



ユーザ ワークステーション セットアップ ガイド for Cisco Unity Connection

User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection

リリース 8.x
2010 年 11 月

【注意】シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意
(www.cisco.com/jp/go/safety_warning/)をご確認ください。

本書は、米国シスコシステムズ発行ドキュメントの参考和訳です。
リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップ
デートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合があ
りますことをご了承ください。
あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サ
イトのドキュメントを参照ください。

また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊
社担当者にご確認ください。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコシステムズおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコシステムズおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコシステムズまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)

このマニュアルで使用している IP アドレスは、実際のアドレスを示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、および図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスが使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

ユーザワークステーションセットアップガイド for Cisco Unity Connection Release 8.x

© 2010 Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.

Copyright © 2010–2011, シスコシステムズ合同会社.

All rights reserved.



CONTENTS

はじめに	v
対象読者	v
表記法	v
Cisco Unity Connection のマニュアル	vi
Cisco Unified Communications Manager Business Edition に関するマニュアル リファレンス	vi
マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート	vi
シスコ製品のセキュリティ	vi

CHAPTER 1

Cisco Unity Connection 8.x で Cisco Personal Communications Assistant にアクセスするための設定 1-1

Cisco Unity Connection 8.x で Cisco PCA にアクセスするためのインターネット ブラウザの設定	1-2
Apple Safari	1-2
Microsoft Internet Explorer	1-2
Mozilla Firefox	1-3
Cisco Unity Connection 8.x での Cisco PCA の GUI 言語の変更	1-3
低帯域幅環境のための Cisco Unity Connection 8.0 Messaging Inbox のカスタマイズ	1-4
Cisco Unity Connection 8.x における SSL 接続で自己署名証明書を使用する場合のセキュリティ アラートの管理	1-4

CHAPTER 2

Cisco Unity Connection 8.x で Media Master を使用するための再生デバイスと録音デバイスの設定 2-1

Cisco Unity Connection 8.x Media Master について	2-1
Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Media Master に使用する録音デバイスと再生デバイスの決定	2-2
電話を録音および再生デバイスとして使用する場合の動作	2-3
コンピュータのマイクロフォンとスピーカを録音および再生デバイスとして使用する場合の動作	2-3
Cisco Unity Connection 8.x で録音および再生デバイスの設定をユーザが指定する方法	2-3

CHAPTER 3

Cisco Unity Connection 8.x ボイス メッセージにアクセスするための電子メール アカウントの設定 3-1

Cisco Unity Connection 8.x で IMAP 電子メール クライアントを設定する場合の考慮事項 3-2

Apple Mail で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定 3-3

Eudora で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定 3-4

IBM Lotus Notes で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定 3-5

Microsoft Outlook で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定 3-7

Cisco Unity Connection 8.x の ViewMail for Outlook の設定 3-9

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook 8.5 以降 3-9

Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook8.0 3-9

Microsoft Outlook Express で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定 3-11

Novell GroupWise で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定 3-13

Opera で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定 3-15

Thunderbird で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定 3-16

Windows Vista の Windows Mail で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定 3-17

Cisco Unity Connection 8.x における IMAP クライアントのログインに関する問題のトラブルシューティング 3-19

CHAPTER 4

Cisco Unity Connection 8.x におけるユーザ研修 4-1

Cisco Unity Connection 8.x ユーザへの研修のタスク リスト 4-1

Cisco Unity Connection 8.x ユーザが変更できる設定 4-4

CHAPTER 5

Cisco Unity Connection 8.x におけるオペレータとサポート デスクの研修 5-1

Cisco Unity Connection 8.x でのオペレータ研修 5-1

Cisco Unity Connection 8.x でのサポート デスク研修 5-2

サポート デスク リソース 5-2

考えられるユーザの疑問と誤解 5-3

INDEX



はじめに

対象読者

『ユーザワークステーションセットアップガイド for Cisco Unity Connection』には、Cisco Unity Connection Web ツールにアクセスするためのユーザワークステーションの設定、Connection ボイスメッセージにアクセスするための電子メールアカウントの設定、および初心者ユーザに対する研修を実施するためにシステム管理者が使用する情報や説明が含まれています。

表記法

表 1 『ユーザワークステーションセットアップガイド for Cisco Unity Connection』の表記法

表記法	説明
太字	次の場合は太字を使用します。 <ul style="list-style-type: none">キーおよびボタン名 (例: [OK] を選択します)。ユーザが入力する情報 (例: [ユーザ名 (User Name)] ボックスに Administrator を入力します)。
<> (山カッコ)	ユーザが入力するパラメータを囲むために使用します (例: ブラウザで、 https://<Cisco Unity Connection サーバの IP アドレス>/cadmin に移動します)。
- (ハイフン)	同時に押す必要があるキーを表します (例: Ctrl-Alt-Delete を押します)。
> (右向きの山カッコ)	Cisco Unity Connection の管理のナビゲーションバーで選択する順序を表します (例: Cisco Unity Connection の管理で、[連絡先 (Contacts)] > [システム連絡先 (System Contacts)] を展開します)。

『ユーザワークステーションセットアップガイド for Cisco Unity Connection』では、次の表記法も使用します。



(注)

「注釈」です。役立つ情報や、このマニュアル以外の参照資料などを紹介しています。



ヒント

「問題解決に役立つ情報」です。



注意

「要注意」の意味です。機器の損傷またはデータ損失を予防するための注意事項が記述されています。

Cisco Unity Connection のマニュアル

Cisco.com にある Cisco Unity Connection のマニュアルの説明と URL については、『*Documentation Guide for Cisco Unity Connection*』を参照してください。このマニュアルは Connection に同梱されており、次の URL から入手できます。

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/roadmap/8xcucdg.html

Cisco Unified Communications Manager Business Edition に関するマニュアル リファレンス

この製品は、バージョン 8.0 以前では Cisco Unified Communications Manager Business Edition という名称ですが、バージョン 8.5 以降では Cisco Unified Communications Manager Business Edition 5000 に変更されています。

『Cisco Unity Connection 8.x』マニュアルセットの Cisco Unified Communications Manager Business Edition および Cisco Unified CMBE に関するリファレンスは、Business Edition バージョン 8.0 および Business Edition 5000 バージョン 8.5 以降の両方に適用されます。ただし Business Edition 6000 には適用されません。

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。

シスコ製品のセキュリティ

本製品には暗号化機能が備わっており、輸入、輸出、配布および使用に適用される米国および他の国での法律を順守するものとします。シスコの暗号化製品を譲渡された第三者は、その暗号化技術の輸入、輸出、配布、および使用を許可されたわけではありません。輸入業者、輸出業者、販売業者、およびユーザは、米国および他の国での法律を順守する責任があります。本製品を使用するにあたっては、関係法令の順守に同意する必要があります。米国および他の国の法律を順守できない場合は、本製品を至急送り返してください。

米国の輸出規制の詳細については、次の URL で参照できます。

http://www.access.gpo.gov/bis/ear/ear_data.html



CHAPTER 1

Cisco Unity Connection 8.x で Cisco Personal Communications Assistant にアクセスするための設定

Cisco Personal Communications Assistant (PCA) は、インストール時に Cisco Unity Connection サーバにインストールされます。これは Cisco Unity Web ツールにアクセスできる Web サイトで、ユーザはこのツールを使用して、Connection でメッセージおよび個人設定を管理できます。Cisco PCA では、次のような Web ツールを利用できます。

- Cisco Unity Connection Messaging Assistant
- Cisco Unity Connection Messaging Inbox (Connection 8.0 の場合)
- Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules

各ツールの詳細については、該当する『*User Guide for Cisco Unity Connection*』および各ツールのヘルプを参照してください。

次の項を参照してください。

- 「[Cisco Unity Connection 8.x で Cisco PCA にアクセスするためのインターネットブラウザの設定](#)」 (P.1-2)
- 「[Cisco Unity Connection 8.x での Cisco PCA の GUI 言語の変更](#)」 (P.1-3)
- 「[低帯域幅環境のための Cisco Unity Connection 8.0 Messaging Inbox のカスタマイズ](#)」 (P.1-4)
- 「[Cisco Unity Connection 8.x における SSL 接続で自己署名証明書を使用する場合のセキュリティアラートの管理](#)」 (P.1-4)

Cisco Unity Connection 8.x で Cisco PCA にアクセスするためのインターネット ブラウザの設定

Cisco PCA および Cisco Unity Connection Web ツールを使用するには、各ユーザ ワークステーション上のブラウザを設定する必要があります。コンピュータにインストールされているブラウザに応じて、適切な項を参照してください。

- 「Apple Safari」 (P.1-2)
- 「Microsoft Internet Explorer」 (P.1-2)
- 「Mozilla Firefox」 (P.1-3)

(各ブラウザでサポートされているバージョンのリストについては、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/compatibility/matrix/cucclientmtx.html から入手可能な『*Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection and the Software on User Workstations*』を参照してください)

Apple Safari

Cisco PCA にアクセスするには、次の作業を実行して Safari を設定します。

1. 正しいブラウザの設定に必要なソフトウェアがインストールされていることを確認します。
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/requirements/8xcucsysreqs.html から入手可能な『*System Requirements for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「Software Requirements—User Workstations」の項を参照してください。
2. 次に示すように Safari を設定します。
 - a. Java を有効にします。
 - b. Java スクリプトを有効にします。
 - c. 移動したサイトからのみクッキーを受け入れます。

Microsoft Internet Explorer

Cisco PCA にアクセスするには、次の作業を実行して Internet Explorer を設定します。

1. 正しいブラウザの設定に必要なソフトウェアがインストールされていることを確認します。
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/requirements/8xcucsysreqs.html から入手可能な『*System Requirements for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「Software Requirements—User Workstations」の項を参照してください。
2. 次に示すように Internet Explorer を設定します。
 - a. アクティブ スクリプトを有効にします。
 - b. ActiveX コントロールをダウンロードして実行します。
 - c. Java スクリプトを有効にします。
 - d. すべてのクッキーを受け入れます。
 - e. 一時的なインターネット ファイルの新しいバージョンを自動的にチェックします。
 - f. [Medium-High] のプライバシーを有効にします。

Mozilla Firefox

Cisco PCA にアクセスするには、次の作業を実行して Firefox を設定します。

1. 正しいブラウザの設定に必要なソフトウェアがインストールされていることを確認します。
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/requirements/8xcucsysreqs.html から入手可能な『*System Requirements for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「Software Requirements—User Workstations」の項を参照してください。
2. ユーザが Firefox を Apple MAC OS X または Microsoft Windows ワークステーションで実行している場合は、作業 3. に進みます。

ユーザが Firefox を Linux Red Hat ワークステーションで実行している場合は、Alsa-project.org の Web サイトにあるサウンドカード サポート マトリックスを参照して、ユーザが正しいサウンドカードを使用しているかどうかを確認します (Java Runtime Environment (JRE) プラグイン ソフトウェアは、Advanced Linux Sound Architecture (ALSA) ドライバを使用して、システム サウンド デバイスにアクセスし、再生および録音機能を制御します。サウンドカードによっては、再生および録音機能が制限される場合があります)。

3. 次に示すように Firefox を設定します。
 - a. Java を有効にします。
 - b. JavaScript を有効にして、[Advanced] で [Change Images] を有効にします。
 - c. サイトでのクッキーの設定を許可します (セキュリティ上の理由から、送信元 Web サイトのクッキーだけを保存することを推奨します)。

Cisco Unity Connection 8.x での Cisco PCA の GUI 言語の変更

Cisco PCA で使用される GUI 言語を変更するには、次の作業を実行します。

1. 該当する言語をダウンロードし、インストールします。詳細については、次の該当するマニュアルを参照してください。
 - 新規 Connection サーバについては、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/installation/guide/8xcucigx.html から入手可能な『*Installation Guide for Cisco Unity Connection*』の「Installing Additional Languages on the Cisco Unity Connection 8.x Server」の章を参照してください。
 - 既存の Connection サーバについては、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/upgrade/guide/8xcucrux.html から入手可能な『*Reconfiguration and Upgrade Guide for Cisco Unity Connection*』の「Adding or Removing Cisco Unity Connection 8.x Languages」の章を参照してください。
2. インターネット ブラウザで言語を選択します。ブラウザで選択する言語は、Cisco PCA が提供する言語のいずれかで、Connection サーバにインストールする必要があります。サポートされている言語のリストについては、次の該当する『*System Requirements*』マニュアルの「Available Languages for Cisco Unity Connection Components」の項を参照してください。
 - 『*System Requirements for Cisco Unity Connection Release 8.x*』は、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/requirements/8xcucsysreqs.html から入手可能です。
 - 『*System Requirements for Cisco Unity Connection in Cisco Unified CMBE Release 8.x*』は、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/requirements/8xcucmbesysreqs.html から入手可能です。

低帯域幅環境のための Cisco Unity Connection 8.0 Messaging Inbox のカスタマイズ

低帯域幅環境（たとえば、低速モデムまたは支社での使用）でコンピュータのスピーカを使用して録音を再生する場合、最適なパフォーマンスと音質を得るには、メッセージをダウンロードしてから再生する必要があります。

再生中に Connection サーバからストリーミングするのではなく、メッセージをダウンロードするように Cisco Unity Connection Messaging Inbox（Connection 8.0 の場合）をカスタマイズするには、次の作業を実行して、ユーザワークステーションごとに [機能 (Performance)] の設定を変更します（該当する場合）。

