

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、次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 |
|---------------|--|--|
| メッセージ送信障害 | <ユーザ ID> へのメッセージを配信できませんでした。相手がログオフしている可能性があります。 | 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。連絡先のプレゼンスを確認し、メッセージを再送します。 「連絡先のプレゼンスの表示」、19 ページ を参照してください。 |
| プレゼンス ステータス障害 | 現在プレゼンス サービスを利用できません。プレゼンスは適切に動作していません。システム管理者に連絡してください。 | システム管理者に連絡してください。 |
| システム設定エラー | CallManager で IPPM サービスが未設定です。システム管理者に相談してこのデバイスを設定してください。 | システム管理者に連絡してください。 |
| 連絡先追加の失敗 | 内線に一致するユーザ ID なし。 [OK] で別の内線を入力、[キャンセル] で連絡先リストへ戻る。 | 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。 |
| 連絡先追加の失敗 | 不正な、重複した、または存在しない連絡先名。 | 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。 |
| ホストを検出できません | | 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。 |

| エラー タイトル | エラー テキスト | 説明 |
|-------------|---|--|
| 無効なメッセージ ID | 削除済みメッセージを取得しようとして失敗しました。[OK] または [終了] を押してメインメニューへ戻ります。 | 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。 |
| 無効な PIN | この PIN は無効です。[リトライ] を押して PIN を再入力してください。 | 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。 |
| ログイン失敗 | ログイン失敗。ユーザ ID または PIN が無効です。[リトライ] を押してユーザ ID と PIN を再入力してください。 | 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。 |
| ログイン失敗 | サーバ エラーのためログイン失敗。システム管理者にお問い合わせください。 | 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。 「電話機へのテキスト入力」 、 7 ページ 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。 |
| 複数ログイン警告 | 別の電話からログインしています。ログアウトさせるには [はい]、そのままログインさせるには [いいえ] を押してください ([はい] を推奨)。 着信メッセージは全てのログイン済みの電話に表示されます。[ok] を押してメインメニューへ移動します。 | 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。 |
| リフレッシュ間隔 | 無効なリフレッシュ間隔。7-3600 の数字を入力してください。 | 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。 |
| セッションタイマー | 無効なセッションタイマー。1-9999 の数字を入力してください。 | 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。 |

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。「 連絡先のプレゼンスの表示 」、 19 ページ 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。「 連絡先のプレゼンスの表示 」、 19 ページ 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。「 保護されたメッセージ 」、 22 ページ 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。 | <ul style="list-style-type: none">• Cisco IP Phone Messenger は、Cisco Unified Personal Communicator とやり取りします。ユーザがライセンスのないバージョンのプログラムを使用していると、そのユーザのステータスは常に応対不可と表示されます。• この連絡先で、ブロック済ウォッチャリストに登録されている可能性があります。 |
| 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。 | システム管理者に連絡して、次の確認を行ってください。 <ul style="list-style-type: none">• 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。「Cisco IP Phone Messenger へのログイン」、3 ページを参照してください。• Cisco IP Phone Messenger の機能にアクセスするように設定されているかどうか。これらの機能にアクセスするように設定されていない場合は、ユーザ オプション Web ページには表示されません。 |

| 質問 | 説明 |
|---|--|
| <p>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。</p> | <p>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。</p> |
| <p>適切なユーザ オプション Web ページにアクセスしていますが、自分のユーザ名とパスワードを使用してログインできません。</p> | <p>システム管理者に連絡して、次の確認を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ユーザ オプション Web ページへのリンクが正しいかどうか。 • 入力したユーザ名とパスワードが正しいかどうか。 • ライセンス済みユーザとして登録されているかどうか。 • ユーザ オプション Web ページへのアクセス権が割り当てられているかどうか。 |

