic Installation of MS Virtual Machine Is No Longer Provided for Download)」 (P.8-12)
- 「ユーザ認証に失敗する」 (P.8-13)
- 「アシスタント コンソールに「システム エラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください。(System Error - Contact System Administrator)」エラーが表示される」 (P.8-13)

- 「アシスタント コンソールに「Cisco IP Manager Assistant サービスに到達できません (Cisco IP Manager Assistant Service Unreachable)」エラーが表示される」 (P.8-14)
- 「フィルタリングをオン/オフにするとコールがルーティングされない」 (P.8-15)
- 「Cisco IP Manager Assistant サービスが初期化できない」 (P.8-16)
- 「発信側にリオーダー トーンが聞こえる」 (P.8-17)
- 「マネージャがログアウトしてもサービスが動作している」 (P.8-17)
- 「マネージャがアシスタント プロキシ回線で鳴っているコールを代行受信できない」 (P.8-18)
- 「Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしているときにマネージャ電話機にコールできない」 (P.8-18)

## IPMAConsoleInstall.jsp で「HTTP ステータス 503 : アプリケーションは現在使用できません (HTTP Status 503 - This Application is Not Currently Available)」エラーが表示される

### 症状

http://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp で次のエラー メッセージが表示されます。  
HTTP ステータス 503 : アプリケーションは現在使用できません (HTTP Status 503 - This Application is Not Currently Available)

### 考えられる原因

Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっていないか、または実行されていません。

### 修正処置

Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっていることを確認します。確認するには、[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Service Activation] を選択し、サービスのアクティベーション ステータスを調べます。

Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっていない場合は、[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択し、Cisco Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

## IPMAConsoleInstall.jsp で「ページが見つかりません (No Page Found)」エラーが表示される

### 症状

http://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp で次のエラー メッセージが表示されます。  
ページが見つかりません (No Page Found)

### 考えられる原因 1

ネットワークに問題があります。システムの問題の詳細については、「[Cisco Unified Communications Manager システムの問題](#)」(P.3-1) を参照してください。

**修正処置 1**

クライアントがサーバに接続していることを確認します。URL で指定されているサーバ名に対して ping を実行し、到達可能であることを確認します。

**考えられる原因 2**

URL のつづりが間違っています。

**修正処置 2**

URL では大文字と小文字が区別されるため、URL が指示と正確に一致していることを確認します。

## 例外 : java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class (Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class)

**症状**

Web からアシスタント コンソールをインストールできません。次のメッセージが表示されます。

例外 : java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class (Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class)

**考えられる原因**

Cisco Unified Communications Manager Assistant Console の標準インストールで Microsoft JVM の代わりに Sun Java プラグイン仮想マシンを使用するとエラーの原因となります。

**修正処置**

Sun Java プラグインをサポートしている JSP ページの URL (<https://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstallJar.jsp>) を、管理者がユーザに通知します。

## MS 仮想マシンの自動インストールのダウンロードは提供されなくなりました (Automatic Installation of MS Virtual Machine Is No Longer Provided for Download)

**症状**

Microsoft Windows XP を実行しているコンピュータに Web からアシスタント コンソールをインストールしようとするとう失敗します。プログラムのすべてのコンポーネントが使用できないというメッセージが表示されます。ユーザが [今すぐダウンロード (Download Now)] を選択すると、次のメッセージが表示されます。

MS 仮想マシンの自動インストールのダウンロードは提供されなくなりました (Automatic installation of MS Virtual Machine is no longer available for download)

**考えられる原因**

Microsoft Windows XP の IE バージョン 6 では Microsoft JVM はサポートされていません。

**(注)**

システムに XP Service Pack 1 と Microsoft JVM がインストールされている場合、このエラーは発生しません。

### 修正処置

次のいずれかの修正処置を実行します。

- Netscape ブラウザ (バージョン 7.x) をインストールし、Netscape を使用してアシスタント コンソールをインストールします。
- 次の URL から IE 用の Sun Java 仮想マシン プラグインをインストールします。  
<http://java.sun.com/getjava/download.html>  
Sun Java プラグインのインストールが完了したら、ブラウザで次の URL を指定します。  
<https://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAInstallJar.jsp>
- アシスタント コンソールをインストールする前に、Windows XP Service Pack 1 と Microsoft Java Virtual Machine (JVM; Microsoft Java 仮想マシン) をインストールします。

## ユーザ認証に失敗する

### 症状

アシスタント コンソールからログイン ウィンドウでサイン インするときにユーザ認証に失敗します。

### 考えられる原因

次の原因が考えられます。

- データベースでユーザが正しく管理されていない。
- アシスタントまたはマネージャとしてユーザが正しく管理されていない。

### 修正処置

Cisco Unified Communications Manager の管理を使用してユーザ ID とパスワードが Cisco Unified Communications Manager のユーザとして管理されていることを確認します。

Cisco Unified Communications Manager Assistant ユーザ情報を関連付けることによって、ユーザをアシスタントまたはマネージャとして管理する必要があります。ユーザ情報には、[Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration)] > [ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)] を選択してアクセスします。

## アシスタント コンソールに「システム エラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください。(System Error - Contact System Administrator)」エラーが表示される

### 症状

アシスタント コンソールの起動後、次のメッセージが表示されます。

システム エラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください。(System Error - Contact System Administrator)

### 考えられる原因 1

Cisco Unified Communications Manager を 4.x リリースから 5.x リリースにアップグレードしている可能性があります。アシスタント コンソールは 4.x リリースから 5.x リリースに自動的にアップグレードされません。

**修正処置 1**

[スタート (Start)] > [プログラム (Programs)] > [Cisco Unified Communications Manager Assistant] > [Assistant Console のアンインストール (Uninstall Assistant Console)] を選択してコンソールをアンインストールし、URL <https://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp> からコンソールを再インストールします。

**考えられる原因 2**

ユーザがデータベースに正しく設定されていません。

**修正処置 2**

Cisco Unified CM の管理を使用してユーザ ID とパスワードが Cisco Unified Communications Manager ユーザとして管理されていることを確認します。

ユーザ情報を関連付けることによって、ユーザをアシスタントまたはマネージャとして管理する必要があります。Cisco Unified Communications Manager Assistant ユーザ情報には、[Cisco Unified CM の管理] > [ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)] を選択してアクセスします。詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide*』を参照してください。

**考えられる原因 3**

アシスタントからマネージャを削除したときに、Cisco Unified CM の管理でアシスタントに空白行が残されました。

**修正処置 3**

[アシスタントの設定 (Assistant Configuration)] ウィンドウでプロキシ行を再割り当てします。詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide*』を参照してください。

## アシスタント コンソールに「Cisco IP Manager Assistant サービスに到達できません (Cisco IP Manager Assistant Service Unreachable)」エラーが表示される

**症状**

アシスタント コンソールの起動後、次のメッセージが表示されます。

Cisco IPMA サービスに到達できません (Cisco IPMA Service Unreachable)

**考えられる原因 1**

Cisco IP Manager Assistant サービスが停止している可能性があります。

**修正処置 1**

[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択し、Cisco Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

**考えられる原因 2**

プライマリおよびセカンダリ Cisco Unified Communications Manager Assistant サーバが DNS 名として設定されていますが、それらの DNS 名が DNS サーバに設定されていない可能性があります。

### 修正処置 2

次の手順を実行して DNS 名を置き換えます。

#### 手順

- 
- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration) ] > [システム (System) ] > [サーバ (Server) ] を選択します。
- ステップ 2** サーバの DNS 名を対応する IP アドレスに置き換えます。
- ステップ 3** [Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択し、Cisco Unified Communications Manager Assistant を再起動します。
- 

### 考えられる原因 3

Cisco CTI Manager サービスが停止している可能性があります。

### 修正処置 3

[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択し、Cisco CTI Manager と Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

### 考えられる原因 4

Cisco Unified Communications Manager Assistant サービスがセキュア モードで CTI 接続をオープンするように設定されていますが、セキュリティ設定が完了していない可能性があります。

このエラーが発生した場合は、アラーム ビューアまたは Cisco Unified Communications Manager Assistant サービス ログに次のメッセージが表示されます。

IPMA サービスが初期化できません。プロバイダーを取得できませんでした (IPMA Service cannot initialize - Could not get Provider)

### 修正処置 4

Cisco IP Manager Assistant サービスのサービス パラメータで、セキュリティ設定を確認します。詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide*』を参照してください。

[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択し、Cisco Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

## フィルタリングをオン/オフにするとコールがルーティングされない

### 症状

コールが適切にルーティングされません。

### 考えられる原因 1

Cisco CTI Manager サービスが停止している可能性があります。

### 修正処置 1

[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択し、Cisco CTI Manager と Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

### 考えられる原因 2

Cisco Unified Communications Manager Assistant ルート ポイントが適切に設定されていません。

### 修正処置 2

Cisco Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントの電話番号と、Cisco Unified Communications Manager Assistant に設定されているすべてのマネージャのプライマリ電話番号に一致するようにワイルドカードを使用します。

### 考えられる原因 3

マネージャの電話機のステータス ウィンドウに「フィルタ使用不可 (Filtering Down)」というメッセージが表示されます。これは、Cisco Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントが削除されているか、稼動していない可能性があることを示します。

### 修正処置 3

次の手順を実行して、CTI ルート ポイントを設定し、Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager の管理から、[デバイス (Device)] > [CTI ルート ポイント (CTI Route Point)] を選択します。
  - ステップ 2** 該当するルート ポイントを見つけるか、または新しいルート ポイントを追加します。設定の詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』を参照してください。
  - ステップ 3** [Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択し、Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。
- 

## Cisco IP Manager Assistant サービスが初期化できない

### 症状

Cisco IP Manager Assistant サービスで CTI Manager への接続をオープンできず、次のメッセージが表示されます。

IPMA サービスが初期化できません。プロバイダーを取得できませんでした (IPMA Service cannot initialize - Could not get Provider)

### 考えられる原因

Cisco IP Manager Assistant サービスで CTI Manager への接続をオープンできません。アラーム ビューアまたは Cisco Unified CM Assistant サービス ログでメッセージを確認できます。

### 修正処置

[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択し、Cisco CTI Manager と Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

## 発信側にリオーダー トーンが聞こえる

### 症状

発信側がリオーダー トーンまたは「ダイヤルした電話番号を完了できません (This call cannot be completed as dialed)」というメッセージを受信します。

### 考えられる原因

発呼回線のコーリング サーチ スペースを正しく設定していない可能性があります。

### 修正処置

回線のコーリング サーチ スペースを確認します。設定の詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』を参照してください。

また、Cisco Dialed Number Analyzer サービスを使用して、コーリング サーチ スペース内の不備を確認することもできます。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Dialed Number Analyzer Guide』を参照してください。

## マネージャがログアウトしてもサービスが動作している

### 症状

マネージャが Communications Manager Assistant からログアウトしても、サービスは継続して実行されています。マネージャの IP Phone のディスプレイの表示が消えます。フィルタリングがオンになっていますがコールはルーティングされません。マネージャがログアウトしたことを確認するには、Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用してアプリケーション ログを表示します。Cisco IP Manager Assistant サービスがログアウトされたことを示す、Cisco Java アプリケーションからの警告がないかどうかを調べます。

### 考えられる原因

マネージャがソフトキーを 1 秒間に 5 回以上押しました (最大許容回数は 4 回)。

### 修正処置

Cisco Unified Communications Manager の管理者は、マネージャの設定を更新する必要があります。次の手順を実行して問題を修正します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager の管理から、[ ユーザ管理 (User Management) ] > [ エンドユーザ (End User) ] を選択します。  
[ ユーザの検索と一覧表示 (Find and List Users) ] ウィンドウが表示されます。
  - ステップ 2** 検索フィールドにマネージャ名を入力し、[ 検索 (Find) ] ボタンをクリックします。
  - ステップ 3** 検索結果のリストから更新するマネージャを選択します。  
[ エンドユーザの設定 (End User Configuration) ] ウィンドウが表示されます。
  - ステップ 4** [ 関連リンク (Related Links) ] ドロップダウン リスト ボックスから [ Cisco IPMA マネージャ (Cisco IPMA Manager) ] を選択し、[ 移動 (Go) ] をクリックします。
  - ステップ 5** マネージャの設定に必要な変更を行い、[ 更新 (Update) ] をクリックします。
-

## マネージャがアシスタント プロキシ回線で鳴っているコールを代行受信できない

### 症状

マネージャがアシスタント プロキシ回線で呼び出しているコールを代行受信できません。

### 考えられる原因

プロキシ回線のコーリング サーチ スペースが適切に設定されていません。

### 修正処置

アシスタント電話機のプロキシ回線のコーリング サーチ スペースを確認します。次の手順を実行して問題を修正します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager の管理から、[ デバイス (Device) ] > [ 電話 (Phone) ] を選択します。
- [ 電話の検索と一覧表示 (Find and List Phones) ] 検索ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** アシスタント電話機をクリックします。
- [ 電話の設定 (Phone Configuration) ] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** 電話機と電話番号 (回線) のコーリング サーチ スペース設定を確認し、必要に応じて更新します。
- 

## Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしているときにマネージャ電話機にコールできない

### 症状

Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしているときに、コールがマネージャに適切にルーティングされません。

### 考えられる原因

Cisco Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントで Call Forward No Answer がイネーブルになっていません。

### 修正処置

次の手順を実行して、Cisco Unified Communications Manager Assistant ルート ポイントを適切に設定します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager の管理から、[ デバイス (Device) ] > [ CTI ルート ポイント (CTI Route Point) ] を選択します。
- [ CTI ルートポイントの検索と一覧表示 (Find and List CTI Route Points) ] 検索ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [ 検索 (Find) ] ボタンをクリックします。
- 設定済み CTI ルート ポイントのリストが表示されます。

- ステップ 3** 更新する Cisco Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントを選択します。
- ステップ 4** [CTI ルートポイントの設定 (CTI Route Point Configuration)] ウィンドウの [電話番号 (Directory Numbers)] ボックスで、更新する回線をクリックします。  
[電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 5** [コール転送とコールピックアップの設定 (Call Forward and Call Pickup Settings)] セクションで、[無応答時転送 (Forward No Answer Internal、内部)] チェックボックスまたは [無応答時転送 (Forward No Answer External、外部)] チェックボックスをオンにし、[カバレッジ/接続先 (Coverage/Destination)] フィールドに CTI ルートポイントの DN を入力します (たとえば、ルートポイント DN 1xxx の場合、CFNA に 1xxx を入力します)。
- ステップ 6** [コーリングサーチスペース (Calling Search Space)] ドロップダウンリストボックスから CSS-M-E (または、該当するコーリングサーチスペース) を選択します。
- ステップ 7** [Update] ボタンをクリックします。

## Cisco Unified Mobility のトラブルシューティング

ここでは、Cisco Unified Mobility に関する問題のトラブルシューティングに役立つ次の情報について説明します。

- 「Cisco Unified Mobility ユーザが携帯電話を切ったあと、デスクトップ電話機でコールを再開できない」 (P.8-19)

### Cisco Unified Mobility ユーザが携帯電話を切ったあと、デスクトップ電話機でコールを再開できない

#### 症状

リモート接続先 (携帯電話) がスマートフォンではなく、この携帯電話へのコールが Cisco Unified Communications Manager を使用して固定されている場合、ユーザは、携帯電話を切り、デスクトップ電話機に [復帰 (Resume)] ソフトキーが表示されてコールを再開できることを期待します。ユーザは、デスクトップ電話機でこのコールを再開できません。

#### 考えられる原因

携帯電話が切れたときに、発呼側がビジー、リオーダー、または切断トーンを受信する場合、携帯電話のプロバイダーによってメディアが切断されなかった可能性があります。プロバイダーから切断信号を受信しないため、Cisco Unified Communications Manager ではこの状況を認識できません。この状況が該当するかどうかを確認するには、発呼側で 45 秒間待機するようにします。その間にサービスプロバイダーがタイムアウトになり、切断信号が送信され、Cisco Unified Communications Manager によりコールを再開するための [復帰 (Resume)] ソフトキーが表示されます。

#### 推奨処置

次の処置を実行します。

- 次のコマンドをゲートウェイに追加します。  
voice call disc-pi-off
- Cisco CallManager サービスの場合は、Active Call サービスパラメータの Retain Media on Disconnect with PI を False に設定します。

# Cisco Web Dialer のトラブルシューティング

ここでは、Cisco Web Dialer に関連する最も一般的な問題のエラー メッセージについて説明します。

- 「認証エラー」 (P.8-20)
- 「サービスが一時的に使用できない」 (P.8-20)
- 「ディレクトリ サービスがダウンしている」 (P.8-21)
- 「Cisco CTIManager がダウンしている」 (P.8-21)
- 「セッションの期限切れ、再ログイン」 (P.8-21)
- 「ユーザがログインしているデバイスがない」 (P.8-22)
- 「デバイス/回線を開くことができない」 (P.8-22)
- 「転送先に到達できない」 (P.8-22)

## 認証エラー

### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

認証に失敗しました。もう一度入力してください (Authentication failed, please try again)

### 考えられる原因

ユーザが入力したユーザ ID またはパスワードが正しくありません。

### 修正処置

ユーザ ID とパスワードを確認します。自分の Cisco Unified Communications Manager ユーザ ID とパスワードを使用してログインする必要があります。

## サービスが一時的に使用できない

### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

サービスは一時的に使用できない状態です。あとでもう一度実行してください (Service temporarily unavailable, please try again later)

### 考えられる原因

同時 CTI セッションの制御制限 3 に達したため、Cisco CallManager サービスが過負荷になりました。

### 修正処置

しばらくしてから接続を再試行します。

## ディレクトリ サービスがダウンしている

### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

サービスは一時的に使用できない状態です。あとでもう一度実行してください: ディレクトリサービスがダウンしています (Service temporarily unavailable, please try again later: Directory service down)

### 考えられる原因

Cisco Communications Manager のディレクトリ サービスがダウンしている可能性があります。

### 修正処置

しばらくしてから接続を再試行します。

## Cisco CTIManager がダウンしている

### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

サービスは一時的に使用できない状態です。あとでもう一度実行してください: Cisco CTIManager がダウンしています (Service temporarily unavailable, please try again later: Cisco CTIManager down)

### 考えられる原因

Cisco Web Dialer に設定されている Cisco CTIManager サービスがダウンしました。

### 修正処置

しばらくしてから接続を再試行します。

## セッションの期限切れ、再ログイン

### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

セッションの期限が切れました。もう一度ログインしてください (Session Expired, Please Login Again)

### 考えられる原因

次のいずれかの場合に、Cisco Web Dialer セッションの期限が切れます。

- Web Dialer サブレットの設定後
- Cisco Tomcat サービスの再起動時

## 修正処置

自分の Cisco Unified Communications Manager ユーザ ID とパスワードを使用してログインします。

## ユーザがログインしているデバイスがない

### 症状

Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

ユーザがログインしているデバイスがありません (User Not Logged in on Any Device)

### 考えられる原因

ユーザが Cisco Web Dialer の初期設定ウィンドウで Cisco Extension Mobility の使用を選択しているが、いずれの IP Phone にもログインしていません。

### 修正処置

- 電話機にログインしてから Cisco Web Dialer を使用します。
- [エクステンション モビリティを使用する (Use Extension Mobility)] オプションを選択する代わりに、ダイアログボックスの Cisco Web Dialer 初期設定リストからデバイスを選択します。

## デバイス/回線を開くことができない

### 症状

ユーザがコールを発信しようとする、Cisco Web Dialer で次のメッセージが表示されます。

ユーザがログインしているデバイスがありません (User Not Logged in on Any Device)

### 考えられる原因

- ユーザが選択した Cisco Unified IP Phone が Cisco Unified Communications Manager に登録されていません。たとえば、アプリケーションを起動する前に、Cisco IP SoftPhone を優先デバイスとして選択しています。
- 新しい電話機があるユーザが、すでに稼動していない古い電話機を選択しています。

### 修正処置

Cisco Unified Communications Manager に登録され、稼動している電話機を選択します。

## 転送先に到達できない

### 症状

Cisco Web Dialer で [終了 (End Call)] ウィンドウに次のメッセージが表示されます。

転送先に到達できません (Destination Not Reachable)

### 考えられる原因

- ユーザが間違った番号をダイヤルしました。
- 適切なダイヤル ルールが適用されていません。たとえば、ユーザが 95550100 ではなく 5550100 をダイヤルしました。

### 修正処置

ダイヤル ルールを確認します。

## ダイレクト コール パークのトラブルシューティング

表 8-5 に、ダイレクト コール パークの一般的な問題を復元するためのトラブルシューティングのヒントを示します。

表 8-5      ダイレクト コール パークのトラブルシューティングのヒント

| 問題の説明                                                                                                                                                                                          | 推奨処置                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>コールをパークできない。<br/>[転送 (Transfer)] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer)] ボタン) を押し、ダイレクト コール パークをダイヤルしてもコールがパークされません。</p>                                                                            | <p>コール パーク 番号に割り当てられているパーティションと電話機の電話番号に割り当てられているパーティションが一致していることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』を参照してください。</p> <p>デバイスにパーティションとコーリング サーチ スペースが正しく設定されていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』を参照してください。</p> |
| <p>コールをパークできない。<br/>[転送 (Transfer)] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer)] ボタン) を押し、ダイレクト コール パーク番号をダイヤルしたあと、ユーザにビジー トーンが聞こえ、IP Phone に「パーク スロットが利用できません (Park Slot Unavailable)」というメッセージが表示されます。</p> | <p>ダイヤルしたダイレクト コール パーク番号が、パークされたコールでまだ使用されていないことを確認するか、または別のダイレクト コール パーク番号にコールをパークします。</p>                                                                                                                                                                                   |
| <p>コールをパークできない。<br/>[転送 (Transfer)] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer)] ボタン) を押し、ダイレクト コール パーク番号をダイヤルしたあと、ユーザにリオーダー トーンまたはアナウンスが聞こえます。</p>                                                         | <p>ダイヤルした番号がダイレクト コール パーク番号として設定されていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide』を参照してください。</p>                                                                                                                                                |
| <p>パークされたコールの復帰が早すぎる。</p>                                                                                                                                                                      | <p>コール パーク 復帰タイマーの設定時間を長くしてください。『Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide』を参照してください。</p>                                                                                                                                                              |

表 8-5 ダイレクトコールパークのトラブルシューティングのヒント (続き)

| 問題の説明                                                                                                                                               | 推奨処置                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>コールをパークできない。復帰タイマーが時間切れになったあと、ユーザにリオーダー トーンが聞こえる。</p>                                                                                            | <p>ユーザが、[転送 (Transfer)] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer)] ボタン) を押してからダイレクトコールパーク番号をダイヤルし、ダイレクトコールパーク番号をダイヤルしたあとにもう一度 [転送 (Transfer)] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer)] ボタン) を押すか、またはオンフックにしていることを確認します。ダイレクトコールパークは転送機能であるため、ダイレクトコールパーク番号を単独でダイヤルできません。『Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide』を参照してください。</p> <p>(注) Transfer On-hook Enabled サービスパラメータを True に設定している場合は、[転送 (Transfer)] ソフトキー (使用可能な場合は [転送 (Transfer)] ボタン) を 2 回押す代わりに、オンフックにするだけで転送が完了します。『Cisco Unified Communications Manager System Guide』を参照してください。</p> |
| <p>パークされたコールを取得できない。パークされたコールを取得するためにダイレクトコールパーク番号をダイヤルしたあと、ユーザにビジー トーンが聞こえ、IP Phone に「パークスロットが利用できません (Park Slot Unavailable)」というメッセージが表示されます。</p> | <p>ユーザが取得用プレフィックスに続けてダイレクトコールパーク番号をダイヤルしているかどうかを確認します。『Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide』を参照してください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>パークされたコールが、コールをパークした番号に復帰しない。</p>                                                                                                                | <p>ダイレクトコールパーク番号の設定を調べ、別の電話番号ではなく、コールをパークした番号に復帰するように設定されていることを確認します。『Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide』を参照してください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>ダイレクトコールパーク番号または範囲を削除しようとすると、番号または範囲が使用中であるため削除できないというメッセージが表示される。</p>                                                                           | <p>デバイスが監視するように設定されている ([BLF] ボタンを使用) ダイレクトコールパーク番号は削除できません。どのデバイスが番号を使用しているかを特定するには、[ダイレクトコールパークの設定 (Directed Call Park Configuration)] ウィンドウの [依存関係レコード (Dependency Records)] リンクをクリックします。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>ダイレクトコールパーク番号の範囲を設定したあと、範囲内の番号にコールをパークできない。</p>                                                                                                  | <p>ダイレクトコールパーク番号の範囲を入力する構文を確認します。構文に誤りがあると、実際には範囲を設定していない場合でも、範囲を設定するように見えることがあります。『Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide』を参照してください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 外部呼制御のトラブルシューティング

