



CHAPTER 21

Cisco Unity Connection 9.x における通知デバイスに関するトラブルシューティング

Cisco Unity Connection は、電話機やポケットベルを呼び出したり、テキストまたは SMS メッセージを送信するよう設定し、ユーザに新しいメッセージまたはカレンダー イベントを通知することができます。通知デバイスの問題のトラブルシューティングについては、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x で、複数ユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる」 (P.21-60)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で、あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかる」 (P.21-62)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージ通知がまったく機能しない」 (P.21-65)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージ通知が断続的に機能しない」 (P.21-69)
- 「Cisco Unity Connection の管理 9.x で追加した通知デバイスが常時起動される」 (P.21-70)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージがないときにメッセージ通知を受け取る」 (P.21-70)

Cisco Unity Connection 9.x で、複数ユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる

複数のユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる場合は、次のタスク リストを使用して、原因の確認と問題解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

複数ユーザへの電話機によるメッセージ通知に時間がかかる場合のトラブルシューティングのためのタスク リスト

1. メッセージ通知の処理に支障があるほど、ポートがビジー状態でないことを確認します。「[ポートがビジー状態で、通知コールをすぐに発信できない](#)」 (P.21-61) を参照してください。
2. メッセージ通知用に、十分な数のポートが割り当てられていることを確認します。「[メッセージ通知専用設定されたポート数が足りない](#)」 (P.21-61) を参照してください。
3. 電話システムが、通話に応答するよう設定されたポートに、通話を送信していることを確認します。「[電話システムが、通話に応答するよう設定されたポートに通話を送信していることの確認](#)」 (P.21-62) を参照してください。

ポートがビジー状態で、通知コールをすぐに発信できない

通知コールを発信するポートが、別の動作も実行するよう設定されている場合は、ビジー状態で通知コールをすぐに発信できていない可能性があります。通知パフォーマンスを向上するには、通知コール以外を発信しない、少数の専用ポートを用意してください。

大量のコールを処理するシステムでは、通知パフォーマンスを向上するためにポートの追加が必要になることがあります。

メッセージ通知用ポートの設定を確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポート (Port)] を選択します。
 - ステップ 2** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで既存のポート設定を調べ、1 つ以上のポートがメッセージ通知の発信専用設定に設定できるかどうか確認します。
-

メッセージ通知専用設定されたポート数が足りない

少数のポートが通知コールの発信用に設定された状態で、Cisco Unity Connection が大量のメッセージを受け取った場合、通知ポートですぐに発信できないことがあります。

メッセージ通知の発信用に使用されるポートの使用率が、ピーク時間帯に 70% を超える場合は、既存のポート設定を調べ、さらに多くのポートをメッセージ通知の発信専用設定に設定できるかどうか確認します。

メッセージ通知の発信用に使用されるポートの使用率が、ピーク時間帯に 70% を超えない場合、通知ポートの数は適正です。問題解決のため、Cisco TAC に連絡してください。

メッセージ通知用ポートの数が適正かどうかの確認方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability にログインします。
 - ステップ 2** [ツール (Tools)] メニューの [レポート (Reports)] を選択します。
 - ステップ 3** [Serviceability レポート (Serviceability Reports)] ページで、[ポート アクティビティ レポート (Port Activity Report)] を選択します。
 - ステップ 4** [ポート アクティビティ レポート (Port Activity Report)] ページで、レポート出力のファイル形式を選択します。
 - ステップ 5** 開始および終了の年月日と時刻を選択し、日付範囲を設定します。
 - ステップ 6** [レポートの生成 (Generate Report)] を選択します。
 - ステップ 7** [ステップ 4](#) で選択したファイル形式に応じて、レポート出力を表示します。
 - ステップ 8** ピーク時間帯のポート使用率が 70% を超えていない場合、メッセージ待機表示用のポート数は適正です。以降の手順をスキップしてください。

ピーク時間帯のポート使用率が 70% を超える場合は、Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開して [ポート (Port)] を選択します。

