



# Exchange カレンダー統合のトラブルシューティング

- [Exchange Server の接続ステータスに関するトラブルシューティング](#) (1 ページ)
- [SSL 接続と証明書のステータスのトラブルシューティング](#) (2 ページ)
- [Microsoft Exchange の統合に影響することが確認されている問題](#) (10 ページ)

## Exchange Server の接続ステータスに関するトラブルシューティング

Exchange Web サービス (EWS) による予定表の統合を行うために Exchange プレゼンスゲートウェイを設定後、[Exchange Server の接続 (Exchange Server connection)] ステータスが **[Cisco Unified CM IM and Presence Administration]** ウィンドウに表示されます ([**プレゼンス (Presence)**] > [**ゲートウェイ (Gateways)**] を選択します)。[プレゼンスゲートウェイの設定 (Presence Gateway Configuration)] ウィンドウの [Exchange Server のステータス (Exchange Server Status)] には、IM and Presence Service と Exchange Server の間の接続のステータスが表示されます。



- (注) 1 台または複数の EWS サーバーを追加、更新、または削除できます (上限はありません)。ただし、[プレゼンスゲートウェイの設定 (Presence Gateway Configuration)] ウィンドウの [Exchange Server のステータス (Exchange Server Status)] 領域は、設定した最初の 10 台までの EWS サーバーのステータスのみを検証し、レポートするように設計されています。

テスト	ステータスの説明と推奨される処置
Exchange の到達可能性 (ping 可能)	IM and Presence Service は Exchange Server に正常に到達 (ping) できました。

テスト	ステータスの説明と推奨される処置
Exchange の到達可能性 (到達不可能)	<p>IM and Presence Service は Exchange Server に ping を送信できませんでした。フィールド値が誤っているか、お客様のネットワークに何らかの問題（ケーブル接続など）があるため、サーバーが到達不可になっていると考えられます。</p> <p>これを解決するには、ネットワークを介して Exchange Server に到達できるように [プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateway)] フィールドに適切な値 (FQDN または IP アドレス) が設定されていることを確認します。UI では、[プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateway)] フィールド値を件名 CN 値にする必要はありません。</p> <p>Exchange Server との接続に問題がある場合は、<b>Cisco Unified CM IM and Presence Administration</b> の [システムトラブルシューティングツール (System Troubleshooter)] も参照のうえ、推奨される解決策を実行してください。[診断 (Diagnostics)] &gt; [システムのトラブルシューティングツール (System Troubleshooter)] の順に選択します。 &gt;</p>

## SSL 接続と証明書のステータスのトラブルシューティング

Exchange Web サービス (EWS) による予定表の統合を行うために Exchange プレゼンスゲートウェイを設定すると、[SSL Connection/Certificate Verification] ステータスが [**Cisco Unified CM IM and Presence Administration**] ウィンドウに表示されます ([**プレゼンス (Presence)**] > [**ゲートウェイ (Gateways)**] を選択)。[プレゼンスゲートウェイ設定 (Presence Gateway Configuration)] ウィンドウの [Exchange Server ステータス (Exchange Server Status)] 領域には、証明書のサブジェクト CN の不一致または SAN の不一致があるかどうかを示されます。



(注) 1 台または複数の EWS サーバーを追加、更新、または削除できます (上限はありません)。ただし、[プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateway)] ウィンドウの [トラブルシューティングツール (Troubleshooter)] は、設定した最初の 10 台の EWS サーバーのステータスのみを検証し、レポートするように設計されています。

テスト	ステータスの説明と推奨される処置
SSL 接続/証明書の確認成功	Exchange Server との SSL 接続が IM and Presence Service によって確認されました。[表示 (View) ]をクリックして、証明書の詳細を表示します。

テスト	ステータスの説明と推奨される処置
<p>SSL 接続/証明書の確認に失敗：証明書がチェーンに見つからない</p> <p>(注) この手順では、カスタマイズされた証明書のインポートツールのビューについて説明します。接続のステータスを確認するだけの場合は、ツールには確認済みのステータスが示されますが、その場合は [保存 (Save) ] することはできません。</p>	