ここでは、次の問題の対処方法について説明します。

- 「Cisco Unified Communications Manager が補助ルート サーバに接続できない。」 (P.8-25)
- 「最大ディバージョン ホップまたは同じトランスレーション パターンへの最大ディバージョン ホップを超えたため、コールが失敗した。」 (P.8-26)
- 「Cisco Unified Communications Manager で補助ルート サーバからのコール ルーティング指示、必須パラメータ、または XACML を解析できない。」 (P.8-26)
- 「Cisco Unified Communications Manager で、補助ルート サーバからのコール ルーティング応答に含まれる 1 つ以上のオプションの属性の解析に失敗した。」 (P.8-27)
- 「Cisco Unified Communications Manager 機能の相互作用または Cisco Unified Communications Manager の設定のために、補助ルート サーバから返されたコール ルーティング指示を Cisco Unified Communications Manager で処理できない。」 (P.8-27)
- 「Cisco Unified CM の管理で、アップロードしたカスタム アナウンスの処理エラーが報告される。」 (P.8-27)
- 「アナウンスが再生されない。」 (P.8-28)

### Cisco Unified Communications Manager が補助ルート サーバに接続できない。

- Cisco Unified CM の管理の [外部呼制御プロファイル (External Call Control Profile)] ウィンドウの URI に誤りがあります ([コール ルーティング (Call Routing)] > [外部呼制御 (External Call Control)] を選択します)。
  - 補助ルート サーバの URI を確認します。URI で次の構文を使用していることを確認してください。  
`https://<ルーティング サーバのホスト名または IPv4 アドレス>:<ルーティング サーバ上に設定されているポート>/ルーティング サーバ設定からのパス`
  - 補助ルート サーバで https を使用している場合は、必須の証明書をインポートまたはエクスポートしていることを確認します。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide』の「External Call Control」の章を参照してください。
  - 補助ルート サーバで https を使用している場合は、Cisco Unified CM の管理の [外部呼制御プロファイル (External Call Control Profile)] ウィンドウで [プライマリ Web サービス (Primary Web Service)] フィールドと [セカンダリ Web サービス (Secondary Web Service)] フィールドの URI に入力するホスト名と補助ルート サーバ証明書のホスト名が一致することを確認します。
- Cisco Unified Communications Manager と補助ルート サーバ間のネットワーク接続が切断されました。Connection Loss および PDP Out Of Service カウンタは増分するカウンタであるため、一度は補助ルート サーバへの正常な接続が作成されたことを示します。したがって、ネットワーク内のイベントが原因で問題が発生したか、または補助ルート サーバ上でイベントが発生しました。
  - 補助ルート サーバが実行されており、ネットワーク接続が正常であることを確認します。
- 補助ルート サーバの応答が遅いため、補助ルート サーバに対する Cisco Unified Communications Manager ルーティング クエリーがタイムアウトになります。サービス要求の処理で補助ルート サーバが過負荷になっているか、ネットワークが不安定になっている可能性があります。
  - 外部呼制御プロファイルのルーティング要求タイマーまたは External Call Control Routing Request Timer サービス パラメータの値を大きくします。
  - External Call Control Maximum Connection Count To PDP サービス パラメータの値を大きくします。
  - 外部呼制御プロファイルにセカンダリ Web サービス (冗長補助ルート サーバ) を追加し、プロファイルでロード バランシングをイネーブルにします。

- Cisco Unified Communications Manager で補助ルート サーバからのルーティング指示の解析に失敗したときに、Cisco Unified Communications Manager ルーティング要求が失敗しました。
  - XACML または CIXML の書式が正しいことを確認します。XACML 要求と応答の両方が Cisco CallManager SDI トレースに表示されます。各ルーティング要求のルーティング応答コードはトレースに含まれています。値 0 は、要求が受信され正しく解析されたことを示します。

#### 最大ディバージョン ホップまたは同じトランスレーション パターンへの最大ディバージョン ホップを超えたため、コールが失敗した。

- 発信側はリオーダー トーンを受信します。
- Cisco CallManager SDI トレースを確認します。たとえば、External Call Control Diversion Maximum Hop Count サービス パラメータが 12 の場合、Cisco CallManager SDI トレースでは次のように表示されます。
 

```
PER_RoutingCallInfo::isCallDiversionMaximumHopCountExceeded:
callDiversionHopCount(12) >= CallDiversionMaximumHopCountLimit(12)
```
- たとえば、Maximum External Call Control Diversion Hops to Pattern or DN サービス パラメータが 12 の場合、Cisco CallManager SDI トレースでは次のように表示されます。
 

```
PER_RoutingCallInfo::isCallDiversionMaximumHopToSamePatternCountExceeded:
CallDiversionHopToSamePatternCount(12) >=
CallDiversionMaximumHopToSamePatternCountLimit(12)
```
- サービス パラメータの設定を確認し、必要に応じて変更します。
- コール転送について、補助ルート サーバのオブリゲーション設定を確認します。たとえば、A が B にコールすると、B のルートは A を C に転送することを指示し、C のルートは A を D に転送することを指示します。D では E への CFA がイネーブルになっています。E のルートは A を F に転送することを指示する、のようになります。

#### Cisco Unified Communications Manager で補助ルート サーバからのコール ルーティング指示、必須パラメータ、または XACML を解析できない。

- RTMT でエラー アラーム ErrorParsingDirectiveFromPDP が表示されます。このアラームには次のいずれかの原因が該当します。
  - 補助ルート サーバからのルーティング処理の解析時にエラーが発生しました。
  - 補助ルート サーバからのルーティング処理が正確ではありません。
  - 補助ルート サーバからのルーティング処理が適用されません。



**ヒント** 上記の項目について、補助ルート サーバのルート ルールおよび設定を確認してください。Cisco Unified Communications Manager では、障害時のコール処理に基づいてコールをルーティングします。

- 補助ルート サーバで、オブリゲーション内に宛先がない状態でコールを転送します。



**ヒント** 補助ルート サーバのオブリゲーション設定を確認してください。コール ルーティング指示が転送 (divert) の場合は、オブリゲーションに宛先が必要です。

- コールが拒否されました。補助ルート サーバでコールが拒否されるが、CIXML 応答には拒否以外のオブリゲーションが含まれています。



**ヒント** 補助ルート サーバで、オブリゲーションに拒否 (reject) のコール ルーティング指示があるかどうかを確認してください。上記の項目は、ルーティングが拒否されるが、オブリゲーションは拒否ではない場合に適用されます。

### Cisco Unified Communications Manager で、補助ルート サーバからのコール ルーティング応答に含まれる 1 つ以上のオプションの属性の解析に失敗した。

- RTMT で警告アラーム ErrorParsingResponseFromPDP が表示されます。このアラームには、エラーが 1 つかまたは複数かによって、次の原因のいずれか、または原因の組み合わせが含まれています。
  - 要求処理エラー：エラーの補助ルート サーバ トレースを確認します。
  - XACML 構文エラー：補助ルート サーバのルート設定を確認します。
  - CIXML のオプション属性の欠落：補助ルート サーバのオブリゲーション設定を確認します。
  - CIXML 構文エラー：補助ルート サーバのオブリゲーション設定を確認します。
  - 無効なアナウンス ID：補助ルート サーバのオブリゲーション設定を確認します。

### Cisco Unified Communications Manager 機能の相互作用または Cisco Unified Communications Manager の設定のために、補助ルート サーバから返されたコール ルーティング指示を Cisco Unified Communications Manager で処理できない。

- Cisco Unified Communications Manager でコール ルーティング指示を処理できません。Cisco Unified Communications Manager でコールを宛先に転送できません。発信側はリオーダー トーンを受信します。発信側にアナウンスが聞こえません。Cisco Unified Communications Manager で FailedToFulfillDirectiveFromPDP アラームが生成されます。
- RTMT で警告アラーム FailedToFulfillDirectiveFromPDP が表示されます。このアラームには次のいずれかの原因が該当します。
  - アナウンスの挿入に失敗しました。Cisco Unified Serviceability で Cisco IP Voice Media Streaming アプリケーション サービスが実行されていることを確認します。実行されている場合は、Cisco IP Voice Media Streaming アプリケーション サービスの Annunciator サービス パラメータが True に設定されていることを確認します。また、コーデックのミスマッチが存在する可能性があります。アナウンサーでは、G.711、G.729、および Cisco Wideband コーデックがサポートされていますが、発信側デバイスでサポートされていない可能性があります。
  - 早期メディア機能がないため、アナウンスを再生できません。発信側デバイスで早期メディア機能がサポートされていません。早期メディア機能がサポートされているデバイスには、SIP トランクや H323 トランクがあります。
  - エラー コード付きのリダイレクト コール エラー。外部呼制御プロファイルに設定されている [ディバージョン再ルーティング用コーリングサーチスペース (Diversion Rerouting Calling Search Space)] を調べ、リダイレクトされる宛先またはデバイスのパーティションが含まれているかどうかを確認します。
  - エラー コード付きの拡張コール エラー。宛先が通話中または未登録か、またはトランスレーション パターンが、デバイスに関連付けられているものとは異なるものである可能性があります。

### Cisco Unified CM の管理で、アップロードしたカスタム アナウンスの処理エラーが報告される。

- カスタム アナウンスの .wav ファイルの形式が適切であることを確認します。適切な形式は、Windows PCM、16 ビット、1 秒当たりのサンプル数が 16000、32000、48000、または 48100、モノまたはステレオです。
- RTMT で、エラー分析用に Cisco Audio Translator トレースを収集します。

**アナウンスが再生されない。**

Cisco IP Voice Media Streaming App サービスで次のアラームが発行されます。

- kANNAudioUndefinedAnnID : アナウンスで未定義のカスタム アナウンス ID またはロケール ID が使用されています。アラームには数字の ID が含まれています。
- kANNAudioFileMissing : カスタムまたは Cisco 提供のアナウンスの .wav ファイルが見つかりません。アラームには、ファイル名、アナウンス ID、ユーザ ロケール、およびネットワーク ロケールが含まれています。
- ANN デバイスが Cisco Unified Communications Manager に登録されていることを確認します。
- メディア リソース グループを使用中の場合は、ANN デバイスがメディア リソース グループ内にあることを確認します。
- アナウンス ID が正しいことを確認します。
- English、United States ロケールを使用していない場合は、ロケールがインストールされていることを確認します。

## ホットラインのトラブルシューティング

表 8-6 に、ホットライン コールが正しくダイヤルされない場合のトラブルシューティング情報を示します。

表 8-7 に、発信者 ID に基づくコール スクリーニングが機能しない場合のトラブルシューティング情報を示します。

**表 8-6**                    **ホットライン コールが正しくダイヤルされない場合のトラブルシューティング**

| 問題                                  | 解決方法                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ダイヤル トーン                            | PLAR 設定を確認します。                                                                                                                                                                                                          |
| リオーダー トーンまたは VCA (クラスタ内コール)         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PLAR 設定を確認します。</li> <li>• 両端の電話機がホットライン電話機として設定されていることを確認します。</li> </ul>                                                                                                       |
| リオーダー トーンまたは VCA (クラスタ内または TDM コール) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PLAR 設定を確認します。</li> <li>• 両端の電話機がホットライン電話機として設定されていることを確認します。</li> <li>• トランクでルート クラス シグナリングがイネーブルになっていることを確認します。</li> <li>• CAS ゲートウェイのルート クラス トランスレーションの設定を確認します。</li> </ul> |

**表 8-7**                    **発信者 ID に基づくコール スクリーニングの問題のトラブルシューティング**

| 問題         | 解決方法                                                                                                 |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| コールが許可されない | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 発信者 ID を確認します。</li> <li>• パターンをスクリーン CSS に追加します。</li> </ul> |
| コールが許可される  | パターンをスクリーン CSS から削除します。                                                                              |

## 即時転送のトラブルシューティング

ここでは、即時転送機能に関連する最も一般的な問題の解決方法について説明します。

- 「キーがアクティブではありません (Key is not active)」 (P.8-29)
- 「一時エラー発生 (Temporary Failure)」 (P.8-29)
- 「取り込み中」 (P.8-29)

### キーがアクティブではありません (Key is not active)

#### 症状

ユーザが [ 即転送 (iDivert) ] を押すと、このメッセージが電話機に表示されます。

#### 考えられる原因

[ 即転送 (iDivert) ] を押したユーザの音声メッセージング プロファイルに音声メッセージング パイロットがありません。

#### 修正処置

ユーザの音声メッセージング プロファイルに音声メッセージング パイロットを設定します。

### 一時エラー発生 (Temporary Failure)

#### 症状

ユーザが [ 即転送 (iDivert) ] を押すと、このメッセージが電話機に表示されます。

#### 考えられる原因

音声メッセージング システムが機能していないか、またはネットワークに問題があります。

#### 修正処置

音声メッセージング システムのトラブルシューティングを行います。トラブルシューティングまたは音声メッセージングのマニュアルを参照してください。

### 取り込み中

#### 症状

ユーザが [ 即転送 (iDivert) ] を押すと、このメッセージが電話機に表示されます。

#### 考えられる原因

メッセージは音声メッセージング システムが取り込み中であることを示しています。

#### 修正処置

音声メッセージング ポートを追加設定するか、再実行してください。

# インターコムのトラブルシューティング

ここでは、インターコムに関連する最も一般的な問題の解決方法について説明します。

- 「インターコム回線でのダイヤルアウト時にビジー トーンが聞こえる」 (P.8-30)
- 「スピーカー、ハンドセット、またはヘッドセットを使用してオフフックにしてもインターコムコールが接続状態にならない」 (P.8-30)
- 「トラブルシューティング : SCCP」 (P.8-31)
- 「トラブルシューティング : SIP」 (P.8-32)
- 「Cisco Extension Mobility ユーザがログインしているがインターコム回線が表示されない」 (P.8-32)
- 「追加情報の参照先」 (P.8-32)

## インターコム回線でのダイヤルアウト時にビジー トーンが聞こえる

### 症状

ユーザがインターコム回線でダイヤルアウトするときに、電話機でビジー トーンが再生されます。

### 考えられる原因

DN が発信番号と同じインターコム パーティションにありません。

### 推奨処置

- 
- |               |                                                                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ステップ 1</b> | DN が発信番号と同じインターコム パーティションにあることを確認します。                                                                                  |
| <b>ステップ 2</b> | 同じインターコム パーティションにある場合は、ダイヤルアウトした DN が別の電話機に設定されており、その電話機が同じ Cisco Unified Communications Manager クラスタに登録されていることを確認します。 |
- 

## スピーカー、ハンドセット、またはヘッドセットを使用してオフフックにしてもインターコムコールが接続状態にならない

### 症状

ヘッドセット、ハンドセット、またはスピーカーを使用時に、インターコム コールを応答モードにできません。

### 考えられる原因

これは仕様上の問題です。インターコム コールを接続状態にするには、対応する回線ボタンを押す方法しかありません。

### 推奨処置

スピーカー、ハンドセット、またはヘッドセットを使用してコールを終了できます。

## トラブルシューティング : SCCP

次の項では、SCCP を実行している電話機のトラブルシューティングに関するヒントを示します。

- 「インターコム回線ボタンテンプレートにあるのに電話機に表示されない」 (P.8-31)
- 「電話機が SRST にフォールバックしてもインターコム回線が表示されない」 (P.8-31)

### インターコム回線ボタンテンプレートにあるのに電話機に表示されない

#### 症状

インターコム回線が電話機に表示されません。

#### 考えられる原因

電話機のバージョンが 8.3(1) よりも前か、ボタンテンプレートが電話機に割り当てられていない可能性があります。

- 
- ステップ 1** 電話機のバージョンを調べ、8.3(1) 以降であることを確認します。
  - ステップ 2** ボタンテンプレートが電話機に割り当てられているかどうかを確認します。
  - ステップ 3** Cisco Unified Communications Manager と電話機間のスニファトレースをキャプチャします。ボタンテンプレートの応答時に、インターコム回線が電話機に送信されるかどうかを確認します (ボタン定義 = Ox17)。
- 

### 電話機が SRST にフォールバックしてもインターコム回線が表示されない

#### 症状

Cisco Unified Communications Manager リリース 6.0(x) 以降で設定された電話機に 2 つのインターコム回線があります。Cisco Unified Communications Manager が停止し、SRST にフォールバックします。しかし、インターコム回線が表示されません。

#### 考えられる原因

SRST の SCCP バージョンで SCCP バージョン 12 がサポートされていません。

#### 推奨処置

- 
- ステップ 1** SRST の SCCP バージョンを確認します。SRST で SCCP バージョン 12 がサポートされている場合は、インターコム回線がサポートされます。
  - ステップ 2** SRST で SCCP バージョン 12 がサポートされている場合は、スニファトレースをキャプチャし、電話機から送信されたボタンテンプレートにインターコム回線が含まれていることを確認します。
-

## トラブルシューティング：SIP

次の項は、SIP を実行している電話機の問題を特定するのに役立ちます。

- 「SIP を実行している電話機のデバッグ」(P.8-32)
- 「SIP を実行している電話機の設定」(P.8-32)

### SIP を実行している電話機のデバッグ

デバッグ コマンド `Debug sip-messages sip-task gsmfsmIsm sip-adapter` を使用します。

### SIP を実行している電話機の設定

`show config` : 電話機に対してこのコマンドを実行すると、インターコム回線が標準回線 (`featureid-->23`) として設定されているかどうかが表示されます。

## Cisco Extension Mobility ユーザがログインしているがインターコム回線が表示されない

#### 症状

Cisco Extension Mobility ユーザが電話機にログインしてもユーザのインターコム回線が表示されません。

#### 考えられる原因

[デフォルトのアクティブ デバイス (Default Activated Device)] が正しく設定されていません。

#### 推奨処置

- 
- |        |                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------|
| ステップ 1 | [デフォルトのアクティブ デバイス (Default Activated Device)] がインターコムの電話番号に対して設定されていることを確認します。 |
| ステップ 2 | [デフォルトのアクティブ デバイス (Default Activated Device)] が、ログインに使用したデバイスと一致することを確認します。    |
- 

## 追加情報の参照先

- 『Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide』の「Intercom」の章

## IPv6 のトラブルシューティング

ここでは、IPv6 に関連する問題の修正処置について説明します。詳細については、次の項を参照してください。

- 「電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されない」 (P.8-33)
- 「SIP トランク経由のコールが失敗する」 (P.8-33)
- 「デバイス間のコールが失敗する」 (P.8-34)
- 「保留音が電話機で再生されません。」 (P.8-34)

### 電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されない

#### 症状

[IP アドレッシング モード (IP Addressing Mode) ] が [IPv6 のみ (IPv6 Only) ] に設定された Cisco Unified IP Phone が Cisco Unified Communications Manager に登録されません。

#### 修正処置

- CLI を使用して、Cisco Unified Communications Manager サーバで IPv6 をイネーブルにしたことを確認します。
- [エンタープライズ パラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration) ] ウィンドウで、Enable IPV6 エンタープライズ パラメータが True に設定されていることを確認します。
- [サーバの設定 (Server Configuration) ] ウィンドウで、Cisco Unified Communications Manager サーバのホスト名または IPv6 アドレスのいずれかを [IPv6 名 (Ipv6 Name) ] フィールドに設定したかを確認します。ホスト名を設定した場合は、ホスト名を IPv6 アドレスに解決するように DNS を設定したことを確認します。
- Cisco Unified Communications Manager サーバには 1 つの非リンク ローカル IPv6 アドレスだけがあることを確認します。
- 電話機がステートレス自動設定により IPv6 アドレスを取得する場合は、[電話の設定 (Phone setting) ] の [電話の自動設定を許可 (Allow Auto-Configuration) ] を [オン (On) ] に設定したことを確認します。
- Cisco CallManager サービスと Cisco TFTP サービスが実行されていることを確認します。

### SIP トランク経由のコールが失敗する

#### 症状

[IP アドレッシング モード (IP Addressing Mode) ] が [IPv6 のみ (IPv6 Only) ] に設定された SIP トランク経由の着信コールが失敗します。

#### 修正処置

- CLI を使用して、Cisco Unified Communications Manager サーバで IPv6 をイネーブルにしたことを確認します。
- [エンタープライズ パラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration) ] ウィンドウで、Enable IPV6 エンタープライズ パラメータが True に設定されていることを確認します。
- INVITE に IPv4 シグナリングが含まれていないことを確認します。

**症状**

[IP アドレッシング モード (IP Addressing Mode) ] が [IPv6 のみ (IPv6 Only) ] に設定された SIP トランク経由の発信コールが失敗します。

**修正処置**

- CLI を使用して、Cisco Unified Communications Manager サーバのオペレーティング システムに対して IPv6 をイネーブルにしたことを確認します。
- [エンタープライズ パラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration) ] ウィンドウで、Enable IPV6 エンタープライズ パラメータが True に設定されていることを確認します。
- [トランクの設定 (Trunk Configuration) ] ウィンドウで、SIP トランクの IPv6 宛先アドレスを設定したことを確認します。

## デバイス間のコールが失敗する

**症状**

2 つのデバイス間のコールが失敗します。

**修正処置**

- [デバイス設定 (Device Configuration) ] ウィンドウで、デバイスの IP アドレッシング モードを確認します。
- 一方のデバイスは [IP アドレッシング モード (IP Addressing Mode) ] が [IPv4 のみ (IPv4 Only) ] に設定されており、もう一方が [IP アドレッシング モード (IP Addressing Mode) ] が [IPv6 のみ (IPv6 Only) ] に設定されている場合は、デュアルスタック MTP が設定され、メディア トランスレーションに対して使用可能になっていることを確認します。

## 保留音が電話機で再生されません。

**症状**

電話機のユーザに保留音が聞こえません。

**修正処置**

- 保留音が再生されるデバイスの IP アドレッシング モードを確認します。デバイスの IP アドレッシング モードが [IPv6 のみ (IPv6 Only) ] に設定されており、保留音がユニキャスト保留音に設定されている場合は、デュアルスタック MTP が設定され、メディア トランスレーションに対して使用可能になっていることを確認します。
- マルチキャスト保留音を設定している場合は、IP アドレッシング モードが [IPv6 のみ (IPv6 Only) ] に設定された電話機では保留音を再生できません。

## 論理パーティションのトラブルシューティング

ここでは、論理パーティションに関連する問題の修正処置について説明します。詳細については、次の項を参照してください。

- 「論理パーティションが期待どおりに機能しない」(P.8-35)
- 「論理パーティション ポリシーを調整する必要がある」(P.8-36)

### 論理パーティションが期待どおりに機能しない

#### 症状

論理パーティションが期待どおりに機能しません。

#### 修正処置

次の処置を実行して問題を解決します。

- Enable Logical Partitioning エンタープライズ パラメータが **True** に設定されていることを確認します。
- デバイスが、デバイスまたはデバイス プール レベルで有効な位置情報に関連付けられていることを確認します。
- デバイスが、デバイスまたはデバイス プール レベルで、いくつかの位置情報フィールドを選択して構成される有効な位置情報フィルタに関連付けられていることを確認します。
- Logical Partitioning Default Policy エンタープライズ パラメータが **DENY** の場合は、ゲートウェイの GeolocationPolicy と VoIP サイトの GeolocationPolicy 間に ALLOW 論理パーティション ポリシーが設定されていることを確認します。
- 論理パーティション GeolocationPolicy レコードの大文字と小文字の表記が正確であり、位置情報レコードに設定されている表記と一致することを確認します。

– 例：位置情報 US:NC:RTP:BLD1 および US:TX:RCDN:bld1 があるとします。

GeolocationPolicy レコードが論理パーティション ポリシー レコードから設定される場合は、Border:US:NC:RTP:bld1 から Interior:US:NC:RTP:bld1 へというポリシーを設定できます。

この場合、[ 論理パーティション ポリシーの設定 (Location Partitioning Policy Configuration) ] ウィンドウの [LOC (LOC) ] フィールドのドロップダウン リスト ボックスから誤った値が選択され、BLD1 と bld1 の両方が表示されます。

そのため、管理者は、位置情報エントリと GeolocationPolicy で使用されている値の大文字と小文字が一致するようにエントリを選択する必要があります。

- 論理パーティション ポリシー チェックは VoIP-to-VoIP デバイス コールまたは VoIP 参加者だけの機能では実行されません。
- Cisco Unified CM の管理では、Interior:geolocpolicyX と Interior:geolocpolicyY 間のポリシーを設定できますが、このような設定は論理パーティション チェックでは使用されません。

## 論理パーティション ポリシーを調整する必要がある

### 症状

論理パーティション ポリシーのフィールドが正しく設定されていません。

### 修正処置

位置情報フィールドの階層は重要であるため、すべてのフィールドの階層順序が正しいこと、すべてのフィールドが存在することを確認します。階層順序とは、Country エントリは A1 エントリよりも前にあり、A1 エントリは A2 エントリよりも前にあることを意味します。