- ステップ 9** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで既存のポート設定を調べ、さらに多くのポートをメッセージ通知の発信専用設定に設定できるかどうか確認します。

電話システムが、通話に応答するよう設定されたポートに通話を送信していることの確認

電話システムが、通話に応答しないよう設定された Cisco Unity Connection のポートに通話を送信するようプログラムされている場合は、通話の衝突が発生し、ポートがフリーズする可能性があります。

通話が正しい Cisco Unity Connection のポートに送信されていることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポート (Port)] を選択します。
- ステップ 2** どのポートが、通話に応答するよう設定されているか調べます。
- ステップ 3** 電話システムのプログラミングで、通話に応答するよう設定されたポートだけに通話を送信されていることを確認します。必要に応じて、電話システムのプログラミングを変更します。
- ステップ 4** 電話システムのプログラミングに変更を加えた場合は、Cisco Unity Connection の管理で、**ステップ 3** で変更したポートの表示名を選択します。
- ステップ 5** [ポートの基本設定 (Port Basics)] ページの [電話システムポート (Phone System Port)] で、[再起動 (Restart)] を選択します。
- ステップ 6** ポートを再起動すると、そのポートで現在処理中の通話が切断されるとのプロンプトが表示されたら、[OK] を選択します。
- ステップ 7** **ステップ 3** で変更した残りすべてのポートに対して、**ステップ 4** から**ステップ 6** を繰り返します。

Cisco Unity Connection 9.x で、あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかる

あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかるように思われる原因は、いくつかあります。次のタスクリストを使用して、原因のトラブルシューティングを行ってください。

あるユーザへのメッセージ通知に時間がかかる場合のトラブルシューティングのためのタスクリスト

1. ユーザ設定が、そのユーザのニーズに適していない。「[メッセージ通知の設定が適正でない](#) (P.21-63) を参照してください。
2. ユーザの仕事スケジュールに正しく合うよう、ユーザ設定を調整する必要がある。「[通知を受け取り損なう](#)」 (P.21-63) を参照してください。
3. 通知の繰り返しは Cisco Unity Connection でどのように処理されるかについて、ユーザが正しく理解していない。「[通知の繰り返しオプションが誤解されている](#)」 (P.21-64) を参照してください。

メッセージ通知の設定が適正でない

予想したタイミングで通知コールを受信できないとユーザから苦情があった場合は、通知設定に問題がある可能性があります。

通知の設定が適正かどうか確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
-
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、ユーザのニーズに適した通知デバイスが設定されていることを確認します。ユーザが Connection の通話先として、通話中のことが多い電話を選択している場合は、メッセージ通知に使用する別のデバイスがあるかどうか、ユーザに問い合わせてください。
- ステップ 6** [関連リンク (Related Links)] リストで [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。Cisco Personal Communications Assistant ページで指定されている通知スケジュールが、ユーザが通知コールを受信可能な日時と一致しているかを、ユーザに確認してください。
-

通知を受け取り損なう

頻繁に通知デバイスから離れたり、通知デバイスを使用しているユーザは（特に通知デバイスが電話機の場合）、通知を受け取り損なうことがよくあります。そのユーザにとっては、Cisco Unity Connection のメッセージ通知に時間がかかっているように見えます。

通知の受け取り損ないの解決方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
-
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。

ステップ 5 [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、[新規メッセージがまだある場合は通知を繰り返す (Repeat Notification If There Are Still New Messages)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 6 そのユーザが別の通知デバイスを使用可能な場合は、[通知の失敗時 (On Notification Failure)] に対して [送信先 (Send To)] を選択し、デバイスを選択します。



(注) Connection は SMTP デバイスの通知失敗を検出しないため、このタイプの通知デバイスに対しては、[通知の失敗時 (On Notification Failure)] フィールドを使用できません。

ステップ 7 通知デバイスが電話機またはポケットベルの場合は、[ビジー リトライ限度 (Busy Retry Limit)] および [RNA リトライ限度 (RNA Retry Limit)] フィールドの数値を増やし、デバイスが応答しないか話中のときに Connection が行う通知コールの回数を増やします。