メッセージを再生前にダウンロードするように Cisco Unity Connection 8.0 Messaging Inbox をカスタマイズする方法

- ステップ 1 Cisco PCA のホームページで、**Messaging Inbox** リンクをクリックします。
- ステップ 2 Messaging Inbox で、Media Master を含むページに移動します（たとえば、新しいメッセージのアイコンを選択して新しいメッセージ ウィンドウを開きます）。
- ステップ 3 Media Master の [オプション (Options)] メニューで、[再生と録音 (Playback & Recording)] を選択します。
- ステップ 4 [再生と録音の設定 (Playback and Recording Settings)] ダイアログボックスの [機能 (Performance)] で、[再生前にすべてのメッセージをダウンロードする (Download Complete Message Before Playing)] を選択します。
- ステップ 5 [OK] を選択します。

Cisco Unity Connection 8.x における SSL 接続で自己署名証明書を使用する場合のセキュリティ アラートの管理

SSL 接続を Cisco PCA に提供するため、インストール中に生成される自己署名証明書を使用すると、ユーザの Web ブラウザにサイトの信頼性を確認できないことを警告するメッセージが表示され、その証明書の内容を信頼できません。同様に、自己署名 SSL 証明書を使用して Connection への IMAP 電子メールクライアントアクセスを保護すると、Connection での使用がサポートされた一部の電子メールクライアントで、SSL セキュリティ メッセージが表示されます。

このアラートに関係なく、ユーザは Connection にアクセスできますが、ユーザが Cisco PCA を閲覧したり、IMAP 電子メールクライアントからメッセージにアクセスするときのセキュリティ アラートを管理または削除するには、次のいずれかの方法を検討してください。

- SSL 証明書を各ユーザのワークステーション上の信頼できるルートストアに追加します。そうすることで、ユーザにセキュリティ アラートが表示されなくなります。次の「[SSL 証明書を各ユーザのワークステーション上の信頼できるルートストアに追加する方法](#)」の手順を実行します。
- ブラウザまたは電子メールクライアントにアラートが表示されて対処方法が問われたときに、[常に受け入れる (Accept Permanently)]（または同等の）オプションを選択するよう、ユーザを指導します。ブラウザや電子メールクライアントで証明書を許可するよう指定すると、このアラートは再表示されなくなります。

ユーザにセキュリティ アラートを再表示しないようにするには、次の手順に従ってください。

SSL 証明書を各ユーザのワークステーション上の信頼できるルートストアに追加する方法

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバ上の OS 管理アプリケーションから、証明書をダウンロードするリンクをクリックして、証明書をファイルとして保存します。
- ステップ 2** 証明書を各ユーザ ワークステーションにコピーして、次にブラウザまたは IMAP クライアントでツールを使用してこれを必要に応じてインポートします。
-



CHAPTER 2

Cisco Unity Connection 8.x で Media Master を使用するための再生デバイスと録音デバイスの設定

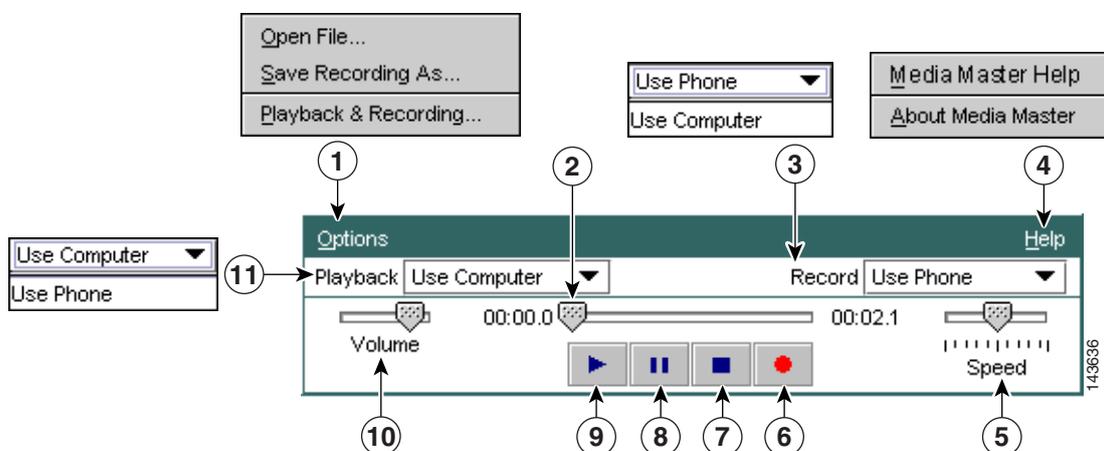
Media Master は、Cisco Unity Connection Web ツールで録音および再生を行うときに使用します。次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x Media Master について」 (P.2-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Media Master に使用する録音デバイスと再生デバイスの決定」 (P.2-2)
- 「Cisco Unity Connection 8.x で録音および再生デバイスの設定をユーザが指定する方法」 (P.2-3)

Cisco Unity Connection 8.x Media Master について

Media Master は Cisco Unity Connection Messaging Inbox (Connection 8.0 の場合) および Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールのページに表示されます。このページでは、ユーザは録音または再生を行うことができます。Cisco Unity Connection の設定方法によっては、Media Master は Connection Messaging Assistant の一部のページに表示される場合もあります。ユーザは録音および再生を行うときに、Media Master コントロールとともに、電話、またはコンピュータのマイクロフォンとスピーカを使用できます。図 2-1 を参照してください。

図 2-1 メディア マスター



1	オプション メニュー	7	停止
2	録音 / 再生の経過表示	8	一時停止
3	録音リスト	9	再生
4	ヘルプ メニュー	10	音量コントロール
5	再生速度コントロール	11	再生リスト
6	録音		

Media Master は Java 2 Platform, Standard Edition (J2SE) アプリケーションです。正しく動作させるには Java プラグイン コンポーネントをユーザ ワークステーションにインストールする必要があります。



(注)

インターネット ブラウザによっては、Java プラグイン コンポーネントがインストールされていないと、Media Master がブラウザ ウィンドウに表示されないか、またはコンポーネントをインストールするように要求されます（「Cisco Unity Connection 8.x で Cisco PCA にアクセスするためのインターネット ブラウザの設定」(P.1-2) を参照してください）。

Media Master を持つ Cisco Unity Connection Web ツールをユーザが使用する前に、電話を録音および再生デバイスとして使用できるよう、ボイス メッセージ ポートを少なくとも 1 つ Connection に指定します。指定するには、Cisco Unity Connection の管理の [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポート (Port)] ページで [TRAP 接続を許可する (Allow TRAP Connections)] の設定を調整します。詳細については、『System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x』の「Managing the Phone System Integrations in Cisco Unity Connection 8.x」の章にある「Changing Port Settings」の項を参照してください (http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/administration/guide/8xcucsagx.html から入手可能です)。また、電話を録音および再生デバイスとして使用しないユーザには、サウンドカード、イヤホンまたはスピーカ、およびマイクロフォンを支給する必要があります。

Cisco Unity Connection 8.x でユーザが Media Master に使用する録音デバイスと再生デバイスの決定

ユーザが使用する録音デバイスと再生デバイスを決定するときは、次のことを考慮してください。

- 電話を録音に使用すると最適な音質が得られます。電話は Media Master のデフォルトの録音および再生デバイスです。
- ユーザが電話を録音および再生デバイスとして使用できるよう、この用途のボイス メッセージ ポートを少なくとも 1 つ Cisco Unity Connection に指定する必要があります。ユーザがコンピュータのマイクロフォンとスピーカを使用してメッセージやその他の録音を聞く場合、ポートは使用されません。その結果、Connection サーバの負荷が軽減され、ポートを他の機能で使用できる状態になります。
- 電話を録音および再生デバイスとして使用しないユーザには、サウンドカード、スピーカ、およびマイクロフォンを支給する必要があります。

電話、またはコンピュータのマイクロフォンとスピーカを録音および再生に使用する場合に発生するイベントの詳細については、次の各項を参照してください。

- 「電話を録音および再生デバイスとして使用する場合の動作」(P.2-3)
- 「コンピュータのマイクロフォンとスピーカを録音および再生デバイスとして使用する場合の動作」(P.2-3)

電話を録音および再生デバイスとして使用する場合の動作

Cisco PCA からアクセスする Web ツール（および Cisco Unity Connection の管理）においてユーザが電話を録音および再生デバイスとして使用すると、次のイベントが発生します。

1. ユーザが、録音または再生を行うために、クライアントアプリケーションで適切なオプションをクリックします。
2. クライアントアプリケーションが Cisco Unity Connection に対し、ユーザの内線番号に電話するよう要求し、Connection が内線番号に電話します。
3. 録音する場合、ユーザが電話に応答し、メッセージ、名前、またはグリーティングの録音を開始します。ユーザが電話を切ると、クライアントアプリケーションが Connection に対し、録音が終了したことを通知します。
4. 録音を再生する場合、ユーザが電話に応答し、クライアントアプリケーションが Connection に対し、メッセージを再生するよう要求します。次に、Connection が電話を通じて録音をストリーミングします。

コンピュータのマイクロフォンとスピーカを録音および再生デバイスとして使用する場合の動作

ユーザがコンピュータのマイクロフォンとスピーカを録音デバイスおよび再生デバイスとして使用する場合は、次のイベントが発生します。

1. ユーザが、録音または再生を行うために、クライアントアプリケーションで適切なオプションをクリックします。
2. 録音する場合、ユーザがマイクロフォンに向かって話し始めます。ユーザが、録音を停止するため、クライアントアプリケーションで適切なオプションをクリックすると、クライアントアプリケーションが Cisco Unity Connection に対し、録音が終了したことを通知します。
3. 録音を再生する場合、Connection はメッセージをクライアントアプリケーションにストリーミングします。ストリーミングは、ネットワークトラフィックとは関係なく、オンデマンドで行われます。クライアントアプリケーションは、ユーザワークステーションのメモリに数秒間のメッセージがバッファリングされるとすぐに、スピーカでメッセージを再生し始めます。

Cisco Unity Connection 8.x で録音および再生デバイスの設定をユーザが指定する方法

ユーザは、録音および再生デバイスの設定を各自で指定できます。たとえば、Media Master の [オプション (Options)] メニューを使用して、録音デバイスと再生デバイスを各自で選択することができます。

Media Master の録音および再生設定は、ユーザごと、ワークステーションごとに保存されます。これは、次のようなことを意味します。

- ユーザが録音デバイスと再生デバイスを変更するには、[オプション (Options)] メニュー、または Web ツール ページにある任意の Media Master の再生リストと録音リストを使用します。ユーザが選択した録音デバイスと再生デバイスはすべての Cisco Unity Connection Web ツールに適用されます。ただし、変更が最初に行われたワークステーションからアプリケーションにアクセスする場合に限られます。
- 複数のユーザが同じワークステーションを共有する場合は、ワークステーションを使用する各ユーザが録音デバイスと再生デバイスの選択を指定する必要があります。

- ユーザが、あるワークステーションから録音デバイスと再生デバイスの選択を更新した場合、別のワークステーション（自宅のコンピュータなど）でも Web ツールにアクセスするときは、その別のワークステーションに対しても録音デバイスと再生デバイスの選択を指定する必要があります。



CHAPTER 3

Cisco Unity Connection 8.x ボイス メッセージにアクセスするための電子メール アカウントの設定

Cisco Unity Connection では、ライセンスを受けたユーザが、サードパーティの IMAP クライアントを使用して、デスクトップ マシンからボイス メッセージにアクセスできます。また、テキスト付きのボイス メッセージを転送したり、テキスト付きのボイス メッセージに返信したりすることもできます。メッセージのテキスト部分にアクセスするには、Connection のテキスト/スピーチ機能を使用します。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x で IMAP 電子メール クライアントを設定する場合の考慮事項」 (P.3-2)
- 「Apple Mail で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定」 (P.3-3)
- 「Eudora で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定」 (P.3-4)
- 「IBM Lotus Notes で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定」 (P.3-5)
- 「Microsoft Outlook で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定」 (P.3-7)
- 「Cisco Unity Connection 8.x の ViewMail for Outlook の設定」 (P.3-9)
- 「Microsoft Outlook Express で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定」 (P.3-11)
- 「Novell GroupWise で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定」 (P.3-13)
- 「Opera で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定」 (P.3-15)
- 「Thunderbird で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定」 (P.3-16)
- 「Windows Vista の Windows Mail で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定」 (P.3-17)
- 「Cisco Unity Connection 8.x における IMAP クライアントのログインに関する問題のトラブルシューティング」 (P.3-19)



(注)

ユーザは、Connection Messaging Assistant で Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のパスワード (Web アプリケーション パスワード) を変更した場合、そのパスワードを IMAP クライアント アプリケーションでも更新する必要があります。パスワードは、IMAP クライアントと Cisco PCA の間で同期されません。両方のアプリケーションで Cisco PCA パスワードを更新しても、ユーザが IMAP クライアントでボイス メッセージを受信できない場合は、「Cisco Unity Connection 8.x における IMAP クライアントのログインに関する問題のトラブルシューティング」(P.3-19) を参照してください。

Cisco Unity Connection 8.x で IMAP 電子メール クライアントを設定する場合の考慮事項

Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするように IMAP 電子メール クライアントを設定する場合は、次のことを考慮してください。

- Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [SMTP の設定 (SMTP Configuration)] > [サーバ (Server)] ページにある次の設定を、IMAP 電子メール クライアントで指定する SSL 設定と一致させます。
 - [信頼されていない IP アドレスからの接続を許可する (Allow Connections From Untrusted IP Addresses)]
 - [信頼されていない IP アドレスからの認証を要求する (Require Authentication From Untrusted IP Addresses)]
 - [信頼されていない IP アドレスからのトランスポート層セキュリティ (Transport Layer Security From Untrusted IP Addresses Is)] (無効、必須、オプション)

