



CHAPTER 16

Cisco Unity Connection 9.x におけるメッセージのトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「メッセージ クォータの実施 : Cisco Unity Connection 9.x でのメールボックスが一杯になった警告への対応」 (P.16-133)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における配信不能メッセージに関するトラブルシューティング」 (P.16-134)
- 「Cisco Unity Connection 9.x においてメッセージが遅延しているように思われる」 (P.16-134)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で一部のメッセージが消失するように思われる」 (P.16-135)
- 「メッセージの音声 Outlook Web Access で再生できない」 (P.16-137)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で長さが 30 秒を超えるメッセージを録音できない場合のトラブルシューティング」 (P.16-137)

メッセージ クォータの実施 : Cisco Unity Connection 9.x でのメールボックスが一杯になった警告への対応

メールボックスが一杯になったことに関するプロンプトが、ユーザに対して再生された場合は、ボイスメールボックスのサイズを制限する次の 3 つのクォータの、1 つ以上が制限に達しています。

- メールボックスが警告クォータのサイズに達した場合、ユーザに対して、メールボックスがほとんど一杯であるという警告が再生されます。
- メールボックスが送信クォータのサイズに達した場合、ユーザはメッセージを送信できなくなり、メッセージを送信できないという警告が再生されます。ユーザのメールボックス内に削除済みメッセージがある場合は、Cisco Unity Connection から、すべての削除済みメッセージを完全削除するオプションが提示されます。
- メールボックスが送信/受信クォータのサイズに達すると、次のようになります。
 - ユーザがメッセージを送信できなくなります。
 - メッセージを送信できないという警告が再生されます。
 - 身元不明の発信者が、ユーザにメッセージを残せなくなります。
 - 他のユーザからのメッセージに関しては、送信者への不達確認が生成されます。

- ユーザのメールボックス内に削除済みメッセージがある場合は、Connection から、すべての削除済みメッセージを完全削除するオプションが提示されます。必要に応じて、ユーザはメールボックスのサイズがクォータを下回るまで、開封済みメッセージまたは新規メッセージを個々に削除することもできます。

Cisco Unity Connection 9.x における配信不能メッセージに関するトラブルシューティング

まれに、発信者が意図した受信者にメッセージを配信できないことがあります。この場合のシステム動作は、送信者のタイプ、およびメッセージを配信できなかった理由に応じて異なります。

通常、解決の難しい問題によって Connection がメッセージを配信できない場合（たとえば、メッセージをアドレス指定する前に発信者が切断したり、受信者のメールボックスが削除されたなど）、そのメッセージは [配信できないメッセージ (Undeliverable Messages)] 同報リストに送信され、Connection は送信者に不達確認 (NDR) を送信します。

次の場合、送信者は不達確認を受け取りません。

- 元のメッセージの送信者が、識別できない発信者である。
- 送信者はユーザであるが、そのユーザは NDR を受け入れるよう設定されていない。
- ユーザのメールストアがオフラインである（この場合は、データベースが使用可能になると NDR が配信されます）。

ただし、元のメッセージが不正な形式の場合には、そのメッセージは配信不能メッセージ同報リストに送信されず、Connection によって MTA の不正メールフォルダ (UmssMtaBadMail) に格納されます。このフォルダは「不正なメールフォルダのモニタ (Monitor Bad Mail Folders)」タスクによって夜間に自動的に確認され、メッセージが見つかった場合は、トラブルシューティング手順を示したエラーがアプリケーション イベント ログに書き込まれます。

Cisco Unity Connection 9.x においてメッセージが遅延しているように思われる

次のタスク リストを使用して、メッセージが遅延しているように思われる場合の原因のトラブルシューティングを行ってください。

メッセージが遅延しているように思われる問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト

- メッセージの到着時刻を確認するために、ユーザのメッセージ アクティビティ レポートを生成します。詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』の「[Using Reports in Version 9.x](#)」の章の「[Generating and Viewing Reports in Version 9.x](#)」の項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/serv_administration/guide/9xcucservagx.html から入手可能です。
- 『*User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[User Orientation in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Orientation Task List for Cisco Unity Connection 9.x Users](#)」の項の該当する情報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/user_setup/guide/9xcucuwsx.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x で一部のメッセージが消失するように思われる

