



## トラブルシューティング

この章では、トラブルシューティングについて説明します。この章は、次の項で構成されています。

- 「トラブルシューティングに関するガイドライン」 (P.453)
- 「トラブルシューティング コマンド」 (P.458)

対象となる問題にシステムの制限が関係している場合は、『*Cisco Unity Express Installation and Upgrade Guide*』も参照してください。



ヒント

[Cisco Unity Express](#) のマニュアルのホーム ページをブックマークしておく、すべてのマニュアルに簡単にアクセスできます。これらの運用時のタスクおよび必要に応じて実行するタスクのマニュアルを印刷し、使用できるようにしておいてください。

## トラブルシューティングに関するガイドライン

次の項では、Cisco Unity Express の設定およびアプリケーションをトラブルシューティングするための情報や推奨事項を示します。

- 「システム レポート」 (P.454)
- 「ログ ファイル」 (P.454)
- 「ユーザとグループ」 (P.454)
- 「ハードウェアとソフトウェア」 (P.455)
- 「ボイスメール」 (P.457)
- 「メッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) (Cisco Unified CME に限る)」 (P.458)
- 「自動受付プロンプト」 (P.458)



ヒント

[Cisco Technical Support & Documentation Web](#) サイトには、検索可能な数千ページの技術コンテンツがあり、製品、技術、ソリューション、技術的なヒント、およびツールへのリンクが含まれています。Cisco.com 登録ユーザはこのページからログインして、さらに多くのコンテンツにアクセスできます。

## システム レポート

Cisco Unity Express には、グラフィカル ユーザ インターフェイス (GUI) とコマンドライン インターフェイス (CLI) の両方で使用できる、次の情報を含むシステム レポートが用意されています。

- メールボックスおよびメッセージ統計情報
- メールボックス サイズ監視
- バックアップおよび復元履歴
- システム ハードウェア パラメータ
- メモリおよび CPU 使用量 (CLI に限る)
- 通話履歴

## ログ ファイル

**症状** : GUI にログ ファイルが表示されません。

**説明** ログ ファイルは、エラー報告およびトラブルシューティング用に保存されています。GUI には、システム エラー メッセージへのアクセス権がありません。

### 推奨処置

ログ ファイルを表示するには、CLI を使用します。

## ユーザとグループ

**症状** : GUI にアクセスできません。

**説明** 初期化ウィザードでシステム管理者の資格を入力しませんでした。

**推奨処置** Cisco Unity Express EXEC モードで開始し、インストール後の作業中に作成した管理者のログイン ID を使用するか、次の CLI コマンドを使用して管理者のログイン ID を作成します。ここで、*user-id* はユーザ ID で、*password* はユーザのパスワードです。

- a. cue-10-0-0-0# **username user-id create**
- b. cue-10-0-0-0# **username user-id password password**
- c. cue-10-0-0-0# **config t**
- d. cue-10-0-0-0(config)# **groupname Administrators member user-id**

**症状** : ユーザのパスワードまたは個人識別番号 (PIN) を回復する必要があります。

**説明** ユーザがパスワードまたは PIN を忘れました。

**推奨処置** セキュリティ上の理由から、パスワードと PIN を画面上に表示したり、印刷したりすることはできません。新しいパスワードまたは PIN を作成し、その新しいコードをユーザに付与する必要があります。新しいパスワードまたは PIN を作成するコマンドについては、「[グループの追加と変更](#)」(P.141) を参照してください。

## ハードウェアとソフトウェア

### システムの再起動

**症状** : Cisco Unity Express モジュールを再起動する場合、ルータを再起動する必要はありますか。

**説明** Cisco Unity Express モジュールを再起動する場合、ルータを再起動する必要はありません。Cisco Unity Express モジュールとルータは、相互に独立して再起動できます。ただし、ルータを再起動すると、ルータとモジュール間で IP 接続が再び確立されるまで、通話がモジュールに到達しなくなります。