すべてのフィールドが論理パーティション ポリシーに存在し、正しい階層順序で指定される必要があります。

次の例を参照してください。

### 一致する論理パーティションの例

次の位置情報では、Border:IN:KA と Interior:IN:KA 間のポリシーを検索します。

次のポリシーは順序どおりに一致します。この場合、IN は Country フィールドのエントリ、KA は A1 フィールドのエントリを示します。

| GeolocationPolicyA | GeolocationPolicyB | ポリシー       |
|--------------------|--------------------|------------|
| Border:IN:KA       | Interior:IN:KA     | Allow/Deny |
| Border:IN:KA       | Interior:IN        | Allow/Deny |
| Border:IN:KA       | Interior           | Allow/Deny |
| Border:IN          | Interior:IN:KA     | Allow/Deny |
| Border:IN          | Interior:IN        | Allow/Deny |
| Border:IN          | Interior           | Allow/Deny |
| Border             | Interior:IN:KA     | Allow/Deny |
| Border             | Interior:IN        | Allow/Deny |
| Border             | Interior           | Allow/Deny |

### 一致しない論理パーティション ポリシーの例

位置情報のフィールドが論理パーティション ポリシーにない場合は、必要な一致が発生しません。次の論理パーティション ポリシーでは、Country フィールドのエントリである IN が欠落しています。

|                 |
|-----------------|
| Border:KA       |
| Interior:KA     |
| Border:BLR      |
| Interior:BLR    |
| Border:KA:BLR   |
| Interior:KA:BLR |



(注) Country=IN が欠落しています。



## CHAPTER 9

# SNMP のトラブルシューティング

この章では、SNMP のトラブルシューティングで使用する情報について説明します。この章は次のトピックで構成されています。

- 「トラブルシューティングのヒント」(P.9-1)
- 「CISCO-CCM-MIB のヒント」(P.9-2)
- 「HOST-RESOURCES-MIB のヒント」(P.9-10)
- 「CISCO-CDP-MIB のヒント」(P.9-13)
- 「SYSAPP-MIB のヒント」(P.9-14)
- 「SNMP 開発者のヒント」(P.9-16)

## トラブルシューティングのヒント

トラブルシューティングのヒントについては、この項を参照してください。

- 『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』の「SNMP Services」にリストされているすべての機能およびネットワーク サービスが実行されていることを確認します。
- コミュニティストリングまたは SNMP ユーザがシステム上に適切に設定されていることを確認します。SNMP コミュニティストリングまたはユーザを設定するには、Cisco Unified Serviceability で [SNMP] > [V1/V2] > [Community String] または [SNMP] > [V3] > [User] を選択します。詳細については、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』を参照してください。

### システムから MIB をポーリングできない

この状態は、コミュニティストリングまたは SNMP ユーザがシステム上に設定されていないか、システム上に設定されているものと一致しないことを意味します。



(注)

デフォルトでは、コミュニティストリングまたはユーザはシステム上に設定されていません。

SNMP の設定ウィンドウを使用して、コミュニティストリングまたは SNMP ユーザがシステム上に適切に設定されているかどうかを確認します。

### システムから通知を受信できない

この状態は、通知の宛先がシステム上に正しく設定されていないことを意味します。

[Notification Destination] (V1/V2c または V3) 設定ウィンドウで、通知の宛先を正しく設定したことを確認します。

### Cisco Unified Communications Manager ノードから SNMP トラップを受信できない

この状態は、Cisco Unified Communications Manager ノードからの SNMP トラップを確認できないことを意味します。

電話機の登録/登録解除/障害に関連する次の MIB Object Identifier (OID; オブジェクト ID) を次の値に設定したことを確認します (どちらの値もデフォルトは 0 です)。

- `ccmPhoneFailedAlarmInterval` (1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.9.2) を 30-3600 に設定。CLI コマンド `snmpset -c <コミュニティ スtring> -v2c <トランスミッタ IP アドレス> 1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.9.2.0 i <値>` を使用できます。
- `ccmPhoneStatusUpdateAlarmInterval` (1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.9.4) を 30-3600 に設定。CLI コマンド `snmpset -c <コミュニティ スtring> -v2c <トランスミッタ IP アドレス> 1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.9.4.0 i <値>` を使用できます。

『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』の「SNMP Services」にリストされているすべての機能およびネットワーク サービスが実行されていることを確認します。

[Notification Destination] (V1/V2c または V3) 設定ウィンドウで、通知の宛先を正しく設定したことを確認します。

[Community String] (V1/V2c) または [User] (V3) 設定ウィンドウで、コミュニティ スtring/ ユーザ特権 (通知の権限を含む) を正しく設定したことを確認します。

## CISCO-CCM-MIB のヒント

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「一般的なヒント」(P.9-2)
- 「制限事項」(P.9-5)
- 「よくあるご質問」(P.9-5)

### 一般的なヒント

- Cisco UCM SNMP Service のトレース設定を詳細に設定します (『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』を参照)。
- コマンド `snmp walk -c <コミュニティ> -v2c <IP アドレス> 1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.1.2` を実行します。
- Cisco Unified Communications Manager バージョンの詳細を取得します。
- 次のログおよび情報を収集します。
  - SNMP Master Agent (パス : `platform/snmp/snmpdm/*`) および Cisco UCM SNMP Service (パス : `cm/trace/ccmmib/sdi/*`) (RTMT の TLC を使用するか CLI コマンド `file get activelog` を使用)
  - SNMP パッケージのバージョン (CLI コマンド `show packages active snmp` を使用)
  - 電話機の MMF Spy 出力 (CLI コマンド `show risdb query phone` を使用)
- トレース ログおよび MMFSpy データをその後の分析のために送信します。

表 9-1 に、CISCO-CCM-MIB SNMP トラップが送信されることを確認するための手順を示します。

表 9-1 CISCO-CCM-MIB SNMP トラップを確認する方法

| トラップ                       | 確認手順                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ccmPhoneStatusUpdate       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CiscoSyslog-&gt;dogBasic MIB テーブルで MaxSeverity=Info を設定します。</li> <li>2. ccmAlarmConfigInfo MIB テーブルで PhoneStatusUpdateAlarmInterv=30 以上を設定します。</li> <li>3. 電話機の登録先の Cisco Unified Communications Manager サーバを接続解除します。</li> <li>4. 電話機が登録解除されます。</li> <li>5. Cisco Unified Communications Manager サーバを再接続します。</li> <li>6. 電話機が再登録されます。</li> <li>7. ccmPhoneStatusUpdate トラップが生成されることを確認します。</li> </ol>                                                                                                                                          |
| ccmPhoneFailed             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CiscoSyslog-&gt;clogBasic MIB テーブルで MaxSeverity=Info を設定します。</li> <li>2. ccmAlarmConfigInfo MIB テーブルで PhoneFailedAlarmInterv=30 以上を設定します。</li> <li>3. 電話機を障害状態にします。電話機を Cisco Unified CM の管理 から削除し、再登録します。</li> <li>4. ccmPhoneFailed トラップが生成されることを確認します。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| MediaResourceListExhausted | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 標準の会議ブリッジリソース (CFB-2) のいずれかを含む Media Resource Group (MRG; メディアリソースグループ) を作成します。</li> <li>2. 作成した MRG を含む Media Resource Group List (MRGL; メディアリソースグループリスト) を作成します。</li> <li>3. (実際の電話機の) [電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウで、MRGL を電話機の [メディアリソースグループリスト (Media Resource Group List)] として設定します。</li> <li>4. IPVMS を停止します。これにより、会議ブリッジリソース (CFB-2) は機能を停止します。</li> <li>5. メディアリストを使用する電話機で電話会議を行うと、電話機の画面に「使用可能な会議ブリッジがありません (No Conference Bridge available)」が表示されます。</li> <li>6. MediaListExhausted アラーム/アラート/トラップが生成されることを確認します。</li> </ol> |

表 9-1 CISCO-CCM-MIB SNMP トラップを確認する方法 (続き)

| トラップ                | 確認手順                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RouteListExhausted  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ゲートウェイを 1 つ含む Route Group (RG; ルート グループ) を作成します。</li> <li>2. 作成した RG を含む Route Group List (RGL; ルート グループ リスト) を作成します。</li> <li>3. 9XXXX コールを RGL によってルーティングするルート パターン (9.XXXXX) を作成します。</li> <li>4. ゲートウェイを登録解除します。</li> <li>5. 電話機の 1 つで 9XXXX をダイヤルします。</li> <li>6. RouteListExhausted アラーム/アラート/トラップが生成されることを確認します。</li> </ol> |
| MaliciousCallFailed | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ソフトキー テンプレートを作成します。テンプレートで、電話機のさまざまな状態に [迷惑呼 (MaliciousCall) ] ソフトキーを追加します。</li> <li>2. この新しいソフトキー テンプレートを実際の電話機に割り当てます。電話機をリセットします。</li> <li>3. 電話をかけ、コール中およびコール後に電話機の画面で [迷惑呼 (MaliciousCall) ] ソフトキーを選択します。</li> <li>4. 「MaliciousCallFailed」アラーム/アラート/トラップが生成されることを確認します。</li> </ol>                                          |

次のログおよび情報を分析用に収集します。

- /platform/snmp/snmpdm/\* に格納される SNMP Master Agent ログ。
- Cisco UCM SNMP Service (Real Time Monitoring Tool [RTMT]) を使用するか、**file get activelog** <パス> CLI コマンドを入力)。ログが格納されるパスは /cm/trace/ccmmib/sdi/\* です。
- /usr/local/Snmpri/conf フォルダ内のすべてのファイル (これは、ROOT/REMOTE ログインが可能な場合にだけ可能です)。
- 上記のフォルダの「ls -l」リスト (これは、ROOT/REMOTE ログインが可能な場合にだけ可能です)。
- perfmon のログ (**file get activelog /cm/log/ris/csv/** CLI コマンドを実行)。
- 問題を引き起こした一連の実行処理の詳細。
- ccmservice のログ (**file get activelog /tomcat/logs/ccmservice/log4j** CLI コマンドを実行)。
- SNMP パッケージのバージョン (**show packages active snmp** CLI コマンドを実行)。
- 電話機の MMF Spy 出力 (**show risdb query phone** CLI コマンドを実行)。

## 制限事項

SNMP 要求に複数の OID が指定されている場合、および変数が CISCO-CCM-MIB の空のテーブルを指している場合、要求には時間がかかります。getbulk/getnext/getmany 要求の要求 PDU 内に複数の OID があり、CISCO-CCM-MIB で後続のテーブルが空の場合、SNMP v1 バージョンでは NO\_SUCH\_NAME、SNMP v2c または v3 バージョンでは GENERIC\_ERROR が応答で指定されることがあります。

- 理由：このタイムアウトは、CCMAgent のパフォーマンスを向上させ、大量の照会を取得したときに抑制する（これにより Cisco Unified Communications Manager コール処理エンジンのプライオリティが保護される）ために追加されたコードが原因で発生します。
- 回避策：
  - テーブルにアクセスする前に利用可能なスカラー変数（1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.5）を使用してテーブルサイズを判別するか、目的のテーブルで get 操作を実行してから、空ではないテーブルを照会します。
  - 単一の要求内で照会される変数の数を減らします。たとえば、空のテーブルについて、管理アプリケーションのタイムアウトが 3 秒に設定されている場合、指定する OID は 1 つだけにすることを推奨します。空ではないテーブルについては、1 行のデータを取得するのに 1 秒かかります。
  - 応答タイムアウトを増やします。
  - 再試行回数を減らします。
  - getbulk SNMP API を使用しないようにします。getbulk API では、MaxRepetitions で指定されているレコード数が取得されます。つまり、次のオブジェクトがテーブルまたは MIB の範囲外であっても、それらのオブジェクトが取得されます。そのため、CISCO-CCM-MIB に空のテーブルがある場合は、次の MIB に進みます。この場合、応答に時間がかかります。テーブルが空ではないことがわかっており、レコード数もわかっている場合は、getbulk API を使用します。この状況では、応答を 5 秒以内に取得するために、最大繰り返し回数を 5 に制限します。
  - SNMP 照会を構成し、現在の制限にあわせて調整します。
  - 多数の電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されている場合は、PhoneTable で多数の getbulks を実行しないようにします。このようなシナリオでは、更新が発生すると常に ccmPhoneStatusUpdateTable が更新されます。

## よくあるご質問

**CISCO-CCM-MIB について、Cisco Unified Communication Manager ノードから SNMP トラップが取得されないのはなぜですか。**

CISCO-CCM-MIB の SNMP トラップを受信するには、次の MIB OID の値が適切な値に設定されていることを確認する必要があります。ccmPhoneFailedAlarmInterval（1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.9.2）および ccmPhoneStatusUpdateAlarmInterv（1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.9.4）は、30 ~ 3600 に設定します。デフォルトでは、ゼロ（0）に指定されています。

Linux マシンから次のコマンドを実行します。

- `snmpset -c <コミュニティ ストリング> -v 2c <トランスミッタ IP アドレス> 1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.9.2.0 i <値>`
- `snmpset -c <コミュニティ ストリング> -v 2c <トランスミッタ IP アドレス> 1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.9.4.0 i <値>`

### 次の問題は、電話機の登録/登録解除/障害に関連しています。

- 通知の宛先の設定：通知の宛先が設定されていることを確認する必要があります。確認は Cisco Unified Serviceability Web ウィンドウから実行できます。[SNMP] > [Notification Destinations] というメニューがあります。

通知の宛先を設定する前に、必要な SNMP サービスがアクティブであり、実行されていることを確認します (SNMP Master Agent および Cisco UCM SNMP Service)。また、コミュニティストリング/ユーザの特権を正しく設定してあることを確認します。通知の権限も含まれている必要があります。

トラップがまだ生成されない場合は、対応するアラームが生成されるかどうかを確認します。これらのトラップはアラーム イベントに基づいて生成されるため、SNMP エージェントがこれらのアラーム イベントを取得していることを確認します。ローカル Syslog をイネーブルにします。Cisco UCM Serviceability のウィンドウ [Alarm] > [Configuration] で利用できるアラーム設定から、ローカル Syslog の宛先について Cisco UCM のアラーム設定を情報レベルに設定します。トラップを再現し、対応するアラームが CiscoSyslog ファイルにロギングされるかどうかを確認します。

- トラップとしての syslog メッセージの受信：特定の重大度を超える syslog メッセージをトラップとして受信するには、clogBasic テーブルで次の 2 つの MIB オブジェクトを設定します。
  - clogNotificationsEnabled (1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2) : syslog トラップ通知をイネーブルにするには、これを **true (1)** に設定します。デフォルト値は **false (2)** です。たとえば、`snmpset -c <コミュニティストリング> -v 2c <トランスミッタ IP アドレス> 1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2.0 i <値>` とします。
  - clogMaxSeverity (1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.3) : どの重大度を超えるとトラップが必要となるかを設定します。デフォルト値は **warning (5)** です。通知がイネーブルの場合、設定した重大度以下のアラーム重大度の syslog メッセージはすべてトラップとして送信されます。たとえば、`snmpset -c <コミュニティストリング> -v 2c <トランスミッタ IP アドレス> 1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.3.0 i <値>` とします。

### Cisco Unified Communication Manager に対して定義されているさまざまなトラップは何ですか。

CISCO-CCM-MIB には、次の定義済みトラップのリストが含まれています。

- ccmCallManagerFailed : Cisco UCM プロセスが重要なサブシステムの 1 つで障害を検出することを示します。ハートビート/イベント モニタリング プロセスから検出することもできます。
- ccmPhoneFailed : ccmPhoneFailedAlarmInterval で指定された間隔によって ccmPhoneFailedTable 内の少なくとも 1 つのエントリが示されることを通知します。
- ccmPhoneStatusUpdate : ccmPhoneStatusUpdateTable 内に 1 つのエントリが存在する場合に ccmPhoneStatusUpdateInterval で指定された間隔で生成される通知です。
- ccmGatewayFailed : 少なくとも 1 つのゲートウェイが Cisco UCM への登録および通信を試行して失敗したことを示します。
- ccmMediaResourceListExhausted : Cisco UCM が指定されたタイプのリソースを使い果たしたことを示します。
- ccmRouteListExhausted : 指定されたルート リスト内で Cisco UCM が使用可能なルートを見つけることができなかったことを示します。
- ccmGatewayLayer2Change : Skinny ゲートウェイの登録済みインターフェイスの D チャネル/レイヤ 2 で状態が変更されることを示します。
- ccmMaliciousCall : ユーザがコールを悪質としてローカル Cisco UCM サーバに登録することを示します。
- ccmQualityReport : ユーザが Quality Report Tool を使用して品質の問題を報告することを示します。

- `ccmTLSConnectionFailure` : Cisco Unified Communications Manager が指定されたデバイスの TLS 接続のオープンに失敗したことを示します。

トラップのアラームへのマッピングは、次のとおりです。

- `ccmCallManagerFailed` : `CallManagerFailure`
- `ccmPhoneFailed` : `DeviceTransientConnection`
- `ccmPhoneStatusUpdate`
- `ccmGatewayFailed` : `DeviceTransientConnection`
- `ccmMaliciousCall` : `MaliciousCall`
- `ccmMediaResourceListExhausted` : `MediaResourceListExhausted`
- `ccmQualityReportRequest` : `QRTRequest`
- `ccmRouteListExhausted` : `RouteListExhausted`
- `ccmGatewayLayer2Change` : `DChannelOOS`、

### Cisco Unified Communication Manager からのさまざまな SNMP トラップはどのように確認できますか。

少数のトラップを起動する次の手順を実行します。

- `ccmPhoneStatusUpdate` トラップ
  - `ccmAlarmConfigInfo` MIB テーブルで、`ccmPhoneStatusUpdateAlarmInterval` (1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.9.4) を 30 以上に設定します。
  - 電話機が登録されている Cisco Unified Communications Manager サーバを接続解除します。電話機が登録解除されます。
  - Cisco Unified Communications Manager サーバを再接続します。電話機が再登録され、`ccmPhoneStatusUpdate` トラップが取得されます。
- `ccmPhoneFailed` トラップ
  - `ccmAlarmConfigInfo` MIB テーブルで、`ccmPhoneFailedAlarmInterval` (1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.9.2) を 30 以上に設定します。
  - 電話機を障害状態にします。電話機を Cisco Unified Communications Manager から削除し、再登録します。電話機の障害のトラップの場合、次の 2 つの異なるシナリオを試行できます。  
 tftp/Cisco Unified Communications Manager サーバ A を指すように電話機を設定します。異なるスイッチで Cisco Unified Communications Manager サーバ B に電話機を接続します。電話機ステータスは不明のままです。次のメッセージが表示されます。  

```
2007-10-31:2007-10-31 14:53:40 Local7.Debug 172.19.240.221 community=public,
enterprise=1.3.6.1.4.1.9.9.156.2.0.2, enterprise_mib_name=ccmPhoneFailed,
uptime=7988879, agent_ip=128.107.143.68, version=Ver2, ccmAlarmSeverity=error,
ccmPhoneFailures=1.
```

 Cisco UCM で 7960 電話機を 7940 電話機として登録し、電話機障害トラップを生成する db 問題を発生させます。
- `MediaResourceListExhausted` トラップ
  - `Media Resource Group` (MRG; メディア リソース グループ) を作成し、標準の `ConferenceBridge` リソース (CFB-2) のいずれかが含まれるようにします。
  - `Media Resource Group List` (MRGL; メディア リソース グループ リスト) を作成し、作成した MRG が含まれるようにします。

- 実際の電話機の [ 電話の設定 (Phone Configuration) ] ウィンドウで、MRGL を電話機の [ メディア リソース グループ リスト (Media Resource Group List) ] として設定します。
- IPVMS を停止します。これにより、ConferenceBridge リソース (CFB-2) は機能を停止します。
- メディア リストを使用して電話機で電話会議を行います。電話機の画面に「使用可能な会議ブリッジがありません (No Conference Bridge available)」が表示されます。
- MediaListExhausted アラーム/アラート/トラップが生成されるかどうかを確認します。
- RouteListExhausted トラップ
  - Route Group (RG; ルート グループ) を作成し、ゲートウェイが 1 つ含まれるようにします。
  - Route Group List (RGL; ルート グループ リスト) を作成し、作成した RG が含まれるようにします。
  - 9XXXX コールを RGL によって再ルーティングするルート パターン (9.XXXX) を作成します。
  - ゲートウェイを登録解除します。
  - 電話機の 1 つで 9XXXX をダイヤルします。
  - RouteListExhausted アラーム/アラート/トラップが生成されるかどうかを確認します。
- MaliciousCallFailed トラップ
  - ソフトキー テンプレートを作成します。テンプレートで、使用可能なすべての [ 迷惑呼 (MaliciousCall) ] ソフトキーを電話機ステータスに追加します。
  - この新しいソフトキー テンプレートを実際の電話機に割り当てます。電話機をリセットします。
  - 電話をかけ、コール中およびコール後に電話機の画面で MaliciousCall を選択します。
  - MaliciousCallFailed アラーム/アラート/トラップが生成されるかどうかを確認します。
- GatewayFailed トラップ
  - 方法 1 : Web Admin を使用してデータベースからゲートウェイ設定を削除するか、ゲートウェイ MAC アドレスを無効な値に変更して更新します。ゲートウェイをリブートします。または、ゲートウェイが接続されている Cisco UCM サービスを再起動します。
  - 方法 2 : ccmAlarmConfigInfo MIB テーブルで、GatewayAlarmEnable=true を設定します。Cisco Unified Serviceability で、SNMP の設定ウィンドウに移動し、SNMP コミュニティ ストリングおよびトラップの宛先が正しく設定されていることを確認します。ゲートウェイ障害 イベントを作成すると、トラップ受信側にトラップが表示されます。ゲートウェイ障害およびフェールオーバーを発生させるには、Cisco UCM を再起動します。ゲートウェイが冗長 Cisco UCM サーバにフェールオーバーします。冗長 Cisco UCM サーバのデータベース内にゲートウェイを設定しないでください。
- ccmGatewayLayer2Change トラップ
  - ccmGatewayLayer2Change トラップは、Cisco UCM からの D-Channel Out Of Service (DChannelOOS) または D-Channel Inservice (DChannelISV) 中に起動されます。テスト目的で、そのようなイベントが起動されるかどうかを確認します。
- ccmCallManagerFailed トラップ
  - Cisco UCM 障害アラームは、内部エラーの発生時に生成されます。これらのアラームには、CPU 不足、タイマーの問題などによる内部スレッド停止が含まれます。これは、Cisco UCM チームがこれらのいずれかを意図的に発生させないかぎり再現が難しいトラップです。

**Cisco UCM Agent の高い CPU 消費が継続する場合、何を行う必要がありますか。**

分析用のログを収集し、障害 CSCsm74316 を参照します。使用している Cisco UCM リリースに障害の修正が追加されているかどうかを確認します。

**CTI Routepoint が Cisco Unified CM の管理から削除された場合、ccmCTIDeviceTable mib 内に対応するエントリがありません。なぜですか。**

「RIS Unused Cisco CallManager Device Store Period」というサービス パラメータによって、未登録デバイスが RIS データベースおよび MIB 内に残される時間が定義されています。[Cisco UCM の管理 (Cisco UCM Administration)] ウィンドウと SNMP MIB は同期していない場合があります。[Cisco UCM の管理 (Cisco UCM Administration)] ウィンドウにはデータベースからの情報が表示され、SNMP では RIS データベースが使用されるためです。

**ccmPhoneType を Cisco-CCM-MIB 内の ccmPhoneTable から照会すると、情報が返されません。なぜですか。**

これは、ccmPhoneType が古いことを意味します。CcmProductTypeEntry に対する ccmPhoneProductTypeIndex から、同じ情報を取得できます。テーブルでは、インデックスはそのテーブルにリストされているインデックスおよび名前に対応しています。

次のリストに、その他の古い OID の一部と、参照する必要がある代替 OID を示します。

- ccmGatewayType は古いため、ccmGateWayProductTypeIndex を参照する必要があります。
- ccmMediaDeviceType は古いため、ccmMediaDeviceProductTypeIndex を参照する必要があります。
- ccmCTIDeviceType は古いため、ccmCTIDeviceProductTypeIndex を参照する必要があります。

**ccmPhoneProductTypeIndex の照会でゼロが返されます。なぜですか。**

使用している Cisco Unified Communications Manager リリースにこの機能があることを確認します。

**WALK が ccmPhoneTable に対して実行されていますが、ccmPhoneUserName によって値が返されません。ユーザ名は IP Phone にどのように関連付けられていますか。**

エンド ユーザを作成し、登録済みの電話機に移動して、オーナーのユーザ ID を関連付けます。これを実行したあとに、SNMP Walk 内の OID によってユーザが表示されます。