これらの設定の詳細については、『*Interface Reference Guide for Cisco Unity Connection Administration Release 8.x*』の「[System Settings in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章にある「SMTP Server Configuration」の項を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/gui_reference/guide/8xcucgrgx.html にあります。

- IMAP 電子メール クライアントにはすべて、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力できる 2 つのフィールドが含まれています。Connection クラスタが設定されている場合は、パブリッシャおよびサブスクライバの Connection サーバを含む DNS A レコードの完全修飾ドメイン名を入力します。DNS サーバで、Connection サーバへのアクセスを試行する順序を指定できる場合は、ほとんどの場合に使用可能であるサーバに最初にアクセスするように指定します。これは通常、パブリッシャ サーバです。

IMAP 電子メール クライアントの中には、DNS A レコードが考慮されないものもあります。このようなクライアントでは、最初の Connection サーバが使用できなかった場合、他の Connection サーバへのアクセスは試行されません。

- ユーザがボイス メッセージを IMAP 電子メール クライアントで送受信する場合は、ユーザが特に送信先を指定しない限り、メッセージは Connection サーバの受信ボックスに送られます。

詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Configuring IMAP Settings in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。

Apple Mail で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定

Apple Mail を使用して Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするには、ユーザの新しい Apple Mail アカウントを作成および設定します。次の情報が必要です。

- Connection ユーザ名 (エイリアス)
- Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワード (これは Cisco Unity Connection の管理のユーザ ページで設定される Web アプリケーション パスワードです)
- Connection サーバの IP アドレスまたは (DNS が設定されている場合は) 完全修飾ドメイン名

Apple Mail で新規アカウントを作成および設定する方法

- ステップ 1** Apple Mail を起動します。
- ステップ 2** Apple Mail の [Mail] メニューで、[Preferences] を選択します。
- ステップ 3** [Preferences] ダイアログボックスの一番上にある [Accounts] を選択します。
- ステップ 4** 左下隅にある [+] を選択します。
- ステップ 5** [Account Type] リストで、[IMAP] を選択します。
- ステップ 6** [Description] フィールドに、アカウントの名前を入力します。この名前は Apple Mail だけに表示されます。
- ステップ 7** [E-Mail Address] フィールドに、ユーザの Connection SMTP アドレスと Connection サーバの名前を入力します。これは Cisco Unity Connection の管理の [User Basics] ページにある [SMTP Address] フィールドで確認できます。次の形式で入力します。
<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>
- ステップ 8** [Full Name] フィールドに、ユーザ名を入力します。
- ステップ 9** [Incoming Mail Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

**注意**

ネットワークに DNS が設定されていない場合は、Connection サーバの完全修飾ドメイン名を使用しないでください。

- ステップ 10** [User Name] フィールドに Connection ユーザ名を入力します。
- ステップ 11** [Password] フィールドに Cisco PCA パスワードを入力します。
- ステップ 12** [Outgoing Mail Server (SMTP)] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。
- ステップ 13** [Server Settings] を選択します。
- ステップ 14** オプションで、[SMTP Server Options] ダイアログボックスの [Use Secure Sockets Layer (SSL)] チェックボックスをオンにします。

**注意**

SSL を使用するように Apple Mail を設定しない場合、ネットワーク経由で Connection に送信される Connection ユーザ名とパスワード、および Connection から送信されるボイス メッセージは暗号化されません。

- ステップ 15 [Authentication] リストで、[Password] を選択します。
- ステップ 16 [OK] を選択し、SMTP オプションのダイアログボックスを閉じます。
- ステップ 17 [Advanced] タブを選択します。
- ステップ 18 [Keep Copies of Messages for Offline Viewing] リストで、適切なオプションを選択します。
- ステップ 19 [Preferences] ダイアログボックスを閉じます。
- ステップ 20 [Save Changes] ダイアログボックスで、[Save] を選択します。

Eudora で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定

Eudora を使用して Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするには、ユーザの新しい Eudora アカウントを作成および設定します。次の情報が必要です。

- Connection ユーザ名 (エイリアス)
- Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワード (これは Cisco Unity Connection の管理のユーザ ページで設定される Web アプリケーション パスワードです)
- Connection サーバの IP アドレスまたは (DNS が設定されている場合は) 完全修飾ドメイン名

Eudora で新規アカウントを作成および設定する方法

- ステップ 1 Eudora を起動します。
- ステップ 2 Eudora の [Tools] メニューで、[Personalities] を選択します。
- ステップ 3 [Personalities] タブの任意の位置で右クリックし、[New] を選択します。
- ステップ 4 New Account ウィザードの [Account Settings] ページで、[Next] を選択してデフォルト値の [Create a Brand New E-Mail Account] をそのまま使用します。
- ステップ 5 [Personality Name] ページで、アカウントの表示名を入力します。ここに入力する値は、Eudora だけに表示されます。
- ステップ 6 [Next] を選択します。
- ステップ 7 [Personal Information] ページで、ユーザ名を入力します。
- ステップ 8 [Next] を選択します。
- ステップ 9 [E-Mail Address] ページで、ユーザの Connection SMTP アドレスと Connection サーバの名前を入力します。これは Cisco Unity Connection の管理の [User Basics] ページにある [SMTP Address] フィールドで確認できます。次の形式で入力します。
<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>
- ステップ 10 [Next] を選択します。
- ステップ 11 [User Name] ページで、Connection ユーザ名を入力します。
- ステップ 12 [Next] を選択します。
- ステップ 13 [Incoming Mail Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

**注意**

ネットワークに DNS が設定されていない場合は、Connection サーバの完全修飾ドメイン名を使用しないでください。

- ステップ 14** サーバのタイプについては、[IMAP] を選択します。
- ステップ 15** [Next] を選択します。
- ステップ 16** [IMAP Location Prefix] ページでは、値を入力しないでください。
- ステップ 17** [Next] を選択します。
- ステップ 18** [Outgoing E-Mail Server] ページで、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。
- ステップ 19** [Next] を選択します。
- ステップ 20** [Success] ページで、[Finish] をクリックします。アカウントが作成され、ウィザードが終了します。
- ステップ 21** [Enter Password] ダイアログボックスに、ユーザの Cisco PCA パスワードを入力します。
- ステップ 22** [OK] を選択します。
- ステップ 23** オプションで、新規アカウントが SSL を使用するように設定します。詳細については、Eudora のヘルプを参照してください。

**注意**

SSL を使用するように Eudora を設定しない場合、ネットワーク経由で Connection に送信される Connection ユーザ名とパスワード、および Connection から送信されるボイス メッセージは暗号化されません。

IBM Lotus Notes で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定

**注意**

Cisco Unity Connection ViewMail for IBM Lotus Notes を使用するためにユーザ アカウントを設定する場合は、この項ではなく、『*Release Notes for Cisco Unity Connection ViewMail for IBM Lotus Notes*』の設定方法を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_release_notes_list.html にあります。

Notes を使用して Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするには、ユーザの新しい Notes アカウントを作成および設定します。次の情報が必要です。

- Connection ユーザ名 (エイリアス)
- Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワード (これは Cisco Unity Connection の管理のユーザ ページで設定される Web アプリケーション パスワードです)
- Connection サーバの IP アドレスまたは (DNS が設定されている場合は) 完全修飾ドメイン名

**注意**

Lotus Notes バージョン 7.x で Connection ボイス メッセージにアクセスするには、Notes が Domino アカウントに接続するように設定してから Connection アカウントを設定してください。

IBM Lotus Notes で新規アカウントを作成および設定する方法

- ステップ 1** IBM Lotus Notes を起動します。
- ステップ 2** Notes の [File] メニューで、[Preferences] > [Client Reconfiguration Wizard] を選択します。
- ステップ 3** Lotus Notes Client Configuration ウィザードの [Additional Services] ページで、[Internet Mail Servers (POP or IMAP, SMTP)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** [Next] を選択します。
- ステップ 5** [Set Up Internet Mail] ページの [Select the Type of Server Used for Retrieving Incoming Mail] リストで、[IMAP] を選択します。
- ステップ 6** [Enter a New Account Name] リストで、[Incoming Internet Mail] を選択します。
- ステップ 7** [Incoming Mail Server] フィールドに、Cisco Unity Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。



注意 ネットワークに DNS が設定されていない場合は、Connection サーバの完全修飾ドメイン名を使用しないでください。

- ステップ 8** [Next] を選択します。
- ステップ 9** [Set Up Internet Mail] ページの [Account Name] フィールドに、ユーザの Connection SMTP アドレスと Connection サーバの名前を入力します。これは Cisco Unity Connection の管理の [User Basics] ページにある [SMTP Address] フィールドで確認できます。次の形式で入力します。
- <エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>
- ステップ 10** [Password] フィールドに、ユーザの Cisco PCA パスワードを入力し、確認のためもう一度入力します。
- ステップ 11** Notes と Connection の間で送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化する場合は、[Log On Using SSL] チェックボックスをオンにします。暗号化しない場合は、[ステップ 12](#) に進みます。



注意 SSL を使用するように Notes を設定しない場合、ネットワーク経由で Connection に送信される Connection ユーザ名とパスワード、および Connection から送信されるボイス メッセージは暗号化されません。

- ステップ 12** [Next] を選択します。
- ステップ 13** 2 番目の [Set Up Internet Mail] ページの [Enter a New Account Name] リストで、[Outgoing Internet Mail] を選択します。
- ステップ 14** [Outgoing SMTP Mail Server] ページで、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。
- ステップ 15** [Next] を選択します。
- ステップ 16** 3 番目の [Set Up Internet Mail] ページの [E-Mail Address] フィールドに、ユーザの Connection エイリアスと Connection サーバの名前を入力します。次の形式で入力します。
- <エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>
- ステップ 17** [Internet Domain] フィールドに、Domino メール サーバのインターネット ドメイン名を入力します。
- ステップ 18** [Next] を選択します。
- ステップ 19** [OK] を選択します。

Microsoft Outlook で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定

**注意**

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook 8.5 以降を使用するためにユーザ アカウントを設定する場合は、この項ではなく、該当する『*Release Notes for Cisco ViewMail for Microsoft Outlook*』の設定マニュアルを参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_release_notes_list.html にあります。

Outlook を使用して Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするには、ユーザの新しい Outlook アカウントを作成および設定します。次の情報が必要です。

- Connection ユーザ名 (エイリアス)
- Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワード (これは Cisco Unity Connection の管理のユーザ ページで設定される Web アプリケーション パスワードです)
- Connection サーバの IP アドレスまたは (DNS が設定されている場合は) 完全修飾ドメイン名

Connection ボイス メッセージにアクセスするように Outlook を設定する作業に加えて、オプションの ViewMail for Outlook プラグインをインストールすることもできます。「[Cisco Unity Connection 8.x の ViewMail for Outlook の設定](#)」(P.3-9) を参照してください。

Outlook で新規アカウントを作成および設定する方法

- ステップ 1** Outlook を起動します。
- ステップ 2** Outlook の [Tools] メニューで、[E-Mail Accounts] を選択します。
- ステップ 3** 電子メール アカウント ウィザードで、[Add a New E-Mail Account] を選択します。
- ステップ 4** [Next] を選択します。
- ステップ 5** [Server Type] ページで、[IMAP] を選択します。
- ステップ 6** [Next] を選択します。
- ステップ 7** [User Information] セクションで、次の値を入力します。
 - a.** [Your Name] フィールドに、アカウントの表示名を入力します。ここに入力する値は、Outlook だけに表示されます。
 - b.** [E-Mail Address] フィールドに、次のいずれかを入力します。
 - ユーザの Connection SMTP アドレスと Connection サーバの名前。これは Cisco Unity Connection の管理の [ユーザの基本設定 (User Basics)] ページにある [SMTP アドレス (SMTP Address)] フィールドで確認できます。次の形式で入力します。
<エイリアス>@<Connection サーバまたはクラスタの SMTP ドメイン名>
 - ユーザのプロキシアドレス。
- ステップ 8** [Server Information] セクションで、次の値を入力します。
 - a.** [Incoming Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

**注意**

ネットワークに DNS が設定されていない場合は、Connection サーバの完全修飾ドメイン名を使用しないでください。

- b. [Outgoing Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

ステップ 9 [Logon Information] セクションで、次の値を入力します。

- a. [User Name] フィールドに Connection ユーザ名を入力します。
- b. [Password] フィールドに、ユーザの Cisco PCA パスワードを入力します。
- c. [Remember Password] チェックボックスがオフになっていることを確認します。このオプションがオンの場合、ユーザの Connection パスワードが期限切れになっているか、変更されているか、またはロックされているときは、Microsoft Outlook はユーザに Connection パスワードの入力を求めません。その結果、ユーザは Connection からボイス メッセージを受信しません。

ステップ 10 Outlook と Connection の間でネットワークを介して送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化しない場合は、[ステップ 15](#)に進みます。



注意

SSL を使用するように Outlook を設定しない場合、ネットワーク経由で Connection に送信される Connection ユーザ名とパスワード、および Connection から送信されるボイス メッセージは暗号化されません。

Outlook と Connection の間で送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化する場合は、[ステップ 11](#)に進みます。

ステップ 11 [More Settings] を選択します。

ステップ 12 [Internet E-Mail Settings] ダイアログボックスで、[Advanced] タブを選択します。

ステップ 13 [Incoming Server (IMAP)] の下にある [This Server Requires an Encrypted Connection (SSL)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 14 [OK] を選択して、[Internet E-Mail Settings] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 15 Connection SMTP サーバが、信頼されていない IP アドレスからの接続を許可するように設定されている場合は、[ステップ 21](#)に進みます。

