



# Cisco Unity Express のトラブルシューティング

この章では、次のトラブルシューティングの手順を説明します。

- 「バックアップまたは復元が機能しない」 (P.93)
- 「日付と時刻が正しくない」 (P.93)
- 「MWI ライトが正しく機能しない」 (P.94)
- 「設定が消える」 (P.94)
- 「間違った GUI レイアウト」 (P.94)
- 「自動受付プロンプト」 (P.94)

## バックアップまたは復元が機能しない

**問題：**バックアップまたは復元ファイルが正しくロードされない。

**推奨処置** 正しい FTP サーバが設定されていることを確認します。[Administration] > [Backup/Restore] > [Configuration] を選択します。

**推奨処置** 正しい DNS サーバが設定されていることを確認します。[Administration] > [Domain Name Settings] を選択します。

## 日付と時刻が正しくない

**問題：**システムの日付と時刻が正しくない。

**推奨処置** 正しい NTP サーバが設定されていることを確認します。[Administration] > [Network Time & Time Zone Settings] または [Reports] > [Network Time Protocol] を選択します。

**推奨処置** 正しいタイムゾーンが設定されていることを確認します。[Administration] > [Network Time & Time Zone Settings] を選択します。

## MWI ライトが正しく機能しない

**問題：** ユーザのメールボックスにメッセージが保存されているときに MWI ライトが点灯しない。

**推奨処置** ユーザの MWI ライトを更新します。[Voice Mail] > [Message Waiting Indicators] > [Refresh] を選択します。

**推奨処置** ユーザの内線番号がプライマリ内線番号として指定されていることを確認します。Cisco Unity Express は MWI を E.164 番号に送信しません。[Configure] > [Users] を選択して、プライマリ内線番号を指定します。

## 設定が消える

**問題：** ボイスメール パラメータまたは自動受付パラメータを設定したが、現在の Cisco Unity Express コンフィギュレーションにそれらが表示されない。

**説明** GUI で [Apply] アイコンをクリックして変更を保存しませんでした。

**説明** CLI コマンドを使用して Cisco Unified CallManager サーバまたは Cisco Unified CME ルータに変更を加えましたが、Cisco Unity Express がそれらを取得しませんでした。

**推奨処置** (Cisco Unified CME の場合のみ) [Administration] > [Synchronize Information] を選択して、Cisco Unified CME と Cisco Unity Express データベースを同期化します。

**説明** 実行コンフィギュレーションに変更を加えましたが、それがスタートアップ コンフィギュレーションに保存されませんでした。

**推奨処置** [Administration] > [Save Configuration] を選択して、実行コンフィギュレーションをスタートアップ コンフィギュレーションに保存します。

## 間違った GUI レイアウト

**問題：** GUI にログインすると、完全な管理ウィンドウではなく、表示されないオプションがある。

**説明** 他の管理者がログインしています。管理 GUI にアクセスできる管理者は一度に 1 人だけです。

**推奨処置** 誰がログインしているかを確認して、その管理者をログアウトするか、非アクティブ タイマーによってその管理者がログアウトされるまで数分間待ちます。

## 自動受付プロンプト

**問題：** カスタム自動受付プロンプトが機能しない。

**推奨処置** プロンプトの形式が CCITT G.711 u-law, 8kHz, 8-bit, Mono であることを確認します。