次のトラブルシューティングの手順を参照して、目的の受信者に配信されないメッセージを調査してください。

- 配信不能メッセージ同報リストに割り当てられているユーザが、目的の受信者にメッセージを転送していることを確認します。「[配信不能メッセージが受信者に転送されない](#)」(P.16-136)を参照してください。
- ユーザのメールボックスが一杯でないことを確認します。「[ユーザのメールボックスが一杯である](#)」(P.16-135)を参照してください。
- 自分または別の管理者が、Cisco Unity Connection エンティティのメッセージを確認するように割り当てられていたユーザを、誤って削除していないことを確認します。「[Cisco Unity Connection エンティティに割り当てられていたユーザが削除され、代替りのユーザが割り当てられていない](#)」(P.16-136)を参照してください。
- メッセージ エージング設定を確認します。『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Controlling the Size of Mailboxes in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Changing a Message Aging Policy](#)」の項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/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。
- メッセージにディスパッチ配信用のフラグが付けられている可能性があります。ユーザが、メッセージにディスパッチ配信のマークを付けるよう設定されたコールハンドラを受信する、同報リストのメンバーになっている場合、そのユーザがメッセージを受信しても、同報リストの他のメンバーがそのメッセージを受け取ることで、メッセージがメールボックスから削除されることがあります。『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Messaging in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章の「[Dispatch Messages in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項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/administration/guide/9xcucsagx.html から入手可能です。
- ユーザアカウントが、1 つ以上のメッセージタイプを別の SMTP アドレスにリレーするよう設定されているが、メッセージのリレーに失敗している可能性があります。「[Cisco Unity Connection がメッセージをリレーできない](#)」(P.16-137)を参照してください。

ユーザのメールボックスが一杯である

ユーザのメールボックスがそれ以上メッセージを受信できなくなると、Cisco Unity Connection は次のどちらかの方法でメッセージを処理します。

- デフォルトでは、メールボックスの送信/受信クォータを超えているユーザに、身元不明の発信者がメッセージを送信しようとしても、Connection はメッセージを配信します。受信者のメールボックスが一杯であることを発信者に示すよう Connection を設定し、発信者がその受信者に対してメッセージを録音しないようにすることもできます (Cisco Unity Connection の管理の [メッセージストレージ (Message Storage)] > [メールボックスクォータ (Mailbox Quotas)] ページで、[外部発信者からのメッセージについてメールボックスの空き容量をチェック (Full Mailbox Check for Outside Caller Messages)] チェックボックスをオンにします)。

受信者のメールボックスが、身元不明発信者がメッセージを録音した時点では送信/受信クォータを超えていなかったが、メッセージを配信することでクォータを超えた場合、Connection はクォータにかかわらずメッセージを配信します。

- あるユーザが、メールボックスが送信/受信クォータを超えた別のユーザにメッセージを残そうとした場合、**Connection** ではそのユーザがメッセージを録音および送信できます。ただし、受信者のメールボックスが一杯の場合、その受信者はメッセージを受信できず、受信者のユーザアカウントが、メッセージの配信に失敗したときに不達通知を送信するよう設定されている場合は、**Connection** がメッセージの送信者に不達通知を送信します。

受信者のメールボックスが、**Connection** ユーザがメッセージを録音した時点では送信/受信クォータを超えていなかったが、メッセージを配信することでクォータを超えた場合、**Connection** はクォータにかかわらずメッセージを配信します。

ユーザのボイス メールボックスが送信クォータを超えている場合に、そのユーザが **Connection** にログインしてメッセージを別のユーザに送信しようとする、**Connection** は送信クォータを超えていることを通知し、送信者にメッセージの録音を許可しません。このユーザが他のユーザに電話をかけてボイス メールボックスに転送された場合、メッセージを残すことはできますが、そのメッセージは外部発信者のメッセージとして送信されます。

読み取り配達証明と不達確認は、ユーザのクォータを超えているかどうかにかかわらず配信されます。

Connection のメールボックスが一杯にならないように、メッセージを迅速に処理するようにユーザを指導してください。配信不能同報リストに登録されているユーザには、配信不能メッセージの定期的な確認と転送の重要性を説明してください。