Connection SMTP サーバが、信頼されていない IP アドレスからの認証を要求するように設定されている場合は、[ステップ 16](#)に進みます。

ステップ 16 [More Settings] を選択します。

ステップ 17 [Internet E-Mail Settings] ダイアログボックスで、[Outgoing Server] タブを選択します。

ステップ 18 [My Outgoing Server (SMTP) Requires Authentication] 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 19 [Use Same Settings as My Incoming Mail] オプションボタンが選択されていることを確認します。

ステップ 20 [OK] を選択して、[Internet E-Mail Settings] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 21 [Next] を選択します。

ステップ 22 [Finish] を選択します。

ステップ 23 Outlook の左ペインで、新規アカウントの [Inbox] フォルダを選択します。

ステップ 24 Outlook の [Tools] メニューで、[Send/Receive] > [This Folder] を選択します。

ステップ 25 指示に従って、Connection ユーザ名と Cisco PCA パスワードを入力します。

Cisco Unity Connection 8.x の ViewMail for Outlook の設定

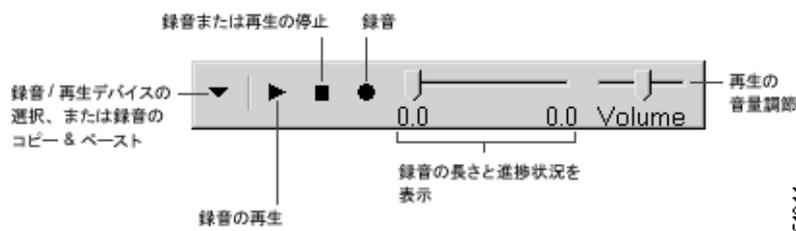
Cisco ViewMail for Microsoft Outlook 8.5 以降

Cisco ViewMail for Microsoft Outlook 8.5 以降をインストールし、設定するには、該当する『*Release Notes for Cisco ViewMail for Microsoft Outlook*』を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_release_notes_list.htmlにあります。

Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0

Cisco Unity Connection ボイス メッセージへのアクセスに ViewMail for Outlook 8.0 を使用することにより、ユーザは Media Master を使用してボイス メッセージを再生および録音することができます。
図 3-1 を参照してください。

図 3-1 メディア マスター



次の項を参照してください。

- 「ViewMail for Outlook 8.0 を設定するためのタスク リスト」 (P.3-9)
- 「ViewMail for Outlook 8.0 に関する IMAP アカウントの設定」 (P.3-10)
- 「セキュア メッセージングと TRAP に関する ViewMail for Outlook 8.0 の設定」 (P.3-10)

ViewMail for Outlook 8.0 を設定するためのタスク リスト

ViewMail は、各ユーザ ワークステーションにインストールする必要があります。ユーザに対して ViewMail 8.0 を設定するには、次の作業を実行します。

1. 該当する『*Release Notes for Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook*』を確認します。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_release_notes_list.htmlにあります。このマニュアルには、8.0 のインストールに関する要件と手順が指定されています。
2. 『*Release Notes for Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook*』の手順に従って ViewMail 8.0 をインストールします。
3. Microsoft Outlook で IMAP アカウントを設定します (未設定の場合)。「Microsoft Outlook で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定」 (P.3-7) を参照してください。

4. ユーザに複数の IMAP アカウントが設定されている場合は、Connection へのアクセス用の IMAP アカウントを使用するように ViewMail 8.0 を設定する必要があります。「ViewMail for Outlook 8.0 に関する IMAP アカウントの設定」(P.3-10) を参照してください。
5. セキュア メッセージングまたは TRAP を使用する場合は、必要な ViewMail 8.0 設定がいくつかあります。「セキュア メッセージングと TRAP に関する ViewMail for Outlook 8.0 の設定」(P.3-10) を参照してください。

ViewMail for Outlook 8.0 に関する IMAP アカウントの設定

ユーザに複数の IMAP アカウントが設定されている場合は、Connection へのアクセス用の IMAP アカウントを使用するように ViewMail 8.0 を設定する必要があります。ViewMail を使用して作成されたメッセージは、Connection サーバに送信されるようになります。ユーザが IMAP アカウントを 1 つだけ設定した場合、ViewMail が自動的にそれを使用してメッセージを Connection に送信します。

各ユーザ ワークステーションで、次の手順を実行します。

ViewMail for Outlook 8.0 を設定する方法

- ステップ 1 Outlook の [Tools] メニューの [ViewMail Options] を選択します。
- ステップ 2 [Accounts] タブを選択します。
- ステップ 3 [Select the Accounts to Access Cisco Unity Connection With] フィールドで、Connection へのアクセスに使用する IMAP アカウントを選択します。
- ステップ 4 [Save] を選択します。

セキュア メッセージングと TRAP に関する ViewMail for Outlook 8.0 の設定

セキュア メッセージングを使用するように Connection を設定している場合や、Telephone Record and Playback (TRAP; 電話での録音と再生) を使用してユーザが電話でメッセージの録音と再生を行えるようにする場合は、必要な ViewMail 8.0 の設定がいくつかあります。

ViewMail 8.0 をインストールした後に、各ユーザ ワークステーションで、次の手順を実行します。

ViewMail for Outlook 8.0 のセキュア メッセージと TRAP を設定する方法

- ステップ 1 Outlook の [Tools] メニューの [ViewMail Options] を選択します。
- ステップ 2 [Server] タブを選択します。
- ステップ 3 次の設定値を入力します。

表 3-1 サーバの設定

フィールド	設定
Cisco Unity Connection Server Name	Connection サーバの名前を入力します (セキュア メッセージングと TRAP では必須です)。
Username	ユーザの Connection ユーザ名 (エイリアス) を入力します。

表 3-1 サーバの設定 (続き)

フィールド	設定
Password	(オプション) ユーザの Cisco PCA パスワード (Web アプリケーション パスワード) を入力します。パスワードを入力しないと、Outlook を再起動するたびにユーザはパスワードの入力を要求されます。Outlook を再起動するたびにユーザがパスワードの入力を要求されないようにするには、[Remember Password] チェックボックスもオンにする必要があります。
Remember Password	(オプション) ユーザ パスワードを ViewMail に保存しておき、Outlook を再起動するたびにユーザがパスワードを再入力する必要がないようにする場合は、このチェックボックスをオンにします。
Proxy Server Address	ユーザ ワークステーションと Connection サーバ間の HTTPS トラフィックをブロックするファイアウォールが構成されている場合、HTTPS プロキシ サーバの IP アドレスを入力します。
Proxy Server Port	ユーザ ワークステーションと Connection サーバ間に HTTPS トラフィックをブロックするファイアウォールが構成されている場合、HTTPS プロキシ サーバへの接続時に使用するサーバ ポートを入力します。
Validate HTTPS Certificate	デフォルトの自己署名証明書を認証局の証明書に置き換える場合、[Validate HTTPS Certificate] チェックボックスをオンにします。 Connection とともにインストールされたデフォルトの証明書を使用している場合、このチェックボックスはオンにしないでください。 詳細については、『 <i>System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x</i> 』の「 Configuring SSL in Cisco Unity Connection 8.x 」の章を参照してください。このガイドは、 http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。
Extension	ユーザの内線番号を入力します。 ユーザが電話でメッセージを録音または再生できるようにする場合のみ、この設定が必須です。

ステップ 4 [Save] を選択します。

Microsoft Outlook Express で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定

Outlook Express を使用して Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするには、ユーザの新しい Outlook Express アカウントを作成および設定します。次の情報が必要です。

- Connection ユーザ名 (エイリアス)
- Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワード (これは Cisco Unity Connection の管理のユーザ ページで設定される Web アプリケーション パスワードです)
- Connection サーバの IP アドレスまたは (DNS が設定されている場合は) 完全修飾ドメイン名

Outlook Express で新規アカウントを作成および設定する方法

- ステップ 1** Outlook Express を起動します。
- ステップ 2** Outlook Express の [Tools] メニューで、[Accounts] を選択します。
- ステップ 3** [Internet Accounts] ダイアログボックスで、[Mail] タブを選択します。
- ステップ 4** [Add] > [Mail] を選択します。インターネット接続ウィザードが表示されます。
- ステップ 5** [Your Name] ページの [Display Name] フィールドに、ユーザ名を入力します。
- ステップ 6** [Next] を選択します。
- ステップ 7** [Internet E-Mail Address] ページで、[I Already Have an E-Mail Address That I'd Like to Use] を選択します。
- ステップ 8** [E-Mail Address] フィールドに、ユーザの Connection SMTP アドレスと Connection サーバの名前を入力します。これは Cisco Unity Connection の管理の [ユーザの基本設定 (User Basics)] ページにある [SMTP アドレス (SMTP Address)] フィールドで確認できます。次の形式で入力します。
- <エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>
- ステップ 9** [Next] を選択します。
- ステップ 10** [E-Mail Server Names] ページの [My Incoming Mail Server Is a <protocol> Server] リストで、[IMAP] を選択します。
- ステップ 11** [Incoming Mail (POP3, IMAP, or HTTP) Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

**注意**

ネットワークに DNS が設定されていない場合は、Connection サーバの完全修飾ドメイン名を使用しないでください。

- ステップ 12** [Outgoing Mail (SMTP) Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。
- ステップ 13** [Next] を選択します。
- ステップ 14** [Internet Mail Logon] ページの [Account Name] フィールドと [Password] フィールドに、Connection ユーザ名と Cisco PCA パスワードを入力します。
- ステップ 15** [Remember Password] チェックボックスがオフになっていることを確認します。
- このオプションがオンの場合、ユーザの Connection パスワードが期限切れになっているか、変更されているか、またはロックされているときは、Microsoft Outlook Express はユーザに Connection パスワードの入力を求めません。その結果、ユーザは Connection からボイス メッセージを受信しません。
- ステップ 16** [Next] を選択します。
- ステップ 17** [Congratulations] ページで、[Finish] を選択します。
- ステップ 18** [Internet Accounts] ダイアログボックスで、[ステップ 4](#) で作成したアカウントを選択し、[Properties] を選択します。
- ステップ 19** [<account name> Properties] ダイアログボックスで、[IMAP] タブを選択します。
- ステップ 20** [Store Special Folders] チェックボックスをオフにします。
- ステップ 21** [Root Folder Path] フィールドに、**INBOX** と入力します (すべて大文字で)。
- ステップ 22** Outlook Express と Connection の間でネットワークを介して送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化しない場合は、[ステップ 25](#) に進みます。

**注意**

SSL を使用するように Outlook Express を設定しない場合、ネットワーク経由で Connection に送信される Connection ユーザ名とパスワード、および Connection から送信されるボイス メッセージは暗号化されません。

Outlook Express と Connection の間で送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化する場合は、[ステップ 23](#)に進みます。

ステップ 23 [Advanced] タブを選択します。

ステップ 24 [Incoming Mail] で、[This Server Requires a Secure Connection (SSL)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 25 [OK] を選択して、[<account name> Properties] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 26 [Close] を選択して、[Internet Accounts] ダイアログボックスを閉じます。

Novell GroupWise で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定

GroupWise を使用して Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするには、ユーザの新しい GroupWise アカウントを作成および設定します。次の情報が必要です。

- Connection ユーザ名 (エイリアス)
- Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワード (これは Cisco Unity Connection の管理のユーザ ページで設定される Web アプリケーション パスワードです)
- Connection サーバの IP アドレスまたは (DNS が設定されている場合は) 完全修飾ドメイン名

GroupWise で新規アカウントを作成および設定する方法

ステップ 1 GroupWise を起動します。

ステップ 2 GroupWise の [Tools] メニューで、[Accounts] > [Account Options] を選択します。

ステップ 3 [Accounts] ダイアログボックスで、[Add] を選択します。

ステップ 4 [Create Account] ダイアログボックスの [Account Name] フィールドに、アカウントの名前を入力します。この名前は GroupWise だけに表示されます。

ステップ 5 [Account Type] リストで、[IMAP4] を選択します。

ステップ 6 [Next] を選択します。

ステップ 7 [Create Internet Account] ダイアログボックスの [Incoming Mail Server (IMAP4)] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

**注意**

ネットワークに DNS が設定されていない場合は、Connection サーバの完全修飾ドメイン名を使用しないでください。

ステップ 8 [Login Name] フィールドに、Connection ユーザ名を入力します。

ステップ 9 [Outgoing Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

ステップ 10 [E-Mail Address] フィールドに、ユーザの Connection SMTP アドレスと Connection サーバの名前を入力します。これは Cisco Unity Connection の管理の [User Basics] ページにある [SMTP Address] フィールドで確認できます。次の形式で入力します。

<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>

ステップ 11 [From Name] フィールドに、ユーザ名を入力します。

ステップ 12 [Next] を選択します。

ステップ 13 画面の指示に従って、設定を完了します。

ステップ 14 GroupWise と Connection の間でネットワークを介して送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化しない場合は、[ステップ 20](#)に進みます。

**注意**

SSL を使用するように GroupWise を設定しない場合、ネットワーク経由で Connection に送信される Connection ユーザ名とパスワード、および Connection から送信されるボイス メッセージは暗号化されません。

GroupWise と Connection の間で送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化する場合は、[ステップ 15](#)に進みます。

ステップ 15 [Accounts] ダイアログボックスで、作成したアカウントの名前を選択します。

ステップ 16 [Properties] を選択します。

ステップ 17 [Advanced] タブを選択します。

ステップ 18 [Incoming Mail Server (IMAP4)] で、[Use SSL] チェックボックスをオンにします。

ステップ 19 [OK] を選択して、[<Account Name> Properties] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 20 [Close] を選択して、[Accounts] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 21 新規アカウントの inbox を作成し、Connection ボイス メッセージをダウンロードします。