**注意**

データの損失やファイルの破損を避けるため、ルータの電源を再投入する際は必ず、事前にモジュールをシャットダウンしてください。Cisco Unity Express モジュールを正常にシャットダウンするには、**service-module service-engine slot/port shutdown** コマンドを入力します。拡張 Cisco Unity Express モジュールを正常にシャットダウンするには、**service-module integrated service-engine slot/unit shutdown** コマンドを入力します。

### サマータイムの設定

**症状** : サマータイムを設定する必要があります。

**説明** Cisco Unity Express では、サマータイムはタイムゾーンに基づいて自動的に設定されます。タイムゾーンの設定は、インストール作業中に行うか、または [Administration] > [Network Time & Time Zone Settings] の GUI 画面で行います。

### コンポーネント間の通信

**症状** : Cisco Unity Express モジュールでセッションを開始できません。

**説明** モジュールに関連付けられた TTY 回線が占有されています。

**推奨処置** TTY 回線をクリアするには、**service-module service-engine slot/port session clear** コマンドを使用します。

**症状** : Cisco Unity Express CLI を使用して、IP アドレスまたは IP デフォルトゲートウェイ設定を変更または削除することができません。

**説明** IP アドレスおよび IP デフォルトゲートウェイ設定は、Cisco IOS ソフトウェアで制御されます。

**推奨処置** service-engine インターフェイスから、必要な変更を加えます。

**症状** : service-module コマンドが有効にならないようです。

**説明** service-module のステータスが定常状態になっていない可能性があります。RBCP コンフィギュレーションメッセージが表示されるのは、service-module が定常状態にあるときだけです。

**推奨処置** Cisco Unity Express モジュールをリロードするには、**service-module service-engine slot/port reload** コマンドを使用します。

**症状** : IP unnumbered 方式の使用時に内部アドレスを ping できません。

**説明** IP ルート テーブルが正しくありません。

**推奨処置** IP unnumbered を使用する場合は、service-engine インターフェイスを指すスタティック ルートを追加します。

**症状** : ルータ側または Cisco Unity Express 側から端末回線の速度を設定できません。

**説明** Cisco Unity Express には、速度を設定する CLI コマンドがありません。速度は、Cisco Unified Communications Manager 側と Cisco Unity Express 側の両方で 9600、8-N-1 に設定されています。Cisco IOS ソフトウェアでも速度設定を変更できますが、変更は有効になりません。

## 活性挿抜 (OIR)

**症状** : ルータの Cisco Unity Express ネットワーク モジュールの Online Insertion and Removal (OIR; 活性挿抜) を行ったところ、正常に動作しないようです。

**説明** OIR をサポートしているのは、Cisco 3745 ルータおよび 3845 ルータだけです。AIM では OIR は使用できません。

**症状** : Cisco 3745 で OIR を行ったところ、Cisco Unity Express ネットワーク モジュールが動作しません。

**説明** OIR を行う前に、Cisco Unity Express ネットワーク モジュールをシャットダウンしておく必要があります。

**推奨処置** OIR を行う際は、次の手順を実行する必要があります。

- a. service-engine インターフェイスをシャットダウンします。
- b. **service-module service-engine slot/port shutdown** コマンドを発行します。
- c. ネットワーク モジュールがシャットダウンされたことが確認されるまで待機します。
- d. OIR を続行します。

## ログ ファイルの保存と表示

**症状** : ログ ファイルをリモート ロケーションに格納したいのですが。

**推奨処置** ログ ファイルは、デフォルト ロケーションであるディスク上に格納されます。ログ ファイルを別のサーバに格納するように Cisco Unity Express を設定できます。また、履歴用に格納する必要がある場合は、ディスク上のログ ファイルを別のサーバにコピーすることもできます。たとえば、コマンドは次のようになります。

```
copy log filename.log url ftp://ftp-user-id:ftp-user-passwd@ftp-ip-address/directory
se-10-0-0-0# copy log messages.log url ftp://admin:voice@172.168.0.5/log_history
```