ステップ 8 通知デバイスが電話機またはポケットベルの場合は、[ビジー リトライ間隔 (Busy Retry Interval)] および [RNA リトライ間隔 (RNA Retry Interval)] フィールドの数値を減らし、デバイスが応答しないか話中のときに Connection が行う通知コールの頻度を増やします。

ステップ 9 [保存 (Save)] を選択します。

ステップ 10 **ステップ 6** で別のデバイスを選択した場合は、次の手順に従ってください。

- a. [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- b. [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- c. [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページで、追加デバイスの設定を入力します。
- d. [保存 (Save)] を選択します。

ステップ 11 通知デバイスが電話機の場合は、通知用電話機を留守番電話機能付きのものに換えることをユーザに提案し、ユーザが不在でも通知コールを受け取れるようにします。

留守番電話機能付きの電話機を呼び出すよう Connection が設定されている場合は、留守番電話の応答メッセージが十分に短く、通知メッセージを繰り返す前に録音が始まることを、ユーザに確認してください。

通知の繰り返しオプションが誤解されている

大量のメッセージを受信するが、すぐに通知を受ける必要のないユーザにとって、新規メッセージが残っている場合に通知が繰り返されると便利な場合は、一定の間隔で通知を繰り返すよう Cisco Unity Connection を設定します。ただし、新しいメッセージが届くたびに Connection が通知を再開しないようにユーザが設定している場合、通知コールの反復間隔を長く設定すると、Connection の通知に時間がかかっているとユーザが感じる可能性があります。

通知の繰り返しに関する問題を解決する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。

ステップ 2 [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。

- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [通知反復間隔 (Notification Repeat Interval)] ボックスで、15 分間など短い間隔に設定します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージ通知がまったく機能しない

あるユーザまたはユーザグループに対してメッセージ通知がまったく機能しない原因は、いくつかあります。次のタスクリストを使用して、原因のトラブルシューティングを行ってください。

ユーザまたはユーザグループに対してメッセージ通知が機能しない場合のトラブルシューティングのためのタスクリスト

- **すべてのタイプの通知デバイスの場合**：通知デバイスが有効化され、通知スケジュールが正しく設定されていることを確認します。「[通知デバイスが無効化されているか、スケジュールがアクティブになっていない](#)」(P.21-65) を参照してください。

正しいタイプのメッセージに対して、メッセージ通知が有効になっていることを確認します。「[特定のタイプのメッセージだけが通知を起動するよう設定されている](#)」(P.21-66) を参照してください。

- **電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合**：メッセージ通知の電話番号が正しく、外部の電話機に通知する場合は、外線のアksesコードが含まれていることを確認します。「[通知番号が正しくないか、外線のアksesコードがない \(電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合\)](#)」(P.21-67) を参照してください。

通知デバイスが、正しい電話システムに割り当てられていることを確認します。「[通知デバイスの電話システム割り当てに誤りがある \(電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合\)](#)」(P.21-68) を参照してください。

- **SMS 通知デバイスの場合**：追加のトラブルシューティング手順について、「[SMS 通知が機能しない](#)」(P.21-68) を参照してください。
- **SMTP 通知デバイスの場合**：追加のトラブルシューティング手順について、「[SMTP メッセージ通知が複数のユーザに対してまったく機能しない](#)」(P.21-69) を参照してください。

通知デバイスが無効化されているか、スケジュールがアクティブになっていない

メッセージ通知のトラブルシューティングを行うときは、最初にデバイスが有効化されていることと、そのデバイスの通知スケジュールが現在アクティブになっていることを確認してください。

デバイスのステータスとスケジュールの確認方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
-
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] 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。
- ステップ 6** [関連リンク (Related Links)] リストで [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] を選択し、[移動 (Go)] を選択します。Cisco Personal Communications Assistant ページで指定されている通知スケジュールが、ユーザが通知コールを受信可能な日時と一致しているかを、ユーザに確認してください。
-