**SNMP を使用して各電話機のファームウェア バージョンを取得するにはどうすればいいですか。**

ccmPhoneTable 内の ccmPhoneLoadID オブジェクトによって、各電話機のファームウェア バージョンが示されます。新しいイメージ ダウンロードが失敗した場合にはこの値が異なることがあります。SNMP では、設定済みのファームウェア ID (ccmPhoneLoadID) と実際に実行されているファームウェア (ccmPhoneActiveLoad) の両方が示されるためです。

**CCM MIB によって ccmVersion が 5.0.1 として返されますが、これは間違いです。**

使用している Cisco Unified Communications Manager リリースにこの機能があることを確認します。機能がない場合は、アップグレードします。

**CCM MIB によって正しくない ccmPhoneLoadID が返されます。**

ccmPhoneLoadID の値は RIS データベースから取得されます。このデータベースには、電話機の登録中に受信されたアラームに基づいて情報が入力されます。次の手順を実行し、詳細な分析用のログを収集します。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified Serviceability で、[Alarm] > [Configuration] を選択します。サーバを選択します。次に、[Go] をクリックします。サービス グループの [CM Services] を選択します。次に、[Go] をクリックします。サービスの [Cisco CallManager] を選択します。次に、[Go] をクリックします。
- ステップ 2** [Local Syslog]、[SDI Trace]、および [SDL Trace] の [Enable Alarm] をオンにします。それぞれの [Alarm Event Level] ドロップダウンリスト ボックスから [Informational] を選択します。
- ステップ 3** [Trace Configuration] ウィンドウで、Cisco UCM サービスの [Debug Trace Level] を [Detailed] に設定します。
- ステップ 4** 正しくない LoadID が表示されている電話機をリセットします。
- ステップ 5** Syslog および Cisco UCM トレースを収集します。
- ステップ 6** 電話機の詳細を収集します。
- 

### Cisco Call Manager のステータス (START/STOP) はどのように監視されますか。

サービス監視には次のオプションがあります。

- SYSAPPL MIB
- HOST-RESOURCE-MIB
- CISCO-CCM-MIB (ccmStatus)
- SOAP インターフェイス
- Real-TimeMonitoringTool (RTMT) アラート

Cisco UCM サービス障害用に ccmCallManagerFailed トラップがあります。ただし、通常のサービス停止および不明なクラッシュはその対象ではありません。

**ポーリングされたデバイスのデバイス プール情報が正しくないように見えます。なぜですか。使用された OID は ccmPhoneDevicePoolIndex です。**

CISCO-CCM-CAPABILITY MIB に記述されているように、ccmPhoneDevicePoolIndex はサポートされていないためゼロ (0) が返されます。Cisco UCM デバイス登録アラームには、現在はデバイスプール情報は含まれていません。

## HOST-RESOURCES-MIB のヒント

HOST-RESOURCES-MIB では、システムで実行されているすべてのプロセスに関する情報が hrSWRunTable から取得されます。HOST-RESOURCES-MIB は、システムで実行されているすべてのプロセスを監視する場合に使用します。インストールされているシスコのアプリケーションだけを監視するには、SYSAPPL-MIB を使用します。

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「収集するログ」 (P.9-11)
- 「ディスク容量および RTMT」 (P.9-11)
- 「よくあるご質問」 (P.9-11)

## 収集するログ

トラブルシューティング目的で次のログおよび情報を収集します。

- hostagt ログ ファイル (**file get activelog /platform/snmp/hostagt/** コマンドを実行)
- syslog ファイル (**file get activelog /syslog/** コマンドを実行)
- Master SNMP Agent ログ ファイル (**file get activelog /platform/snmp/snmpdm/** コマンドを実行)
- 実行された操作の順序

## ディスク容量および RTMT

予約済みのファイル システム ディスク ブロックの **minfree** パーセンテージにより、HOST-RESOURCES-MIB によって表示される使用済みおよび使用可能なディスク容量の値は、RTMT によって表示されるディスク容量の値と一致しない場合があります。リリース 7.1(x) 以降のシステムでの Cisco Unified Communications Manager の **minfree** 値は 1% のため、RTMT および HOST-RESOURCES-MIB によって表示される使用済みディスク容量の値には 1% の相違があります。

- RTMT では、使用済みディスク容量の値は **df** 報告値から表示されます。[(合計容量 - 使用可能容量) / 合計容量] \* 100 であり、合計容量には **minfree** も含まれます。
- Host Resources MIB の場合、使用済みディスク容量の値は  $[\text{hrStorageUsed}/\text{hrStorageSize}] * 100$  で計算され、**hrStorageSize** には **minfree** は含まれません。

## よくあるご質問

**HOST-RESOURCES-MIB はプロセスの監視に使用できますか。**

Host Resources MIB では、**hrSwRunTable** 内の、システムで実行されているプロセスに関する情報が取得されます。ただし、システムで実行されているすべてのプロセスが監視されます。インストールされているシスコのアプリケーションだけを監視する必要がある場合は、SYSAPPL-MIB の使用を推奨します。

**Real-Time Monitor Tool によって表示されるメモリ使用率の値は HOST-RESOURCES-MIB にどのようにマッピングされますか。**

表 9-2 にメモリ使用率の値を示します。

表 9-2          メモリ使用率の値

| メモリ使用率      | RTMT カウンタ               | HOST-RESOURCES-MIB                   |
|-------------|-------------------------|--------------------------------------|
| SWAP メモリ使用率 | Memory\Used Swap Kbytes | hrStorageUsed.2 (説明は virtual memory) |
| 物理メモリ使用率    | Memory\Used Kbytes      | hrStorageUsed.1 (説明は Physical RAM)   |

表 9-2 メモリ使用率の値 (続き)

| メモリ使用率                | RTMT カウンタ             | HOST-RESOURCES-MIB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 合計メモリ (物理 + スワップ) 使用率 | Memory\Used VM Kbytes | <p>同等のものはありません。基本的には、hrStorageUsed.2 と hrStorageUsed.1 を加算する必要があります。</p> <p>使用率の低いサーバではスワップ メモリを使用できないため、HR 仮想メモリによって 0 が返される場合があります。HR VM が正しく返されていることを確認するには、値を RTMT の Memory\Used Swap KBytes と比較する必要があります。RTMT と HR では、「仮想メモリ」という用語の使用法が異なります。物理メモリの hrStorageUsed では、データは使用済み (バッファ + キャッシュ) という観点で表示されます。</p> <p>物理メモリの hrStorageUsed では、データは使用済み (バッファ + キャッシュ) という観点で表示されます。</p> <p>HOST-RESOURCES-MIB によって示される共有メモリ情報は、::hrStorageDescr.10 = STRING: /dev/shm です。HOST-RESOURCES-MIB によって報告される仮想メモリは、RTMT ではスワップメモリと見なされるもので構成されます。</p> <p>HOST RESOURCES MIB の場合、次の公式が使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• %Physical memory usage = (Physical RAM hrStorageUsed + /dev/shm hrStorageUsed) / (Physical RAM hrStorageSize)</li> <li>• %VM used = (Physical RAM hrStorageUsed + /dev/shm hrStorageUsed + Virtual Memory hrStorageUsed) / (Physical RAM hrStorageSize + Virtual Memory hrStorageSize)</li> </ul> |

### RTMT と HOST-RESOURCES-MIB によって表示されるディスク容量の値が異なるのはなぜですか。

一般的に、df サイズは表示される使用済みおよび使用可能なディスク容量データと一致しません。これは、予約済みのファイル システム ディスク ブロックの minfree パーセンテージのために発生します。リリース 6.x および 7.0 の Cisco Unified Communication Manager の minfree 値は 1% です。RTMT および HOST-RESOURCES-MIB で表示される使用済みディスク容量の値には、1% の差異が発生します。

RTMT では、使用済みディスク容量の値は df 報告値から表示されます。[(合計容量 - 使用可能容量) / 合計容量] \* 100 であり、合計容量には minfree も含まれます。HOST-RESOURCES-MIB の場合、これは [hrStorageUsed/hrStorageSize] \* 100 で計算されます。hrStorageSize には minfree は含まれません。

### ホスト エージェントでは hrStorageUsed の値はどのように表示されますか。

物理 RAM の hrStorageUsed ではデータは使用済み (バッファ + キャッシュ) という観点で表示されるように修正されました。ホスト エージェントのバージョンが正しいかどうかを確認するには、**show packages active snmp** コマンドを使用して、システムにインストールされている snmp-rpm バージョンを収集します。

**メモリ容量/使用率の値は HOST-RESOURCES-MIB の値とどのように比較されますか。**

HOST-RESOURCES-MIB では、サイズおよび使用済みストレージは `hrStorageUnits` で表されます。そのストレージタイプで、`hrStorageUnits` が 4096 バイトの場合、MIB 値で照会される `hrStorageUsed` または `hrStorageSize` の値には 4096 が掛けられます。たとえば、`show status` コマンドを使用することで、Physical RAM の合計メモリは 4090068K として表示されます。

physicalRAM ストレージタイプの `hrStorageUnits` が 4096 バイトの場合、Physical RAM の `hrStorageSize` は 1022517 として表示されます。これは 4090078K [(1022517 x 4096)/1024 = 4090068K] です。

**Windows で、HOST-RESOURCES-MIB の hrSWRunName に対する SNMP 照会で断続的に正しくないエントリが返されるのはなぜですか。**

Microsoft SNMP 拡張エージェント (`hostmib.dll`) では HOST-RESOURCE-MIB がサポートされています。Microsoft のサポートがこの問題に役立つ場合があります。この問題が継続する場合は、次の手順を実行します。

- 
- ステップ 1** `tlst snmp.exe` ファイルを使用して、`hostmib.dll` が出力内にリストされていることを確認します。
  - ステップ 2** SNMP サービスの開始時に、SNMP からのエラー/警告メッセージがイベント ビューアにないことを確認します。
  - ステップ 3** `snmp` サービス プロパティで、使用されるコミュニティストリングが読み取り権限で設定されていることを確認します。
  - ステップ 4** MSSQL-MIB (`MssqlSrvInfoTable`) を使用して、SQL プロセスのステータスを確認します。
- 

**モニタリング プロセス**

HOST-RESOURCES-MIB では、システムで実行されているすべてのプロセスに関する情報が `hrSWRunTable` から取得されます。この MIB は、システムで実行されているすべてのプロセスを監視する場合に使用します。インストールされているシスコのアプリケーションだけを監視するには、SYSAPPL-MIB.Disk Space および RTMT を使用します。

予約済みのファイル システム ディスク ブロックの `minfree` パーセンテージにより、HOST-RESOURCES-MIB によって表示される使用済みおよび使用可能なディスク容量の値は、RTMT によって表示されるディスク容量の値と一致しない場合があります。6.x および 7.0 システムでの Cisco Unified Communications Manager の `minfree` 値は 1% のため、RTMT および HOST-RESOURCES-MIB によって表示される使用済みディスク容量の値には 1% の相違があります。

- RTMT では、使用済みディスク容量の値は `df` 報告値から表示されます。[(合計容量 - 使用可能容量) / 合計容量] \* 100 であり、合計容量には `minfree` も含まれます。
- Host Resources MIB の場合、使用済みディスク容量の値は [`hrStorageUsed/hrStorageSize`] \* 100 で計算され、`hrStorageSize` には `minfree` は含まれません。

## CISCO-CDP-MIB のヒント

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「一般的なヒント」(P.9-14)
- 「よくあるご質問」(P.9-14)

## 一般的なヒント

次のログおよび情報を分析用に収集します。

- **set trace enable Detailed cdpmib** コマンドを使用して、`cdpAgt ()` の詳細トレースを設定します。
- Cisco Unified Serviceability ウィンドウ ([Tools] > [Control Center] > [Network Services]) から Cisco CDP Agent サービスを再起動し、しばらく待機します。
- 次のトレース ファイルを収集します。
  - **file get activelog cm/trace/cdpmib/sdi** コマンドを使用して Cisco CDP Agent のトレースをイネーブルにし、**file get activelog cm/trace/cdp/sdi** コマンドを使用して Cisco CDP デーモンのトレースをイネーブルにします。
  - Real-Time Monitoring Tool (RTMT) > [Trace & Log Central] > [Collect Files] > [Cisco CallManager SNMP Service] > [Cisco CDP Agent and Cisco CDP] を使用して、Cisco CDP Agent およびデーモンのトレースをイネーブルにします。
- ログが収集されたあと、**set trace disable cdpmib** コマンドを使用してトレース設定をリセットします。

## よくあるご質問

**CDP インターフェイス テーブルおよび globalinfo テーブルが空白なのはなぜですか。**

使用している Cisco UCM リリースにこの機能があることを確認します。機能がない場合は、アップグレードします。

**CDP MIB のインターフェイス テーブルおよびグローバル テーブルで MessageInterval 値はどのように設定されますか。**

HoldTime 値が MessageInterval 値よりも大きいかどうかを確認します。小さい場合、インターフェイス テーブルとグローバル テーブルのどちらからも MessageInterval 値は設定されません。

## SYSAPP-MIB のヒント

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「ログの収集」 (P.9-14)
- 「Cisco Unified Communications Manager 8.0 でのサブレットの使用」 (P.9-15)

## ログの収集

次のログおよび情報を分析用に収集します。コマンド **file get activelog <次の項目のパス>** を実行します。

- SNMP Master Agent のパス : `/platform/snmp/snmpdm/*`
- System Application Agent のパス : `/platform/snmp/sappagt/*`

## Cisco Unified Communications Manager 8.0 でのサーブレットの使用

SysApp MIB によって、特定の時点でインストールおよび実行されている項目のインベントリを取得できます。SysApp エージェントからは、アクティブまたは非アクティブなサービスのリストは提供されません。アプリケーション/サービスの実行中状態/実行中でない状態だけが提供されます。Web App サービス/サーブレットは、SysApp MIB を使用して監視できません。8.0 システムには、次のサーブレットがあります。

- Cisco CallManager Admin
- Cisco CallManager Cisco IP Phone Services
- Cisco CallManager Personal Directory
- Cisco CallManager Serviceability
- Cisco CallManager Serviceability RTMT
- Cisco Dialed Number Analyzer
- Cisco Extension Mobility
- Cisco Extension Mobility Application
- Cisco RTMT Reporter Servlet
- Cisco Tomcat Stats Servlet
- Cisco Trace Collection Servlet
- Cisco AXL Web Service
- Cisco Unified Mobile Voice Access Service
- Cisco Extension Mobility
- Cisco IP Manager Assistant
- Cisco WebDialer Web Service
- Cisco CAR Web Service
- Cisco Dialed Number Analyzer

システムの健全性のために重要なサービス ステータスを監視するには、次のアプローチを推奨します。

- `GetServiceStatus` という Cisco Unified Serviceability API を使用します。この API では、Web アプリケーション タイプと Web 以外のアプリケーション サービス両方のアクティベーション ステータスなど、完全なステータス情報が提供されます（詳細については、『*AXL Serviceability API Guide*』を参照してください）。
- `utils service list` コマンドを使用して、さまざまなサービスのステータスを確認します。
- Syslog メッセージを使用して、`servM` 生成メッセージを監視します。次に例を示します。

```
Mar 18 16:40:52 ciscart26 local17 6 : 92: Mar 18 11:10:52.630 UTC :
%CCM_SERVICEMANAGER-SERVICEMANAGER-6-ServiceActivated: Service Activated. Service
Name: Cisco CallManager SNMP Service App ID: Cisco Service Manager Cluster ID: Node
ID: ciscart26
```

## SNMP 開発者のヒント

SNMP 開発者のトラブルシューティングのヒントについて、この項を確認してください。

- CISCO-CCM-MIB のサポート リストについては、次のリンクで CISCO-CCM-CAPABILITY-MIB を参照してください。

<http://tools.cisco.com/Support/SNMP/do/BrowseMIB.do?local=en&step=2&mibName=CISCO-CCM-CAPABILITY>

CISCO-CCM-CAPABILITY-MIB に記述されているように、`ccmPhoneDevicePoolIndex` はサポートされていないため 0 が返されます。Cisco UCM デバイス登録アラームには、現在はデバイスプール情報は含まれていません。

- Cisco UCM SNMP Service が実行中でない場合、MIB の次のテーブルだけが応答します。
  - `ccmGroupTable`
  - `ccmRegionTable`
  - `ccmRegionPairTable`
  - `ccmDevicePoolTable`
  - `ccmProductTypeTable`
  - `ccmQualityReportAlarmConfigInfo`
  - `ccmGlobalInfo`

Cisco UCM SNMP Service を実行中にするには、Cisco Unified Serviceability でサービスをアクティブにして起動します。

- SYS-APPL MIB の `SysApplInstallPkgTable` を照会して、システムにインストールされている Cisco Unified Communications Manager アプリケーションのインベントリを取得します。SYS-APPL MIB の `SysApplRunTable` を照会して、システムで実行されている Cisco Unified Communications Manager アプリケーションのインベントリを取得します。System Application Agent はアクティブおよび非アクティブなサービスの表示または Web App サービスまたはサブレットの監視はできないため、このアプローチを使用して Cisco Unified Communications Manager アプリケーションのシステムの健全性およびサービス ステータスを監視します。
  - `getservicestatus` という Cisco Unified Serviceability API を使用して、Web アプリケーションと Web 以外のアプリケーションの両方について、アクティベーション ステータスなどの完全なステータス情報を提供します。詳細については、『*AXL Serviceability API Guide*』を参照してください。
  - CLI コマンド `utils service list` を使用して、サービス ステータスを確認します。
  - Syslog で `servM` 生成メッセージを監視します (次の例を参照)。

```
Mar 18 16:40:52 ciscart26 local7 6 : 92: Mar 18 11:10:52.630 UTC :
%CCM_SERVICEMANAGER-SERVICEMANAGER-6-ServiceActivated: Service Activated. Service
Name: Cisco CallManager SNMP Service App ID: Cisco Service Manager Cluster ID: Node
ID: ciscart26
```



(注)

Cisco Unified Communications Manager が使用する Web アプリケーション サービスおよびサブレットは次のとおりです。Cisco UCM Admin、Cisco UCM Cisco IP Phone Services、Cisco UCM Personal Directory、Cisco Unified Serviceability、Cisco Unified RTMT、Cisco Extension Mobility、Cisco Extension Mobility Application、Cisco Unified RTMT Reporter Servlet、Cisco Tomcat Stats Servlet、Cisco Trace Collection Servlet、Cisco AXL Web Service、Cisco Unified Mobile Voice Access Service、Cisco Extension Mobility、Cisco IP Manager Assistant、Cisco WebDialer Web Service、Cisco CAR Web Service、および Cisco Dialed Number Analyzer。

### 要求タイムアウトの回避策

SNMP 要求で複数の OID が指定され、変数が空のテーブルを指している場合、タイムアウトの問題によって NO\_SUCH\_NAME (SNMP V1 の場合) または GENERIC ERROR (SNMP V2c または V3 の場合) が表示されることがあります。タイムアウトは、Cisco Unified Communications Manager 処理エンジンを保護するために拡張機能を制御した結果として発生する可能性があります。



(注)

スカラ オブジェクトを使用して CCMH323DeviceTable および ccmSIPDeviceTable 内のエントリ数を取得できます。その結果、SNMP Manager (クライアント) は、エントリが存在しない場合にこれらのテーブルでの不要な **get/getnext** 操作を回避できます。

SNMP 開発者は、この問題に対して次の回避策を使用できます。

- 最初に、テーブルにアクセスする前に利用可能なスカラ変数 (1.3.6.1.4.1.9.9.156.1.5) を使用してテーブル サイズを判別するか、目的のテーブルで **get** 操作を実行してから、空ではないテーブルを照会します。
- 単一の要求内で照会される変数の数を減らします。たとえば、空のテーブルについて、管理アプリケーションのタイムアウトが 3 秒に設定されている場合、指定する OID は 1 つだけにします (空ではないテーブルについては、1 行のデータを取得するのに 1 秒かかります)。
- 応答タイムアウトを増やします。
- 再試行回数を減らします。
- **getbulk** SNMP API を使用しないようにします。**getbulk** API では **MaxRepetitions** で指定されているレコード数が取得されるため、次のオブジェクトがテーブルまたは MIB の範囲外であっても、それらのオブジェクトが取得されます。空のテーブルではさらに遅延が発生します。**getbulk** API は、空ではなくレコード数もわかっているテーブルに対して使用します。このような状況で、**MaxRepetitions** を 5 秒に設定して応答を 5 秒以内に要求します。
- SNMP 照会を構成し、既存の制限にあわせて調整します。
- 多数の電話機が Cisco UCM に登録されている場合は、複数の **getbulk** を実行して **PhoneTable** を定期的にウォークしないようにします。電話機の更新があるたびに更新される **ccmPhoneStatusUpdateTable** を使用して、**PhoneTable** をウォークするかどうかを決定できます。

## 追加情報の参照先

### 関連資料

- 『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Solutions*』
- 『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』の「SNMP」の章





## CHAPTER 10

# TAC とのサービス リクエストのオープン

シスコと正式なサービス契約を交わしているすべてのお客様、パートナー、および代理店は、Cisco Technical Support で 24 時間テクニカル サポートを利用することができます。Cisco Technical Support Web サイトでは、シスコ製品やシスコの技術に関するトラブルシューティングにお役立ていただけるように、オンラインでマニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは、24 時間 365 日、いつでも利用可能です。URL は次のとおりです。

<http://www.cisco.com/techsupport>

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リクエストを短時間でオープンできます (S3 : ネットワークに軽微な障害が発生した、S4 : 製品情報が必要である)。状況を入力すると、その状況を解決するための推奨手段が検索されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、Cisco TAC のエンジニアが対応します。TAC Service Request Tool には、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 のサービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、Cisco TAC に電話でお問い合わせください (S1 : ネットワークがダウンした、S2 : ネットワークの機能が著しく低下した)。S1 および S2 のサービス リクエストには、Cisco TAC のエンジニアがすぐに割り当てられ、業務を円滑に継続できるようサポートします。

Cisco TAC の連絡先については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

この項では、TAC に問い合わせる場合に必要な情報の詳細、および TAC の担当者と情報を共有する方法について説明します。

- 「必要な情報」 (P.10-2)
- 「必要な予備的情報」 (P.10-2)
- 「TAC Case Open ツールのオンライン サービス」 (P.10-4)
- 「Cisco Live!」 (P.10-4)
- 「リモート アクセス」 (P.10-4)
- 「Cisco Secure Telnet」 (P.10-5)

## 必要な情報

Cisco TAC に対してサービス リクエストをオープンする場合は、問題を特定し、その内容を把握しやすくするための予備的信息をご提供いただく必要があります。問題の内容によっては、追加の情報をご提供いただく必要があります。次に示す情報をエンジニアから要求されなくても遅滞なく収集してください。サービス リクエストをオープンし、エンジニアから要求されたあとに収集を開始すると、問題の解決が遅くなります。

- 「必要な予備的信息」
  - 「ネットワーク レイアウト」
  - 「問題の説明」
  - 「一般情報」
- 「TAC Case Open ツールのオンライン サービス」
- 「Cisco Live!」
- 「リモート アクセス」
- 「Cisco Secure Telnet」

## 必要な予備的信息

すべての問題において、必ず次の情報を TAC に提供してください。この情報を収集および保存して TAC サービス リクエストをオープンするときに使用できるようにし、変更があった場合には定期的に更新します。

- 「ネットワーク レイアウト」
- 「問題の説明」
- 「一般情報」

## ネットワーク レイアウト

物理セットアップおよび論理セットアップの詳細な説明、および音声ネットワークに関連する次のすべてのネットワーク要素をお知らせください（存在する場合）。

- Cisco Unified Communications Manager
  - バージョン（Cisco Unified CM の管理で [ 詳細 (Details) ] を選択）
  - Cisco Unified Communications Manager の数
  - セットアップ（スタンドアロン、クラスター）
- Unity
  - バージョン（Cisco Unified CM の管理から）
  - 統合のタイプ
- アプリケーション
  - インストールされているアプリケーションのリスト
  - 各アプリケーションのバージョン番号

- IP/音声ゲートウェイ
  - OS のバージョン
  - show tech コマンド (IOS ゲートウェイ)
  - Cisco Unified Communications Manager の負荷 (Skinny ゲートウェイ)
- スイッチ
  - OS のバージョン
  - VLAN の設定
- ダイヤル プラン：番号付け方式、コール ルーティング

Visio や JPG などで作成した詳細な図を提出すると理想的です。Cisco Live! セッションを利用すると、ホワイトボードを使用して図を提供することもできます。