- a. GroupWise の左ペインで、新規アカウントの名前を選択します。
- b. [Logon to <AccountName>] ダイアログボックスに、ユーザの Cisco PCA パスワードを入力します。
- c. [Remember Password] チェックボックスがオフになっていることを確認します。
このオプションがオンの場合、ユーザの Connection パスワードが期限切れになっているか、変更されているか、またはロックされているときは、GroupWise はユーザに Connection パスワードの入力を求めません。その結果、ユーザは Connection からボイス メッセージを受信しません。
- d. [OK] を選択して、[Logon to <AccountName>] ダイアログボックスを閉じます。
- e. 左ペインで新規アカウントの名前がまだ選択されている状態で、GroupWise の [Tools] メニューから [Send/Receive] > [This Folder] を選択します。

Opera で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定

Opera を使用して Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするには、ユーザの新しい Opera アカウントを作成および設定します。次の情報が必要です。

- Connection ユーザ名 (エイリアス)
- Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワード (これは Cisco Unity Connection の管理のユーザ ページで設定される Web アプリケーション パスワードです)
- Connection サーバの IP アドレスまたは (DNS が設定されている場合は) 完全修飾ドメイン名

Opera で新規アカウントを作成および設定する方法

- ステップ 1** Opera を起動します。
- ステップ 2** Opera の [Tools] メニューで、[Mail and Chat Accounts] を選択します。
- ステップ 3** [Manage Accounts] ダイアログボックスで、[New] を選択します。
- ステップ 4** New Account ウィザードで、[IMAP] を選択します。
- ステップ 5** [Next] を選択します。
- ステップ 6** [Real Name] フィールドに、アカウント名を入力します。
- ステップ 7** [E-Mail Address] フィールドに、ユーザの Connection SMTP アドレスと Connection サーバの名前を入力します。これは Cisco Unity Connection の管理の [User Basics] ページにある [SMTP Address] フィールドで確認できます。次の形式で入力します。
<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>
- ステップ 8** [Organization] フィールドに、適切な値を入力します。
- ステップ 9** [Next] を選択します。
- ステップ 10** [Login Name] フィールドに、Connection ユーザ名を入力します。
- ステップ 11** [Password] フィールドに Cisco PCA パスワードを入力します。
- ステップ 12** [Next] を選択します。
- ステップ 13** [Incoming Mail Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

**注意**

ネットワークに DNS が設定されていない場合は、Connection サーバの完全修飾ドメイン名を使用しないでください。

- ステップ 14** Opera と Connection の間で送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化する場合は、[Use Secure Connection (TLS)] チェックボックスをオンにします (TLS は SSL の更新バージョンです)。

**注意**

SSL を使用するように Opera を設定しない場合、ネットワーク経由で Connection に送信される Connection ユーザ名とパスワード、および Connection から送信されるボイス メッセージは暗号化されません。

- ステップ 15** [Outgoing Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

- ステップ 16 [Finish] を選択します。
- ステップ 17 [OK] を選択して、[Subscribe IMAP Folders] ダイアログボックスを閉じます。
- ステップ 18 [OK] を選択して、[Manage Accounts] ダイアログボックスを閉じます。

Thunderbird で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定

Thunderbird を使用して Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするには、ユーザの新しい Thunderbird アカウントを作成および設定します。次の情報が必要です。

- Connection ユーザ名 (エイリアス)
- Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワード (これは Cisco Unity Connection の管理のユーザ ページで設定される Web アプリケーション パスワードです)
- Connection サーバの IP アドレスまたは (DNS が設定されている場合は) 完全修飾ドメイン名

Thunderbird で新規アカウントを作成および設定する方法

- ステップ 1 Thunderbird を起動します。
- ステップ 2 Thunderbird の [File] メニューで、[New] > [Account] を選択します。
- ステップ 3 Account ウィザードの [New Account Setup] ページで、[E-Mail Account] を選択します。
- ステップ 4 [Next] を選択します。
- ステップ 5 [Identity] ページの [Your Name] フィールドに、ユーザ名を入力します。
- ステップ 6 [E-Mail Address] フィールドに、ユーザの Connection SMTP アドレスと Connection サーバの名前を入力します。これは Cisco Unity Connection の管理の [User Basics] ページにある [SMTP Address] フィールドで確認できます。次の形式で入力します。
- <エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名 >
- ステップ 7 [Next] を選択します。
- ステップ 8 [Server Information] ページで、[Select the Type of Incoming Server You Are Using] の下にある [IMAP] を選択します。
- ステップ 9 [Incoming Mail Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

**注意**

ネットワークに DNS が設定されていない場合は、Connection サーバの完全修飾ドメイン名を使用しないでください。

- ステップ 10 [Next] を選択します。
- ステップ 11 [User Name] ページで、Connection ユーザ名を入力します。
- ステップ 12 [Next] を選択します。
- ステップ 13 [Account Name] ページで、アカウントの名前を入力します。この名前は Thunderbird だけに表示されます。
- ステップ 14 [Next] を選択します。

- ステップ 15** [Congratulations] ページで、設定が正しいことを確認して、[Finish] を選択します。
- ステップ 16** Thunderbird と Connection の間でネットワークを介して送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化しない場合は、これで新規アカウントの作成と設定は終了です。
- Thunderbird と Connection の間で送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化する場合は、[ステップ 17](#) に進みます。
- ステップ 17** Thunderbird の左ペインで、作成したアカウントの名前を選択します。
- ステップ 18** Thunderbird の右ペインで、[Accounts] の下にある [View Settings for This Account] を選択します。
- ステップ 19** [Account Settings] ダイアログボックスで、作成したアカウントの下にある [Server Settings] を選択します。
- ステップ 20** [Server Settings] の下にある [Use Secure Connection (SSL)] チェックボックスをオンにします。

**注意**

SSL を使用するように Thunderbird を設定しない場合、ネットワーク経由で Connection に送信される Connection ユーザ名とパスワード、および Connection から送信されるボイス メッセージは暗号化されません。

- ステップ 21** [OK] を選択して、[Account Settings] ダイアログボックスを閉じます。

Windows Vista の Windows Mail で Cisco Unity Connection 8.x にアクセスするためのアカウントの作成および設定

Windows Vista の Windows Mail を使用して Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするには、ユーザの新しい Windows Mail アカウントを作成および設定します。次の情報が必要です。

- Connection ユーザ名 (エイリアス)
- Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワード (これは Cisco Unity Connection の管理のユーザ ページで設定される Web アプリケーション パスワードです)
- Connection サーバの IP アドレスまたは (DNS が設定されている場合は) 完全修飾ドメイン名

Windows Mail で新規アカウントを作成および設定する方法

- ステップ 1** Windows Mail を起動します。
- ステップ 2** [Tools] メニューの [Accounts] を選択します。
- ステップ 3** [Internet Accounts] ダイアログボックスで、[Add] を選択します。
- ステップ 4** [Select Account Type] ページで、[E-Mail Account] を選択します。
- ステップ 5** [Next] を選択します。
- ステップ 6** [Your Name] ページの [Display Name] フィールドに、ユーザ名を入力します。
- ステップ 7** [Next] を選択します。

ステップ 8 [Internet E-Mail Address] ページの [E-Mail Address] フィールドに、ユーザの Connection SMTP アドレスと Connection サーバの名前を入力します。これは Cisco Unity Connection の管理の [ユーザの基本設定 (User Basics)] ページにある [SMTP アドレス (SMTP Address)] フィールドで確認できます。次の形式で入力します。

<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>

ステップ 9 [Next] を選択します。

ステップ 10 [Set Up E-Mail Servers] ページで、[Incoming E-Mail Server Type] の下にある [IMAP] を選択します。

ステップ 11 [Incoming Mail (POP3 or IMAP) Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。



注意

ステップ 11 およびステップ 12 で、ネットワークに DNS が設定されていない場合は、Connection サーバの完全修飾ドメイン名を使用しないでください。

ステップ 12 [Outgoing E-Mail Server (SMTP) Name] フィールドで、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

ステップ 13 Connection SMTP サーバが、信頼されていない IP アドレスからの接続を許可するように設定されている場合は、ステップ 15 に進みます。

Connection SMTP サーバが、信頼されていない IP アドレスからの認証を要求するように設定されている場合は、ステップ 14 に進みます。

ステップ 14 [Outgoing Server Requires Authentication] チェックボックスをオンにします。

ステップ 15 [Next] を選択します。

ステップ 16 [Internet Mail Logon] ページで、ユーザの Connection エイリアスと Cisco PCA パスワードを入力します。

ステップ 17 [Next] を選択します。

ステップ 18 [Congratulations] ページで、[Finish] を選択します。

ステップ 19 [Close] を選択して、[Internet Accounts] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 20 Windows Mail と Connection の間でネットワークを介して送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化しない場合は、これで新規アカウントの作成と設定は終了です。

Windows Mail と Connection の間で送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化する場合は、ステップ 21 に進みます。

ステップ 21 [Tools] メニューの [Accounts] を選択します。

ステップ 22 [Internet Accounts] ダイアログボックスで、作成したアカウント名を選択し、[Properties] を選択します。

ステップ 23 [Properties] ダイアログボックスで、[Advanced] タブを選択します。

ステップ 24 [Outgoing Mail] フィールドおよび [Incoming Mail] フィールドの下にある [This Server Requires a Secure Connection (SSL)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 25 [OK] を選択します。



注意

SSL を使用するように Windows Mail を設定しない場合、ネットワーク経由で Connection に送信される Connection ユーザ名 (エイリアス) とパスワード、および Connection から送信されるボイス メッセージは暗号化されません。

ステップ 26 [Close] を選択して、[Internet Accounts] ダイアログボックスを閉じます。

Cisco Unity Connection 8.x における IMAP クライアントのログインに関する問題のトラブルシューティング

ユーザは、Cisco Unity Connection Messaging Assistant で Cisco PCA パスワード (Web アプリケーション パスワード) を変更した場合は、パスワードを IMAP クライアント アプリケーションでも更新する必要があります。IMAP 側のパスワードも変更することで、引き続きクライアントが Connection にアクセスし、ボイスメッセージを取得することができます。

ユーザが IMAP クライアントでボイス メッセージを受信できない場合は、次の可能性が考えられます。

- ユーザが入力した IMAP Cisco PCA パスワードが IMAP クライアント アプリケーションで拒否された場合、Cisco PCA パスワードが期限切れになっている、変更されている、またはロックされている可能性があります。その場合、ユーザは、まず Connection Messaging Assistant でパスワードを変更し、次に、IMAP クライアント アプリケーションでパスワードを更新する必要があります。
- Microsoft Outlook ユーザが Cisco PCA パスワードの入力を求められない場合は、[Internet E-mail Settings (IMAP)] ページの [Remember Password] チェックボックスがオフになっているかどうかを確認します。このオプションがオンになっていて、ユーザのパスワードが期限切れか、変更されたか、またはロックされている場合、Microsoft Outlook はユーザに Cisco PCA パスワードの入力を求めません。その結果、ユーザは Connection からボイス メッセージを受信できず、Outlook はユーザ名とパスワードを要求します。



CHAPTER 4

Cisco Unity Connection 8.x における ユーザ研修

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x ユーザへの研修のタスク リスト」 (P.4-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x ユーザが変更できる設定」 (P.4-4)

Cisco Unity Connection 8.x ユーザへの研修のタスク リスト

ユーザが電話およびコンピュータから Cisco Unity Connection へのアクセスに使用するクライアントアプリケーションを設定したら、次のタスク リストを使用して、ユーザに Connection に関する情報を確認してもらいます。Connection の補足トレーニングを計画している場合は、「Cisco Unity Connection 8.x でのサポート デスク研修」 (P.5-2) で示す、考えられるユーザの疑問と誤解についても考慮してください。

ユーザ マニュアルおよび連絡先情報の提供

1. *Cisco Unity Phone Menus and Shortcuts* ウォレット カードをユーザに提供します。ウォレット カードを作成するには、ウォレット カード ウィザードを使用します。ウィザードのテンプレートには、Connection メッセージを管理するために頻繁に使用されるメニュー オプションとショートカット、および電話ごとの個人設定が含まれています。ウィザードは、指定されたカンバセーションに基づいて、適切なキーを入力します。得られる PDF はウォレット カード形式となり、ユーザはこれを印刷し、切り取り、折り曲げることができます。

『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface*』の手順には、ユーザが Connection メニュー オプションの代わりに押すキーが含まれていません。その代わりに、この手順ではプロンプトが使用されており、ユーザはこのプロンプトを聞いてメニュー オプションを指定します。ユーザにキー入力情報を提供するには、ウォレット カード ウィザードを使用する必要があります。

また、ウィザードでは、テクニカル サポート情報と、Connection へのログインに関する手順をカスタマイズすることもできます。ウォレット カード ウィザードは、Windows ベースのリモートデータベース管理ツールです。<http://www.ciscounitytools.com/CUC.html> からツールをダウンロードし、ヘルプを参照してください。

2. 各ユーザに適切なユーザ ガイドを配布します。次の Cisco Unity Connection ユーザ ガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html にあります。
 - 『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface*』
 - 『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool*』
 - 『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Inbox Web Tool*』

- 『*User Guide for Accessing Cisco Unity Connection Voice Messages in an Email Application*』
- 『*User Guide for the Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web Tool*』
- 『*Quick Start Guide: Using the Cisco Unity Connection Web Inbox*』
- 『*Quick Start Guide: Using Cisco ViewMail for Microsoft Outlook*』

ガイドに記載された情報は通常、機能別に編成されています。ユーザが使用しているインターフェイスに適したガイドを配布できます。また、ユーザがすでに有効にしている機能に固有の情報を配布することもできます (Cisco.com で、目的のトピックのリンクを選択し、PDF ファイルを印刷します)。