テスト	ステータスの説明と推奨される処置
	<p>Exchange Server とのセキュアな接続を確立するために IM and Presence Service で必要な証明書がない。証明書ビューアを使用すると、欠落している証明書の詳細を表示できます。</p> <p>欠落している証明書を表示するには、証明書ビューアを使用して次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [設定 (Configure)] をクリックして証明書ビューアを開きます。</li> <li>2. [証明書チェーンをそのまま使用 (Accept Certificate Chain)] チェックボックスをオンにします。</li> <li>3. [保存 (Save)] をクリックします。</li> <li>4. 証明書チェーンの詳細が表示されます。ステータスが [見つかりません (Missing)] になっている証明書を書き留めておきます。</li> <li>5. 証明書ビューアを閉じます。</li> </ol> <p>証明書チェーンを完成させるには、次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 欠落している証明書ファイルを Exchange Server からダウンロードします。</li> <li>2. IM and Presence Service を管理する目的に使用しているコンピュータに、欠落している証明書ファイルをコピーまたは FTP 転送します。</li> <li>3. <b>Cisco Unified IM and Presence OS Administration</b> を使用して、欠落している必要な証明書をアップロードします。</li> </ol> <p>トラブルシューティングのヒント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 証明書ビューアに証明書が表示されない場合は、欠落している証明書を Exchange Server から手動でダウンロードしてインストールし、<b>Cisco Unified IM and Presence OS Administration</b> でアップロードする必要があります。</li> </ul> <p>• [Cisco Unified IM and Presence OS</p>

テスト	ステータスの説明と推奨される処置
	<p>Administration] とユーザーインターフェイスにログインし、証明書をアップロードして証明書チェーンを完了します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Unified CM IM and Presence Administration ユーザーインターフェイス下の [プレゼンスゲートウェイの設定 (Presence Gateway Configuration) ] ウィンドウに戻り、証明書ビューアを再度開き、証明書チェーン内のすべての証明書のステータスが [確認が成功しました (Verified) ] になっていることを確認します。</li> <li>• Exchange の信頼証明書をアップロード後、Cisco Presence Engine を再起動する必要があります。</li> <li>• Cisco Unified IM and Presence Serviceability のユーザーインターフェイスにログインします。</li> <li>• [Tools (ツール) ] &gt; [Service Activation (サービス アクティベーション) ] を選択します。これによって予定表の接続が影響を受ける可能性があることに注意してください。</li> <li>• [設定 (Configure) ] または [表示 (View) ] を選択して証明書チェーンビューアを開始します。IM and Presence Service が Exchange Server からダウンロードした証明書チェーンに問題がある場合は、[設定 (Configure) ] ボタンが表示されます。たとえば、前述したように証明書が欠落しているなどです。証明書チェーンをインポートし、確認すると、SSL 接続/証明書の確認ステータスが [確認が成功しました (Verified) ] に更新され、[設定 (Configure) ] ボタンの代わりに [表示 (View) ] ボタンが表示されます。</li> </ul>

テスト	ステータスの説明と推奨される処置
SSL 接続/証明書の確認失敗 - 件名 CN が一致しない	<p>[プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateways) ] フィールドの値は、必ず証明書チェーン内のリーフ証明書の件名 CN 値と一致している必要があります。これは、[プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateways) ] フィールドに正しい値を入力することで解決できます。</p> <p>[プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateways) ] フィールドの値が正しいことを次の手順で確認してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateway) ] フィールドに正しい件名 CN 値を再入力します。IM and Presence Service では、[プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateway) ] フィールドの値を使用して、サーバーに ping を送信します。入力したホスト (FQDN または IP アドレス) は、IIS 証明書のサブジェクトの CN と完全に一致している必要があります。</li> <li>2. [保存 (Save) ] をクリックします。</li> </ol> <p>ヒント [設定 (Configure) ] または [表示 (View) ] を選択して証明書チェーンビューアを開始します。Exchange Server からダウンロードされた証明書チェーンに問題がある場合は、[設定 (Configure) ] ボタンが表示されます。たとえば、前述したように証明書が欠落しているなどです。証明書チェーンをインポートし、確認すると、SSL 接続/証明書の確認ステータスが [確認が成功しました (Verified) ] に更新され、[設定 (Configure) ] ボタンの代わりに [表示 (View) ] ボタンが表示されます。</p>