## 問題の説明

問題が発生したときにユーザが実行した処理について、手順ごとの詳細を提供します。詳細情報には、次の内容を含める必要があります。

- 予想される動作
- 実際に観察された動作の詳細

## 一般情報

次の情報を準備する必要があります。

- 新しいインストールかどうか
- Cisco Unified Communications Manager の古いバージョンのインストールである場合、最初からこの問題が発生していたかどうか（最初から発生していない場合は、最近システムに対して行った変更）
- この問題は再現可能かどうか
  - 再現可能である場合は、通常環境で発生するか、または特別な環境で発生するか
  - 再現不可能である場合は、問題発生のタイミングが特別であったかどうか
  - 発生の頻度
- 影響のあるデバイス
  - ランダムなデバイスではなく、特定のデバイスが影響を受ける場合、影響を受けるデバイスの共通点は何か
  - 問題に関連するすべてのデバイスの DN または IP アドレス（ゲートウェイの場合）
- コールパス上のデバイス（存在する場合）

## TAC Case Open ツールのオンライン サービス

Cisco.com から TAC Case Open ツールのオンライン サービスを使用すると、他のすべてのサービス リクエスト オープン方法よりも優先的に処理されます。ただし、高優先度のサービス リクエスト (P1 および P2) は例外です。

サービス リクエストをオープンする場合は、問題についての正確な説明を提供してください。問題の説明を提供すると、すぐに解決策として使用できる可能性がある URL リンクが返されます。

リンクを参照しても問題の解決策が見つからない場合は、プロセスを続行して、サービス リクエストを TAC エンジニアに送信してください。

## Cisco Live!

安全で暗号化された Java アプレットである Cisco Live! を利用すると、コラボレーティブ Web ブラウジング、URL 共有、ホワイトボード、Telnet、クリップボード ツールを使用することによって、Cisco TAC のエンジニアとより効率的に協同して作業できます。

Cisco Live! には、次の URL からアクセスします。

<http://c3.cisco.com/>

## リモート アクセス

リモート アクセスを使用すると、必要なすべての装置に対して Terminal Services セッション (リモートポート 3389)、HTTP セッション (リモートポート 80)、および Telnet セッション (リモートポート 23) を確立できます。



注意

ダイヤルインを設定する場合は、システムに対する脆弱性となるため、**login:cisco** または **password:cisco** は使用しないでください。

TAC エンジニアが次のいずれかの方法を使用してデバイスにリモート アクセスすることを許可すると、多くの問題を非常に迅速に解決できます。

- パブリック IP アドレスが設定された装置
- ダイヤルイン アクセス : (プリファレンスの高い順に) アナログ モデム、Integrated Services Digital Network (ISDN; 統合デジタル通信網) モデム、Virtual Private Network (VPN; バーチャルプライベート ネットワーク)
- Network Address Translation (NAT; ネットワーク アドレス変換) : プライベート IP アドレスが設定された装置へのアクセスを可能にする IOS および Private Internet Exchange (PIX; プライベート インターネット エクスチェンジ)

エンジニアの介入時にファイアウォールによって IOS トラフィックと PIX トラフィックが遮断されないこと、およびサーバ上で Terminal Services などの必要なすべてのサービスが開始されていることを確認してください。



(注)

TAC では、すべてのアクセス情報は厳重に管理されます。また、お客様の同意なしにシステムを変更することはありません。

# Cisco Secure Telnet

Cisco Service Engineer (CSE; シスコ サービス エンジニア) は、Cisco Secure Telnet を使用して、サイト上の Cisco Unified Communications Manager サーバに対して透過的にファイアウォール アクセスを実行できます。

Cisco Secure Telnet は、シスコシステムズ製のファイアウォール内部で Telnet クライアントをイネーブル化することによって、ファイアウォールの内側にある Telnet デーモンに接続します。このセキュアな接続により、ファイアウォールを変更せずに、Cisco Unified Communications Manager サーバの監視およびメンテナンスをリモートで行うことができます。



(注)

シスコは、許可があった場合にだけお客様のネットワークにアクセスします。サイトに、このプロセスの開始を支援するネットワーク管理者を配置する必要があります。

## ファイアウォールによる保護

ほとんどすべての内部ネットワークでは、外部から内部のホスト システムへのアクセスを制限するためにファイアウォール アプリケーションが使用されています。これらのアプリケーションでは、ネットワークとパブリック インターネットとの間の IP 接続を制限することによって、ネットワークが保護されます。

ファイアウォールでは、許可するように明示的に再設定しないかぎり、外部から開始される TCP/IP 接続が自動的にブロックされます。

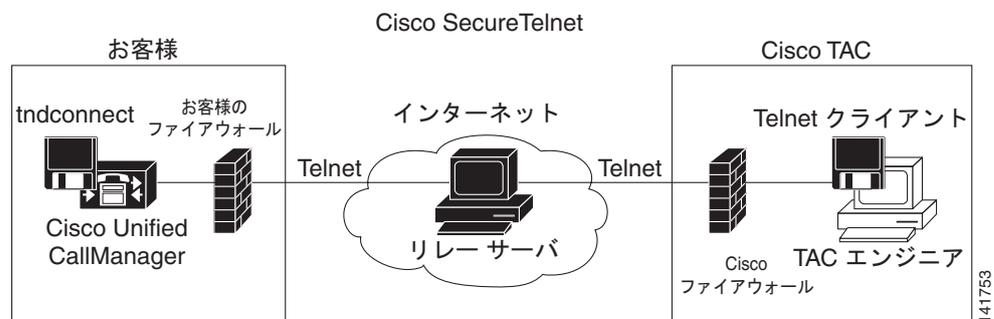
通常、企業ネットワークではパブリック インターネットとの通信が許可されますが、ファイアウォール内部から外部ホストに向けて開始される接続だけが許可されます。

## Cisco Secure Telnet の設計

Cisco Secure Telnet では、ファイアウォールの内側から簡単に Telnet 接続を開始できるという技術を活用しています。外部のプロキシ マシンを使用して、ファイアウォールの内側からの TCP/IP 通信が Cisco TAC にある別のファイアウォールの内側のホストへとリレーされます。

このリレー サーバを使用することによって、両方のファイアウォールの完全性が維持され、また保護されたリモート システム間の安全な通信がサポートされます。

図 10-1 Cisco Secure Telnet システム



## Cisco Secure Telnet の構造

外部のリレー サーバによって、お客様のネットワークとシスコシステムズとの間に Telnet トンネルが構築され、接続が確立されます。これにより、Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスおよびパスワード識別子を CSE に送信できます。



(注) パスワードは、管理者と CSE が相互に同意した文字列です。

管理者は、Telnet トンネルを開始することによって、プロセスを開始します。これにより、ファイアウォールの内部からパブリック インターネット上のリレー サーバへの TCP 接続が確立されます。次に、Telnet トンネルによって、ローカルの Telnet サーバへの別の接続が確立され、エンティティ間の双方向のリンクが作成されます。



(注) Cisco TAC の Telnet クライアントは、Windows NT および Windows 2000 上で動作するシステム、または UNIX オペレーティング システムに準拠して動作します。

ローカル サイトの Cisco Communications Manager がパスワードを受け入れると、Cisco TAC で実行されている Telnet クライアントは、ローカル ファイアウォールの内側で動作する Telnet デーモンに接続します。この結果確立される透過的接続によって、マシンがローカルで使用されている場合と同様にアクセスできるようになります。

安定的な Telnet 接続が確立されると、CSE は、Cisco Unified Communications Manager サーバに対してメンテナンス タスク、診断タスク、およびトラブルシューティング タスクを実行するためのあらゆるリモート サービスアビリティを導入できます。

CSE が送信するコマンド、および Cisco Unified Communications Manager サーバから発行される応答を表示することはできますが、コマンドや応答はすべてが完全な形式で表示されるわけではありません。



# CHAPTER 11

## ケース スタディ : Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング

この付録には、2つのケース スタディが記載されています。

- 「クラスタ内 Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング」
- 「クラスタ間 Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング」

### クラスタ内 Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング

この項のケース スタディでは、クラスタ内コールと呼ばれる、クラスタ内の2台の Cisco Unified IP Phone 間のコールフローについて詳しく説明します。このケース スタディでは、Cisco Unified Communications Manager と Cisco Unified IP Phone の初期化、登録、およびキープアライブ プロセスについても説明します。このプロセスについて説明してから、クラスタ内コールフローについて詳しく説明します。プロセスの説明では、第2章「トラブルシューティング ツール」で説明しているトレースユーティリティとツールを使用します。

この項は、次のトピックで構成されています。

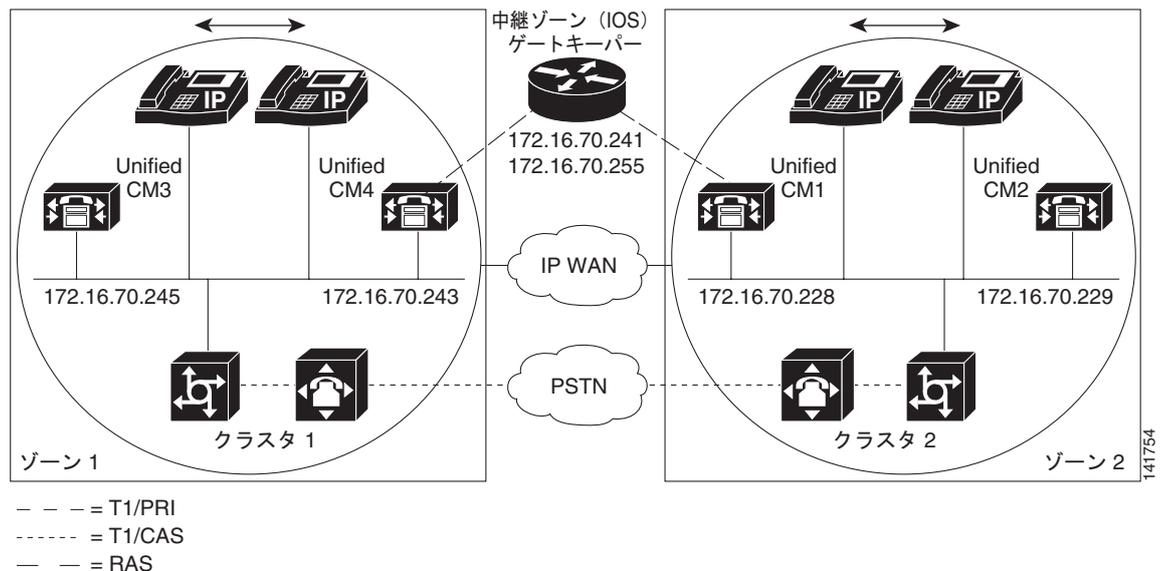
- 「トポロジの例」
- 「Cisco Unified IP Phone の初期化プロセス」
- 「Cisco Unified Communications Manager の初期化プロセス」
- 「自己起動プロセス」
- 「Cisco Unified Communications Manager の登録プロセス」
- 「Cisco Unified Communications Manager のキープアライブ プロセス」
- 「Cisco Unified Communications Manager のクラスタ内コールフローのトレース」

#### トポロジの例

Cluster 1 と Cluster 2 の2つのクラスタがあり、Cluster 1 には Unified CM3 と Unified CM4 という2つの Cisco Unified Communications Manager があり、Cluster 2 には Unified CM1 と Unified CM2 という2つの Cisco Unified Communications Manager があるとします。

このケース スタディのトレースは、図 11-1 に示すように、Cluster 2 にある Unified CM1 から収集されます。Cluster 2 の 2 台の Cisco Unified IP Phone がコール フローのベースとなります。これら 2 台の Cisco Unified IP Phone の IP アドレスは、それぞれ 172.16.70.230 (電話番号 1000) と 172.16.70.231 (電話番号 1001) です。

図 11-1 Cisco Unified IP Phone と Cisco Unified IP Phone 間のクラスタ内コールのトポロジーの例



## Cisco Unified IP Phone の初期化プロセス

次に示す手順で、Cisco Unified IP Phone の初期化 (ブートアップ) プロセスについて詳しく説明します。

### 手順

- ステップ 1** DHCP サーバで適切なオプション (オプション 066 やオプション 150 など) を設定済みの場合、Cisco Unified IP Phone は初期化時に DHCP サーバに要求を送信し、IP アドレス、Domain Name System (DNS; ドメイン ネーム システム) サーバアドレス、および TFTP サーバ名またはアドレスを取得します。また、DHCP サーバでこれらのオプション (オプション 003) を設定済みの場合は、デフォルトゲートウェイアドレスも取得します。
- ステップ 2** DHCP が TFTP サーバの DNS 名を送信する場合は、名前を IP アドレスにマッピングするために DNS サーバの IP アドレスが必要です。DHCP サーバが TFTP サーバの IP アドレスを送信する場合は、この手順を省略します。このケース スタディでは、DNS が設定されていないため、DHCP サーバは TFTP の IP アドレスを送信しました。
- ステップ 3** DHCP 応答に TFTP サーバ名が含まれていない場合、Cisco Unified IP Phone はデフォルトのサーバ名を使用します。
- ステップ 4** 設定ファイル (.cnf) は TFTP サーバから取得されます。すべての .cnf ファイルには SEP<MAC アドレス>.cnf という名前が付いています。初めて電話機を Cisco Unified Communications Manager に登録する場合は、デフォルトファイルの SEPdefault.cnf が Cisco Unified IP Phone にダウンロードされます。このケース スタディでは、1 台目の Cisco Unified IP Phone に IP アドレス 172.16.70.230 (MAC アドレスは SEP0010EB001720) を使用し、2 台目の Cisco Unified IP Phone に IP アドレス 172.16.70.231 (MAC アドレスは SEP003094C26105) を使用します。

**ステップ 5** すべての .cnf ファイルにプライマリおよびセカンダリの Cisco Unified Communications Manager の IP アドレスが含まれています。Cisco Unified IP Phone は、この IP アドレスを使用してプライマリ Cisco Unified Communications Manager に接続して登録します。

**ステップ 6** Cisco Unified IP Phone が Cisco Unified Communications Manager に接続して登録すると、Cisco Unified Communications Manager から Cisco Unified IP Phone に、使用する実行ファイルのバージョン（ロード ID と呼ばれる）が通知されます。指定されたバージョンが Cisco Unified IP Phone 上の実行ファイルのバージョンと一致しない場合、Cisco Unified IP Phone は TFTP サーバに新しい実行ファイルを要求し、自動的にリセットします。

## Cisco Unified Communications Manager の初期化プロセス

ここでは、Unified CM1（IP アドレス 172.16.70.228 で識別される）からキャプチャされるトレースを使用して、Cisco Unified Communications Manager の初期化プロセスについて説明します。上記のとおり、SDI トレースはエンドポイント間で送信されるすべてのパケットに関する詳しい情報を出力するため、非常に効果的なトラブルシューティング ツールです。

ここでは、Cisco Unified Communications Manager の初期化時に発生するイベントについて説明します。トレースの読み方を理解すると、Cisco Unified Communications Manager のさまざまなプロセスや、これらのプロセスによる会議やコール転送などのサービスに対する影響をトラブルシューティングする際に役立ちます。

次のメッセージは Cisco Unified Communications Manager SDI トレース ユーティリティから出力され、Cisco Unified Communications Manager の 1 つ、このケース スタディでは Unified CM1 での初期化プロセスを示しています。

- 最初のメッセージは、Cisco Unified Communications Manager が初期化プロセスを開始したことを示しています。
- 2 番目のメッセージは、Cisco Unified Communications Manager がデフォルト データベース（この場合は、プライマリ データベースまたはパブリッシュ データベース）の値を読み取ったことを示しています。
- 3 番目のメッセージは、Cisco Unified Communications Manager が TCP ポート 8002 でさまざまなメッセージを受信したことを示しています。
- 4 番目のメッセージは、これらのメッセージを受信したあと、Cisco Unified Communications Manager が別の Cisco Unified Communications Manager である CM2（172.16.70.229）を自分のリストに追加したことを示しています。
- 5 番目のメッセージは、Cisco Unified Communications Manager が起動し、Cisco Unified Communications Manager バージョン 3.1(1) を実行中であることを示しています。

```
16:02:47.765 CCM|CMPProcMon - Communications ManagerState Changed - Initialization Started.
16:02:47.796 CCM|NodeId: 0, EventId: 107 EventClass: 3 EventInfo: Cisco CCMDatabase
Defaults Read
16:02:49.937 CCM| SDL Info - NodeId: [1], Listen IP/Hostname: [172.16.70.228], Listen
Port: [8002]
16:02:49.984 CCM|dBProcs - Adding SdlLink to NodeId: [2], IP/Hostname: [172.16.70.229]
16:02:51.031 CCM|NodeId: 1, EventId: 1 EventClass: 3 EventInfo: Cisco CallManager
Version=<3.1(1)> started
```

## 自己起動プロセス

稼動状態になったあと、Cisco Unified Communications Manager は内部で他のいくつかのプロセスを起動します。これらのプロセスには、MulticastPoint Manager、UnicastBridge Manager、番号分析、ルートリストなどがあります。これらのプロセスの実行中に出力されるメッセージは、Cisco Unified Communications Manager の機能に関連する問題をトラブルシューティングする際に非常に役立ちます。

たとえば、ルートリストが機能を停止し、使用できないとします。この問題をトラブルシューティングするには、これらのトレースを監視して、Cisco Unified Communications Manager が RoutePlanManager を起動したか、RouteLists をロードしようとしているかどうかを確認します。次の設定の例は、RouteListName="ipwan" と RouteGroupName="ipwan" がロードされ、起動していることを示しています。

```
16:02:51.031 CCM|MulicastPointManager - Started
16:02:51.031 CCM|UnicastBridgeManager - Started
16:02:51.031 CCM|MediaTerminationPointManager - Started
16:02:51.125 CCM|MediaCoordinator(1) - started
16:02:51.125 CCM|NodeId: 1, EventId: 1543 EventClass: 2 EventInfo: Database manager
started
16:02:51.234 CCM|NodeId: 1, EventId: 1542 EventClass: 2 EventInfo: Link manager
started
16:02:51.390 CCM|NodeId: 1, EventId: 1541 EventClass: 2 EventInfo: Digit analysis
started
16:02:51.406 CCM|RoutePlanManager - Started, loading RouteLists
16:02:51.562 CCM|RoutePlanManager - finished loading RouteLists
16:02:51.671 CCM|RoutePlanManager - finished loading RouteGroups
16:02:51.671 CCM|RoutePlanManager - Displaying Resulting RoutePlan
16:02:51.671 CCM|RoutePlanServer - RouteList Info, by RouteList and RouteGroup Selection
Order
16:02:51.671 CCM|RouteList - RouteListName='ipwan'
16:02:51.671 CCM|RouteList - RouteGroupName='ipwan'
16:02:51.671 CCM|RoutePlanServer - RouteGroup Info, by RouteGroup and Device Selection
Order
16:02:51.671 CCM|RouteGroup - RouteGroupName='ipwan'
```

次のトレースは、デバイス 172.16.70.245 を追加している RouteGroup を示しています。このデバイスは Cluster 1 にある Unified CM3 デバイスで、H.323 デバイスと見なされます。このケース スタディでは、RouteGroup は Cisco IOS ゲートキーパーの許可を受けてコールを Cluster 1 にある Unified CM3 にルーティングするために作成されています。Cluster 1 の Cisco Unified IP Phone にコールをルーティング中に問題が発生した場合は、次のメッセージが問題の原因を見つけるのに役立ちます。

```
16:02:51.671 CCM|RouteGroup - DeviceName='172.16.70.245'
16:02:51.671 CCM|RouteGroup -AllPorts
```

初期化プロセスの一部に、Cisco Unified Communications Manager が「Dn」（電話番号）を追加中であることが示されています。これらのメッセージを確認すると、Cisco Unified Communications Manager がデータベースから電話番号を読み取ったかどうかを判別できます。

```
16:02:51.671 CCM|NodeId: 1, EventId: 1540 EventClass: 2 EventInfo: Call control
started
16:02:51.843 CCM|ProcessDb - Dn = 2XXX, Line = 0, Display =,
RouteThisPattern, NetworkLocation = OffNet, DigitDiscardingInstruction = 1, WhereClause =
16:02:51.859 CCM|Digit analysis: Add local pattern 2XXX, PID: 1,80,1
16:02:51.859 CCM|ForwardManager - Started
16:02:51.984 CCM|CallParkManager - Started
16:02:52.046 CCM|ConferenceManager - Started
```

次のトレースでは、Cisco Unified Communications Manager の Device Manager により 2 つのデバイスが静的に初期化されています。IP アドレス 172.17.70.226 のデバイスはゲートキーパーで、IP アドレス 172.17.70.245 のデバイスは異なるクラスタにある別の Cisco Unified Communications Manager を取得します。その Cisco Unified Communications Manager は、この Cisco Unified Communications Manager に H.323 ゲートウェイとして登録されます。

```
16:02:52.250 CCM|DeviceManager: Statically Initializing Device; DeviceName=172.16.70.226
16:02:52.250 CCM|DeviceManager: Statically Initializing Device; DeviceName=172.16.70.245
```

## Cisco Unified Communications Manager の登録プロセス

SDI トレースでは、登録プロセスも重要な要素です。デバイスは電源がオンになると、DHCP を使用して情報を取得し、TFTP サーバに接続して自分の .cnf ファイルを取得してから、.cnf で指定されている Cisco Unified Communications Manager に接続します。デバイスは、MGCP ゲートウェイ、Skinny ゲートウェイ、または Cisco Unified IP Phone の可能性があります。そのため、デバイスが Cisco ネットワークで正常に登録されたかどうかを検出する必要があります。

次のトレースでは、Cisco Unified Communications Manager が登録のための新しい接続を受信しています。登録するデバイスは、MTP\_nsa-cm1 (Unified CM1 上の MTP サービス) と CFB\_nsa-cm1 (Unified CM1 上の会議ブリッジ サービス) です。これらは Cisco Unified Communications Manager 上で実行されているソフトウェア サービスですが、内部的には異なる外部サービスとして扱われるため、TCPHandle、ソケット番号、ポート番号、およびデバイス名が割り当てられます。

```
16:02:52.750 CCM|StationInit - New connection accepted. DeviceName=, TCPHandle=0x4fbaa00,
Socket=0x594, IPAddr=172.16.70.228, Port=3279, StationD=[0,0,0]
16:02:52.750 CCM|StationInit - New connection accepted. DeviceName=, TCPHandle=0x4fe05e8,
Socket=0x59c, IPAddr=172.16.70.228, Port=3280, StationD=[0,0,0]
16:02:52.781 CCM|StationInit - Processing StationReg. regCount: 1 DeviceName=MTP_nsa-cm1,
TCPHandle=0x4fbaa00, Socket=0x594, IPAddr=172.16.70.228, Port=3279, StationD=[1,45,2]
16:02:52.781 CCM|StationInit - Processing StationReg. regCount: 1 DeviceName=CFB_nsa-cm1,
TCPHandle=0x4fe05e8, Socket=0x59c, IPAddr=172.16.70.228, Port=3280, StationD=[1,96,2]
```

## Cisco Unified Communications Manager のキープアライブ プロセス

ステーション、デバイス、またはサービスおよび Cisco Unified Communications Manager では、相互間の通信チャネルの情報を維持するために次のメッセージを使用します。メッセージは、Cisco Unified Communications Manager とステーション間の通信リンクがアクティブ状態を維持していることを確認するキープアライブシーケンスを開始します。次のメッセージは、Cisco Unified Communications Manager またはステーションのいずれからでも発信できます。

```
16:03:02.328 CCM|StationInit - InboundStim - KeepAliveMessage - Forward KeepAlive to
StationD. DeviceName=MTP_nsa-cm2, TCPHandle=0x4fa7dc0, Socket=0x568, IPAddr=172.16.70.229,
Port=1556, StationD=[1,45,1]
16:03:02.328 CCM|StationInit - InboundStim - KeepAliveMessage - Forward KeepAlive to
StationD. DeviceName=CFB_nsa-cm2, TCPHandle=0x4bf8a70, Socket=0x57c, IPAddr=172.16.70.229,
Port=1557, StationD=[1,96,1]
16:03:06.640 CCM|StationInit - InboundStim - KeepAliveMessage - Forward KeepAlive to
StationD. DeviceName=SEP0010EB001720, TCPHandle=0x4fbb150, Socket=0x600,
IPAddr=172.16.70.230, Port=49211, StationD=[1,85,2]
16:03:06.703 CCM|StationInit - InboundStim - KeepAliveMessage - Forward KeepAlive to
StationD. DeviceName=SEP003094C26105, TCPHandle=0x4fbbc30, Socket=0x5a4,
IPAddr=172.16.70.231, Port=52095, StationD=[1,85,1]
```