**症状** : GUI にログ ファイルの内容が表示されません。

**説明** GUI にはログ ファイルを表示できません。トラブルシューティング用のコマンドおよびファイルを使用できるのは、CLI を使用した場合だけです。

**推奨処置** Cisco Unity Express から外部サーバにログ ファイルをコピーし、vi などのテキスト エディタを使用して内容を表示します。

## コンフィギュレーションの変更の保存

**症状** : GUI タイマーが期限切れになったときに、一部のコンフィギュレーション データが失われました。

**説明** データの入力時に保存しませんでした。

**推奨処置** GUI でコンフィギュレーションを変更するときは、タイマーによってシステムからログアウトされる前に、[Apply] アイコンを使用して、実行コンフィギュレーションの変更を保存します。タイマーによってログアウトされるときに、[Apply] アイコンを使用していなかった場合、変更は保存されません。



**(注)** タイマーの影響を受けるのは GUI だけで、CLI は影響を受けません。

**症状** : システムを再起動したらコンフィギュレーション データが失われました。

**説明** 再起動する前にデータを保存しませんでした。

**推奨処置** GUI で [Save Configuration] 操作を実行し、CLI で **copy running-config startup-config** コマンドを入力して、実行コンフィギュレーションからスタートアップ コンフィギュレーションに変更をコピーします。Cisco Unity Express を再起動すると、スタートアップ コンフィギュレーションがリロードされます。



**(注)** ボイスメール メッセージは、アプリケーション データと見なされて、ディスクに直接保存されるものであり、自動的にスタートアップ コンフィギュレーションに保存されます (停電に備える場合や新規にインストールする場合は、バックアップして別のサーバに保存する必要があります)。それ以外のコンフィギュレーションの変更をすべてスタートアップ コンフィギュレーションに保存するには、明示的に「Save Configuration」操作を実行する必要があります。

## ボイスメール

**症状** : エンベロープに「unknown caller」と表示されるメッセージをユーザが受信しました。

**説明** Cisco Unity Express には、ボイスメールボックスを持つユーザの名前と内線番号が付いた Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) ディレクトリがあります。メッセージが着信すると、Cisco Unity Express は発信者の ID (名前と内線番号) を LDAP ディレクトリ内のエントリと照合します。一致するものが見つかり、ユーザの名前または内線番号がメッセージのエンベロープに追加されます。

たとえば、Cisco Unified CME または Cisco Unified Communications Manager プラットフォームに設定されているユーザが Cisco Unity Express に設定されていない場合、Cisco Unity Express のディレクトリにはそのユーザの記録がないため、発信者は「unknown caller」としてアナウンスされます。

**推奨処置** ディレクトリで定義されていないプラットフォーム ユーザがある場合、プラットフォームと Cisco Unity Express データベースの同期をとることができます。

## メッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) (Cisco Unified CME に限る)

**症状**：新しいバージョンの Cisco Unity Express にアップグレードしたところ、メールボックスにメッセージが残されても Message Waiting Indicator (MWI; メッセージ ウェイティング インジケータ) が点灯しなくなりました。

**説明** アップグレード手順により、Session Initiation Protocol (SIP) サブシステムの IP アドレスが削除されます。

**推奨処置** Cisco Unified CME ルータを指す SIP IP アドレスを再設定します。

## 自動受付プロンプト

**症状**：カスタムの自動受付プロンプトが動作しません。

**推奨処置** プロンプト形式が CCITT G.711 u-law、8kHz、8-bit、Mono になっていることを確認します。

## ログおよびトレース ファイルの確認

フラッシュ メモリのログ ファイルおよびトレース ファイルを確認するには、Cisco Unity Express EXEC モードで **show logs** コマンドを使用します。