テスト	ステータスの説明と推奨される処置
SSL 接続/証明書の確認失敗 - SAN が一致しない	<p>[プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateway) ] フィールド値は、証明書チェーンのリーフ証明書のサブジェクトの別名 (SAN) 値のいずれかと一致する必要があります。これは、[プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateways) ] フィールドに正しい値を入力することで解決できます。</p> <p>[プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateways) ] フィールドの値が正しいことを次の手順で確認してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateway) ] フィールドに正しい SAN 値を再入力します。IM and Presence Service では、[プレゼンスゲートウェイ (Presence Gateway) ] フィールドの値を使用して、サーバーに ping を送信します。入力したホスト (FQDN または IP アドレス) は、証明書のサブジェクトの別名のいずれかのエン트리と完全に一致する必要があります。</li> <li>2. [保存 (Save) ] をクリックします。</li> </ol> <p>ヒント [設定 (Configure) ] または [表示 (View) ] を選択して証明書チェーンビューアを開始します。Exchange Server からダウンロードされた証明書チェーンに問題がある場合は、[設定 (Configure) ] ボタンが表示されます。たとえば、前述したように証明書が欠落しているなどです。証明書チェーンをインポートし、確認すると、SSL 接続/証明書の確認ステータスが [確認が成功しました (Verified) ] に更新され、[設定 (Configure) ] ボタンの代わりに [表示 (View) ] ボタンが表示されます。</p>

テスト	ステータスの説明と推奨される処置
SSL 接続/証明書の確認に失敗 - 不正な証明書	<p>証明書に不正な情報が含まれているため、その証明書が無効になっています。</p> <p>通常、この問題は、証明書が必要な件名 CN と一致しているものの公開キーとは一致していない場合に発生します。これは、Exchange Server が証明書を再生成したが、IM and Presence Service サーバーに古い証明書が保持されたままの場合に見られる現象です。</p> <p>これを解決するには、次の操作を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ログを選択して、このエラーの原因を特定します。</li> <li>• エラーの原因が不正な署名である場合は、古い証明書を Cisco Unified IM and Presence OS Administration の IM and Presence Service から削除し、新しい証明書を Cisco Unified IM and Presence OS Administration にアップロードします。</li> <li>• このエラーの原因がサポートされていないアルゴリズムの場合は、サポートされているアルゴリズムを含む新しい証明書を Cisco Unified IM and Presence OS Administration にアップロードする必要があります。</li> </ul>
SSL 接続/証明書の確認に失敗：ネットワークエラー	<p>応答なしによるタイムアウトなどのネットワーク上の問題が発生したために、IM and Presence Service が SSL 接続を確認できません。</p> <p>Exchange Server へのネットワーク接続を検証し、適切な IP アドレスとポート番号で Exchange Server に接続できることを確認するようお勧めします。</p>
SSL 接続/証明書の確認に失敗	<p>不明確な原因または IM and Presence Service が到達可能性テストを実行できないことにより、確認が失敗しました。</p> <p>デバッグログファイルを参照して詳細を確認することを推奨します。</p>

# Microsoft Exchange の統合に影響することが確認されている問題

ここでは、Microsoft Exchange Server 2007、2010、2013 に共通または固有の既知の問題について説明します。

## 予定表の統合に関する規模の上限

Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service と Exchange カレンダーの統合は、予定表プレゼンスをサブスクライブするユーザーの最大 X% と予定表の同時移行（会議への同時出席または同時退席など）を行うユーザーの最大 Y% について検証されています。特定の Cisco Unified Presence のリリースに関するパーセンテージ値については、下記の表を参照してください。