次のトレースのメッセージは、Cisco Unified Communications Manager とステーション間の通信リンクがアクティブであることを示すキープアライブシーケンスを示しています。これらのメッセージも、Cisco Unified Communications Manager またはステーションのいずれからでも発信できます。

```

16:03:02.328 CCM|MediaTerminationPointControl - stationOutputKeepAliveAck
tcpHandle=4fa7dc0
16:03:02.328 CCM|UnicastBridgeControl - stationOutputKeepAliveAck tcpHandle=4bf8a70
16:03:06.703 CCM|StationInit - InboundStim - IpPortMessageID: 32715(0x7fcb)
tcpHandle=0x4fbbc30
16:03:06.703 CCM|StationD - stationOutputKeepAliveAck tcpHandle=0x4fbbc30

```

## Cisco Unified Communications Manager のクラスタ内コール フローのトレース

次の SDI トレースは、クラスタ内コール フローを詳しく示しています。コール フローの Cisco Unified IP Phone は、電話番号 (dn)、tcpHandle、および IP アドレスで識別できます。Cluster 2 にある Cisco Unified IP Phone (dn : 1001、tcpHandle : 0x4fbbc30、IP アドレス : 172.16.70.231) が同じクラスタ内の別の Cisco Unified IP Phone (dn : 1000、tcpHandle : 0x4fbb150、IP アドレス : 172.16.70.230) をコールしています。トレースでデバイスを追跡するには、デバイスの TCP ハンドル値、タイムスタンプ、または名前を調べます。デバイスの TCP ハンドル値は、デバイスがリブートされるかオフラインになるまで変わりません。

次のトレースは、Cisco Unified IP Phone (1001) がオフフックになっていることを示しています。次のトレースは、Cisco Unified IP Phone に表示される固有のメッセージ、TCP ハンドル、および着信番号を示しています。ユーザはまだ番号をダイヤルしていないため、この時点では発信番号は表示されていません。次の情報は、Cisco Unified IP Phone と Cisco Unified Communications Manager 間の Skinny Station メッセージの形式で表示されます。

```

16:05:41.625 CCM|StationInit - InboundStim - OffHookMessageID tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:41.625 CCM|StationD - stationOutputDisplayText tcpHandle=0x4fbbc30, Display= 1001

```

次のトレースは、Cisco Unified Communications Manager から Cisco Unified IP Phone に発信される Skinny Station メッセージを示しています。最初のメッセージによって、発信側 Cisco Unified IP Phone のランプがオンになります。

```

16:05:41.625 CCM|StationD - stationOutputSetLamp stim: 9=Line instance=1 lampMode=LampOn
tcpHandle=0x4fbbc30

```

Cisco Unified Communications Manager は stationOutputCallState メッセージを使用して特定のコール関連情報をステーションに通知します。

```

16:05:41.625 CCM|StationD - stationOutputCallState tcpHandle=0x4fbbc30

```

Cisco Unified Communications Manager は、stationOutputDisplayPromptStatus メッセージを使用して、Cisco Unified IP Phone にコール関連のプロンプト メッセージを表示します。

```

16:05:41.625 CCM|StationD - stationOutputDisplayPromptStatus tcpHandle=0x4fbbc30

```

Cisco Unified Communications Manager は stationOutputSelectSoftKey メッセージを使用して、Skinny Station で特定のソフトキー セットを選択します。

```

16:05:41.625 CCM|StationD - stationOutputSelectSoftKeys tcpHandle=0x4fbbc30

```

Cisco Unified Communications Manager は、次のメッセージを使用して、表示用の正しい回線コンテキストを Skinny Station に通知します。

```

16:05:41.625 CCM|StationD - stationOutputActivateCallPlane tcpHandle=0x4fbbc30

```

次のメッセージは、番号分析プロセスで着信番号の識別、データベース内のルーティング一致の確認ができる状態になっていることを示しています。エントリ cn=1001 は発信側番号、dd="" はダイヤルされた番号 (着信番号になる) を示しています。電話機が StationInit メッセージを送信し、Cisco Unified Communications Manager が StationD メッセージを送信し、Cisco Unified Communications Manager が番号分析を実行します。

```
16:05:41.625 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="")
16:05:41.625 CCM|Digit analysis: potentialMatches=PotentialMatchesExist
```

次のデバッグメッセージは、Cisco Unified Communications Manager が内部ダイヤル トーンを発信側 Cisco Unified IP Phone で鳴らしていることを示します。

```
16:05:41.625 CCM|StationD - stationOutputStartTone: 33=InsideDialTone tcpHandle=0x4fbbc30
```

Cisco Unified Communications Manager は着信メッセージを検出し、Cisco Unified IP Phone のキーパッド ボタン **1** が押されたことを認識すると、すぐに出力トーンを停止します。

```
16:05:42.890 CCM|StationInit - InboundStim - KeypadButtonMessageID kpButton: 1
tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:42.890 CCM|StationD - stationOutputStopTone tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:42.890 CCM|StationD - stationOutputSelectSoftKeys tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:42.890 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="1")
16:05:42.890 CCM|Digit analysis: potentialMatches=PotentialMatchesExist
16:05:43.203 CCM|StationInit - InboundStim - KeypadButtonMessageID kpButton: 0
tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:43.203 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="10")
16:05:43.203 CCM|Digit analysis: potentialMatches=PotentialMatchesExist
16:05:43.406 CCM|StationInit - InboundStim - KeypadButtonMessageID kpButton: 0
tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:43.406 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="100")
16:05:43.406 CCM|Digit analysis: potentialMatches=PotentialMatchesExist
16:05:43.562 CCM|StationInit - InboundStim - KeypadButtonMessageID kpButton: 0
tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:43.562 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="1000")
```

Cisco Unified Communications Manager は番号一致の判別に十分な番号を受信すると、番号分析の結果を表形式で出力します。一致する番号はすでに見つかっているため、Cisco Unified Communications Manager はこの時点以降に電話機で押される番号は無視します。

```
16:05:43.562 CCM|Digit analysis: analysis results
16:05:43.562 CCM||PretransformCallingPartyNumber=1001
|CallingPartyNumber=1001
|DialingPattern=1000
|DialingRoutePatternRegularExpression=(1000)
|PotentialMatches=PotentialMatchesExist
|DialingSdlProcessId=(1,38,2)
|PretransformDigitString=1000
|PretransformPositionalMatchList=1000
|CollectedDigits=1000
|PositionalMatchList=1000
|RouteBlockFlag=RouteThisPattern
```

次のトレースは、Cisco Unified Communications Manager がこの情報を着信側の電話機 (tcpHandle 番号で電話機を識別) に送信していることを示しています。

```
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputCallInfo CallingPartyName=1001,
CallingParty=1001, CalledPartyName=1000, CalledParty=1000, tcpHandle=0x4fbb150
```

次のトレースは、Cisco Unified Communications Manager が着信側の Cisco Unified IP Phone に、着信コールを示すランプを点滅するように指示していることを示しています。

```
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputSetLamp stim: 9=Line instance=1
lampMode=LampBlink tcpHandle=0x4fbb150
```

次のトレースは、Cisco Unified Communications Manager が呼び出し音やディスプレイ通知などのコール関連情報を着信側の Cisco Unified IP Phone に提供しています。ここでも、トレース全体で同じ tcpHandle が使用されているため、すべてのメッセージが同じ Cisco Unified IP Phone に送信されていることを確認できます。

```
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputSetRinger: 2=InsideRing tcpHandle=0x4fbb150
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputDisplayNotify tcpHandle=0x4fbb150
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputDisplayPromptStatus tcpHandle=0x4fbb150
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputSelectSoftKeys tcpHandle=0x4fbb150
```

Cisco Unified Communications Manager は、同様な情報を発信側の Cisco Unified IP Phone にも提供しています。ここでも、Cisco Unified IP Phone は tcpHandle で識別されます。

```
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputCallInfo CallingPartyName=1001,
CallingParty=1001, CalledPartyName=, CalledParty=1000, tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputCallInfo CallingPartyName=1001,
CallingParty=1001, CalledPartyName=1000, CalledParty=1000, tcpHandle=0x4fbbc30
```

次のトレースでは、Cisco Unified Communications Manager がアラート音または呼び出し音を発信側の Cisco Unified IP Phone で鳴らし、接続が確立したことを通知しています。

```
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputStartTone: 36=AlertingTone tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputCallState tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputSelectSoftKeys tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:43.578 CCM|StationD - stationOutputDisplayPromptStatus tcpHandle=0x4fbbc30
```

この時点で、着信側の Cisco Unified IP Phone はオフフックになるため、Cisco Unified Communications Manager は発信側で呼び出し音を鳴らすのを停止します。

```
16:05:45.140 CCM|StationD - stationOutputStopTone tcpHandle=0x4fbbc30
```

次のメッセージでは、Cisco Unified Communications Manager が Skinny Station に Unicast RTP ストリームの受信を開始するように指示しています。そのために、Cisco Unified Communications Manager は着信側の IP アドレス、コーデック情報、およびパケットサイズ（ミリ秒）を提供します。PacketSize は、RTP パケットの作成に使用されるサンプリング時間（ミリ秒）を示す整数です。



(注)

通常、この値は 30 ミリ秒に設定されます。この事例では、20 ミリ秒に設定されています。

```
16:05:45.140 CCM|StationD - stationOutputOpenReceiveChannel tcpHandle=0x4fbbc30 myIP:
e74610ac (172.16.70.231)
16:05:45.140 CCM|StationD - ConferenceID: 0 msecPacketSize: 20
compressionType: (4)Media_Payload_G711Ulaw64k
```

同様に、Cisco Unified Communications Manager は情報を着信側（1000）に提供します。

```
16:05:45.140 CCM|StationD - stationOutputOpenReceiveChannel tcpHandle=0x4fbb150 myIP:
e64610ac (172.16.70.230)
16:05:45.140 CCM|StationD - ConferenceID: 0 msecPacketSize: 20
compressionType: (4)Media_Payload_G711Ulaw64k
```

Cisco Unified Communications Manager は RTP ストリーム用のオープンチャネルを確立するために、着信側から確認応答メッセージと着信側の IP アドレスを受信します。このメッセージは、Skinny Station に関する 2 つの情報を Cisco Unified Communications Manager に通知します。まず、オープン処理のステータスが通知されます。次に、リモートエンドへの転送に使用される受信ポートのアドレスと番号が通知されます。RTP ストリームのトランスミッタ（発信側）の IP アドレスは ipAddr で、PortNumber は RTP ストリーム トランスミッタ（発信側）の IP ポート番号です。

```
16:05:45.265 CCM|StationInit - InboundStim - StationOpenReceiveChannelAckID
tcpHandle=0x4fbb150, Status=0, IpAddr=0xe64610ac, Port=17054, PartyID=2
```

Cisco Unified Communications Manager は、次のメッセージを使用して、示されたリモート Cisco Unified IP Phone の IP アドレスとポート番号へのオーディオストリームとビデオストリームの転送を開始するようにステーションに指示します。

```
16:05:45.265 CCM|StationD - stationOutputStartMediaTransmission tcpHandle=0x4fbbc30 myIP:
e74610ac (172.16.70.231)
```

```
16:05:45.265 CCM|StationD - RemoteIpAddress: e64610ac (172.16.70.230) RemoteRtpPortNumber:
17054 msecPacketSize: 20 compressionType: (4)Media_Payload_G711Ulaw64k
```

```
16:03:25.328 CCM|StationD(1): TCPid=[1.100.117.1] OpenMultiReceiveChannel
conferenceID=16777217 passThruPartyID=1000011 compressionType=101(Media_Payload_H263)
qualifierIn=?. myIP: e98e6b80 (128.107.142.233) |<CT::1,100,11,1.1><IP::><DEV::>
```

```
16:03:25.375 CCM|StationInit: TCPid=[1.100.117.1] StationOpenMultiMediaReceiveChannelAck
Status=0, IpAddr=0xe98e6b80, Port=65346,
PartyID=16777233 |<CT::1,100,105,1.215><IP::128.107.142.233>
```

```
16:03:25.375 CCM|StationD(2): TCPid = [1.100.117.2]
star_StationOutputStartMultiMediaTransmission conferenceID=16777218
passThruPartyID=16777250 remoteIpAddress=e98e6b80(66.255.0.0) remotePortNumber=65346
compressType=101(Media_Payload_H263) qualifierOut=?. myIP: e98e6b80
(128.107.142.233) |<CT::1,100,105,1.215><IP::128.107.142.233>
```

次のトレースでは、上記のメッセージが着信側に送信されています。これらのメッセージのあとに、着信側と発信側の間で RTP ストリームが開始されたことを示すメッセージが続きます。

```
16:05:45.312 CCM|StationD - stationOutputStartMediaTransmission tcpHandle=0x4fbb150 myIP:
e64610ac (172.16.70.230)
```

```
16:05:45.328 CCM|StationD - RemoteIpAddress: e74610ac (172.16.70.231) RemoteRtpPortNumber:
18448 msecPacketSize: 20 compressionType: (4)Media_Payload_G711Ulaw64k
```

```
16:05:46.203 CCM|StationInit - InboundStim - OnHookMessageID tcpHandle=0x4fbbc30
```

最後に発信側の Cisco IP Phone はオンフックになり、これにより、Skinny Station と Cisco Unified Communications Manager 間の制御メッセージと Skinny Station 間の RTP ストリームが終了します。

```
16:05:46.203 CCM|StationInit - InboundStim - OnHookMessageID tcpHandle=0x4fbbc30
```

## クラスタ間 Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング

この項のケーススタディでは、異なるクラスタにある別の Cisco Unified IP Phone にコールを発信する Cisco Unified IP Phone について説明します。このタイプのコールは、クラスタ間 Cisco Unified IP Phone コールと呼ばれます。

この項は、次のトピックで構成されています。

- [「トポロジーの例」](#)
- [「クラスタ間 H.323 通信」](#)
- [「コールフローのトレース」](#)
- [「失敗したコールフロー」](#)

### トポロジーの例

このケーススタディでは、次のトポロジーの例を使用します。2つのクラスタがあり、各クラスタに2つの Cisco Unified Communications Manager があります。また、Cisco IOS ゲートウェイと Cisco IOS ゲートキーパーも配置されています。

## クラスタ間 H.323 通信

Cluster 1 の Cisco IP Phone が Cluster 2 の Cisco Unified IP Phone にコールを発信します。クラスタ間 Cisco Unified Communications Manager 通信は、H.323 バージョン 2 プロトコルを使用して実行されます。Cisco IOS ゲートキーパーもアドミッション制御に使用されます。

Cisco Unified IP Phone は Skinny Station プロトコルを使用して Cisco Unified Communications Manager に接続でき、Cisco Unified Communications Manager は H.323 Registration, Admission, Status (RAS) プロトコルを使用して Cisco IOS ゲートキーパーに接続できます。Admission Request (ARQ; アドミッション要求) メッセージが Cisco IOS ゲートキーパーに送信され、ゲートキーパーはクラスタ間コールが H.323 バージョン 2 プロトコルを使用して発信できることを確認したあと、Admission Confirmed (ACF; アドミッション確認) メッセージを送信します。この処理後、RTP プロトコルを使用して、異なるクラスタ内の Cisco Unified IP Phone 間に音声パスが作成されます。

## コール フローのトレース

ここでは、CCM000000000 ファイルにキャプチャされる SDI トレースの例を使用して、コールフローについて説明します。このケース スタディで取り上げるトレースでは、コールフロー自体に焦点を絞っています。

このコールフローでは、Cluster 2 にある Cisco Unified IP Phone (2002) が Cluster 1 にある Cisco Unified IP Phone (1001) にコールを発信します。トレースでデバイスを追跡するには、デバイスの TCP ハンドル値、タイムスタンプ、または名前を調べます。デバイスの TCP ハンドル値は、デバイスがリポートされるかオフラインになるまで変わりません。

次のトレースでは、Cisco Unified IP Phone (2002) がオフフックになっています。トレースは、Cisco Unified IP Phone に表示される固有のメッセージ、TCP ハンドル、発信番号を示しています。次のデバッグ出力には、着信番号 (1001)、H.225 接続、および H.245 確認メッセージが示されています。コーデックタイプは G.711 mu-law です。

```
16:06:13.921 CCM|StationInit - InboundStim - OffHookMessageID tcpHandle=0x1c64310
16:06:13.953 CCM|Out Message -- H225ConnectMsg -- Protocol= H225Protocol
16:06:13.953 CCM|Ie - H225UserUserIe IEData= 7E 00 37 05 02 C0 06
16:06:13.953 CCM|StationD - stationOutputCallInfo CallingPartyName=, CallingParty=2002,
CalledPartyName=1001, CalledParty=1001, tcpHandle=0x1c64310
16:06:14.015 CCM|H245Interface(2) OLC indication chan number = 2
16:06:14.015 CCM|StationD - stationOutputOpenReceiveChannel tcpHandle=0x1c64310 myIP:
e74610ac (172.16.70.231)
16:06:14.015 CCM|StationD - ConferenceID: 0 msecPacketSize: 20
compressionType: (4)Media_Payload_G711Ulaw64k
16:06:14.062 CCM|StationInit - InboundStim - StationOpenReceiveChannelAckID
tcpHandle=0x1c64310, Status=0, IpAddr=0xe74610ac, Port=20444, PartyID=2
16:06:14.062 CCM|H245Interface(2) paths established ip = e74610ac, port = 20444
16:06:14.187 CCM|H245Interface(2) OLC outgoing confirm ip = fc4610ac, port = 29626
```

次のトレースは、発信側と着信側の番号を示しています。これらの番号は IP アドレスと 16 進数値に関連付けられています。

```
16:06:14.187 CCM|StationD - stationOutputStartMediaTransmission tcpHandle=0x1c64310 myIP:
e74610ac (172.16.70.231)
16:06:14.187 CCM|StationD - RemoteIpAddr: fc4610ac (172.16.70.252)
```

次のトレースは、Cisco IP Phone (2002) のパケットサイズと MAC アドレスを示しています。これらのトレースのあとに、接続解除メッセージ、オンフックメッセージが続きます。

```
RemoteRtpPortNumber: 29626 msecPacketSize: 20 compressionType: (4)Media_Payload_G711Ulaw64k
16:06:16.515 CCM| Device SEP003094C26105, UnRegisters with SDL Link to monitor NodeID= 1
16:06:16.515 CCM|StationD - stationOutputCloseReceiveChannel tcpHandle=0x1c64310 myIP:
e74610ac (172.16.70.231)
```

```

16:06:16.515 CCM|StationD - stationOutputStopMediaTransmission tcpHandle=0x1c64310 myIP:
e74610ac (172.16.70.231)
16:06:16.531 CCM|In Message -- H225ReleaseCompleteMsg -- Protocol= H225Protocol
16:06:16.531 CCM|Ie - Q931CauseIe -- IEData= 08 02 80 90
16:06:16.531 CCM|Ie - H225UserUserIe -- IEData= 7E 00 1D 05 05 80 06
16:06:16.531 CCM|Locations:Orig=1 BW=64Dest=0 BW=-1 (-1 implies infinite bw available)
16:06:16.531 CCM|MediaManager - wait_AuDisconnectRequest - StopSession sending disconnect
to (64,2) and remove connection from list
16:06:16.531 CCM|MediaManager - wait_AuDisconnectReply - received all disconnect replies,
forwarding a reply for party1(16777219) and party2(16777220)
16:06:16.531 CCM|MediaCoordinator - wait_AuDisconnectReply - removing MediaManager(2) from
connection list
16:06:16.734 CCM|StationInit - InboundStim - OnHookMessageID tcpHandle=0x1c64310

```

## 失敗したコールフロー

次の項では、SDI トレースで示されているように、失敗したクラスタ間コールフローについて説明します。次のトレースでは、Cisco Unified IP Phone (1001) がオフフックになります。TCP ハンドルが Cisco Unified IP Phone に割り当てられます。

```

16:05:33.468 CCM|StationInit - InboundStim - OffHookMessageID tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:33.468 CCM|StationD - stationOutputDisplayText tcpHandle=0x4fbbc30, Display= 1001
16:05:33.484 CCM|StationD - stationOutputSetLamp stim: 9=Line instance=1 lampMode=LampOn
tcpHandle=0x4fbbc30

```

次のトレースでは、ユーザが着信側 Cisco Unified IP Phone の番号 (2000) をダイヤルし、番号分析プロセスによって番号の一致が試行されています。

```

16:05:33.484 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="")
16:05:33.484 CCM|Digit analysis: potentialMatches=PotentialMatchesExist
16:05:35.921 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="2")
16:05:35.921 CCM|Digit analysis:potentialMatches=ExclusivelyOffnetPotentialMatchesExist
16:05:36.437 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="20")
16:05:36.437 CCM|Digit analysis:potentialMatches=ExclusivelyOffnetPotentialMatchesExist
16:05:36.656 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="200")
16:05:36.656 CCM|Digit analysis:potentialMatches=ExclusivelyOffnetPotentialMatchesExist
16:05:36.812 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="2000")

```

これで番号分析は完了し、結果が次のトレースに表示されています。次の **PotentialMatches=NoPotentialMatchesExist** 参照は、Cisco Unified Communications Manager がこの電話番号と一致しないことを示しています。最後に、リオーダー トーンが発信側 (1001) に送信され、オンフック メッセージが続きます。

```

16:05:36.812 CCM|Digit analysis: analysis results
16:05:36.812 CCM||PretransformCallingPartyNumber=1001
|CallingPartyNumber=1001
|DialingPattern=2XXX
|DialingRoutePatternRegularExpression=(2XXX)
|PotentialMatches=NoPotentialMatchesExist
|CollectedDigits=2000
16:05:36.828 CCM|StationD - stationOutputCallInfo CallingPartyName=1001,
CallingParty=1001, CalledPartyName=, CalledParty=2000, tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:36.828 CCM|StationD - stationOutputStartTone: 37=ReorderTone tcpHandle=0x4fbbc30
16:05:37.953 CCM|StationInit - InboundStim - OnHookMessageID tcpHandle=0x4fbbc30

```





## CHAPTER 12

# ケース スタディ : Cisco Unified IP Phone と Cisco IOS ゲートウェイ間のコールのトラ ブルシューティング

付録 11「ケース スタディ : Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング」のケース スタディでは、クラスタ内コールのコールフローについて説明しました。この付録のケース スタディでは、ローカル PBX を経由して接続している電話機、または Public Switched Telephone Network (PSTN; 公衆電話交換網) 上の電話機に、Cisco IOS ゲートウェイを経由してコールを発信する Cisco Unified IP Phone について説明します。概念的には、コールが Cisco IOS ゲートウェイに到達すると、ゲートウェイはそのコールを FXS ポートまたは PBX に接続された電話機のいずれかに転送します。PBX に転送されたコールは、ローカル PBX に接続された電話機で終端するか、または PBX によって PSTN 経由で転送され、PSTN 上で終端します。

この項は、次のトピックで構成されています。

- 「コールフローのトレース」
- 「Cisco IOS ゲートキーパーのデバッグメッセージと表示コマンド」
- 「Cisco IOS ゲートウェイのデバッグメッセージと表示コマンド」
- 「T1/PRI インターフェイスを使用する Cisco IOS ゲートウェイ」
- 「T1/CAS インターフェイスを使用する Cisco IOS ゲートウェイ」

## コールフローのトレース

ここでは、Cisco Communications Manager トレース ファイル CCM000000000 の例を使用してコールフローについて説明します。初期化、登録、キープアライブメカニズムなど、トレース情報の詳細については付録 11「ケース スタディ : Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング」で説明しているため、このケース スタディのトレースではコールフロー自体に焦点を絞っています。

このコールフローでは、Cluster 2 にある Cisco Unified IP Phone (電話番号 1001) が PSTN 上の電話機 (電話番号 3333) にコールを発信します。トレースでデバイスを追跡するには、デバイスの TCP ハンドル値、タイムスタンプ、または名前を調べます。デバイスの TCP ハンドル値は、デバイスがリブートされるかオフラインになるまで変わりません。

次のトレースでは、Cisco Unified IP Phone (1001) がオフフックになっています。トレースは、Cisco Unified IP Phone に表示される固有のメッセージ、TCP ハンドル、発信番号を示しています。ユーザはまだ番号をダイヤルしていないため、この時点では着信番号は表示されていません。

```
16:05:46.37515:20:18.390 CCM|StationInit - InboundStim - OffHookMessageID
tcpHandle=0x5138d98
```

```
15:20:18.390 CCM|StationD - stationOutputDisplayText tcpHandle=0x5138d98, Display=1001
```

次のトレースでは、ユーザが DN 3333 をダイヤルしています (数字を 1 つずつダイヤルします)。番号 3333 は、PSTN ネットワーク上の電話機の宛先番号です。Cisco Unified Communications Manager の番号分析プロセスが現在アクティブになっており、コールのルーティング先を検出するために番号を分析しています。番号分析については、付録 11 「ケーススタディ : Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング」で詳しく説明しています。

```
15:20:18.390 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="")
15:20:19.703 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="3")
15:20:20.078 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="33")
15:20:20.718 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="333")
15:20:21.421 CCM|Digit analysis: match(fqcn="", cn="1001", pss="", dd="3333")
15:20:21.421 CCM|Digit analysis: analysis results
```

