



Cisco Unity Connection のテナントパーティショニングのトラブルシューティング

テナントパーティショニングシステムに関する問題をトラブルシューティングするには、次の各項を参照してください。

- 「テナント設定中の問題のトラブルシューティング」 (P.14-1)
 - 「テナントの削除中にエラーメッセージ「COS が最低 1 人のユーザまたはユーザ テンプレートによって参照されています (COS is referenced by at least one user or user template)」というエラーメッセージが表示される」 (P.14-2)
 - 「1 つのテナントのユーザが他のテナントのユーザにメッセージを送信できる」 (P.14-3)
 - 「PIN について要求されずにガイダンスが再生される」 (P.14-3)
 - 「ディレクトリの結果の他のパーティションからユーザを選択するオプションを取得する」 (P.14-3)
 - 「「テナント以外のユーザが Unity Connection に存在します (Non-Tenant users exist on Unity Connection)」というエラーでテナントの作成が失敗する」 (P.14-4)
- 「Call Manager との統合中の問題のトラブルシューティング」 (P.14-4)
 - 「パイロット番号をダイヤルするとビジー トーンが聞こえる」 (P.14-5)
 - 「パイロット番号のダイヤル時に「システムが一時的にコールを終了することができません (The system is temporarily unable to complete your call)」というエラーメッセージが聞こえる」 (P.14-5)
- 「移行中の問題のトラブルシューティング」 (P.14-6)
 - 「「メールボックスがロードされませんでした (Mailbox could not be loaded)」というエラーが表示される」 (P.14-7)
 - 「移行後に 1 人以上のサブスクリバに対して SMTP プロキシ アドレスが Unity Connection で更新されない」 (P.14-7)
 - 「テナントに属するユーザに対するグリーティング後の録音が間違っている」 (P.14-7)
 - 「着信または発信メッセージで正しくない時間を取得する」 (P.14-8)
 - 「着信または発信ユーザで正しくない言語を取得する」 (P.14-8)

テナント設定中の問題のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「テナントの削除中にエラー メッセージ「COS が最低 1 人のユーザまたはユーザ テンプレートによって参照されています (COS is referenced by at least one user or user template)」というエラーメッセージが表示される」 (P.14-2)
- 「1 つのテナントのユーザが他のテナントのユーザにメッセージを送信できる」 (P.14-3)
- 「PIN について要求されずにガイダンスが再生される」 (P.14-3)
- 「ディレクトリの結果の他のパーティションからユーザを選択するオプションを取得する」 (P.14-3)
- 「「テナント以外のユーザが Unity Connection に存在します (Non-Tenant users exist on Unity Connection)」というエラーでテナントの作成が失敗する」 (P.14-4)

テナントの削除中にエラー メッセージ「COS が最低 1 人のユーザまたはユーザ テンプレートによって参照されています (COS is referenced by at least one user or user template)」というエラー メッセージが表示される

テナントの削除中に、「COS が最低 1 人のユーザまたはユーザ テンプレートによって参照されています (COS is referenced by at least one user or user template)」というエラー メッセージを取得する場合があります。このエラーは、テナントと関連する他のオブジェクトで発生する可能性があります。

このエラーは、Cos などのテナントにマッピングされているオブジェクトが他のテナントに属しているユーザに関連付けられている場合に発生します。次の手順を実行します。

1. 次の URI を使用してテナントに関連付けられている Cos のオブジェクト ID を取得します。
`https://<connection-server>/vmrest/tenants/<TenantObjectId>/coses`
2. 次の URI を使用して Cos のオブジェクト ID に関連付けられたユーザ テンプレートのリストを取得します。
`https://<connection-server>/vmrest/usertemplates?query=(CosObjectId%20is%20<CosObjectId>)`