特定のタイプのメッセージだけが通知を起動するよう設定されている

Cisco Unity Connection は、特定のタイプのメッセージだけがユーザに通知されるよう設定できます。たとえば、緊急ボイス メッセージだけがユーザ通知として設定されている場合、通常のボイス メッセージでは通知デバイスが起動されません。

通知デバイスを起動するメッセージ タイプを変更する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
-
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [通知規則のイベント (Notification Rule Events)] で、ユーザに選択されているメッセージ タイプを確認します。
-

通知番号が正しくないか、外線のアkses コードがない（電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合）

電話機またはポケットベルへの通知がまったく機能しない場合は、Cisco Unity Connection の呼び出し先として、ユーザが誤った電話番号を入力している可能性があります。

外線を呼び出すには、通常はユーザが外線用のアクセス コード（9 など）をダイヤルする必要があります。電話システムでアクセス コードが必要な場合は、Cisco Unity Connection に設定された外部メッセージ通知電話番号に、アクセス コードが含まれている必要があります。

また、一部の電話システムでは、アクセス コードをダイヤルしてから外線に接続されるまでに、少し待ち時間が必要なことがあります。

電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合に、デバイスの電話番号とアクセス コードを確認する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。

- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話を設定しています (Phone Settings)] で、デバイスの [電話番号 (Phone Number)] フィールドに正しいアクセス コードと電話番号が入力されていることを確認します。

電話システムで一時停止が必要な場合は、アクセス コードと電話番号の間にカンマを 2 つ入力します (9,,5551234 など)。

電話機またはポケットベルを通知デバイスとしてテストする方法

-
- ステップ 1** 通知デバイスが携帯電話またはポケットベルの場合は、テストできるようユーザに依頼します。通知デバイスが自宅の電話などオフィスから離れた場所にある電話の場合は、テスト中に誰かに応答してもらえようユーザに依頼します。
- ステップ 2** 通知デバイスがオンになっていることを確認します。
- ステップ 3** テスト用電話機（電話機 1）を 1 回線のテスト用に用意します。メッセージ通知の発信用に設定されたポートに接続された回線を使用します。
- ステップ 4** 電話機 1 で、そのデバイス用に Connection に設定された通知番号をダイヤルします。ポケットベルがアクティブになるか、電話機が鳴った場合は、Connection がデバイスを呼び出せることを確認できたこととなります。

ポケットベルがアクティブにならないか、電話機が鳴らない場合は、デバイスに問題がある可能性があります。デバイス メーカーのドキュメントを調べるか、ユーザに別の通知デバイスを手に入れてもらい、テストを繰り返してください。

通知デバイスの電話システム割り当てに誤りがある（電話機またはポケットベルが通知デバイスの場合）

通知デバイスの電話システム割り当てを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するユーザのエリアスを選択します。
-  **(注)** ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、正しい通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話を設定しています (Phone Settings)] で、[電話システム (Phone System)] フィールドに設定された電話システムを調べます。
- ステップ 6** Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポート (Port)] を選択します。
- ステップ 7** [ポートの検索 (Search Ports)] ページで、通知デバイスに割り当てられた電話システムに、メッセージ通知用として 1 つ以上のポートがあることを確認します。必要に応じて、ポート設定を修正します。

SMS 通知が機能しない

SMS 通知が機能しない場合は、Cisco Unity Connection の管理 で [システム設定 (System Settings)] > [アドバンス (Advanced)] > [SMPP プロバイダー (SMPP Providers)] > [SMPP プロバイダーの編集 (Edit SMPP Provider)] ページの設定を調べ、その設定がプロバイダーから指定された設定と一致していることを確認します。

[SMPP プロバイダーの編集 (Edit SMPP Provider)] ページの設定が正しい場合は、SMS デバイス (レベル 30) マイクロ トレースを有効にして、問題のトラブルシューティングに役立つ情報を収集してください。診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

一般的なエラー コードと SMS の問題を、次の表に示します。

SmpConnect failed	Connection が SMPP プロバイダーに接続できませんでした。
--------------------------	--------------------------------------