次のトレースでは、番号分析が完了して発信側と着信側が一致し、情報が解析されています。

```
|CallingPartyNumber=1001
|DialingPattern=3333
|DialingRoutePatternRegularExpression=(3333)
|PretransformDigitString=3333
|PretransformPositionalMatchList=3333
|CollectedDigits=3333
|PositionalMatchList=3333
```

次のトレースでは、番号 0 が発信元のロケーションを示し、番号 1 が宛先のロケーションを示しています。BW = -1 は、発信元のロケーションの帯域幅を示します。値 -1 は、帯域幅が無限であることを暗黙的に示します。コールは LAN 環境にある Cisco Unified IP Phone から発信されたため、帯域幅は無限であると見なされます。BW = 64 は、宛先のロケーションの帯域幅を示します。コールの宛先は PSTN 上にある電話機で、使用されるコーデックタイプは G.711 (64 Kbps) です。

```
15:20:21.421 CCM|Locations:Orig=0 BW=-1 Dest=1 BW=64 (-1 implies infinite bw available)
```

次のトレースは、発信側および着信側の情報を示しています。この例では、管理者が表示名 (John Smith など) を設定していないため、発信側の名前と番号は同じです。

```
15:20:21.421 CCM|StationD - stationOutputCallInfo CallingPartyName=1001,
CallingParty=1001, CalledPartyName=, CalledParty=3333, tcpHandle=0x5138d98
```

次のトレースは、H.323 コードが初期化され、H.225 セットアップメッセージを送信していることを示しています。従来の HDLC SAPI メッセージ、16 進表記の着信側の IP アドレス、およびポート番号も確認できます。

```
15:20:21.421 CCM|Out Message -- H225SetupMsg -- Protocol= H225Protocol
15:20:21.421 CCM|MMan_Id= 1. (iep= 0 dsl= 0 sapi= 0 ces= 0 IpAddr=e24610ac
IpPort=47110)
```

次のトレースは、発信側および着信側の情報と H.225 アラートメッセージを示しています。また、Cisco Unified IP Phone の 16 進数値と IP アドレスのマッピングも示されています。Cisco Unified IP Phone (1001) の IP アドレスは 172.16.70.231 です。

```
15:20:21.437 CCM|StationD - stationOutputCallInfo CallingPartyName=1001,
CallingParty=1001, CalledPartyName=, CalledParty=3333, tcpHandle=0x5138d98
15:20:21.453 CCM|In Message -- H225AlertMsg -- Protocol= H225Protocol
15:20:21.953 CCM|StationD - stationOutputOpenReceiveChannel tcpHandle=0x5138d98 myIP:
e74610ac (172.16.70.231)
```

次のトレースは、このコールで使用されている圧縮タイプ (G.711 mu-law) を示しています。

```
15:20:21.953 CCM|StationD - ConferenceID: 0 msecPacketSize: 20
compressionType: (4)Media_Payload_G711Ulaw64k
```

H.323 は H.225 アラートメッセージが送信されたあとで、H.245 を初期化します。次のトレースは、発信側および着信側の情報と H.245 メッセージを示しています。TCP ハンドル値はこれまでと同じで、同じコールが続いていることを示しています。

```
ONE FOR EACH Channel- 16:53:36.855 CCM|H245Interface(3) paths established ip = e98e6b80,
port = 1304|<CT::1,100,105,1.1682><IP::128.107.142.233>
ONE FOR EACH Channel- 16:53:37.199 CCM|H245Interface(3) OLC outgoing confirm ip = b870701,
port = 49252|<CT::1,100,128,3.9><IP::1.7.135.11>
```

```
H323 EP has answered the call and H245 channel setup in progress:
16:53:13.479 CCM|In Message -- H225ConnectMsg -- Protocol= H225Protocol|
```

```
16:03:25.359 CCM|StationD(1): TCPPid = [1.100.117.1] CallInfo callingPartyName=''
callingParty=13001 cgnVoiceMailbox= calledPartyName='' calledParty=11002
cdpnVoiceMailbox= originalCalledPartyName='' originalCalledParty=11002
originalCdpnVoiceMailbox= originalCdpnRedirectReason=0 lastRedirectingPartyName=''
lastRedirectingParty=11002 lastRedirectingVoiceMailbox= lastRedirectingReason=0
callType=2(OutBound) lineInstance=1 callReference=16777217. version:
0|<CT::1,100,11,2.1><IP::><DEV::>
```

```
16:03:25.328 CCM|StationD(1): TCPPid = [1.100.117.1] OpenReceiveChannel
conferenceID=16777217 passThruPartyID=16777233 millisecondPacketSize=20
compressionType=4(Media_Payload_G711Ululaw64k) qualifierIn=?. myIP: e98e6b80
(128.107.142.233)|<CT::1,100,11,1.1><IP::><DEV::>
16:03:25.359 CCM|StationD(2): TCPPid = [1.100.117.2] StartMediaTransmission
conferenceID=16777218 passThruPartyID=16777249 remoteIpAddress=e98e6b80(64.255.0.0)
remotePortNumber=65344 milliSecondPacketSize=20 compressType=4(Media_Payload_G711Ululaw64k)
qualifierOut=?. myIP: e98e6b80
(128.107.142.233)|<CT::1,100,105,1.213><IP::128.107.142.233>
16:03:25.375 CCM|StationD(2): TCPPid = [1.100.117.2]
star_StationOutputStartMultiMediaTransmission conferenceID=16777218
passThruPartyID=16777250 remoteIpAddress=e98e6b80(66.255.0.0) remotePortNumber=65346
compressType=101(Media_Payload_H263) qualifierOut=?. myIP: e98e6b80
(128.107.142.233)|<CT::1,100,105,1.215><IP::128.107.142.233>
16:03:25.328 CCM|StationD(1): TCPPid=[1.100.117.1] OpenMultiReceiveChannel
conferenceID=16777217 passThruPartyID=1000011 compressionType=101(Media_Payload_H263)
qualifierIn=?. myIP: e98e6b80 (128.107.142.233)|<CT::1,100,11,1.1><IP::><DEV::>
```

次のトレースは、H.225 接続メッセージとその他の情報を示しています。H.225 接続メッセージが受信されると、コールが接続します。

```
15:20:22.968 CCM|In Message -- H225ConnectMsg -- Protocol= H225Protocol
15:20:22.968 CCM|StationD - stationOutputCallInfo CallingPartyName=1001,
CallingParty=1001, CalledPartyName=, CalledParty=3333, tcpHandle=0x5138d98
15:20:22.062 CCM|MediaCoordinator - wait_AuConnectInfoInd
15:20:22.062 CCM|StationD - stationOutputStartMediaTransmission tcpHandle=0x5138d98 myIP:
e74610ac (172.16.70.231)
15:20:22.062 CCM|StationD - RemoteIpAddr: e24610ac (172.16.70.226) RemoteRtpPortNumber:
16758 msecPacketSize: 20 compressionType: (4)Media_Payload_G711Ululaw64k
15:20:22.062 CCM|Locations:Orig=0 BW=-1Dest=1 BW=6(-1 implies infinite bw available)
16:03:25.359 CCM|MediaManager(1) - wait_AuConnectInfo - recieved response, forwarding,
CI(16777217,16777218)|<CT::1,100,105,1.213><IP::128.107.142.233>
16:03:25.359 CCM|MediaCoordinator -
wait_AuConnectInfoInd|<CT::1,100,105,1.213><IP::128.107.142.233>
16:03:25.359 CCM|ConnectionManager - wait_AuConnectInfoInd,
CI(16777217,16777218)|<CT::1,100,105,1.213><IP::128.107.142.233>
```

次のメッセージは、Cisco Unified IP Phone (1001) からのオンフックメッセージを受信していることを示しています。オンフックメッセージを受信するとすぐに、H.225 と Skinny Station デバイスの接続解除メッセージが送信され、H.225 メッセージの全文が表示されます。この最後のメッセージには、コールが終了したことが示されています。

```
15:20:27.296 CCM|StationInit - InboundStim - OnHookMessageID tcpHandle=0x5138d98
```

```

15:20:27.296 CCM|ConnectionManager -wait_AuDisconnectRequest (16777247,16777248): STOP
SESSION
15:20:27.296 CCM|MediaManager - wait_AuDisconnectRequest - StopSession sending disconnect
to (64,5) and remove connection from list
15:20:27.296 CCM| Device SEP003094C26105, UnRegisters with SDL Link to monitor NodeID= 1
15:20:27.296 CCM|StationD - stationOutputCloseReceiveChannel tcpHandle=0x5138d98 myIP:
e74610ac (172.16.70.231)
15:20:27.296 CCM|StationD - stationOutputStopMediaTransmission tcpHandle=0x5138d98 myIP:
e74610ac (172.16.70.231)
15:20:28.328 CCM|In Message -- H225ReleaseCompleteMsg -- Protocol= H225Protocol
16:03:33.344 CCM|StationInit - InboundStim - StationOnHookMessageID: Msg Size(received,
defined) = 4, 12|<CT::1,100,105,1.219><IP::128.107.142.233>
16:03:33.359 CCM|ConnectionManager - wait_AuDisconnectRequest (16777217,16777218): STOP
SESSION|<CT::1,100,105,1.219><IP::128.107.142.233>
16:03:33.359 CCM|StationD(2): TCPPid = [1.100.117.2] CloseReceiveChannel
conferenceID=16777218 passThruPartyID=16777249. myIP: e98e6b80
(128.107.142.233)|<CT::1,100,105,1.219><IP::128.107.142.233>
16:03:33.359 CCM|StationD(2): TCPPid = [1.100.117.2] StopMediaTransmission
conferenceID=16777218 passThruPartyID=16777249. myIP: e98e6b80
(128.107.142.233)|<CT::1,100,105,1.219><IP::128.107.142.233>
16:03:33.359 CCM|StationD(2): TCPPid = [1.100.117.2]
star_StationOutputCloseMultiMediaReceiveChannel conferenceID=16777218
passThruPartyID=16777249. myIP: e98e6b80
(128.107.142.233)|<CT::1,100,105,1.219><IP::128.107.142.233>
16:03:33.359 CCM|StationD(2): TCPPid = [1.100.117.2]
star_StationOutputStopMultiMediaTransmission conferenceID=16777218
passThruPartyID=16777250. myIP: e98e6b80
(128.107.142.233)|<CT::1,100,105,1.219><IP::128.107.142.233>

```

## Cisco IOS ゲートキーパーのデバッグ メッセージと表示コマンド

「コールフローのトレース」(P.12-1) で、Communications Manager SDI トレースについて詳しく説明しています。このケース スタディのトポロジでは、Cisco IOS ゲートキーパーで `debug ras` コマンドがオンになっています。

次のデバッグ メッセージは、Cisco IOS ゲートキーパーが Cisco Unified Communications Manager (172.16.70.228) に対する Admission Request (ARQ; アドミッション要求) を受信し、その他の正常な Remote Access Server (RAS; リモートアクセスサーバ) メッセージが後続していることを示しています。最後に、Cisco IOS ゲートキーパーが Admission Confirmed (ACF; アドミッション確認) メッセージを Cisco Unified Communications Manager に送信しています。

```

*Mar 12 04:03:57.181: RASLibRASRecvData ARQ (seq# 3365) rcvd from [172.16.70.228883] on
sock [0x60AF038C]
*Mar 12 04:03:57.181: RASLibRAS_WK_TInit ipsock [0x60A7A68C] setup successful
*Mar 12 04:03:57.181: RASlibras_sendto msg length 16 from 172.16.70.2251719 to
172.16.70.228883
*Mar 12 04:03:57.181: RASLibRASSendACF ACF (seq# 3365) sent to 172.16.70.228

```

次のデバッグ メッセージは、コールが進行中であることを示しています。

```

*Mar 12 04:03:57.181: RASLibRASRecvData successfully rcvd message of length 55 from
172.16.70.228883

```

次のデバッグ メッセージは、Cisco IOS ゲートキーパーが Cisco Unified Communications Manager (172.16.70.228) から Disengage Request (DRQ; 解除要求) を受信し、Cisco IOS ゲートキーパーが Disengage Confirmed (DCF; 解除確認) を Cisco Unified Communications Manager に送信したことを示しています。

```
*Mar 12 04:03:57.181: RASLibRASRecvData DRQ (seq# 3366) rcvd from [172.16.70.228883] on
sock [0x60AF038C]
*Mar 12 04:03:57.181: RASLibras_sendto msg length 3 from 172.16.70.2251719 to
172.16.70.228883
*Mar 12 04:03:57.181: RASLibRASSendDCF DCF (seq# 3366) sent to 172.16.70.228
*Mar 12 04:03:57.181: RASLibRASRecvData successfully rcvd message of length 124 from
172.16.70.228883
```

Cisco IOS ゲートキーパーに対する `show gatekeeper endpoints` コマンドは、4 つの Cisco Unified Communications Manager がすべて Cisco IOS ゲートキーパーに登録されていることを表示します。このケーススタディのトポロジでは、各クラスタに 2 つずつ、4 つの Cisco Unified Communications Manager があります。この Cisco IOS ゲートキーパーには 2 つのゾーンがあり、各ゾーンに 2 つの Cisco Unified Communications Manager があります。

R2514-1#show gatekeeper endpoints

```
GATEKEEPER ENDPOINT REGISTRATION
=====
CallSignalAddr Port RASSignalAddr Port Zone Name Type

172.16.70.228 2 172.16.70.228 1493 gka.cisco.com VOIP-GW
H323-ID: ac1046e4->ac1046f5
172.16.70.229 2 172.16.70.229 3923 gka.cisco.com VOIP-GW
H323-ID: ac1046e5->ac1046f5
172.16.70.245 1 172.16.70.245 1041 gkb.cisco.com VOIP-GW
H323-ID: ac1046f5->ac1046e4
172.16.70.243 1 172.16.70.243 2043 gkb.cisco.com VOIP-GW
H323-ID: ac1046f5->ac1046e4
Total number of active registrations = 4
```

## Cisco IOS ゲートウェイのデバッグメッセージと表示コマンド

「Cisco IOS ゲートキーパーのデバッグメッセージと表示コマンド」(P.12-4) では、Cisco IOS ゲートキーパーの表示コマンドとデバッグ出力について詳しく説明しました。ここでは、Cisco IOS ゲートウェイのデバッグ出力と表示コマンドについて説明します。このケーススタディのトポロジでは、コールが Cisco IOS ゲートウェイを通過します。Cisco IOS ゲートウェイは T1/CAS または T1/PRI のいずれかのインターフェイスを使用して PSTN または PBX に接続します。次の例は、`debug voip ccapi inout`、`debug H225 events`、`debug H225 asn1` などのコマンドのデバッグ出力です。

次のデバッグ出力では、Cisco IOS ゲートウェイが Cisco Unified Communications Manager (172.16.70.228) からの TCP 接続要求を H.225 のポート 2328 で受け入れています。

```
*Mar 12 04:03:57.169: H225Lib::h225TAccept: TCP connection accepted from
172.16.70.228:2328 on socket [1]
*Mar 12 04:03:57.169: H225Lib::h225TAccept: Q.931 Call State is initialized to be [Null].
*Mar 12 04:03:57.177: Hex representation of the received TPBKT03000065080000100
```

次のデバッグ出力は、この TCP セッションで、H.225 データが Cisco Unified Communications Manager から着信していることを示しています。このデバッグ出力には、使用されている H.323 バージョンを表す `protocolIdentifier` が示されています。次のデバッグは、H.323 バージョン 2 が使用されていることを示しています。また、着信側と発信側の番号も示しています。

```
- Source Address H323-ID
- Destination Address e164
*Mar 12 04:03:57.177: H225Lib::h225RecvData: Q.931 SETUP received from socket
[1]value H323-UserInformation ::=
*Mar 12 04:03:57.181: {
```

```
*Mar 12 04:03:57.181: h323-uu-pdu
*Mar 12 04:03:57.181: {
*Mar 12 04:03:57.181: h323-message-body setup :
*Mar 12 04:03:57.181: {
*Mar 12 04:03:57.181: protocolIdentifier { 0 0 8 2250 0 2 },
*Mar 12 04:03:57.181: sourceAddress
*Mar 12 04:03:57.181: {
*Mar 12 04:03:57.181: h323-ID : "1001"
*Mar 12 04:03:57.181: },
*Mar 12 04:03:57.185: destinationAddress
*Mar 12 04:03:57.185: {
*Mar 12 04:03:57.185: e164 : "3333"
*Mar 12 04:03:57.185: },
*Mar 12 04:03:57.189: H225Lib::h225RecvData: State changed to [Call Present].
```

次のデバッグ出力は、Call Control Application Programming Interface (CCAPI) を示しています。Call Control API は着信コールを示します。次の出力では、着信側および発信側の情報も確認できます。CCAPI は、デフォルトのダイヤル ピアであるダイヤル ピア 0 に一致します。CCAPI がダイヤル ピア 0 に一致するのは、発信番号に対する他のダイヤル ピアが見つからず、デフォルトのダイヤル ピアを使用しているためです。

```
*Mar 12 04:03:57.189: cc_api_call_setup_ind (vdbPtr=0x616C9F54, callInfo={called=3333,
calling=1001, fdest=1 peer_tag=0}, callID=0x616C4838)
*Mar 12 04:03:57.193: cc_process_call_setup_ind (event=0x617A2B18) handed call to app
"SESSION"
*Mar 12 04:03:57.193: sess_appl: ev(19=CC_EV_CALL_SETUP_IND), cid(17), disp(0)
*Mar 12 04:03:57.193: ccCallSetContext (callID=0x11, context=0x61782BBC)
*Mar 12 04:03:57.193: ssaCallSetupInd finalDest cllng(1001), cllcd(3333)
*Mar 12 04:03:57.193: ssaSetupPeer cid(17) peer list: tag(1)
*Mar 12 04:03:57.193: ssaSetupPeer cid(17), destPat(3333), matched(4), prefix(),
peer(6179E63C)
*Mar 12 04:03:57.193: ccCallSetupRequest (peer=0x6179E63C, dest=, params=0x61782BD0
mode=0, *callID=0x617A87C0)
*Mar 12 04:03:57.193: callingNumber=1001, calledNumber=3333, redirectNumber=
*Mar 12 04:03:57.193: accountNumber=, finalDestFlag=1,
guid=0098.89c8.9233.511d.0300.cddd.ac10.46e6
```

CCAPI は、ダイヤル ピア 1 と宛先パターン (着信番号 3333) を照合します。peer\_tag はダイヤル ピアを意味します。要求パケット内の発信側と着信側の番号が示されています。

```
*Mar 12 04:03:57.193: peer_tag=1
*Mar 12 04:03:57.197: ccIFCallSetupRequest: (vdbPtr=0x617BE064, dest=,
callParams={called=3333, calling=1001, fdest=1, voice_peer_tag=1}, mode=0x0)
```

次のデバッグ出力は、H.225 アラートメッセージが Cisco Unified Communications Manager に返されていることを示しています。

```
*Mar 12 04:03:57.197: ccCallSetContext (callID=0x12, context=0x61466B30)
*Mar 12 04:03:57.197: ccCallProceeding (callID=0x11, prog_ind=0x0)
*Mar 12 04:03:57.197: cc_api_call_proceeding(vdbPtr=0x617BE064, callID=0x12, prog_ind=0x0)
*Mar 12 04:03:57.197: cc_api_call_alert(vdbPtr=0x617BE064, callID=0x12, prog_ind=0x8,
sig_ind=0x1)
*Mar 12 04:03:57.201: sess_appl: ev(17=CC_EV_CALL_PROCEEDING), cid(18), disp(0)
*Mar 12 04:03:57.201: ssa:
cid(18)st(1)oldst(0)cfid(-1)csz(0)in(0)fDest(0)-cid2(17)st2(1)oldst2(0)
*Mar 12 04:03:57.201: ssaIgnore cid(18), st(1),oldst(1), ev(17)
*Mar 12 04:03:57.201: sess_appl: ev(7=CC_EV_CALL_ALERT), cid(18), disp(0)
*Mar 12 04:03:57.201: ssa:
cid(18)st(1)oldst(1)cfid(-1)csz(0)in(0)fDest(0)-cid2(17)st2(1)oldst2(0)
*Mar 12 04:03:57.201: ssaFlushPeerTagQueue cid(17) peer list: (empty)
*Mar 12 04:03:57.201: ccCallAlert (callID=0x11, prog_ind=0x8, sig_ind=0x1)
*Mar 12 04:03:57.201: ccConferenceCreate (confID=0x617A8808, callID1=0x11, callID2=0x12,
tag=0x0)
```

```
*Mar 12 04:03:57.201: cc_api_bridge_done (confID=0x7, srcIF=0x616C9F54, srcCallID=0x11,
dstCallID=0x12, disposition=0, tag=0x0)value H323-UserInformation
*Mar 12 04:03:57.201: {
*Mar 12 04:03:57.201: h323-uu-pdu
*Mar 12 04:03:57.201: {
*Mar 12 04:03:57.201: h323-message-body alerting :
*Mar 12 04:03:57.201: {
*Mar 12 04:03:57.201: protocolIdentifier { 0 0 8 2250 0 2 },
*Mar 12 04:03:57.205: destinationInfo
*Mar 12 04:03:57.205: {
*Mar 12 04:03:57.205: mc FALSE,
*Mar 12 04:03:57.205: undefinedNode FALSE
*Mar 12 04:03:57.205: },

```

このパケットでは、Cisco IOS が H.245 アドレスとポート番号も Cisco Unified Communications Manager に送信しています。Cisco IOS ゲートウェイは到達不能なアドレスを送信する場合がありますため、無音声または単方向音声になることがあります。

```
*Mar 12 04:03:57.205: h245Address ipAddress :
*Mar 12 04:03:57.205: {
*Mar 12 04:03:57.205: ip 'AC1046E2'H,
*Mar 12 04:03:57.205: port 011008
*Mar 12 04:03:57.205: },
*Mar 12 04:03:57.213: Hex representation of the ALERTING TPKT to send.0300003D0100
*Mar 12 04:03:57.213:
*Mar 12 04:03:57.213: H225Lib::h225AlertRequest: Q.931 ALERTING sent from socket
[1]. Call state changed to [Call Received].
*Mar 12 04:03:57.213: cc_api_bridge_done (confID=0x7, srcIF=0x617BE064, srcCallID=0x12,
dstCallID=0x11, disposition=0, tag=0x0)

```

次のデバッグ出力は、H.245 セッションが開始されていることを示しています。コーデック ネゴシエーションの機能表示、各音声パケットに含まれるバイト数を確認できます。

```
*Mar 12 04:03:57.217: cc_api_caps_ind (dstVdbPtr=0x616C9F54, dstCallId=0x11,
srcCallId=0x12, caps={codec=0xEBFB, fax_rate=0x7F, vad=0x3, modem=0x617C5720
codec_bytes=0, signal_type=3})
*Mar 12 04:03:57.217: sess_appl: ev(23=CC_EV_CONF_CREATE_DONE), cid(17), disp(0)
*Mar 12 04:03:57.217: ssa:
cid(17)st(3)oldst(0)cfid(7)csz(0)in(1)fDest(1)-cid2(18)st2(3)oldst2(1)
*Mar 12 04:03:57.653: cc_api_caps_ind (dstVdbPtr=0x617BE064, dstCallId=0x12,
srcCallId=0x11, caps={codec=0x1, fax_rate=0x2, vad=0x2, modem=0x1, codec_bytes=160,
signal_type=0})

```

次のデバッグ出力は、両方の側が適切にネゴシエートし、160 バイトデータの G.711 コーデックで合意したことを示しています。

```
*Mar 12 04:03:57.653: cc_api_caps_ack (dstVdbPtr=0x617BE064, dstCallId=0x12,
srcCallId=0x11, caps={codec=0x1, fax_rate=0x2, vad=0x2, modem=0x1, codec_bytes=160,
signal_type=0})
*Mar 12 04:03:57.653: cc_api_caps_ind (dstVdbPtr=0x617BE064, dstCallId=0x12,
srcCallId=0x11, caps={codec=0x1, fax_rate=0x2, vad=0x2, modem=0x, codec_bytes=160,
signal_type=0})
*Mar 12 04:03:57.653: cc_api_caps_ack (dstVdbPtr=0x617BE064, dstCallId=0x12,
srcCallId=0x11, caps={codec=0x1, fax_rate=0x2, vad=0x2, modem=0x1, codec_bytes=160,
signal_type=0})
*Mar 12 04:03:57.657: cc_api_caps_ack (dstVdbPtr=0x616C9F54, dstCallId=0x11,
srcCallId=0x12, caps={codec=0x1, fax_rate=0x2, vad=0x2, modem=0x1, codec_bytes=160,
signal_type=0})
*Mar 12 04:03:57.657: cc_api_caps_ack (dstVdbPtr=0x616C9F54, dstCallId=0x11,
srcCallId=0x12, caps={codec=0x1, fax_rate=0x2, vad=0x2, modem=0x1, codec_bytes=160,
signal_type=0})

```

H.323 接続および接続解除のメッセージが後続します。

```

*Mar 12 04:03:59.373: cc_api_call_connected(vdbPtr=0x617BE064, callID=0x12)
*Mar 12 04:03:59.373: sess_appl: ev(8=CC_EV_CALL_CONNECTED), cid(18), disp(0)
*Mar 12 04:03:59.373: ssa:
cid(18)st(4)oldst(1)cfid(7)csize(0)in(0)fDest(0)-cid2(17)st2(4)oldst2(3)
*Mar 12 04:03:59.373: ccCallConnect (callID=0x11)
*Mar 12 04:03:59.373: {
*Mar 12 04:03:59.373: h323-uu-pdu
*Mar 12 04:03:59.373: {
*Mar 12 04:03:59.373: h323-message-body connect :
*Mar 12 04:03:59.373: {
*Mar 12 04:03:59.373: protocolIdentifier { 0 0 8 2250 0 2 },
*Mar 12 04:03:59.373: h245Address ipAddress :
*Mar 12 04:03:59.373: {
*Mar 12 04:03:59.373: ip 'AC1046E2'H,
*Mar 12 04:03:59.373: port 011008
*Mar 12 04:03:59.373: },
*Mar 12 04:03:59.389: Hex representation of the CONNECT TPKT to send.03000052080
*Mar 12 04:03:59.393: H225Lib::h225SetupResponse: Q.931 CONNECT sent from socket [1]
*Mar 12 04:03:59.393: H225Lib::h225SetupResponse: Q.931 Call State changed to [Active].
*Mar 12 04:04:08.769: cc_api_call_disconnected(vdbPtr=0x617BE064, callID=0x12, cause=0x10)
*Mar 12 04:04:08.769: sess_appl: ev(12=CC_EV_CALL_DISCONNECTED), cid(18), disp(0)

```

## T1/PRI インターフェイスを使用する Cisco IOS ゲートウェイ

上記のように、2つのタイプのコールが Cisco IOS ゲートウェイを通過します。Cisco IOS ゲートウェイは T1/CAS または T1/PRI のいずれかのインターフェイスを使用して PSTN または PBX に接続します。次の例は、Cisco IOS ゲートウェイが T1/PRI インターフェイスを使用する場合のデバッグ出力です。

Cisco IOS ゲートウェイの `debug isdn q931` コマンドがオンになり、それにより ISDN 環境にある D チャネル用のレイヤ 3 シグナリング プロトコルである Q.931 がイネーブルになります。T1/PRI インターフェイスからコールが発信されるたびに、セットアップ パケットが送信される必要があります。セットアップ パケットには必ずプロトコル記述子 `pd = 8` が含まれ、`callref` 用にランダムな 16 進数値が生成されます。`callref` はコールを追跡します。たとえば、2つのコールが発信された場合、`callref` の値によって、RX (受信済み) メッセージの対象になっているコールを判別できます。ベアラ機能 `0x8890` は 64 Kbps のデータ コールです。これが `0x8890218F` だった場合は、56 Kbps のデータ コールになり、音声コールの場合は `0x8090A3` になります。次のデバッグ出力では、ベアラ機能は `0x8090A3` で、音声に適用されます。例には、着信側と発信側の番号が示されています。

`callref` では、最初の数字に異なる値を使用し (TX と RX を識別するため)、2 番目の値は同じです (SETUP の最後の数字は 0、CONNECT\_ACK も 0 です)。ルータはベアラ チャネル (B チャネル) を割り当てる際に PSTN または PBX に完全に依存します。PSTN または PBX がルータにチャネルを割り当てないと、コールはルーティングされません。このケーススタディでは、交換機から受信される CONNECT メッセージに、ALERTING 用に受信されたものと同じ参照番号 (`0x800B`) が含まれています。最後に、コールが接続解除される時、DISCONNECT メッセージの交換後に RELEASE メッセージと RELEASE\_COMP メッセージが続くことを確認できます。RELEASE\_COMP メッセージのあとには、コール拒否の理由 ID が続きます。理由 ID は 16 進数値です。理由の内容は、16 進数値のデコードとプロバイダーのフォローアップによって確認できます。

```

*Mar 1 225209.694 ISDN Se115 TX -> SETUP pd = 8 callref = 0x000B
*Mar 1 225209.694 Bearer Capability i = 0x8090A3
*Mar 1 225209.694 Channel ID i = 0xA98381
*Mar 1 225209.694 Calling Party Number i = 0x2183, '1001'
*Mar 1 225209.694 Called Party Number i = 0x80, '3333'
*Mar 1 225209.982 ISDN Se115 RX <- ALERTING pd = 8 callref = 0x800B
*Mar 1 225209.982 Channel ID i = 0xA98381

```

```
*Mar 1 225210.674 ISDN Se115 RX <- CONNECT pd = 8 callref = 0x800B
*Mar 1 225210.678 ISDN Se115 TX -> CONNECT_ACK pd = 8 callref = 0x000B
*Mar 1 225215.058 ISDN Se115 RX <- DISCONNECT pd = 8 callref = 0x800B
*Mar 1 225215.058 Cause i = 0x8090 - Normal call clearing 225217 %ISDN-6
DISCONNECT Int S10 disconnected from unknown, call lasted 4 sec
*Mar 1 225215.058 ISDN Se115 TX -> RELEASE pd = 8 callref = 0x000B
*Mar 1 225215.082 ISDN Se115 RX <- RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x800B
*Mar 1 225215.082 Cause i = 0x829F - Normal, unspecified or Special intercept, call
blocked group restriction
```

## T1/CAS インターフェイスを使用する Cisco IOS ゲートウェイ

2つのタイプのコールが Cisco IOS ゲートウェイを通過します。Cisco IOS ゲートウェイは T1/CAS または T1/PRI のいずれかのインターフェイスを使用して PSTN または PBX に接続します。次のデバッグ出力は、Cisco IOS ゲートウェイが T1/CAS インターフェイスを使用する場合に発生します。Cisco IOS ゲートウェイでは `debug cas` がオンになっています。

次のデバッグ メッセージは、Cisco IOS ゲートウェイがオフフック信号を交換機に送信していることを示しています。

```
Apr 5 17:58:21.727: from NEAT(0): (0/15): Tx LOOP_CLOSURE (ABCD=1111)
```

次のデバッグ メッセージは、交換機が Cisco IOS ゲートウェイから閉ループ信号を受信後、ウィンクを送信していることを示しています。

```
Apr 5 17:58:21.859: from NEAT(0): (0/15): Rx LOOP_CLOSURE (ABCD=1111)
Apr 5 17:58:22.083: from NEAT(0): (0/15): Rx LOOP_OPEN (ABCD=0000)
```

次のデバッグ メッセージは、Cisco IOS ゲートウェイがオフフックしようとしていることを示しています。

```
Apr 5 17:58:23.499: from NEAT(0): (0/15): Rx LOOP_CLOSURE (ABCD=1111)
```

次の出力は、コールが進行中の Cisco IOS ゲートウェイでの `show call active voice brief` を示しています。出力には、着信側と発信側の番号およびその他の役立つ情報も示されています。

```
R5300-5#show call active voice brief
<ID>: <start>hs.<index> +<connect> pid:<peer_id> <dir> <addr> <state> tx:<packets>/<bytes>
rx:<packets>/<bytes> <state>
 IP <ip>:<udp> rtt:<time>ms pl:<play>/<gap>ms lost:<lost>/<early>/<late>
delay:<last>/<min>/<max>ms <codec>
 FR <protocol> [int dlci cid] vad:<y/n> dtmf:<y/n> seq:<y/n> sig:<on/off> <codec> (payload
size)
 Tele <int>: tx:<tot>/<v>/<fax>ms <codec> noise:<l> acom:<l> i/o:<l>/<l> dBm
511D : 156043737hs.1 +645 pid:0 Answer 1001 active
tx:1752/280320 rx:988/158080
 IP172.16.70.228:18888 rtt:0ms pl:15750/80ms lost:0/0/0 delay:25/25/65ms g711ulaw
511D : 156043738hs.1 +644 pid:1 Originate 3333 active
tx:988/136972 rx:1759/302548
 Tele 1/0/0 (30): tx:39090/35195/0ms g711ulaw noise:-43 acom:0 i/o:-36/-42 dBm
```

■ T1/CAS インターフェイスを使用する Cisco IOS ゲートウェイ



## INDEX

### C

CCO サービス リクエスト、サービス リクエストのオープン **10-4**

Certificate Authority Proxy Function (CAPF)

CAPF 証明書のインストールの確認 **3-24**

LSC の確認に失敗 **3-24**

MIC の存在の確認 **3-24**

トラブルシューティング **3-23**

Cisco Call Back のエラー メッセージ **8-4**

CISCO-CCM-MIB

トラブルシューティングのヒント **9-2**

Cisco CTIManager がダウンしている **8-21**

Cisco CTL クライアント、トラブルシューティング **3-22**

Cisco Discovery Protocol のサポート **2-6**

Cisco Extension Mobility

エラーの除去 **8-8**

トラブルシューティング **8-7**

Cisco IOS ゲートウェイ

T1/CAS インターフェイス **12-9**

T1/PRI インターフェイス **12-8**

Cisco Live!、サービス リクエストのレポート **10-4**

Cisco Secure Telnet

概要 **2-7**

構造 **10-6**

サーバ アクセス **10-5**

システム **10-5**

設計 **10-5**

Cisco Syslog Analysis

Cisco Syslog Analyzer **2-5**

Cisco Syslog Analyzer Collector **2-5**

Cisco Unified Communications Manager

Assistant とクライアント デスクトップのためのトラブルシューティング ツール **8-10**

Assistant、トラブルシューティング **8-9**

Extension Mobility、一般的な問題の除去 **8-7**

管理ページが表示されない **3-3**

キープアライブ プロセス **11-5**

クラスタ内コール フローのトレース **11-6**

サービスの問題 **6-1**

システムが応答しない **3-1**

システムが応答を停止した **3-2**

システムの問題 **3-1**

初期化プロセス **11-3**

登録プロセス **11-5**

トラブルシューティング ツール **2-7**

Cisco Unified IP Phone

音声問題のトラブルシューティング **4-3**

初期化プロセス **11-2**

トラブルシューティング

LSC の確認 **3-24**

認証文字列 **3-23**

Cisco Unified Mobility

トラブルシューティング **8-19**

Cisco Unity がロールオーバーされない、トラブルシューティング **7-2**

Cisco Unity サブスクライバに関連付けられていない管理者アカウント **7-3**

CLI コマンドおよび GUI 選択オプションの要約 **2-14, 2-15**

CTL クライアント、トラブルシューティング **3-22**

### H

HOST-RESOURCES-MIB

トラブルシューティングのヒント **9-10**

**I**

IPMAConsoleInstall.jsp で表示されるエラー、ページが見つかりません (No Page Found) **8-11**

IP Phone、トラブルシューティング

LSC の確認 **3-24**

認証文字列 **3-23**

IPv6

トラブルシューティング **8-33**

**J**

JTAPI サブシステム

OUT\_OF\_SERVICE になる **3-16**

PARTIAL\_SERVICE になる **3-19**

起動の問題 **3-16**

**M**

MIVR-SS\_TEL-1-ModuleRunTimeFailure **3-19**

MIVR-SS\_TEL-4-ModuleRunTimeFailure **3-16**

MS 仮想マシンの自動インストールのダウンロードは提供されなくなりました (Automatic Installation of MS Virtual Machine Is No Longer Provided for Download) **8-12**

**R**

restart\_ack に Channel IE が含まれていない場合に B チャネルがロック状態のままになる、トラブルシューティング **4-19**

**S**

Serviceability

概要 **1-1**

ツール **2-2**

SNMP

開発者用のトラブルシューティングのヒント **9-16**

サポート **2-6**

定義済み **2-6**

トラブルシューティングのヒント **9-1**

CISCO-CCM-MIB **9-2**

HOST-RESOURCES-MIB **9-10**

リモートでの監視 **2-6**

Syslog Analysis、説明 **2-5**

**T**

TAC

Cisco Live! **10-4**

必要な情報 **10-2**

リモートアクセスの許可 **10-4**

Telnet、Cisco Secure

構造 **10-5**

設計 **10-5**

説明 **2-7**

**U**

Unity がロールオーバーされない、ビジー トーンが聞こえる **7-2**

**W**

Web Dialer、トラブルシューティング **8-20**

**あ**

アシスタント コンソールに表示されるエラー、Cisco IPMA サービスに到達できません (Cisco IP Manager Assistant Service Unreachable) **8-14**

アドミッション拒否 **4-18**

暗号化

SRTP/SCCP のトラブルシューティング **2-8**

パケット キャプチャのトラブルシューティング **3-24**

安全なダイヤルプラン **5-5**

## い

- 一時エラー発生 (Temporary Failure) [8-29](#)
- 一般的な問題解決モデル [1-2](#)
- インターコム
  - トラブルシューティング [8-30](#)

## え

- エコー [4-4](#)

## お

- オープン、CCO サービス リクエストの、URL ロケーション [10-4](#)
- オープン、TAC とのサービス リクエストの、必要な情報 [10-2](#)
- 折返し (Callback) ソフトキーを押したあと、コールバックが発生する前に、ユーザが電話機を取り外すかリセットする [8-3](#)
- 音声の消失または歪み [4-2](#)
- 音声品質 [4-1](#)
- 音声メッセージングが 30 秒後に停止する [7-1](#)
- 音声メッセージングの問題 [7-1](#)

## か

## 概要

- Cisco Secure Telnet [2-7](#)
- Serviceability [1-1](#)
  - トラブルシューティング [1-1](#)
- 確認、Cisco Unified Communications Manager サービスが稼動しているかどうかの [2-23](#)
- 確立されたコールで補足サービスを使用できない [6-4](#)
- 片通話または無音声 [4-5](#)
- 監査ログ [2-20](#)
- 管理ページが表示されない、トラブルシューティング [3-3](#)

## き

- キーがアクティブではありません (Key is not active) [8-29](#)
- 機能、トラブルシューティング [7-1](#)
- キャプチャしたパケット、分析 [2-14](#)
- 許可、リモート アクセスの、方法 [10-4](#)

## く

- クラスタ間 H.323 通信 [11-10](#)
- クラスタ内の Cisco IP Phone 間のコールのサンプル トポロジ [11-2](#)
- グループ ピックアップの設定 [5-3](#)

## け

- ケース スタディ
  - Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング [11-1](#)
  - Cisco Unified IP Phone と Cisco IOS ゲートウェイ間のコールのトラブルシューティング [12-1](#)
- ゲートウェイの登録障害 [4-13](#)
- ゲートウェイの問題 [4-12](#)
- ゲートウェイのリオーダー トーン [4-12](#)
- ゲートキーパーの問題 [4-18](#)
- 検索、Cisco Call Back ログ ファイルの [8-4](#)

## こ

- コーデックおよびリージョンのミスマッチ [4-9](#)
- コーディング サーチ スペース [5-3](#)
- コール パーク
  - トラブルシューティング [8-6](#)
- コール フローのトレース [11-10, 12-1](#)
- コマンドライン インターフェイス [2-3](#)

## さ

- サーバの応答が遅い [3-15](#)

サービスが一時的に使用できない **8-20**  
 サービス、トラブルシューティング **6-1**

## し

自己起動プロセス **11-4**  
 システムが応答しない  
   トラブルシューティング **3-2**  
   トラブルシューティングの概要 **3-1**  
 システムの問題、トラブルシューティング **3-1**  
 システム履歴ログ **2-17**  
   アクセス  
     CLI の使用 **2-20**  
     RTMT の使用 **2-20**  
   概要 **2-18**  
   フィールド **2-18**  
 システム ログ管理 **2-5**  
 システム ログ、説明 **2-5**  
 失敗したコールフロー **11-11**  
 収集  
   スニファトレース **2-6**  
   デバッグ **2-7**  
 修正、Cisco IP Phone の音声問題の **4-3**  
 使用可能な会議ブリッジがない **6-1**  
 証明書、トラブルシューティング **3-22**  
 診断、サーバの応答が遅い **3-15**

## す

スニファトレース、収集 **2-6**

## せ

製造元でインストールされる証明書 (MIC)、確認 **3-24**  
 セキュリティ  
   トークン **3-22**  
   トラブルシューティング、パケットキャプチャ **2-8**

セキュリティ、ファイアウォールの完全性 **10-5**  
 セッションの期限切れ、再ログイン **8-21**  
 接続できない、リモートサーバ **3-6**  
 設定、パケットキャプチャの  
   ゲートウェイの設定 (Gateway Configuration) ウィンドウおよびトランクの設定 (Trunk Configuration) ウィンドウ **2-11**  
   サービスパラメータ **2-10**  
   電話の設定 (Phone Configuration) ウィンドウ **2-10**

## そ

即時転送、トラブルシューティング **8-29**

## た

ダイヤルプランとルーティングの問題 **5-1**  
 ダイヤルプランの問題 **5-4**  
 ダイレクトコールパーク、トラブルシューティング **8-23**

## て

ディレクトリ サービスがダウンしている **8-21**  
 データベース複製  
   接続が失われたノードで接続が復元された場合にデータベース複製が行われない **3-10**  
   データベーステーブルが同期されていない場合に警告がトリガーされない **3-11**  
   パブリッシャサーバとサブスクリバサーバとの間の複製に失敗する **3-7**  
   古い製品リリースに戻す場合のデータベース複製のリセット **3-12**  
 テスト、ゲートウェイの **4-5**  
 デバイス / 回線を開くことができない **8-22**  
 デバイスの問題  
   概要 **4-1**  
   トラブルシューティング **4-1**  
   不正な登録ステータスが表示される **4-20**  
 デバッグ、収集 **2-7**

## デバッグ メッセージと表示コマンド

Cisco IOS ゲートウェイ **12-5**Cisco IOS ゲートキーパー **12-4**転送先に到達できない **8-22**電話機が鳴る前にユーザが 折返し (Callback) ソフト  
キーを押す **8-2**電話機の問題 **4-10**電話機のリセット **4-10**

## と

登録拒否 **4-18**トークン、トラブルシューティング **3-22**ドメイン名 **5-3**

## トラブルシューティング

ARJ **4-18**CAPF **3-23**CAPF 証明書のインストールの確認 **3-24**CISCO-CCM-MIB **9-2**Cisco CTL クライアント **3-22**

## Cisco Extension Mobility

エラー メッセージ **8-8**概要 **8-7**Cisco Live! の使用 **10-4**Cisco Unified Communications Manager  
Assistant **8-9**Cisco Unified Communications Manager システムが  
応答しない **3-1**

## Cisco Unified IP Phone コール

クラスタ間 **11-9**クラスタ内 **11-1**Cisco Unified IP Phone の音声問題 **4-3**Cisco Unified Mobility **8-19**Cisco Unity サブスクリバに関連付けられていない  
管理者アカウント **7-3**Cisco Web Dialer **8-20**CTL セキュリティ トークン **3-22**HOST-RESOURCES-MIB **9-10**LSC のインストールの確認 **3-24**LSC の確認に失敗 **3-24**MIC の存在の確認 **3-24**restart\_ack に Channel IE が含まれていない場合に B  
チャンネルがロック状態のままになる **4-19**RRJ **4-18**SNMP **9-1**SNMP 開発者 **9-16**TAC とのサービス リクエストのオープン **10-1**TAC 用のリモート アクセス **10-4**アドミッション拒否 **4-18**アラーム **3-20**暗号化を使用したパケット キャプチャ **3-24**安全なダイヤル プラン **5-5**エコー **4-4**音声の消失または歪み **4-2**音声品質の問題 **4-1**概要 **1-1**片通話または無音声 **4-5**管理ページが表示されない **3-3**機能 **7-1**機能とサービス **8-1**ゲートウェイの登録障害 **4-13**ゲートウェイのリオーダー トーンの問題 **4-12**ゲートキーパーの問題 **4-18**コーデックおよびリージョンのミスマッチ **4-9**コーリング サーチ スペース **5-1**サービス **6-1**サービス リクエストのオープン **10-4**システムが応答を停止した **3-2**システムの問題 **3-1**証明書 **3-22**

## セキュリティ

SRTP/SCCP の概要 **2-8**キャプチャしたパケットの分析 **2-14**パケット キャプチャのサービス パラメー  
タ **2-10**パケット キャプチャの設定値 **2-13**パケット キャプチャの設定チェックリスト  
(表) **2-8**即時転送 **8-29**ダイヤル プランの問題 **5-4**

ツール [2-1, 2-2](#)  
 デバイスの問題 [4-1](#)  
 電話機に誤って入力された認証文字列 [3-23](#)  
 電話機のリセット [4-10](#)  
 登録拒否 [4-18](#)  
 トレース ファイル [3-22](#)  
 ドロップされたコール [4-11](#)  
 名前からアドレスへの解決が失敗する [3-5](#)  
 パケット キャプチャ [3-24](#)  
 パフォーマンス モニタ カウンタ [3-21](#)  
 パフォーマンス モニタ カウンタの説明(表) [3-21](#)  
 必要な予備の情報 [10-2](#)  
 ヒント [2-16](#)  
 ページを表示する権限がない [3-4](#)  
 ボイスメールが 30 秒後に停止する [7-1](#)  
 ボイスメールがロールオーバーされない [7-2](#)  
 ポート 80 がブロックされる [3-5](#)  
 他のデバイスに接続できない [3-6](#)  
 ルート パーティションの問題 [5-1](#)  
 ログ ファイル [3-22](#)  
 ロケーションおよび帯域幅の問題 [4-10](#)  
 論理パーティション [8-35](#)  
 割り込み [8-1](#)  
 トラブルシューティング ツール [2-1](#)  
 ドロップされたコール [4-11](#)

---

## な

名前からアドレスへの解決が失敗する、トラブルシューティング [3-5](#)

---

## に

認証エラー [8-20](#)

---

## ね

ネットワーク管理

Cisco Discovery Protocol のサポート [2-6](#)

簡易ネットワーク管理プロトコル (SNMP) のサポート [2-6](#)

システム ログ管理 [2-5](#)

ネットワーク障害への事前準備 [1-3](#)

ネットワーク レイアウト [10-2](#)

---

## は

パーティション [5-3](#)

ハードウェア トランスコーダが予期したとおりに機能しない [6-3](#)

パケット キャプチャ

概要 [2-8](#)

サービス パラメータ [2-10](#)

設定 [2-13](#)

設定値 [2-13](#)

設定チェックリスト (表) [2-8](#)

分析 [2-14](#)

パケット キャプチャの設定チェックリスト [2-8](#)

発信者が対応可能通知に気付かずに電話機をリセットする。 [8-3](#)

---

## ふ

ファイアウォールによる保護 [10-5](#)

フィルタリングをオン/オフにするとコールがルーティングされない [8-15](#)

分析、キャプチャしたパケットの [2-14](#)

---

## ほ

ボイスメールが 30 秒後に停止する、トラブルシューティング [7-1](#)

ボイスメールに転送されるコールが直接コールとして扱われる、トラブルシューティング [7-2](#)

ポート 80 がブロックされる、トラブルシューティング [3-5](#)

---

**ま**

- マニュアルの入手方法 [xiv](#)
- マネージャがアシスタントプロキシ回線で鳴っている  
コールを代行受信できない [8-18](#)
- マネージャがログアウトしてもサービスが動作している [8-17](#)

---

**も**

- 問題
  - Cisco Call Back 使用時 [8-2](#)
  - 番号のダイヤル時 [5-4](#)
  - ユーザの表示または追加 [3-4](#)
- 問題解決のガイドライン [1-2](#)

---

**ゆ**

- ユーザがログインしているデバイスがない [8-22](#)
- ユーザ認証に失敗する [8-13](#)

---

**り**

- リモート アクセス [10-4](#)
- リモート サーバ、接続できない [3-6](#)
- 履歴ログ
  - 「システム履歴ログ」を参照

---

**る**

- ルート アクセスがディセーブルになっているサーバの  
トラブルシューティング [2-14](#)
- ルート パーティションとコーリング サーチ スペー  
ス [5-1](#)

---

**れ**

- 例外、java.lang.ClassNotFoundException [8-12](#)

---

**ろ**

- ローカルで有効な証明書 (LSC)、トラブルシューティン  
グ
  - インストールの確認 [3-24](#)
  - 確認に失敗 [3-24](#)
- ログ、エコー ログ [4-5](#)
- ログ ファイル、トラブルシューティング [3-22](#)
- ロケーションおよび帯域幅 [4-10](#)
- 論理パーティション
  - トラブルシューティング [8-35](#)

---

**わ**

- 割り込み、トラブルシューティング [8-1](#)