3. 組織内および組織外から Connection にアクセスするための電話番号をユーザに提供します。必要に応じて、卓上電話機のどのボタンまたはキーを使用して Connection にアクセスするかをユーザに示します。
4. Cisco PCA Web サイトの URL (<http://<Cisco Unity Connection サーバ名>/ciscopca>) をユーザに通知します。
5. Cisco Unity Connection Web Inbox の URL (<http://<Cisco Unity Connection サーバ名>/inbox>) をユーザに通知します。
6. Connection 管理者の名前、内線番号、電子メール アドレス、およびサポート デスク担当者の情報をユーザに通知します。
7. 組織のユーザが慣れているカンバセーションバージョンに応じて、Connection と以前のボイス メッセージ システムの電話メニューの違いに関するリストを配布することを考慮します。特に、標準カンバセーションの代替方法を使用しない場合 (Voice Mail User テンプレートでのデフォルト設定) に役立ちます。

PIN およびパスワードの通知とセキュリティ ガイドラインの説明

8. ユーザに電話機の初期 PIN を通知します。または、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) Web サイトにログインし、電話機 PIN を設定してから、Connection を呼び出して初回登録を完了するようユーザに指示します (ユーザが Cisco PCA で電話機 PIN を変更する場合、既存の電話機 PIN を入力する必要はありません)。

ユーザが Cisco PCA で最初に PIN を変更しない場合は、初回登録時に電話機 PIN の変更を要求されます。
9. ユーザに Cisco PCA の初期パスワードを通知します。ユーザは Connection Messaging Assistant を使用して Cisco PCA パスワードを変更する必要があります。
10. 電話機と Cisco PCA の PIN およびパスワードを保護して Connection メールボックスを不正アクセスから適切に保護する方法をユーザに説明します。組織のセキュリティ ガイドラインを詳しく説明します。ユーザには、PIN およびパスワードを変更する場合は必ず安全なものを入力するよう推奨します。
11. Cisco PCA パスワードは Connection 電話機 PIN とは無関係であること、PIN およびパスワードは同期されていないことをユーザが理解しているか確認します。ユーザは、電話機と Cisco PCA の PIN およびパスワードが同じであると考えている可能性があります。その結果、初回登録時に Connection カンバセーションで電話機 PIN の変更を要求されたときに、両方とも変更されると考える場合があります。したがって、ユーザに Cisco PCA パスワードの保護を要求しても、すべてのユーザがその要求に従うとはかぎりません。

初回登録の完了についてのユーザへの確認

12. 電話で初回登録を完了しなければならないことをユーザが知っているか確認します。登録時に Connection のマニュアルを参照する必要はありません。登録プロセスが完了すると、Connection にそのことが表示されます。登録が完了する前に電話を切った場合は、変更は何も保存されず、次回 Connection にログインしたときに再度初回登録カンバセーションが再生されます。

登録時に要求されるタスクの詳細については、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface*』の「Enrolling as a Cisco Unity Connection User」の章を参照してください。

Connection の機能や動作についての説明

13. 電話や Connection Messaging Assistant を使用してユーザ設定を個人用にカスタマイズする方法についてトレーニングを行います。表 4-1 に要約を示します。特に、ユーザは Web インターフェイスを使用してボイス メッセージ オプションを設定することに慣れていない場合があるため、Messaging Assistant の体験学習によるデモンストレーションを行うと効果的です。
14. Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールの使用方法や、着信転送、通話保留とスクリーニング、および発信者オプションの使用方法についてトレーニングを行います。表 4-2 に要約を示します。

ユーザは研修後に、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web Tool*』または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules のヘルプを参照することで、使用方法の詳細を知ることができます。
15. Connection では、一杯になったメールボックスがどのように処理されるかを説明します。発生する可能性がある問題については、「Cisco Unity Connection 8.x でのサポート デスク研修」(P.5-2) を参照してください。同様の情報について、ユーザに適切なユーザ ガイドを参照してもらいます。
16. *inbox* が 1 つに設定されている場合 (Connection 8.5 以降のみ)、ユーザに *inbox* が 1 つの場合の動作を説明します。*inbox* が 1 つの場合の動作、および発生する可能性がある問題の詳細については、『*Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 8.5 and Later*』の「Configuring Cisco Unity Connection 8.5 and Later and Microsoft Exchange for Unified Messaging」の章にある「Connection and Exchange Mailboxes in Cisco Unity Connection 8.5 and Later (Single Inbox)」の項を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/unified_messaging/guide/85xcucumgx.html にあります。
17. 組織内に RSS リーダーを使用してボイス メッセージにアクセスするユーザがいる場合は、Connection に対する RSS の使用方法についてトレーニングを行います。『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「Messaging in Cisco Unity Connection 8.x」の章にある「Configuring Access to RSS Feeds of Voice Messages in Cisco Unity Connection 8.x」の項を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。
18. 組織内に TTY および TTY プロンプトセットを使用するユーザがいる場合は、Connection に対する TTY の使用方法についてトレーニングを行います。
19. コールハンドラまたはシステム同報リストを所有するユーザが自分の責任について理解しているか確認します (必要な場合)。
20. 必要に応じて、Cisco Unity Greetings Administrator およびシステム ブロードキャスト管理者の使用方法をユーザに説明します。

Cisco Unity Connection 8.x ユーザが変更できる設定

次の表を参照してください。

- 「ユーザが [Cisco Unity Connection Messaging Assistant](#) および電話メニューを使用して変更可能な設定」
- 「ユーザが [Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web](#) ツールや電話メニューを使用して変更できる設定」

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定

Connection Messaging Assistant を使用して変更可能な設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>[通話保留 (Call Holding)] と [通話のスクリーニング (Call Screening)]¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • ユーザの電話が通話中のときに Connection が間接コールを処理する方法の選択。発信者を保留にする、保留にするかメッセージを残すかを発信者に要求する、発信者をグリーティングに直接送信するなどがあります。 • Connection が間接コールを処理する方法の選択。誰にかかってきたかをユーザに通知する、Connection が転送中であることをアナウンスする、電話に出るかどうかをユーザに要求する、発信者に名前を告げるように要求するなどがあります。 	<p>[通話保留 (Call Holding)] と [通話のスクリーニング (Call Screening)]¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • なし
<p>[着信転送 (Call Transfer)]²</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 つの基本的な転送ルール (標準、オプション、営業時間外) を設定する。 • 基本的な転送ルールごとに、パーソナル着信転送ルールを有効または無効にする。 • 間接コールを内線に転送、またはユーザ グリーティングに送信する。 • 内線番号を変更する。 	<p>[着信転送 (Call Transfer)]²</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 つの基本的な転送ルール (標準、オプション、営業時間外) を設定する。 • 基本的な転送ルールごとに、パーソナル着信転送ルールを有効または無効にする。 • 間接コールを内線に転送、またはユーザ グリーティングに送信する。 • 内線番号を変更する。 • 緊急連絡先番号へ転送アクションに割り当てられている発信者入力キーの、緊急連絡先番号を設定する。
<p>[発信者の操作 (Caller Options)]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 発信者にメッセージの編集を許可する。 • 発信者にメッセージの緊急指定を許可する。 	<p>[発信者の操作 (Caller Options)]</p> <ul style="list-style-type: none"> • なし

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定 (続き)

Connection Messaging Assistant を使用して変更可能な設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>[電話メニュー オプション (Phone Menu Options)]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connection プロンプトの言語を設定する。 • ユーザが電話機のキーパッドと、音声認識入力スタイルのどちらを使用するかを指定する。 • プロンプト、名前の録音、およびユーザ グリーティングの速度と音量を設定する。 • Connection カンパセーションの標準ガイダンス メニューまたは簡易ガイダンス メニューを選択する。 • ユーザが Connection を呼び出したときに、Connection が実行するアクションの選択。名前によるユーザへのグリーティング、新しいメッセージの数をタイプごとに通知などがあります。 • メッセージのタイムスタンプに使用する時間形式を変更する。 • 代行内線番号を指定する。 	<p>[電話メニュー オプション (Phone Menu Options)]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connection カンパセーションの標準ガイダンス メニューまたは簡易ガイダンス メニューを選択する。
<p>[グリーティング (Greetings)]</p> <ul style="list-style-type: none"> • パーソナル グリーティングを録音する。 • グリーティングを有効または無効にする。 • 有効になっているグリーティングの有効期限を指定する。 • システム プロンプトとパーソナル グリーティングを切り替える。 	<p>[グリーティング (Greetings)]</p> <ul style="list-style-type: none"> • パーソナル グリーティングを録音する。 • グリーティングを有効または無効にする。 • 有効になっているグリーティングの有効期限を指定する。
<p>[メッセージの到着通知 (Message Notification)]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通知デバイスを有効または無効にする。 • ダイアル オプションまたは受信者のオプションを指定する。 • Connection が通知を生成する対象となる、メッセージ タイプとメッセージの緊急度を選択する。 • Connection が通知を生成するメッセージの送信者 (ユーザ名または発信電話番号) リストを指定する。 • 通知スケジュールを設定し、デバイスが応答しない場合、通話中の場合、および障害が発生した場合の処理内容を指定する。 	<p>[メッセージの到着通知 (Message Notification)]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通知デバイスを有効または無効にし、通知デバイスの番号を変更する。

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定 (続き)

Connection Messaging Assistant を使用して変更可能な設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>[メッセージの聞き取り (Message Playback)]</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話によるメッセージ再生時の速度と音量を指定する。 メッセージの再生順序を指定する。 Connection が [メッセージタイプメニュー (Message Type menu)] を再生するかどうかを指定する。 メッセージが再生されるときに、Connection が実行するアクションの選択。メッセージを残した送信者の名前と数のアナウンス、メッセージの前後にタイムスタンプを再生するかどうかのアナウンスなどがあります。 コールが終了または切断されたときに、メッセージに保存のマークを付けることを指定する。 新規および保存済みのメッセージの削除について、Connection が確認を求めるかどうかを指定する。 	<p>[メッセージの聞き取り (Message Playback)]</p> <ul style="list-style-type: none"> メッセージ再生時の速度と音量
<p>メッセージの送信と宛先指定 :</p> <ul style="list-style-type: none"> Connection がメッセージの受信者を名前で確認することを指定する。 Connection が各受信者に続いて名前を追加するかどうか確認することを指定する。 ユーザがコールを終了するか切断したときに、Connection がメッセージを送信することを指定する。 別のユーザへのメッセージの宛先指定を、名前にするか内線番号にするかを切り替える。 メッセージの宛先を指定する名前の順序 (姓、名の順、またはその逆) を指定する。 	<p>メッセージの宛先指定 :</p> <ul style="list-style-type: none"> 別のユーザへのメッセージの宛先指定を、名前にするか、内線にするかを切り替える (## を押す)。³ アドレス指定優先順位リストに含まれる名前を確認、追加、または削除する。⁴
<p>[個人設定 (Personal Settings)]</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前を録音する。 代行ユーザ名を指定する。 ディレクトリリストのステータスを変更する。 パスワードまたは PIN を変更する。 ユーザ定義の代行内線番号を追加する。⁵ 	<p>[個人設定 (Personal Settings)]</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前を録音する。 ディレクトリリストのステータスを変更する。 パスワードまたは PIN を変更する。 ユーザ定義の代行内線番号を追加する。⁵ ユーザ グリーティング再生中に緊急連絡先番号に転送する発信者入力キーを管理者が設定している場合の、緊急連絡先番号を編集する。
<p>[プライベート同報リスト (Private Lists)]</p> <ul style="list-style-type: none"> 表示名を入力する。 リスト名を録音する。 メンバーを追加および削除する。 	<p>[プライベート同報リスト (Private Lists)]</p> <ul style="list-style-type: none"> リスト名を録音する。 メンバーを追加および削除する。

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定 (続き)

Connection Messaging Assistant を使用して変更可能な設定	電話メニューを使用して変更できる設定
連絡先 : <ul style="list-style-type: none"> 名前によるダイヤルと着信転送ルールの両方に使用する、連絡先を設定する。 	連絡先 : <ul style="list-style-type: none"> なし
<ol style="list-style-type: none"> 通話保留オプションとスクリーニング オプションは、自動受付またはディレクトリ ハンドラからユーザに転送された着信コールだけに適用され、直接の着信には適用されません。これらのオプションは、外部の発信者や他のユーザがユーザの内線を直接ダイヤルした場合には適用されません。また、保留オプションおよびスクリーニング オプションは、監視転送が有効な場合にだけ使用できます。これらの設定は、ユーザがパーソナル着信転送ルールを有効にしていない場合に適用されます。 着信転送オプションは、自動受付またはディレクトリ ハンドラからユーザに転送された着信コールだけに適用され、直接の着信には適用されません。転送オプションは、外部の発信者または他のユーザがユーザの内線を直接ダイヤルした場合には適用されません。 入力した名前による宛先指定を有効にしてあるかどうかによって異なります。 ユーザは、[自分が定義した代行内線番号の管理をユーザに許可する (Allow Users to Manage Their User-Defined Alternate Extensions)] オプションが有効になったサービス クラスに属している必要があります。代行内線番号の確認、追加、または削除を許可する電話番号メニューにユーザがアクセスするには、ユーザがカスタムカンパセッションに割り当てられている必要があります。管理者は、カスタム キーボード マッピング ツールを使用して、[ユーザが定義した代行内線番号の編集 (Edit User-Defined Alternate Extensions)] オプションを、そのカンパセッションの「設定 (Preferences) 」メニューのキーにマッピングする必要があります。 ユーザは、[自分が定義した代行内線番号の管理をユーザに許可する (Allow Users to Manage Their User-Defined Alternate Extensions)] オプションが有効になったサービス クラスに属している必要があります。代行内線番号の確認、追加、または削除を許可する電話番号メニューにユーザがアクセスするには、ユーザがカスタムカンパセッションに割り当てられている必要があります。管理者は、カスタム キーボード マッピング ツールを使用して、[ユーザが定義した代行内線番号の編集 (Edit User-Defined Alternate Extensions)] オプションを、そのカンパセッションの「設定 (Preferences) 」メニューのキーにマッピングする必要があります。 	