### show logs

デフォルトでは、フラッシュ メモリへのログとトレースはオフになっています。**log trace** コマンドを実行すると、ただちにログ機能とトレース機能が起動します。

このコマンドにより、**atrace.log** ファイルと **messages.log** ファイルが表示されます。各ファイルは 10 MB の固定長で、この長さに達すると、トレースまたはログは自動的に停止します。古いファイルは新しいファイルで上書きされます。

## トラブルシューティング コマンド

表 24 は、Cisco Unity Express のトラブルシューティング コマンドを示しています。シスコのテクニカル サポート担当者は、問題のトラブルシューティングを行うときに、これらのコマンドのいくつかを実行するようお願いする場合があります。その際は、シスコのテクニカル サポート担当者より、コマンドに関する詳細をお知らせいたします。



**注意**

これらのコマンドの中には、システム パフォーマンスに影響を与えるものがあります。シスコのテクニカル サポートの指示がある場合以外は、これらのコマンドを使用しないことをお勧めします。

表 24                    トラブルシューティング コマンド

コマンド	目的	Cisco Unity Express EXEC モードで使用	Cisco Unity Express 設定モードで使用
<b>log console monitor</b> <i>module all</i>	メッセージをコンソールに表示します。	可	—
<b>log console</b> {errors   info   warning}	メッセージをコンソールに表示します。	—	可
<b>log server address</b> { <i>ip-address</i>   <i>hostname</i> }	ログ ファイルの格納について、外部サーバを設定します。	—	可
<b>show arp</b>	Cisco Unity Express ARP テーブル エントリを表示します。	可	—
<b>show crash buffer</b>	最新のクラッシュ ログを表示します。	可	—
<b>show errors</b>	メッセージ ログに報告されたエラーをすべて表示します。	可	—
<b>show exception</b>	スローされた例外をすべて表示します。	可	—
<b>show interfaces</b>	使用可能なインターフェイスをすべて表示します。	可	—
<b>show log name</b> <i>filename</i>	特定のログを表示します。	可	—
<b>show logging</b>	現在のアクティブなログレベルを表示します。	可	—
<b>show logs</b>	ログ ファイルのリストを表示します。	可	—
<b>show memory</b>	現在の Cisco Unity Express メモリ統計情報を表示します。	可	—
<b>show processes</b>	CPU またはメモリのプロセスを表示します。	可	—
<b>show software directory</b> {downgrade   download}	設定されたソフトウェア情報を表示します。	可	—
<b>show software download server</b>	設定されたソフトウェア情報を表示します。	可	—
<b>show software licenses</b>	設定されたソフトウェア情報を表示します。	可	—
<b>show software packages</b>	設定されたソフトウェア情報を表示します。	可	—
<b>show software versions</b> [detail]	設定されたソフトウェア情報を表示します。	可	—
<b>show tech-support</b>	完全なシステム情報を表示します。	可	—
<b>show trace</b>	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—

表 24 トラブルシューティング コマンド (続き)

コマンド	目的	Cisco Unity Express EXEC モードで使用	Cisco Unity Express 設定モードで使用
<b>show version</b>	すべてのハードウェア コンポーネントのバージョンを表示します。	可	—
<b>trace all</b>	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace caff-sip all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
<b>trace ccn all</b>	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
<b>trace config-ccn all</b>	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace configapi all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace dbclient all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace dns all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace dns_cache all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace entityManager all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace imap all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace management all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace networking all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace ntp all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—



表 24                    トラブルシューティング コマンド (続き)

コマンド	目的	Cisco Unity Express EXEC モードで使用	Cisco Unity Express 設定モードで使用
trace smtpclient all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace snmp all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace superthread all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace sysdb all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace udppacer all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace vmclient all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
<b>trace voicemail all</b>	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace voiceview all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
trace voiceview-ccn all	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—
<b>trace webInterface all</b>	シスコのテクニカル サポートからの許可がない限り、使用しないでください。	可	—