ここでは、<CosObjectId> をテナントに属している CoS のオブジェクト ID と置き換えます。

テナントに属するユーザ テンプレートのリストを取得するには、次のように URI を使用します。

`https://<connection-server>/vmrest/usertemplates?query=(CosObjectId%20is%20<CosObjectId>%26PartitionObjectId%20is%20<PartitionObjectId>)`

GET 操作の結果を比較すると、テナントの CoS に関連付けられているユーザ テンプレートのリストが得られますが、テナントのパーティションに属しません。これらのユーザ テンプレートの CoS アソシエーションを変更して、これを修正できます。

3. 次の URI を使用して CoS のオブジェクト ID に関連付けられたユーザのリストを取得します。

`https://<connection-server>/vmrest/users?query=(CosObjectId%20is%20<CosObjectId>)`

ここでは、<CosObjectId> をテナントに属している CoS のオブジェクト ID と置き換えます。ここで、テナントに属するユーザ テンプレートのリストを取得するには、次のように URI を使用します。

`https://<connection-server>/vmrest/users?query=(CosObjectId%20is%20<CosObjectId>%26PartitionObjectId%20is%20<PartitionObjectId>)`

両方の GET 操作の結果を比較すると、テナントの CoS オブジェクトに関連付けられているユーザのリストが得られますが、テナントのパーティションには属しません。これらのユーザの CoS アソシエーションを変更して、これを修正できます。

4. すべての CoS のオブジェクト ID に対してステップ 2 ~ ステップ 3 を繰り返します。

- テナントに関連付けられている他のオブジェクトに対してステップ 1 ~ ステップ 3 を繰り返します。

1 つのテナントのユーザが他のテナントのユーザにメッセージを送信できる

1 つのテナントのユーザが Web Inbox、タッチトーン、または音声認識カンパセーションを介して他のテナントのユーザにメッセージを送る場合、次の内容を実行します。

- 他のテナントに属するパーティションを含んでいる可能性があるため、テナントの検索スペースを確認します。
- テナントの検索スペースのオブジェクト ID を取得するには、次の URI で HTTP GET 要求を実行します。
https://<connection-server>/vmrest/searchspacesmembers?query=(PartitionObjectId%20is%20<TenantPartitionObjectId>)
- 次の URI で HTTP GET 要求を実行して、テナントの検索スペースに属するパーティションのオブジェクト ID を取得します。

https://<connection-server>/vmrest/searchspacesmembers?query=(SearchSpaceObjectId%20is%20<TenantSearchSpaceObjectId>)

- アソシエーションを変更して、これを修正します。

PIN について要求されずにガイダンスが再生される

PIN について要求されずにガイダンスが再生される場合は、次の内容を実行します。

- [ポート使用状況モニタ (Port Status Monitor)] を開き、パイロット番号をダイヤルします。
- [ポート使用状況モニタ (Port Status Monitor)] で、コールがガイダンスに直接進むかどうかを確認します。
- これを確認するには、GET 要求を URI に送信してテナントのルーティング規則のリストを取得して、[ルールインデックス (Rule Index)] フィールドの値を確認します。

GET

https://<connection-server>/vmrest/routingrules?query=(SearchSpaceObjectId%20is%20<TenantSearchSpaceObjectId>)

ルーティング規則の順序を修正するには、Routing Rules API の CUPI API のマニュアルを参照してください。

http://docwiki.cisco.com/wiki/Cisco_Unity_Connection_Provisioning_Interface_%28CUPI%29_API_-_Routing_Rules

ディレクトリの結果の他のパーティションからユーザを選択するオプションを取得する

- テナントに属するディレクトリハンドラの検索範囲を確認します。
- [SearchScope] フィールドの値がゼロに設定されている場合、検索範囲がサーバ全体に設定されていることを意味します。検索範囲値を 6 に設定して、問題を解決します。
- [SearchScope] フィールドが別のテナントの検索スペースに設定されている可能性があります。それぞれのテナントの検索スペースに検索範囲を設定して、問題を解決します。