**注意**

配信不能メッセージリストの確認を割り当てられているユーザのメールボックスが、送信/受信クォータを超えた場合、配信不能メッセージ同報リストに送信されたメッセージは失われます。この問題を回避するには、配信不能メッセージリストのメンバーのうち少なくとも 1 人のユーザで、送信/受信クォータの値を大きめに指定し、そのユーザにメッセージを迅速に処理するよう指導してください。

配信不能メッセージが受信者に転送されない

Unity メッセージ システムのメールボックスに戻ったメッセージは、配信不能メッセージ システム同報リストに名前のあるユーザに自動的に転送されます。その後、このメッセージは目的の受信者に転送される必要があります。配信不能メッセージ同報リストのユーザに対して、配信不能メッセージを定期的に調べ、転送することの重要性を説明してください。

**注意**

配信不能メッセージリストの確認を割り当てられているユーザのメールボックスが、送信/受信クォータを超えた場合、配信不能メッセージ同報リストに送信されたメッセージは失われます。この問題を回避するには、配信不能メッセージリストのメンバーのうち少なくとも 1 人のユーザで、送信/受信クォータの値を大きめに指定し、そのユーザにメッセージを迅速に処理するよう指導してください。

Cisco Unity Connection エンティティに割り当てられていたユーザが削除され、代わりのユーザが割り当てられていない

次のいずれかの Cisco Unity Connection エンティティに送信されたメッセージを確認するように割り当てられているユーザを削除する場合は、削除するユーザの代わりに別のユーザまたは同報リストを必ず割り当ててください。

- 配信不能メッセージ同報リスト (デフォルトでは、UndeliverableMessagesMailbox ユーザアカウントがこの同報リストの唯一のメンバー)

- オペレータ コール ハンドラ
- ガイダンス コール ハンドラ
- 終了案内コール ハンドラ
- サンプル インタビュー コール ハンドラ

Cisco Unity Connection がメッセージをリレーできない

Cisco Unity Connection は、Cisco Unity Connection の管理 のユーザに対する [メッセージ アクション (Message Actions)] ページの設定を使用して、ユーザのために受信するさまざまなタイプのメッセージの処理方法を決定します。リレー動作では、特定のタイプのすべてのメッセージを別のメッセージ システムのリレー アドレス (企業の電子メール サーバなど) に送信するよう Connection に指定し、保存とユーザ アクセスを行えるようになります。

ユーザ用に設定されたリレー アドレスが、システム上で設定されたユーザの SMTP プロキシアドレスのいずれかと一致する場合、Connection は配信ループの発生を防止するため、メッセージをリレー アドレスにリレーしません。Connection がメッセージをプロキシアドレスにリレーしている場合、そのプロキシアドレスが同じ Connection メールボックスに解決される可能性があり、そのメールボックスは元のメッセージをリレーしたものであると、無限ループが発生してしまいます。

メッセージ リレー用にリレー アドレスを設定する際は、宛先メールボックスの正確な電子メール アドレス (alias@mailserver などのように) を使用することをお勧めします。

メッセージの音声は Outlook Web Access で再生できない

Cisco Unity Connection がメッセージを Microsoft Exchange サーバにリレーするように設定されていると ([メッセージをリレー (Relay the Message)] アクションまたは [メッセージを受信してリレー (Accept and Relay the Message)] アクションを使用)、Outlook Web Access で Exchange メールボックスにアクセスするユーザが、メッセージ音声を再生できないことがあります。この状態が発生すると、メッセージ ヘッダーには、メッセージに音声添付ファイルがあることが示されていても、ユーザはメッセージを開いたときにその添付ファイルを表示または再生できなくなります。Microsoft Exchange 2007 でこの問題を解決するための方法については、Microsoft Knowledge Base の記事 954684 を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.x で長さが 30 秒を超えるメッセージを録音できない場合のトラブルシューティング

30 秒を超える長さの音声メッセージを録音できない場合は、Cisco Unity Connection のライセンス ファイルで LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグが有効なことを確認してください。次の手順を実行します。

LicMaxMsgRecLenIsLicensed ライセンス タグがライセンス ファイルで有効であることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[ライセンス (Licenses)] を選択します。

- ステップ 2** [ライセンス (Licenses)] ページの [ライセンス カウント (License Count)] で、[30 秒を超えるボイス メッセージを許可 (Voice Message Recordings Longer Than 30 Seconds Allowed)] (LicMaxMsgRecLenIsLicensed) の値が [はい (Yes)] に設定されていることを確認します。
-