表 4-2 ユーザが Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールや電話メニューを使用して変更できる設定

Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールを使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
[通話保留 (Call Holding)] と [通話のスクリーニング (Call Screening)] <ul style="list-style-type: none"> ユーザの電話が通話中のときに Connection が直接通話と間接通話を処理する方法を指定するために、パーソナル着信転送ルールを設定する。指定できる処理には、発信者を保留にする、保留にするかメッセージを残すかを発信者に要求する、および発信者をグリーティングに直接送信するという処理があります。 Connection が直接通話と間接通話を処理する方法を指定するために、パーソナル着信転送ルールを設定する。指定できる処理には、誰にかかってきたかをユーザに通知する、Connection が転送中であることをアナウンスする、電話に出るかどうかをユーザに要求する、および発信者に名前を告げるように要求するという処理があります。 	[通話保留 (Call Holding)] と [通話のスクリーニング (Call Screening)] <ul style="list-style-type: none"> なし

表 4-2 ユーザが Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールや電話メニューを使用して変更できる設定 (続き)

Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールを使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>[着信転送 (Call Transfer)]</p> <ul style="list-style-type: none"> 直接通話と間接通話を内線番号、外線番号、またはグリーティングに転送するように、パーソナル着信転送ルールを設定する。 	<p>[着信転送 (Call Transfer)]</p> <ul style="list-style-type: none"> パーソナル着信転送ルールで、直接通話と間接通話を内線番号、外線番号、またはグリーティングに転送することを有効または無効にする。 すべてのルール設定の転送で、すべての通話をボイスメールまたは別の電話番号に転送することを有効または無効にする。 すべての着信を内線番号ではなく、Connection に直接転送する。
<p>[発信者の操作 (Caller Options)]</p> <ul style="list-style-type: none"> 発信者にメッセージの編集を許可する。 発信者にメッセージの緊急指定を許可する。 	<p>[発信者の操作 (Caller Options)]</p> <ul style="list-style-type: none"> なし
<p>[通知先 (Destinations)]</p> <ul style="list-style-type: none"> 転送時に使用する電話番号または通知デバイスを設定する。 パーソナル着信転送ルールで使用する通知先グループを設定する。 次の宛先またはボイスメールに転送するまで Connection が待機する呼び出し数を指定する。 	<p>[通知先 (Destinations)]</p> <ul style="list-style-type: none"> なし
<p>[発信者グループ (Caller Groups)]</p> <ul style="list-style-type: none"> パーソナル着信転送ルールで使用する、個人連絡先、システム連絡先、または Connection ユーザのグループを作成する。 	<p>[発信者グループ (Caller Groups)]</p> <ul style="list-style-type: none"> なし



CHAPTER 5

Cisco Unity Connection 8.x におけるオペレータとサポート デスクの研修

組織内のオペレータには、Cisco Unity Connection のインストール固有の情報が必要です。また、組織内にサポート デスクが設置されている場合、そのスタッフは、ユーザからの質問に回答する準備、および回答するうえで有用なリソースの把握が必要になります。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 8.x でのオペレータ研修」(P.5-1)
- 「Cisco Unity Connection 8.x でのサポート デスク研修」(P.5-2)

Cisco Unity Connection 8.x でのオペレータ研修

オペレータ研修では、ユーザ研修と同じ要点を取り上げますが、より詳しく説明する必要があります。オペレータは、ユーザが Cisco Unity Connection をどのように使用しているかを、よく理解する必要があります。組織の規模によっては、ユーザが Connection に関する疑問があるときに質問する可能性のある相手は、オペレータです。

「Cisco Unity Connection 8.x におけるユーザ研修」の章と「Cisco Unity Connection 8.x でのサポート デスク研修」(P.5-2) (該当する場合) で説明した情報のほか、オペレータは次の概念と作業を理解する必要もあります。

オペレータおよび自動応答の役割

オペレータの責任範囲は、組織が自動応答を使用する方法によって異なります。自動応答は人間のオペレータの代わりに使用されるコールハンドラで、グリーティングを再生し、発信者入力に回答することで、コールへの応答と転送を行います。自動応答では、メニュー オプション (たとえば、「営業の場合は 1、サービスの場合は 2 を押してください」など) やお知らせ (たとえば、「当社の通常の営業時間は月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 5 時までです」など) を提供できます。

コールの転送

組織での自動応答の使用方法に関係なく、多くのコールはオペレータが処理します。オペレータは、コールをボイスメールおよびユーザの電話機に転送する方法を理解する必要があります。Cisco Unified Communications Manager で、コールをボイスメールに転送するよう電話機をプログラミングできます。この設定の詳細については、テクニカル ノート「[How to Transfer a Caller Directly into a Cisco Unity Mailbox](#)」を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_tech_notes_list.html にあります。

目的の受信者へのメッセージの転送

オペレータもコール ハンドラまたはシステム同報リストを所有している場合は、メッセージを頻繁に確認する必要があることや、メッセージを適切な受信者に転送する必要があることをオペレータが理解しているか確認します。

Cisco Unity Greetings Administrator の使用方法

組織のコール ハンドラ グリーティングの変更を担当するオペレータは、Cisco Unity Connection の管理でグリーティングを変更できない場合は、Cisco Unity Greetings Administrator を使用できます。たとえば、悪天候によりオフィスが急遽閉めるときなどに、オペレータは自宅から Cisco Unity Greetings Administrator グリーティング管理者を呼び出して使用し、オプションのガイダンスを有効にするか、オフィスが閉まっていることを知らせるコール ハンドラ グリーティングを再録音することができます。詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Managing Recorded Greetings and Recorded Names in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章にある「[Using the 8.x Cisco Unity Greetings Administrator to Record or Rerecord Call Handler Greetings](#)」の項を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。

Cisco Unity ブロードキャスト メッセージ管理者の使用法

オペレータが録音済みのアナウンスを組織内の全員（または組織内の特定のロケーション）に送信することを担当している場合は、ブロードキャスト メッセージを送信できるように Cisco Unity Broadcast Message Administrator へのアクセス方法とその使用法を説明します。詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』の「[Setting Up Broadcast Messaging in Cisco Unity Connection 8.x](#)」の章を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/administration/guide/8xcucsagx.html にあります。

Cisco Unity Connection 8.x でのサポート デスク研修

サポート デスク研修ではユーザとオペレータの研修と同じ要点を取り上げますが、より詳しく説明する必要があります。サポート デスクのスタッフは、ユーザとオペレータがどのように Cisco Unity Connection を使用しているか、および、ユーザが Connection を使用しているときに発生する一般的な問題についてよく理解する必要があります。Connection サーバを使用する代わりに、サポート デスクのスタッフが使用できるテスト サーバを設定すると、Cisco Unity Connection の管理の参照や、クライアント アプリケーションのトラブルシューティングおよびテストを実行できるので有用です。

組織のサポート デスクへの問い合わせに備えて、次の「[サポート デスク リソース](#)」の項で示すリソースと、「[考えられるユーザの疑問と誤解](#)」(P.5-3) で示す、考えられるユーザの疑問および誤解をサポート デスクのスタッフによく理解してもらいます（「[Cisco Unity Connection 8.x でのオペレータ研修](#)」(P.5-1) と「[Cisco Unity Connection 8.x におけるユーザ研修](#)」の章も参照してください）。

サポート デスク リソース

- ユーザ マニュアルは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html で入手できます。
- 『*Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection and the Software on User Workstations*』は、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_device_support_tables_list.html で入手できます。

- 次の章には、ユーザ ワークステーションの設定方法や Connection クライアント アプリケーションの使用方法が記載されています。
 - 「Cisco Unity Connection 8.x で Cisco Personal Communications Assistant にアクセスするための設定」
 - 「Cisco Unity Connection 8.x で Media Master を使用するための再生デバイスと録音デバイスの設定」
 - 「Cisco Unity Connection 8.x ボイス メッセージにアクセスするための電子メール アカウントの設定」
- 『*Troubleshooting Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x*』は、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/troubleshooting/guide/8xcuctsgx.html にあります。
- Cisco.com にある Connection の全マニュアルの説明と URL については、『*Documentation Guide for Cisco Unity Connection*』 Release 8.x を参照してください。このマニュアルは Connection に同梱されており、次の URL から入手できます。
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/8x/roadmap/8xcucdg.html

考えられるユーザの疑問と誤解

表 5-1 に、考えられるユーザの問題を示します。これらは一般的に、Cisco Unity Connection の動作に関する誤解から生じます。ユーザが、別のボイス メッセージ システムに慣れている場合や、Connection のトレーニングを終了していない場合、あるいは新しい機能または既存のシステムの機能変更を把握していない場合に、このような問題がよく発生します。

表 5-1 考えられるユーザの疑問と誤解

考えられる問題	説明
メッセージの遅延	<p>ユーザは、次の理由でメッセージが遅れて到着したと考える可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 新規メッセージの再生中に、メッセージをスキップし、そのメッセージに誤って新規のマークを付けることがあります。その後、再度メッセージを確認したときに、スキップしたメッセージが再生され、メッセージが遅れて到着したと考えます。 ユーザは、メッセージの再生中に意図したよりも多くのメッセージをスキップすることがあります。その後、再度メッセージを確認したときにスキップしたメッセージが再生されることによって、メッセージが遅れて到着したと考えます。 メッセージの再生中に、他の新規メッセージが到着し、ユーザがそのメッセージに気づかないことがあります。その後、再度メッセージを確認したときに、その新規メッセージが聞こえ、そのメッセージが遅れて到着したと考えます。
メッセージの削除	<p>デフォルトでは、ユーザが新規または保存済みメッセージを削除するときに、Cisco Unity Connection は削除の確認を求めません。特に、削除済みメッセージの保持および表示ができるサービス クラスに属していないユーザが多い場合は、削除する前に Connection がユーザの確認を要求するように設定できます。Connection がメッセージの削除を確認するように設定するには、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] ページを使用します。</p> <p>メッセージの削除については、『<i>User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface</i>』の「Deleting Messages」の章をユーザに参照してもらいます。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html にあります。</p>

表 5-1 考えられるユーザの疑問と誤解 (続き)

考えられる問題	説明
<p>メッセージの削除： IMAP と MAPI の動作</p>	<p>ユーザが Microsoft Exchange サーバ上に保管されているメッセージに Microsoft Outlook クライアントと Cisco Unity Connection の両方からアクセスする場合、メッセージを削除すると、予期しない動作や紛らわしい動作が発生することがあります。Microsoft Outlook クライアントが MAPI (Exchange に接続するための Microsoft インターフェイス) を使用するように設定されている場合、MAPI と IMAP (Connection が使用するプロトコル) はメッセージに削除済みのマークを付けるときに別々のメカニズムを使用するため、動作に違いが生じます。</p> <p>ユーザが Outlook (MAPI を使用するように設定済み) または Outlook Web Access を使用して Microsoft Exchange サーバにアクセスし、さらに Connection を使用して同じメッセージストア上のメッセージを管理する場合は、必ずユーザにこの動作を警告してください。</p> <p>メッセージの削除：IMAP の動作</p> <p>ユーザが Microsoft Outlook からメッセージを削除すると、メッセージは [受信トレイ (Inbox)] から [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダに移動します。この時点で、Connection では、そのメッセージにアクセスできなくなり、メッセージが新規メッセージ、開封済みメッセージ、または削除済みメッセージのいずれとしても表示されなくなります。</p> <p>メッセージの削除：MAPI の動作</p> <p>ユーザが Connection からメッセージを削除した場合、メッセージは [受信トレイ (Inbox)] に残りますが、ユーザによって削除されたことを示すフラグが付けられます。しかし、Microsoft Outlook では、MAPI を使用するように設定されていると、このフラグを削除とは認識しないため、このメッセージは引き続き [受信トレイ (Inbox)] に新規メッセージまたは開封済みメッセージとして表示されます。</p>
<p>録音デバイスまたは再生デバイスが ViewMail for Outlook のデバイスリストに表示されない (ViewMail 8.5 以降)</p>	<p>ユーザが新しい録音デバイスまたは再生デバイスを追加またはオンにした場合、ViewMail for Outlook アドインを再起動して新しいデバイスを認識する必要があります。Outlook を再起動すると、ViewMail が再起動します。</p>
<p>ディレクトリ一覧： ユーザが予想どおりに表示されない</p>	<p>ユーザに録音名がない場合、そのユーザは電話ディレクトリに表示されません。その結果、外部の発信者がユーザを名前で検索しても見つけることができません。デフォルトでは、Cisco Unity Connection は初回登録時に名前を録音するようユーザに要求しますが、ユーザが名前を録音しない場合に登録プロセスを中止することはできません。</p> <p>この問題に対処するには、次のオプションを検討してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページを使用して、初回登録を完了するために名前の録音を必須とするかどうかを変更します。 • Cisco Unity Connection の管理でユーザに録音名を提供します。 • サービス クラス権限を持つユーザは、Connection カンバセーションまたは Connection Messaging Assistant を使用して各自の名前を録音できます。 <p>(注) この問題は内部のユーザには発生せず、外部の発信者だけに発生します。名前でメッセージの宛先を指定する Connection ユーザは、他のユーザの音声名が録音されていない場合でも、そのユーザを見つけることができます。</p>
<p>FAX：添付ファイルがファクスマシンに送信されない (FAX 統合のみ)</p>	<p>電子メール メッセージにファイルを添付し、そのメッセージをファクス マシンに送信するときは、Connection のセットアップ時に指定されたファイル拡張子を持つ添付ファイルだけが Connection から送信されることをユーザが認識していない場合があります。それ以外の添付ファイルは削除されます。</p>

