



# Cisco Unity ViewMail for Microsoft Outlook Release 4.0(4) リリースノート

*Published May 25, 2004*

このリリース ノートには、Cisco Unity ViewMail for Microsoft Outlook リリース 4.0(4) の要件、ダウンロードとインストールの手順、制約と制限事項、および解決済みの警告が記載されています。

ViewMail 4.0(4) は、Cisco Unity 4.0(4) DVD 1 および CD 1 から入手できます。また、ViewMail for Microsoft Outlook ソフトウェア ダウンロード ページ (<http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/unity-vm>) でも入手できます。

ViewMail バージョン 4.0(4) は、次のバージョンの Cisco Unity (Microsoft Exchange 版) および ViewMail で必要なユーザワークステーション上のソフトウェアとの組み合わせに適しています。

**表 1 ViewMail 4.0(4)、Cisco Unity (Exchange 版)、およびユーザワークステーション上のソフトウェアのサポートされるバージョンの組み合わせ**

ワークステーション上の Cisco Unity ViewMail for Microsoft Outlook	Cisco Unity	ワークステーション上のオペレーティングシステム	ワークステーション上のメールクライアント <sup>1</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>4.0(4)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>4.0(x)</li><li>3.1(x)</li><li>3.0(x)</li><li>2.4(6.x)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Windows 2003</li><li>Windows XP</li><li>Windows 2000</li><li>Windows NT 4.0</li><li>Windows ME</li><li>Windows 98</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Outlook 2003</li><li>Outlook 2002 (XP)</li><li>Outlook 2000</li><li>Outlook 98</li></ul>

1. Windows 2000 または Windows XP で Outlook 98 を使用するユーザが ViewMail を使用するには、ワークステーションのローカル管理者権限が必要です。詳細については、警告 CSCeb51411 を参照してください。Bug Toolkit は、[http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch\\_bugtool.pl](http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch_bugtool.pl) から入手できます。



(注) Microsoft Outlook 2002 Connector を使用している場合でも、ViewMail は、IBM Lotus Domino サーバに保存されたボイス メッセージをサポートしません。

ViewMail、Cisco Unity（Exchange 版）およびユーザワークステーション上のソフトウェアとの適合が確認されたバージョンの組み合わせの最新リスト（ViewMail バージョン 4.0(4) リリース以降に確認された組み合わせおよびユーザワークステーション上のソフトウェアのサポート ポリシーを含む）については、『*互換性マトリクス：Cisco Unity とユーザワークステーション上のソフトウェア*』を参照してください。

ViewMail が使用できる言語のリストについては、『*Cisco Unity 4.0 システム要件およびサポートされるハードウェアとソフトウェア*』の「Cisco Unity の言語」の項を参照してください。

## 目次

- [要件 \(P.3\)](#)
- [ViewMail バージョンの特定 \(P.3\)](#)
- [ViewMail の以前のバージョンからのアップグレード \(P.4\)](#)
- [ViewMail 4.0\(4\) のダウンロード \(P.6\)](#)
- [ViewMail 4.0\(4\) のインストール \(P.7\)](#)
- [インストールとアップグレードに関する注意事項 \(P.8\)](#)
- [制約および制限事項 \(P.9\)](#)
- [警告 \(P.12\)](#)
- [Cisco Unity に関するドキュメント \(P.13\)](#)
- [マニュアルの入手 \(P.14\)](#)
- [テクニカル サポート \(P.15\)](#)
- [その他の資料および情報の入手 \(P.17\)](#)

## 要件

- ViewMail をインストールするには、ユーザ ワークステーションのローカル管理者権限を持っている必要があります。
- ユーザ ワークステーションには、ViewMail で使用する言語ごとに 7 MB 以上のハードディスク空き領域が必要です。
- ViewMail をインストールする際は、ユーザ ワークステーションで Outlook を実行しないでください。また、ウイルス検出サービスを無効にしてください。
- ViewMail 4.0(4) をインストールする前に、以前にインストールした ViewMail バージョン 2.4(6.x) をユーザ ワークステーションから削除する必要があります。P.4 の「[以前にインストールした ViewMail バージョン 2.4\(6.x\) の削除](#)」を参照してください。

## ViewMail バージョンの特定

### 使用している ViewMail のバージョンを特定する

---

ステップ 1 Outlook の [ ