



Q&A

Cisco Unity Connection

Q. Cisco Unity® Connection とは何ですか。

A. Cisco Unity Connection は、適応性に優れたセキュアなボイス メッセージング ソリューションを実現する、企業レベルの生産性を望む中規模組織(最大ユーザ数 3000)を対象とした管理しやすいシステムです。Cisco Unity Connection を使用することで、1 つのサーバ上でインテリジェントなボイス メッセージング(ボイスメールおよび自動応答の全機能)、デスクトップ PC からボイス メッセージへのアクセス、音声認識、およびコール ルーティング ルールを利用できるようになり、通信の改善、生産性の向上、およびカスタマー サービスの拡充を支援します。わかりやすい Web ブラウザベースの管理インターフェイスは、インストール、サポート、および管理の簡素化を実現し、TCO の削減にも役立ちます。Cisco Unity Connection は、シングルサイトまたは中央集中型の非ネットワーク構成に最適です。Internet Mail Access Protocol(IMAP)を使用してデスクトップ メッセージングを提供するほか、Microsoft Exchange の経験がなくてもボイスメールの管理やメンテナンスが可能です。

Q. Cisco Unity Connection バージョン 1.2 は、いつから発売を開始しますか。

A. Cisco Unity Connection バージョン 1.2 ソフトウェアは、現在、<http://www.cisco.com> のソフトウェア センターからダウンロードできます。2006 年 8 月より出荷開始予定です。

Q. Cisco Unity Connection バージョン 1.2 の主な新機能は何ですか。

A. Cisco Unity Connection バージョン 1.2 は、次の主要な新機能を備えたマイナー リリースです。

- ボイス対応のコール ハンドラ
- メールボックス グリーティングの音声認識制御
- 配信リスト宛ての音声認識メッセージ
- スケーラビリティの向上
- サブスクライバ名および内線番号または発呼回線 ID(CLID)のテキストベース メッセージ通知
- 新しいローカリゼーション

Q. Cisco Unity Connection で使用される音声認識エンジンは何ですか。

A. 中心となる音声認識エンジンは、Nuance 製のソフトウェアです。Nuance 社は、音声認識市場で最大手の企業です。

Q. お客様が独自の音声認識エンジンを使用することは可能ですか。

A. いいえ。シスコシステムズが提供するエンジンを使用する必要があります。Cisco Unity Connection の Application Programming Interface (API; アプリケーション プログラミング インターフェイス)は、サードパーティ製の音声認識をサポートしていません。

Q. 音声認識の実行には、個別のサーバが必要ですか。

A. いいえ。音声認識は、サーバの容量制限の範囲内で、Cisco Unity Connection システムから直接実行できます。拡張機能として、個別の Cisco Media Convergence Server (MCS) (Cisco 7825 または 7835 MCS)で Automatic Speech Recognition (ASR) エンジンを実行することもできます。ただし、同じシステムでオンボックスとオフボックスの ASR ポートを組み合わせて使用することはできません。各サーバ モデルの ASR ポート容量の詳細については、「Cisco Unity Connection サポート対象プラットフォーム」を参照してください。

http://www.cisco.com/jp/product/hs/iptel/unc/prodlit/uncspl_ds.shtml

Q. 音声認識では、どのようなコマンドを使用できますか。

A. メッセージの再生、特定のサブスクライバからのメッセージの再生、新しいメッセージへの返信、転送、作成、およびアドレス指定を実行する音声コマンドを使用できます。Cisco Unity Connection システム内の他のサブスクライバにダイヤルしたり、(Microsoft Outlook から)個人連絡先を呼び出したりする音声コマンドも使用できます。また、メールボックス グリーティングの確認、編集、およびこれをオンにしたりオフにしたりする音声コマンドも使用できます。

Q. 音声認識インターフェイスでは、どの言語がサポートされていますか。

A. 現在、音声認識インターフェイスでサポートされているのは、アメリカ英語のみです。

Q. ボイス対応コール ハンドラを使用すると何ができますか。

A. ボイス対応コール ハンドラを使用すると、外部の発信者が音声ダイヤルを使用してシステム上のサブスクリバを呼び出すことができます。また、サブスクリバは、最初にメールボックスにログインしなくても、コール ハンドラで音声ダイヤルを使用できます。ボイス対応のディレクトリ ハンドラを設定するには、メイン パイロット番号からボイス対応ディレクトリ ハンドラにナビゲートするための、個別のパイロット番号または DTMF (Dual Tone MultiFrequency) キー プレスを設定します。

Q. Cisco Unity Connection のスケーリング制限はどのように変更されましたか。

A. Cisco Unity Connection バージョン 1.2 では、Cisco 7845 MCS クラス サーバで、メールボックスの最大数が 3000 に、IMAP サブスクリバの数が 1500 に増えました。Cisco 7815、7825、および 7835 MCS クラスのサーバでも、スケーリングと容量が増加されています。サポート対象のサーバおよび更新された容量の詳細については、「Cisco Unity Connection サポート対象プラットフォーム」を参照してください。

http://www.cisco.com/jp/product/hs/iptel/unc/prodlit/uncspl_ds.shtml

Q. 音声ポートの最大数が 72 から 48 に削減された理由は何ですか。

A. IMAP サブスクリバ数の増加に伴い、より多くのサーバ CPU の容量を確保するために、音声ポートの最大数を削減しました。IMAP は CPU に集中して負荷がかかるため、中規模市場のお客様にとっては、音声ポートの数よりも IMAP が提供するデスクトップメッセージング機能の方が重要であると考えました。

Q. 同じサーバで IMAP と Cisco Unity Inbox の両方を実行できますか。

A. はい。ただし、以前の容量制限内で実行する必要があります。今回の IMAP サブスクリバ数の増加は、Cisco Unity Inbox のサブスクリバがない場合の展開モデルにのみ適用されます。

Q. Cisco Unity Connection で使用できるサーバは何ですか。

A. Cisco Unity Connection は、最後に -UC1 が付いた Cisco 7815、7825、7835、および 7845 MCS モデルでサポートされています。これらのサーバ モデルには、あらかじめ Windows 2003 オペレーティング システム イメージがロードされています。サポートされている Cisco MCS モデルと完全に同等の HP 製または IBM 製サーバを使用することもできます。これらのサーバの仕様については、「Cisco Unity Connection サポート対象プラットフォーム」を参照してください。

Q. Cisco Unity Connection のオペレーティング システムとして、独自の Windows 2003 のコピーを使用できますか。

A. いいえ。Cisco Technical Assistance Center (TAC) がサポートしているのは、シスコが提供するオペレーティング システム イメージで構成されたものだけです。

Q. 欧州では新しい別の製品番号が使用されているのはなぜですか。

A. ここ数年、欧州の市場では、メッセージング機能にさまざまな使用パターンが見られ、小規模ながら非常に積極的な競合他社も数社出てきました。この新しい製品番号とパッケージにより、シスコでは、欧州の市場により重点を置いた機能パッケージと価格設定を提供しています。

Q. 標準的なグローバル バージョンの Cisco Unity Connection と、EMEA (欧州、中東、アフリカ) 向けリージョナル バージョンの Cisco Unity Connection の違いは何ですか。

A. EMEA リージョナル パッケージは、FLEXlm を使用してライセンス管理されています。これらのバンドルでは音声ポートが少なく、個人用のコール転送ルールも付属していません。また、アメリカ英語の音声プロンプトを使用することはできません。

Q. EMEA リージョナル パッケージを購入しました。個人用のコール転送ルールまたはアメリカ英語を追加したいのですが、どうすればよいですか。

A. リージョナル パッケージからグローバル パッケージにシステムをアップグレードできます。次の製品を発注してください。

- EURCN1-GLB-UPG (数量 = 1)
- EURCN-GLB-USR (数量 = システムのメールボックス数)

Q. 1 つの Cisco Unity Connection システムで、グローバル メールボックスとリージョナル メールボックスを組み合わせることはできますか。

A. いいえ。これはシステム全体のライセンス パラメータです。システム全体をグローバルまたはリージョナルに設定する必要があります。

Q. Cisco Unity Connection バージョン 1.1 を購入しましたが、あとで追加のライセンス ファイルが送られてきました。これはなぜですか。

A. 2006 年 4 月以前に Cisco Unity Connection バージョン 1.1 を購入した場合、元のシステム ライセンスファイルには、グローバルシステムであることを識別するためのライセンス タグがありません。現在の生産ライセンス ファイルに加え、この追加のライセンス ファイルをシステムにロードしてから Cisco Unity Connection バージョン 1.2 にアップグレードする必要があります。このライセンス タグをロードせずに Cisco Unity Connection バージョン 1.2 にアップグレードしようとすると、システム内に個人用のコール転送ルールを使用しているか、言語としてアメリカ英語を設定しているサブスクライバがいた場合に、ライセンス違反メッセージが表示されます。2006 年 4 月以降に Cisco Unity Connection バージョン 1.1 を購入した場合は、元のライセンス ファイルの一部として正しいタグが付属しているはず です。

Q. ライセンス タグが正しいかどうかを確認するには、どうすればよいですか。

A. ライセンス ファイルで LicRegionIsUnrestricted というタグを検索する必要があります。システムのライセンス ファイルにこのタグがある場合、システムはグローバルです。

1. Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Licenses] をクリックします。

2. [Licenses] ページで、最初のライセンス ファイルの名前をクリックします。

3. [View License] ページの [File Content] ボックスで、LicRegionIsUnrestricted というテキストを検索します。

4. 最初のファイルでテキストが見つからない場合は、[Licenses] ページに記載されているその他のライセンス ファイルをすべて検索します。

Q. この新しいライセンス タグがないまま、Cisco Unity Connection バージョン 1.2 にアップグレードした場合、システムはどうなりますか。

A. 非限定ライセンス タグがなく、アメリカ英語または個人用のコール転送ルールが有効になっている状態で Cisco Unity Connection バージョン 1.2 へのアップグレードを実行すると、ライセンス違反のエラー メッセージが表示されます。次の動作が発生します。

- アップグレード中に、Cisco Unity Connection Configuration Assistant から、このシステムではアメリカ英語を使用できない旨のアラートが表示されます。また、アメリカ英語を使用できるライセンスか、または Cisco Unity Connection のひとつまたは複数の言語をインストールする必要があることが示されます。
- Cisco Unity Connection Administration にログインすると、[Licensing] ページが表示されます。LicRegionIsUnrestricted タグを含むライセンスか、またはアメリカ英語以外の言語をひとつまたは複数インストールするまで、他の Cisco Unity Connection Administration ページを表示することはできません。
- Cisco Unity Connection によって、Windows のアプリケーション イベント ログにエラーが記録されます。
- 48 時間後、Cisco Unity Connection はコールの受信を自動的に停止します。その後、Cisco Unity Connection は、ライセンス違反が解決されているかどうかを 1 時間ごとに確認します。Cisco Unity Connection でコールの受信を再開するには、Cisco Unity Connection を再起動する必要があります (Windows トレイの [Restart Cisco Unity Connection] をクリックします)。

Q. 追加のライセンス ファイルを紛失、削除、無視したか、または受け取っていないため、システムに LicRegionIsUnrestricted タグがありません。このタグを持つ追加ライセンスを再度入手できますか。

A. はい。地域非限定のライセンス ファイルを要求する E メールを connectionmigration@external.cisco.com 宛てに送信してください。サーバの MAC アドレス、Cisco Unity Connection の元の発注番号(ある場合)、およびファイルの送信先となる E メール アドレスを記入してください。

Q. ここに記述されているライセンス違反が発生し、システムがコールの受信を停止しました。新しいライセンス ファイルを入手するまでの間、システムを動作させるにはどうすればよいですか。

A. アメリカ英語以外の言語 (この段階では、イギリス英語またはオーストラリア英語が動作します) をインストールします。すべての言語設定を他の言語に変更し、個人用のコール転送ルールをすべて削除してください。

Q. Cisco Unity Connection では、ほかにどの言語を使用できますか。

A. 音声プロンプトと GUI ローカライゼーションは、アメリカ英語、イギリス英語、オーストラリア英語、フランス語、カナダ仏語、ドイツ語、および日本語で使用できます。イタリア語、スペイン語(ラテン アメリカ)、中国語(北京語、簡体字と繁体字の両方に対応)、オランダ語、アラビア語、およびスウェーデン語は、2006 年 8 月より使用可能になります。ただし、音声認識インターフェイスはアメリカ英語にしか対応していません。

Q. ほかの言語は、どのようにして入手できますか。

A. シスコでは、Cisco Unity Connection システムの追加言語またはライセンス管理用の追加言語の費用を請求していません。ソフトウェアはアメリカ英語で出荷され、追加言語をいくつでもダウンロードすることが可能です。言語ファイルは、<http://www.cisco.com/cgi-bin/Software/Tablebuild/tablebuild.pl/1/unitycnx> からダウンロードできます。追加の言語ファイルのインストール方法については、http://www.cisco.com/jp/service/manual_j/uc/cuc/cucli/ を参照してください。

Q. Cisco Unity Connection、Cisco Unity ファミリー、および Cisco Unity Express には、どのような違いがありますか。

A. Cisco Unity 製品ファミリーは、企業クラスの組織向けに設計され、Lotus Domino 環境および Microsoft Exchange 環境でのユニファイド メッセージング(E メール、ボイス メッセージ、および FAX メッセージを 1 つの受信箱に送信)に加えて、インテリジェントなボイス メッセージング(ボイスメールおよび自動応答の全機能)を提供します。Cisco Unity 製品ファミリーは、中央集中型または分散型アーキテクチャで配置でき、Cisco Unity Express のほか、既存の PBX(構内交換機)およびボイスメール システムと統合します。