デバッグの手順

1. テナントに属するディレクトリ ハンドラの検索範囲を確認します。これを行うには、次の HTTP GET 要求を実行します。

```
https://<connection
server>/vmrest/handlers/directoryhandlers?query=(PartitionObjectId%20is%20<TenantPartitio
nObjectId>)
```

[SearchScope] フィールドの値がゼロに設定されている場合、検索範囲がサーバ全体に設定されていることを意味します。検索範囲値を 6 に設定して、問題を解決します。

2. Cisco Unity Connection のサービスアビリティから Micro Traces for General Method リターン、Parameter values(01)、Data access(02)、Named property access(03) レベルの ConvSub ログ、Named props access(11)、CDL Access(12)、MIU Access(13)、Search Space(04) レベルの CDE ログを有効にします。
3. コールで再生されるすべてのエイリアスに対して、diag_CuCsMgr_*.uc ログ ファイルにエントリがある可能性があります。
4. サーチ スペースには、複数のパーティションを含むことができます。サーチ スペースに複数のパーティションが存在するかどうか確認するために、次の HTTP GET 要求を実行できます。

- a. サーチ スペースを取得するには : GET

```
https://<connection-server>/vmrest/searchspaces/<searchspace-objectid>/searchspaceme
mbers?query=(PartitionObjectId%20is%20<TenantPartitionObjectId>)
```

上記の URI からテナントのサーチ スペースのオブジェクト ID が取得され、下記の URL に関連付けられているパーティションを検索するのに使用できます。

- b. サーチ スペースを取得するには : GET

```
https://<connection-server>/vmrest/searchspaces/<searchspace-objectid>/searchspaceme
mbers?query=(SearchSpaceObjectId%20is%20<SearchSpaceObjectId>)
```

5. ディレクトリ ハンドラの検索範囲で選択されているサーチ スペースが同じテナントに属するか否かを確認します。これを行うには、次の HTTP GET 要求を実行します。

```
https://<connection server>/vmrest/handlers/directoryhandlers/<directoryhandler-objectid>
```

検索範囲のオブジェクト ID がテナントのものと同じであることを確認します。

「テナント以外のユーザが Unity Connection に存在します (Non-Tenant users exist on Unity Connection)」というエラーでテナントの作成が失敗する

テナントの作成の API が新しくインストールされたシステムで失敗する場合、次の内容を実行します。他のパーティションのユーザが存在する Unity Connection でテナントを作成しようとすると、次のエラーが表示されます。

```
"Invalid parameter.Parameter = [Non-Tenant users exists on Unity Connection.Cannot proceed with
Tenant creation.], Value = [tbl_user]"
```

Call Manager との統合中の問題のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「パイロット番号をダイヤルするとビジー トーンが聞こえる」 (P.14-5)
- 「パイロット番号のダイヤル時に「システムが一時的にコールを終了することができません (The system is temporarily unable to complete your call)」というエラー メッセージが聞こえる」 (P.14-5)

パイロット番号をダイヤルするとビジー トーンが聞こえる

次の 2 つのケースの場合にパイロット番号をダイヤルすると、ビジー トーンが聞こえることがあります。

- ポートが使用中またはロックされている
- ポートにリセットが必要である

次の手順を実行します。

1. 任意のポートにリセットが必要な場合に Connection の管理を確認します。
2. リセットが必要なポート グループがある場合は、Connection の管理にログインして、[ポート グループ (Port Group)] ページにアクセスしてください。
3. 任意のポート グループで、[リセットが必要です (Needs Reset)] フィールドの値が [はい (Yes)] の場合、ポート グループをリセットします。
4. ポートが使用中であることを調べるには：
 - ポートが使用中であるか、着信コールの番号がピーク時間にだけ非常に高いのか、常に非常に高い状態なのかを確認します。テナントの要件に基づいて、追加のポートを追加する必要がある場合があります。
 - Unity Connection 電話システムを確認します。Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して、カウンタを使用しているポートを確認して、ポートが使用中であるかどうかを参照します。
 - ポートがロックされている場合でも、ポートが使用中とマーキングされている場合があります。
 - 確認するには、RTMT を使用してコールの終了後にポートが解放され、他の着信コールに応答しているかを調べます。
 - CUC Phone System のカウンタを確認します。ロックされたポートのカウンタを確認して、ロックされたポートがあるかどうかを確認します。ポートをリセットして、ポートのロック問題を解決できます。

