

トラブルシューティング

Cisco IP Phone Messenger の使用時にエラー メッセージや他の問題が発生した場合は、以下のヒントを参考にしてください。

エラー メッセージの対応

Cisco IP Phone Messenger では、問題が発生するとエラー メッセージが表示されます。エラーの理解および解決のヒントに、次の表を参照してください。

エラー タイトル	エラー テキスト	説明
Send message failure	Your message to <user ID> could not be delivered. User may have logged off.	メッセージ送信とほぼ同時に、連絡先がログオフしたと考えられます。連絡先のアベイラビリティを確認し、メッセージを再送します。 P.15 の「連絡先のアベイラビリティを表示する」 を参照してください。
Presence status failure	Due to unavailability of presence services at this time, presence status may not be working correctly. Please notify your system administrator.	システム管理者に連絡してください。
System configuration error	You were trying to access IP Phone Messenger service from a device not provisioned on Cisco CallManager server. Please work with your system administrator to get this device configured.	システム管理者に連絡してください。
Add Contact Failure	No UserID matches the extension you entered. Press OK to enter another extension, or Cancel to contact list.	連絡先には、社内の有効な内線番号を入力する必要があります。

エラー タイトル	エラー テキスト	説明
Adding Contact Failed	Invalid, duplicate, or non-existing contact name.	連絡先には、社内の有効な内線番号を入力する必要があります。
Host Not Found		Cisco IP Phone Messenger が使用できません。システム管理者にサポートを依頼してください。
Invalid Message Identifier	You were trying to retrieve a message that had been deleted from the EPAS server. Press Ok or Exit to return to IP Phone Messenger main menu.	同時に複数の電話機にログインしている場合は、重複ログイン状態になっています。1つの電話機でメッセージを削除し、もう1つの電話機でその表示を試みました。
Invalid PIN	Your PIN is invalid. Press Retry to re-enter your PIN.	電話機で PIN の保護が有効ですが、入力した PIN が正しくありません。問題が解決できない場合は、システム管理者に PIN を確認してください。
Login Failed	Login failed. Your UserID or PIN was invalid. Press Retry to re-enter your UserID and PIN.	Cisco IP Phone Messenger では、ログイン時に PIN を入力する必要があります。入力した PIN が正しくありません。問題が解決できない場合は、システム管理者に PIN を確認してください。
Login Failed	Login failed due to server error. Please contact your system administrator.	未定義の電話機を使用する場合は、Cisco IP Phone Messenger のログイン時にユーザ ID を入力する必要がありますが、誤ったユーザ ID が入力されました。P.8 の「電話機へのテキスト入力」を参照して、正しいユーザ ID を入力していることを確認してください。問題が解決できない場合は、システム管理者にユーザ ID を確認してください。

エラー タイトル	エラー テキスト	説明
Multi-login Alert	<p>You are currently logged in from other phones. Press Yes to log out of other phones (recommended for security reasons). Press No to leave other phones logged in.</p> <p>Incoming messages will show on all your other logged-in phones in addition to this phone. Press OK to go to the main menu.</p>	<p>複数の電話機で Cisco IP Phone Messenger へのログインを試みています。この操作はサポートされていますが、すべてのインスタント メッセージが各電話機に表示されることに注意してください。プライバシーの問題を引き起こす可能性があります。</p>
Refresh Interval	<p>Invalid refresh interval. Enter a number between 7 and 3600.</p>	<p>指定された値の範囲外の数値は、時間間隔（秒数）として入力できません。</p>
Session Timer	<p>Invalid session timer. Enter a number between 1 and 9999.</p>	<p>指定された値の範囲外の数値は、時間間隔（分数）として入力できません。</p>

FAQ

次の表では、Cisco IP Phone Messenger についてよく寄せられる質問の回答を示します。

質問	説明
Cisco IP Phone Messenger IP Phone サービス	
連絡先リストのユーザにメッセージを送信しようとしていますが、 [メッセージ] ソフトキーが使用できません。なぜでしょうか。	連絡先が、着信メッセージを受け取らないステータスを選択しています。連絡先のステータスを確認してください。 P.15 の「連絡先のアベイラビリティを表示する」 を参照してください。
連絡先リストのユーザにコールしようとしていますが、 [ダイヤル] ソフトキーが使用できません。なぜでしょうか。	連絡先が、着信コールを受け取らないステータスを選択しています。連絡先のステータスを確認してください。 P.15 の「連絡先のアベイラビリティを表示する」 を参照してください。
メッセージリストや設定にアクセスしようとするたびに PIN の入力が必要なのはなぜでしょうか。	PIN の保護が有効になっているためです。 P.17 の「保護されたメッセージ」 を参照してください。
一部の連絡先が、常に応対不可と表示されているのはなぜでしょうか。	Cisco IP Phone Messenger は、Cisco Unified Personal Communicator とやり取りします。
Cisco IP Phone Messenger ユーザ オプション	
ユーザ オプション Web ページにアクセスしていますが、マニュアルに記載されているオプションが何も表示されません。	Cisco Unified CallManager ではなく、Cisco IP Phone Messenger のユーザ オプション Web ページにアクセスしているかどうかを確認します。システム管理者にサポートを依頼し、 P.3 の「Cisco IP Phone Messenger へのログイン」 を参照してください。
なぜユーザ名とパスワードの再入力が必要なのでしょう。	ユーザ オプション Web ページでは、セキュリティ強化のため、一定時間操作が行われないと自動的にログアウトするようになっています。