Cisco Unity Connection は、統合メッセージング、音声認識、およびコール ルーティング ルールを組み合わせた、中規模組織(最大ユーザ数 3000)を対象とした管理しやすいシステムです。Cisco Unity Connection はシングルサイトまたは中央集中型の通信モデルをサポートし、Cisco Unified CallManager、Cisco Unified CallManager Express、および場合によっては PBX とも統合できます(ボイスメール ネットワーキングまたは従来のボイスメールの統合機能はありません)。

Cisco Unity Express は、中小規模のブランチ オフィス環境(最大ユーザ数 120)向けに設計され、統合ボイスメールおよび自動応答 サービスを提供するコスト効率に優れたソリューションです。Cisco Unity Express および Cisco Unity 製品ファミリーは、Voice Profile for Internet Mail (VPIM)によってネットワーク接続でき、仮想化された完全な企業およびブランチ オフィス メッセージング ソリューションを実現します。

Q. Cisco Unity Connection バージョン 1.1 には、どのような特長がありますか。

A. 主な特長は次のとおりです。

- Cisco Unity Connection バージョン 1.1 はインストールおよび導入が簡単です。
- 社内ディレクトリ、Cisco Unity Connection ディレクトリ、インポート ユーティリティ(Microsoft Exchange のみ)による個人連絡先、および自動応答機能を使用できるボイス ネーム ダイアリングを提供します。重複した名前を部署や場所によって区別することもできます。
- メッセージの再生、作成、返信、転送、削除などのボイスメール ブラウジング機能に、自然言語による音声ナビゲーションを装備しています。
- 高度な個人対応のコール転送ルールにより、時刻、カレンダー、フリーまたはビジー ステータス(Microsoft Exchange のみ)、あるいは発信者に基づくコール転送が可能です。単一の番号または一連の番号にコールを転送できるほか、コールのスクリーニングが可能なため、発信者番号(該当する場合)または記録済みの発信者名に基づいて、ユーザは発信者を特定できます。コール スクリーニングが有効な場合に、ユーザがコールに回答できないときは、ボイスメールにコールを転送できます。この機能により、ユーザはどのコールをリアルタイムで受け付けるかを選択できます。
- Cisco Personal Communications Assistant (PCA)による Cisco Unity Assistant を使用した個人用 Web 管理機能と、Cisco Unity Inbox を使用したボイスメールへのビジュアル アクセス機能を提供します。
- Cisco Unity Connection バージョン 1.1 は、Cisco Unity Connection IMAP クライアント アクセス オプションにより IMAP クライアント アクセスをサポートしているため、ユーザは E メール クライアントのボイスメール メッセージを受信できます。
- Cisco Unity Connection IMAP クライアント アクセス オプションを使用する場合、E メール メッセージを Text-To-Speech (Microsoft Exchange のみ)で読むことができます。
- Cisco Unity Connection バージョン 1.1 は、システム ブロードキャスト メッセージングをサポートします。
- プライベートでセキュアなメッセージングを実現します。
- メディア (Secure Real-Time Transport Protocol [SRTP])、シグナリング暗号化など、その他のセキュリティ機能も提供します。

- メッセージを名前別に検索する機能を提供します。
- Live Reply 機能により、Cisco Unity Connection Telephone User Interface (TUI) を使用して、他のユーザからのメッセージに内線番号で返信できます。
- TUI を使用して、メッセージ受信コマンドの代替キー マッピングを設定できます。
- Cisco Unity Connection バージョン 1.1 は、ネイティブの Session Initiation Protocol (SIP) をサポートします。
- グリーティング管理ツールによりグリーティングの管理が容易になり、コール ハンドラによる電話でのグリーティング メッセージの変更もサポートされます。
- Flex Stack 機能により、電話でのメッセージに柔軟にアクセスできます。ユーザは電話でメッセージを聞く順序を、メッセージの種類別（音声または E メール）、緊急度の高い順、または Last In, First Out (LIFO)/First In, First Out (FIFO) で指定できます。
- Cisco Unity Connection バージョン 1.1 は、Short Message Service (SMS) による通知機能をサポートします。

©2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0609R)

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ株式会社

〒107-0052 東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先(シスココンタクトセンター)

<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter>

0120-092-255 (通話料無料)

電話受付時間：平日10:00～12:00、13:00～17:00