



トラブルシューティング

- [インストール中のネットワーク エラー \(1 ページ\)](#)
- [インストールの失敗 \(1 ページ\)](#)
- [回復不能 IM and Presence Service ノード \(2 ページ\)](#)

インストール中のネットワーク エラー

インストール処理中、入力されたネットワーク設定を使ってサーバがネットワークに正常に接続できるかどうか、インストールプログラムによって検証されます。接続できない場合はメッセージが表示され、次のいずれかのオプションを選択するよう求められます。

—[再試行 (RETRY)] : インストールプログラムによって、ネットワークの検証が再試行されます。再び検証が失敗した場合は、もう一度エラー ダイアログボックスが表示されます。

—[確認 (インストールのチェック) (REVIEW (Check Install))] : このオプションでは、ネットワーク設定を確認して変更できます。検出されると、インストールプログラムはネットワーク設定ウィンドウに戻ります。

ネットワークウィンドウの入力を完了するたびにネットワークが検証されるため、メッセージが何度も表示される場合があります。

—[停止 (HALT)] : インストールを停止します。ネットワーク設定のトラブルシューティングを行うため、インストールログファイルを仮想シリアルポートにコピーできます。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unity-connection/116577-technote-UC-00.html>を参照してください。

—[無視 (IGNORE)] : インストールを続行します。ネットワークエラーは、ログに記録されます。場合によっては、インストールプログラムによるネットワークの検証が複数回行われ、このエラーダイアログボックスが複数回表示されることがあります。ネットワークエラーを無視することを選択すると、インストールが失敗する場合があります。

インストールの失敗

インストールに失敗した場合、設定をチェックし、次のことを確認します。

- platformconfig.xml ファイルからのパスワードを解析して、セキュリティパスワードを確認します。
- Unified Communications Manager からのパケット キャプチャを完了し、インストール中に IM and Presence Service の IP アドレスが Unified Communications Manager に到達するかを確認します。
- NTP が Unified Communications Manager で同期されていることを確認します。
- 「インストールに失敗しました。シリアルダンプへの出力をキャプチャしますか」というメッセージが表示された場合、VM をセットアップして、シリアルポートにこの情報を取得できます。詳しくは <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unity-connection/116577-technote-UC-00.html>
- IM and Presence Service と Unified Communications Manager のバージョンに互換性があることを確認します。
- サブスクリバをインストールする場合は、サブスクリバ ノードがパブリッシャ ノードと同じバージョンであることを確認します。サブスクリバ OVA は、パブリッシャに使用されているのと同じ OVA である必要があります。

回復不能 IM and Presence Service ノード

ノードが回復できない状態になった場合は、ノードを再インストールする必要があります。



- (注) クラスタ間展開にノードを再インストールする場合は、再インストールするノードとクラスタ内の他のノードとの間のクラスタ間ピア接続を削除し、追加しなおす必要があります。

IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノード

IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードを再インストールする手順の概略は、次のとおりです。



- (注) これらの手順のすべてをこの順序で実行しないと、IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードの回復に失敗します。

1. すべての IM and Presence Service サブスクリバ ノードの電源を切ります。
2. 次のようにして、サブスクリバ ノードを削除します。
 1. 各 IM and Presence Service サブスクリバ ノードに割り当てられているすべてのユーザの割り当てを解除します ([Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [ユーザ管理 (User Management)] > [プレゼンス ユーザの割り当て (Assign Presence Users)] を選択)。

2. プレゼンス冗長グループからサブスクリバノードを削除します ([Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [システム (System)] > [プレゼンス冗長グループ (Presence Redundancy Groups)] を選択)。
 3. Unified Communications Manager サーバリストからサブスクリバノードを削除します。 ([Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [システム (System)] > [サーバ (Server)] を選択)。
3. IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードの電源を切ります。
 4. 次のようにして、IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードを削除します。
 1. IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードに割り当てられているユーザの割り当てを解除します。 ([Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [ユーザ管理 (User Management)] > [プレゼンス ユーザの割り当て (Assign Presence Users)] を選択)。
 2. プレゼンス冗長グループからノードを削除します ([Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [システム (System)] > [プレゼンス冗長グループ (Presence Redundancy Groups)] を選択)。
 3. Unified Communications Manager サーバリストから IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードを削除します。 ([Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [システム (System)] > [サーバ (Server)] を選択)。
 5. Unified Communications Manager サーバリストに IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードを再度追加します。
 6. IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードの新規インストールを実行します。
 7. Unified Communications Manager サーバリストに IM and Presence Service サブスクリバノードを再度追加します。
 8. 各サブスクリバノードの新規インストールを実行します。

IM and Presence Service サブスクリバノード

IM and Presence Service サブスクリバノードを再インストールする手順の概略は、次のとおりです。



(注) これらの手順のすべてをこの順序で実行しないと、IM and Presence Service サブスクリバノードの回復に失敗します。

1. IM and Presence Service ノードの電源を切ります。
2. 次のようにして、サブスクリバノードを削除します。
 1. ノードに割り当てられているユーザの割り当てを解除します ([Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [ユーザ管理 (User Management)] > [プレゼンス ユーザの割り当て (Assign Presence Users)] を選択)。

2. プレゼンス冗長グループからノードを削除します（[Cisco Unified CM 管理（Cisco Unified CM Administration）] > [システム（System）] > [プレゼンス冗長グループ（Presence Redundancy Groups）] を選択）。
3. Unified Communications Manager サーバリストからノードを削除します。（[Cisco Unified CM 管理（Cisco Unified CM Administration）] > [システム（System）] > [サーバ（Server）] を選択）。
3. Unified Communications Manager サーバリストに IM and Presence Service ノードを再度追加します。
4. ノードの新規インストールを実行します。