表 1: 特定の *Cisco Unified Presence* リリースの規模の上限

ソフトウェアリリース	予定表プレゼンスにサブスクライブするユーザーの %	予定表の同時移行を行うユーザーの %
8.5(1)	50	30
8.5(2) 以降	100	50

## ユーザーが Microsoft Exchange Server 間を移動すると予定表ステータスが更新されない

### 問題

Exchange 管理者が Exchange 統合内の Exchange Server 間でユーザーを移動すると、そのユーザーの予定表ステータスの変更が更新されません。

### 原因

これは、ユーザーがサーバー間を移動したときに Exchange Server が通知しないために起こる現象です。

### 解決策

IM and Presence Service の管理者またはユーザーは、Exchange 管理者がユーザーを Exchange Server 間で移動した後に、そのユーザーの予定表統合を無効にしてから、もう一度有効にする必要があります。

## LDAP ユーザーの削除が IM and Presence Service にレプリケートされるまで 24 時間以上かかる

### 問題

LDAP からユーザーを削除すると、そのユーザーのステータスが Cisco Unified Communications Manager で [非アクティブ (Inactive)] となり、それ以降、クライアントアプリケーションでのユーザー認証は失敗します。ただし、Cisco Unified Communications Manager が LDAP との間で変更を同期すると、管理者による強制的な同期またはスケジュールされた同期が実行された後 24 時間、ユーザーは削除されないことがテストによって確認されています。

IM and Presence Service の Cisco Sync Agent は、ユーザーが削除されるまでユーザーのステータス変更を同期しません。それまで、ユーザーは Cisco Unified Communications Manager 上に存在し続け、すべての IM and Presence Service 機能 (Exchange カレンダーのサブスクリプションを含む) のライセンスは 24 時間そのユーザーに与えられたままになります。この遅延は、LDAP から削除される前に Cisco Jabber にログインしていたユーザーが自動的にログアウトされないことを意味します。ユーザーの既存の予定表ステータス (連絡可能、取り込み中) は、ユーザーがクライアントからログアウトするまで IM and Presence Service で保持されます。

### 原因

これは、Cisco Unified Communications Manager が設定され、LDAP 認証が使用される場合に見られる現象です。ユーザーが LDAP から削除されると、そのユーザーの予定表のサブスクリプションは少なくとも 24 時間は IM and Presence Service 上に設定されたまま更新され続けます。

### 解決策

ユーザーが LDAP から削除された場合に、そのユーザーのライセンスを手動で削除すると、IM and Presence Service が Exchange カレンダーのサブスクリプションをただちに終了し、ユーザーをクライアントアプリケーションからサインアウトします。手動で削除しない場合、24 時間の遅延が生じることがあります。

## Microsoft Exchange Server URL に「Calendar」の訳語が含まれることの確認

予定表の統合をローカライズする場合は、Exchange Server の URL に「Calendar」の訳語が含まれていることを確認します。

### 手順

- ステップ 1** IM and Presence Service と Cisco Unified Communications Manager の両方に同じ言語ロケールをインストールします (ロケールインストーラを読み込む)。IM and Presence Service でのロケールのインストールの詳細については、予定表統合の多言語サポートの設定を参照してください。

- ステップ 2 IM and Presence Service ノードを再起動し、**Cisco Unified CM IM and Presence Administration** ユーザーインターフェイスにログインします。
  - ステップ 3 予定表で別のロケールをサポートしている既存の Exchange プレゼンスゲートウェイを検索し、削除します（[プレゼンス（Presence）]>[ゲートウェイ（Gateways）]を選択）。
  - ステップ 4 新しい Exchange プレゼンス（Outlook）ゲートウェイを追加します。[新規追加（Add New）] をクリックします。
  - ステップ 5 データベース（pebackendgateway テーブル）で、インストールした言語ロケールに 'localecalendarname' 属性が含まれていることを確認します。
  - ステップ 6 IM and Presence Service と Cisco Unified Communications Manager の両方にロケールがインストールされた後、必要に応じて Cisco Unified Communications Manager のユーザーロケールを切り替え、ユーザーロケールが設定されていることを確認します。
-

## 翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ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。