表 5-1 考えられるユーザの疑問と誤解 (続き)

考えられる問題	説明
IMAP クライアント : クライアントの動作の 違い	<p>さまざまなサードパーティ製 IMAP クライアントを使用して、デスクトップ マシンからボイスメッセージにアクセスするユーザは、次のような動作の違いに気づくことがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Outlook クライアント : <ul style="list-style-type: none"> – 新規メッセージの場合、[未開封にする (Mark as Unread)] 機能を使用すると、WAV 形式のメッセージ添付ファイルがダウンロードされたかどうかに関係なく、Cisco Unity Connection サーバ上でメッセージに新規のマークが付けられます。 – 電話を介して削除されたボイス メッセージは、Outlook クライアントで削除用のマークが付けられ、ユーザが [送受信 (Send/Receive)] コマンドを選択すると、取り消し線の付いたテキストに変わります。 • Novell GroupWise クライアント : <ul style="list-style-type: none"> – WAV 形式のメッセージ添付ファイルを含む新規メッセージが GroupWise クライアントにダウンロードされた場合、「Read Later」機能を使用しても、Connection サーバ上でメッセージに新規のマークが付けられません。 – 電話を介して削除されたボイス メッセージは、GroupWise で削除用のマークが付けられないため、ユーザは手動でこのクライアントからそのメッセージを削除する必要があります。 – GroupWise ユーザは、「Send/Retrieve」コマンドを使用して、Connection サーバでメッセージステータスを更新する必要があります。
メールボックスがすぐ 一杯になる	<p>次のような理由でメールボックスがすぐに一杯になると、ユーザから苦情が寄せられる可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unity Connection は、一定の時間が経過しても、メッセージを自動的に削除しません。そのため、ユーザのメッセージは、ユーザが完全に削除するまで保存されます (メッセージを完全に削除する方法について、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html にある該当するユーザ ガイドの「Managing the Size of Your Mailbox」の章をユーザに参照してもらいます)。 • ユーザが、送信したメッセージの NonDelivery Receipt (NDR; 不達確認) を受信したときに、特に元のメッセージに大きな添付ファイルが含まれていると、電子メール クライアントのメールボックスのサイズがすぐに大きくなります。TTS を介して電子メール メッセージにアクセスするユーザの場合、送信済みメッセージを保存するように電子メール クライアントが設定されていると、元のメッセージと添付ファイルが [送信済みアイテム (Sent Items)] フォルダに格納され、もう 1 つのコピーが NDR とともに [受信トレイ (Inboxes)] に送信されるため、メールボックスのサイズが増大します。 • ユーザが、何度も転送されているメッセージを受信しているため、メッセージ サイズが増大する可能性があります。元のメッセージに、転送中に追加されたすべての録音済みコメントを加えたサイズが、メッセージの合計サイズになります。結果として、比較的少ないメッセージを格納しているユーザのメールボックスが、格納域制限を超過することがあります。 • ユーザの休暇中、または長期不在中に、ユーザのメールボックスが一杯になる可能性があります。これを防ぐには、ユーザがオプション グリーティングを有効にしたときに、発信者がメッセージを残さないように Connection を指定します。
メッセージの到着通 知：通知を繰り返すオ プション	<p>ユーザが、新規メッセージが到着するたびに通知するように Cisco Unity Connection を設定していない場合、通知を繰り返す通話の間隔を長く設定すると、Connection が通知を遅延させているとユーザが考える可能性があります。</p>

表 5-1 考えられるユーザの疑問と誤解 (続き)

考えられる問題	説明
Media Master : ワークステーションに保存されたファイルを開く	<p>ユーザが、電話またはコンピュータのマイクロフォンで録音せずに、録音済みの WAV ファイル (たとえば以前に録音されたアナウンス) の使用を試みると、Media Master によりエラーメッセージが表示されることがあります。このエラーは、WAV ファイルが G.729a オーディオ形式で録音された場合に発生します。この問題を解決するには、ユーザが次のいずれかの手順を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • WAV ファイルを別のオーディオ形式 (G.711 オーディオ形式など) に変換する。 • G.729a 以外の、サポートされたオーディオ形式で録音された WAV ファイルを使用する。 • 電話機またはコンピュータのマイクロフォンを使用して録音する。
MWI	<p>MWI がいつオンおよびオフになり、何が要因でオンおよびオフになり、何が要因で想定とは異なる動作をするのかを把握するには、『Troubleshooting Guide for Cisco Unity Connection Release 8.x』の「Troubleshooting Message Waiting Indicators (MWIs) in Cisco Unity Connection 8.x」の章を参照してください。</p>
パスワードおよび PIN が安全ではないか、ユーザがパスワードまたは PIN の使用方法を間違えている	<p>ユーザが、電話機 PIN および Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワードは同じであるか、または同期化されると考えている可能性があります。その結果、初回登録時に Cisco Unity Connection から電話機 PIN を変更するように求められたとき、両方の PIN およびパスワードが変更されると考えることがあります。また、電話機 PIN を使用して Cisco PCA にログインしようとする場合があります。</p>
Connection カンパセーションの要素によって速度が異なる	<p>Cisco Unity Connection によるメニュー、録音名、グリーティング、およびメッセージの再生速度が一定していないとユーザが報告することがあります。たとえば、ユーザがメッセージを聞く際に、メッセージの再生速度が、メッセージを残したユーザの録音名やメッセージのプロパティ (タイムスタンプやメッセージ番号など) の再生速度と異なっているとユーザが報告する場合があります。</p> <p>このような不整合は、次の制限によるものです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connection による録音名とグリーティングの再生速度は、録音されたときの速度になります。管理者もユーザも、録音名とグリーティングの再生速度を変更できません。 • Text to Speech (TTS; テキスト/スピーチ) を介して再生されるメッセージは、メッセージ再生設定に関係なく、デフォルトでは常に通常で再生されます。 • 管理者またはユーザがシステムプロンプト用に指定する速度は、メッセージの再生速度には反映されません。システムプロンプトとは、Connection システムに付属している標準の録音メッセージで、メッセージのプロパティに関するプロンプトなどが含まれます。 • ユーザがメッセージ再生用に指定する速度は、システムプロンプトには反映されません。
未読のメッセージ	<p>組織での Cisco Unity Connection の設定方法によっては、新規メッセージを聞いているときに電話が意図的または不意に切断された場合 (ユーザが電話を切ったり、携帯電話がバッテリー切れまたは圏外になったりしたときなど) の Connection でのメッセージ処理に対して、ユーザがとまどうことが予想されます。ユーザは Connection によってそのメッセージに既読のマークが付けられたと考える可能性がありますが、これは誤りです。</p> <p>管理者は、電話が切断された場合に Connection が未読メッセージを処理する方法を変更できません。これを行うには、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] ページで、[ユーザが電話を切った場合はメッセージを開封済みにする (Mark Message Saved If User Hangs Up)] の設定を調整します。</p>

表 5-1 考えられるユーザの疑問と誤解 (続き)

考えられる問題	説明
未送信メッセージ	<p>組織での Cisco Unity Connection の設定方法によっては、メッセージの送信、返信、または転送の処理中に、電話が意図的または不意に切断された場合 (ユーザが電話を切ったり、携帯電話がバッテリー切れまたは圏外になったりしたときなど) の Connection でのメッセージ処理に対して、ユーザがとまどうことが予想されます。ユーザは、未送信メッセージには Connection の下書きフォルダが使用されると考える場合がありますが、これは誤りです。</p> <p>管理者は、電話が切断された場合に Connection が未送信メッセージを処理する方法を変更できます。これを行うには、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] ページで、[録音中にユーザが電話を切ったらメッセージを送信する (Send Message If User Hangs Up During Recording)] の設定を調整します。</p>



INDEX

A

Apple Mail、ボイス メッセージにアクセスするための設定 [3-3](#)

Apple Safari、Cisco PCA にアクセスするための設定 [1-2](#)

C

Cisco PCA

GUI 言語の変更 [1-3](#)

SSL 接続使用時のセキュリティ アラートの管理 [1-4](#)

アクセスするためのブラウザの設定 [1-2](#)

E

Eudora、ボイス メッセージにアクセスするための設定 [3-4](#)

G

GroupWise、ボイス メッセージにアクセスするための設定 [3-13](#)

I

IBM Lotus Notes、ボイス メッセージにアクセスするための設定 [3-5](#)

IMAP の動作、メッセージの削除時 [5-4](#)

M

MAPI の動作、メッセージの削除時 [5-4](#)

Media Master

概要 [2-1](#)

ユーザの疑問への対処 [5-6](#)

Messaging Inbox、低帯域幅環境の場合のカスタマイズ [1-4](#)

Microsoft Internet Explorer、Cisco PCA にアクセスするための設定 [1-2](#)

Microsoft Outlook Express、ボイス メッセージにアクセスするための設定 [3-11](#)

Microsoft Outlook、ボイス メッセージにアクセスするための設定 [3-7](#)

Mozilla Firefox、Cisco PCA にアクセスするための設定 [1-3](#)

MWI、ユーザの疑問への対処 [5-6](#)

N

Notes、ボイス メッセージにアクセスするための設定 [3-5](#)

Novell GroupWise、ボイス メッセージにアクセスするための設定 [3-13](#)

O

Opera、ボイス メッセージにアクセスするための設定 [3-15](#)

S

SSL 接続使用時のセキュリティ アラートの管理 [1-4](#)

T

Thunderbird、ボイス メッセージにアクセスするための設定 [3-16](#)

V

ViewMail for Microsoft Outlook

- IMAP アカウントの設定 [3-10](#)
- セキュア メッセージング [3-10](#)
- タスク リスト [3-9](#)

W

Windows Mail、ボイス メッセージにアクセスするための設定 [3-17](#)

い

一杯になったメールボックス、ユーザの疑問への対処 [5-5](#)

お

オペレータ研修 [5-1](#)

か

カンバセーション

- Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 [4-5](#)
- Connection のカンバセーションでのユーザ設定 [4-5](#)
- カンバセーション速度、ユーザの疑問への対処 [5-6](#)

く

グリーティング

- Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 [4-5](#)
- Connection のカンバセーションでのユーザ設定 [4-5](#)

け

研修

- オペレータの [5-1](#)
- サポート デスクの [5-2](#)
- ユーザの [4-1](#)
- 言語、Cisco PCA 言語の変更 [1-3](#)

こ

個人設定

- Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 [4-6](#)
- Connection のカンバセーションでのユーザ設定 [4-6](#)
- 誤解、考えられるユーザの [5-3](#)

さ

再生デバイス

- コンピュータのスピーカを使用する場合のイベント [2-3](#)
- 選択する場合の考慮事項 [2-2](#)
- 電話を使用する場合のイベント [2-3](#)
- ユーザが指定する方法 [2-3](#)

サポート デスク

- 研修 [5-2](#)
- リソース [5-2](#)

せ

セキュリティ アラート、SSL 接続使用時の管理 [1-4](#)
設定

- Cisco PCA にアクセスするためのブラウザ [1-2](#)
- ボイス メッセージにアクセスするための電子メールアプリケーション [3-1](#)

そ

送信されないメッセージ、ユーザの疑問への対処 **5-7**

ち

着信転送

Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 **4-8**

Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 **4-4**

Connection のカンバセーションでのユーザ設定 **4-4, 4-8**

つ

通知

Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 **4-5**

Connection のカンバセーションでのユーザ設定 **4-5**

通知先、Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 **4-8**

通話のスクリーニング

Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 **4-7**

Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 **4-4**

通話保留

Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 **4-7**

Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 **4-4**

て

低帯域幅、Messaging Inbox のカスタマイズ **1-4**

低帯域幅の場合の Messaging Inbox のカスタマイズ **1-4**

ディレクトリー覧、ユーザの疑問への対処 **5-4**

電子メール アプリケーション、ボイス メッセージにアクセスするための設定 **3-1**

は

発信者オプション

Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 **4-8**

ユーザ設定 **4-4**

発信者グループ、Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 **4-8**

パスワード、ユーザの疑問への対処 **5-6**

ふ

ブラウザ、Cisco PCA にアクセスするための設定 **1-2**

プライベート同報リスト

Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 **4-6**

Connection のカンバセーションでのユーザ設定 **4-6**

め

メッセージ通知

Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 **4-5**

Connection のカンバセーションでのユーザ設定 **4-5**

メッセージの宛先指定

Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 **4-6**

Connection のカンバセーションでのユーザ設定 **4-6**

メッセージの再生

Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 **4-6**

Connection のカンバセーションでのユーザ設定 **4-6**

メッセージの削除、ユーザの疑問への対処 **5-3**

メッセージの遅延、ユーザの疑問への対処 **5-3**

メッセージの到着通知

ユーザの疑問への対処 **5-5**

ゆ

ユーザ研修 [4-1](#)

ユーザの誤解、考えられること [5-3](#)

れ

連絡先、Connection Messaging Assistant でのユーザ設定 [4-7](#)

ろ

録音デバイス

コンピュータのマイクロフォンを使用する場合のイベント [2-3](#)

選択する場合の考慮事項 [2-2](#)

電話を使用する場合のイベント [2-3](#)

ユーザが指定する方法 [2-3](#)