RTMT のロックされたポートのカウンタは、CUC Phone System カウンタで確認できます。

パイロット番号のダイヤル時に「システムが一時的にコールを終了することができません (The system is temporarily unable to complete your call)」というエラー メッセージが聞こえる

この問題は、Unity Connection にコールを処理するための適切なルーティング ルールがないときに発生する可能性があります。これを確認するには、次の内容を実行します。

1. Cisco Unity Connection のサービスアビリティで Threads(11) および Ports(13) レベルの Arbiter Micro Traces を有効にします。電話システムについては、diag_CuCsMgr_*.uc ログ ファイルを確認してください。

'Failed to find routing rule=<PhoneSystem_1>'

ここでは、「PhoneSystem_1」は電話システムの名前です。

2. 診断トレースの表示方法の詳細については、『Troubleshooting Guide』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/10x/troubleshooting/guide/10xcuctsg010.html から入手可能です。
3. この場合、このテナントに対してルーティング ルールが存在しないので、Routing Rules API で POST 操作を使用して追加できます。追加する必要があるルーティング ルールのタイプ（直接または転送）を特定するには、[ポート使用状況モニタ（Port Status Monitor）]を使用できます。
[ポート使用状況モニタ（Port Status Monitor）]に、コールにリダイレクト ID が含まれず、[理由（Reason）] フィールドの値が直接であると表示されている場合は、直接ルーティング ルールが追加されます。それ以外の場合は、転送ルーティング ルールを追加します。
4. ルーティング ルールの条件が削除されているか、Unity Connection のルーティング ルールにない場合は、リストの後方に表示されるルーティング ルールは到達しません。問題を確認し、調査するには：
 - a. テナントの電話システムがそのテナントのルーティング ルールのルーティング ルールの条件として追加されているかどうかを確認します。詳細については、http://docwiki.cisco.com/wiki/Cisco_Unity_Connection_APIs にある『Routing Rule Condition APIs』を参照してください。
 - b. Cisco Unity Connection のサービスアビリティで Micro Traces for Routing Rules および「Thread (11) および Ports(13)」Arbiter Micro Traces を有効にして、エラーまたは問題があるかどうかログを確認します。
 - c. Unity Connection の電話システム、ポート グループ、ポートおよび SIP セキュリティ プロファイルなどの電話システム設定を確認します。次の内容を確認できます。
 - Cisco Unified Communications Manager の SIP トランク プロファイルに指定されたポート番号と Unity Connection のポート グループに指定されたポート番号が同じであることを確認します。
 - Cisco Unified Communications Manager の SIP トランク セキュリティ プロファイルの着信ポート番号が正しいことを確認します。
 - Unity Connection のポート グループで指定された Cisco Unified Communications Manager IP アドレスまたはホスト名を確認します。

移行中の問題のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「「メールボックスがロードされませんでした（Mailbox could not be loaded）」というエラーが表示される」 (P.14-7)
- 「移行後に 1 人以上のサブスクリバに対して SMTP プロキシアドレスが Unity Connection で更新されない」 (P.14-7)
- 「テナントに属するユーザに対するグリーティング後の録音が間違っている」 (P.14-7)
- 「着信または発信メッセージで正しくない時間を取得する」 (P.14-8)
- 「着信または発信ユーザで正しくない言語を取得する」 (P.14-8)