SmppBindTransmitter failed	Connection が SMPP プロバイダーにサインインできませんでした。
SmppSubmitSm failed	Connection が、SMS メッセージを SMPP プロバイダーに送信できませんでした。

SMTP メッセージ通知が複数のユーザに対してまったく機能しない

SMTP 通知が機能しない場合は、Cisco Unity Connection の管理で [システム設定 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [スマート ホスト (Smart Host)] ページを調べ、スマート ホストが設定されていることを確認してください。SMTP を使用したテキスト メッセージ通知の送信を Connection で有効にするには、スマート ホストを経由してメッセージをリレーするよう、Connection サーバが設定されている必要があります。

スマート ホストが [スマート ホスト (Smart Host)] ページで設定されている場合は、スマート ホストの IP アドレスまたはホスト名を調べ、そのスマート ホストが Connection サーバからのメッセージを受け付けるよう設定されていることを確認してください。

スマート ホストが正しく設定されている場合は、SMTP 通知が Connection サーバから送信されているかどうか、トレースを使用して追跡してください。デフォルトの SMTP マイクロ トレース (レベル 10、11、12、および 13) には、スマート ホストへの通知メッセージの配信に、恒常的な問題があるかどうかを示されます。SMTP マイクロ トレース レベル 18 (ネットワーク メッセージ) には、通知メッセージがスマート ホストに配信されたかどうかの詳細が示されます。診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージ通知が断続的に機能しない

通知デバイス (電話機、ポケットベル、SMTP、SMS など) がときどき機能しない原因としては、問題が発生したときに、ユーザの通知デバイスのスケジュールがアクティブになっていない可能性があります。

問題を解決するには、ユーザにメッセージ通知を配信する必要があるときに通知デバイスがアクティブになるよう、ユーザの通知デバイスのスケジュールを編集してください。通知デバイスのスケジュールを変更するには、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のユーザ アカウントにサインインする必要があります。

Cisco Unity Connection の管理では、通知デバイスのスケジュールを確認できません。Connection の管理のユーザの [到着通知デバイス (Notification Device)] ページで、[関連リンク (Related Links)] リストの [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] リンクを選択し、Cisco PCA のページに移動します。

Cisco PCA の使用方法については、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 9.x)*』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/guide/assistant/b_9xcucugasst.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection の管理 9.x で追加した通知デバイスが常時起動される

ユーザの通知デバイスを Cisco Unity Connection の管理 で追加すると、デフォルトではそのデバイスが常時アクティブになります。ユーザが予期しないタイミングで通知を受け取る場合は、通知デバイスのスケジュールを変更すると、この問題を防止できます。通知デバイスのスケジュールを変更するには、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のユーザ アカウントにサインインする必要があります。

Connection の管理 では、通知デバイスのスケジュールを確認できません。Connection の管理のユーザの [到着通知デバイス (Notification Device)] ページで、[関連リンク (Related Links)] リストの [通知デバイス詳細の編集 (Edit Notification Device Details)] リンクを選択し、Cisco PCA のページに移動します。

Cisco PCA の使用方法については、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 9.x)*』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/guide/assistant/b_9xcucugasst.html から入手可能です。

Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージがないときにメッセージ通知を受け取る

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は、ユーザが受信トレイにアクセスしても表示されなくなったメッセージに対する、メッセージ通知を受け取る可能性があります。これは、通知が送信されてからユーザがメッセージを再生しようとするまでの間に、同報リストの別のメンバーがメッセージを受け入れたために発生します。

ディスパッチ メッセージを含めるようにメッセージ通知規則を設定している場合、通知を受け取り、メッセージを取得するためにコールするまでには、別のユーザがすでにメッセージを受け入れているために、このメッセージがユーザのメールボックスから削除されている可能性があることを、ユーザに注意してください。

ディスパッチ メッセージの詳細については、『*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。

■ Cisco Unity Connection 9.x で、メッセージがないときにメッセージ通知を受け取る