



CHAPTER 8

Cisco Unity Connection のユニファイドメッセージングにおける Microsoft Office 365 のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「[Connection サーバのユーザが、シングルインボックスを正常に使用できない](#)」 (P.8-71)
- 「[ユニファイドメッセージング サービスに関連付けられたユーザが、シングルインボックスを正常に使用できない](#)」 (P.8-71)
- 「[Office 365 からのシングルインボックス同期に遅延が発生する](#)」 (P.8-73)

Connection サーバのユーザが、シングルインボックスを正常に使用できない

Connection サーバ上のいずれかのユーザが、シングルインボックスを正常に使用できない場合（たとえば、Connection ボイスメッセージが Office 365 に同期されないため、ViewMail for Outlook から送信されたメッセージが配信されないなど）、次のタスクを実行します。

1. プライマリ サーバの Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を選択し、次のサービスのステータスが「開始済み (Started)」であることを確認します。
 - Connection メールボックスの同期 ([重要なサービス (Critical Services)] セクション)
2. Connection と Exchange サーバ間、または Connection と Active Directory ドメインコントローラ間でファイアウォールが設定されている場合は、必要なポートが開いていることを確認します。詳細については、『[Security Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x](#)』の「[IP Communications Required by Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html から入手可能です。

ユニファイドメッセージング サービスに関連付けられたユーザが、シングルインボックスを正常に使用できない

シングルインボックスが正常に動作しておらず（たとえば、Connection ボイスメッセージが Office 365 に同期されず、ViewMail for Outlook から送信されたメッセージが配信されないなど）、この問題が、ユニファイドメッセージングアカウントが同じユニファイドメッセージングサービスに関連付けられている Connection ユーザにのみ発生している場合は、次のタスクを実行します。

**(注)**

クラスタが設定されている場合は、プライマリ（アクティブ）サーバでのみ Connection 固有のタスクを実行します。

1. ユニファイド メッセージング サービスが有効になっており、シングル インボックスが有効になっていることを確認します。
 - a. Connection の管理 の [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページで [有効 (Enabled)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
 - b. [Connection と Exchange のメールボックスを同期する (シングル インボックス) (Synchronize Connection and Exchange Mailboxes (Single Inbox))] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
2. ユニファイド メッセージング サービスをテストします。
 - a. Connection の管理 の [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページで [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。
3. 影響を受けるユニファイド メッセージング アカウントのいずれかをテストします。
 - a. Connection の管理 の [ユーザ (Users)] > [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] > [ユニファイド メッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] ページで [テスト (Test)] を選択します。
 - b. [タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページに表示される問題には、次のようなブラウザ エラーがあります。

401 エラー: ユニファイド メッセージング サービス アカウントのパスワードが不正、ユーザ名が不正、またはユーザ名の形式が不正などが原因として考えられます。

403 エラー: Office 365 で SSL が必要だが、Office 365 サーバの証明書に署名した認証局 (CA) からのパブリック証明書が Connection サーバにアップロードされていません。
4. Cisco Unity Connection Serviceability で [ツール (Tools)] > [サービス管理 (Service Management)] を開きます。[重要なサービス (Critical Services)] セクションで、Connection メールボックスの同期サービスのステータスが「開始済み (Started)」であることを確認します。
5. ユニファイド メッセージング サービス アカウントの Active Directory 設定を確認します。
 - アカウントがロックされていないことを確認します。
 - アカウントのパスワードが期限切れになっていないことを確認します。
6. ユニファイド メッセージング サービス アカウントを、Connection の Active Directory アカウントに一時的に置換します。
 - a. Connection の管理 の [ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] > [ユニファイド メッセージング サービスの編集 (Edit Unified Messaging Service)] ページの [ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] フィールドで、ユニファイド メッセージング サービス アカウントのクレデンシャルを、このユニファイド メッセージング サービスに関連付けられた Connection ユーザのクレデンシャルに置換します。

- b. ユーザに Connection ボイス メッセージを送信し、ボイス メッセージが Office 365 と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、[ユーザ名 (Username)] および [パスワード (Password)] フィールドをユニファイド メッセージング サービス アカウントの値に戻し、タスク 7. にスキップします。

メッセージが同期した場合は、ユニファイド メッセージング サービス アカウントのアクセス許可に問題がある可能性があります。タスク 6.c. を実行します。

- c. [ユーザ名 (Username)] および [Password (パスワード)] フィールドを、ユニファイド メッセージング サービス アカウントの値に戻します。

- d. ユーザに Connection ボイス メッセージをもう一度送信し、ボイス メッセージが Office 365 と同期するかどうかを確認します。

メッセージが同期しない場合は、タスク 7. にスキップします。

メッセージが同期した場合は、同じユニファイド メッセージング サービスに関連付けられた他のユーザもテストし、問題が解決したことを確認します。

7. Office 365 の認証と SSL 設定が、すべての Office 365 サーバで同一であることと、Connection の設定が Office 365 の設定と一致することを確認します。
8. Office 365 サーバまたは Active Directory ドメイン コントローラの証明書を検証するためにユニファイド メッセージング サービスを設定した場合は、次の手順を実行します。
- 適切な認証局の証明書が、Connection サーバにアップロードされたことを確認します。
 - 認証局の証明書が期限切れになっていないことを確認します。

Office 365 からのシングル インボックス同期に遅延が発生する

Connection から Office 365 への同期は実行されているが (たとえば、ボイス メッセージはユーザの Office 365 メールボックスに同期されているなど)、Office 365 からの同期に遅延が生じている場合 (たとえば、ViewMail for Outlook で最後の Connection ボイス メッセージが再生された直後に、メッセージ受信インジケータがオフにならないなど)、次のタスクを実行します。

1. Cisco Unity Connection の管理 で、影響を受けるユーザのユニファイド メッセージング アカウントを表示し、[リセット (Reset)] を選択します。

影響を受けるユーザに対する、Exchange から Connection への同期が動作し始めると、影響を受けるユーザに関連付けられたユニファイド メッセージング サービスを表示し ([ユニファイド メッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)])、[リセット (Reset)] を選択します。