「メールボックスがロードされませんでした (Mailbox could not be loaded)」というエラーが表示される

マルチテナント Unity Connection から別のマルチテナント Unity Connection へのデータの移行後に Web Inbox に 1 人以上のサブスクリイバに対して「メールボックスがロードされませんでした (Mailbox could not be loaded)」というエラーが表示されます。

メールボックス アクセスに必要な設定が移行中に失われていないかどうかを確認します。再度有効にするには、次の内容を実行します。

1. 各サブスクリイバの CoS のオブジェクト ID が必要なので、次の GET 要求を実行して、CoS のオブジェクト ID を取得します。

```
https://<connection-server>/vmrest/users?query=(Alias%20is%20<UserAlias>
```

2. 下記の URI に PUT 要求を送信して、設定を有効にします。

```
https://<connection-server>/vmrest/coses/<CosObjectId>
```

移行後に 1 人以上のサブスクリイバに対して SMTP プロキシアドレスが Unity Connection で更新されない

1. 次のロケーションで移行後にログ ファイルのエラーまたは警告を検索します。
<COBRASInstallationDirectory>/logs
2. URI に GET 要求を送信することによって、サブスクリイバに同じ SMTP プロキシアドレスがあるかどうかを確認します。

```
https://<connection-server>/vmrest/smtpproxyaddresses?query=(SmtpAddress%20is%20<SmtpProxyAddress>)
```

ここでは、<SmtpProxyAddress> は、更新が失敗したフィールドです。

3. 下記の HTTP GET 要求を実行して、サブスクリイバの SMTP Proxy プロキシアドレスの URI を取得します。

```
https://<connection-server>/vmrest/users?query=(ObjectId%20is%20<UserObjectId>)
```

4. URI で HTTP POST 操作を実行して、SMTP プロキシアドレスを作成して、ユーザのオブジェクト ID に関連付けます。

```
https://<connection-server>/vmrest/smtpproxyaddresses
```

テナントに属するユーザに対するグリーティング後の録音が間違っている

テナントに属するユーザに対するグリーティング後の録音が間違っている場合、次の内容を実行します。

1. 同じ名前のグリーティング後の録音が Unity Connection にすでに存在するかどうかを確認します。
2. 次のロケーションで移行後にログ ファイルのエラーまたは警告を検索します。
<COBRASInstallationDirectory>/logs
3. 管理者は、宛先 Unity Connection のバックアップで見つからない録音を選択できます。そうしない場合は、再録音が必要です。

着信または発信メッセージで正しくない時間を取得する

COBRAS の移行では、送信元 Unity Connection のタイムゾーンがシステムのデフォルトのタイムゾーンに設定されているサブスクリイバでは、宛先 Unity Connection の移行後に、テナントが作成されたタイムゾーンに設定されます。

適切に設定するには、次の内容を実行します。

1. 次の URI を使用して、テナントに属するユーザのリストを取得します。

`https://<connection-server>/vmrest/users?query=(Alias%20is%20<UserAlias>)`

2. ユーザのタイムゾーンをシステムのデフォルト タイムゾーンに設定するには、次の URI に HTTP PUT 要求を送信します。

`https://<connection-server>/vmrest/users/<UserObjectId>`

着信または発信ユーザで正しくない言語を取得する

COBRAS の移行では、送信元 Unity Connection の言語がシステムのデフォルトの言語に設定されているサブスクリイバでは、宛先 Unity Connection の移行後に、テナントが作成された言語に設定されます。

適切に設定するには、次の内容を実行します。

1. 次の URI を使用して、テナントに属するユーザのリストを取得します。

`https://<connection-server>/vmrest/users?query=(Alias%20is%20<UserAlias>)`

2. ユーザのタイムゾーンをシステムのデフォルト タイムゾーンに設定するには、次の URI に HTTP PUT 要求を送信します。

`https://<connection-server>/vmrest/users/<UserObjectId>`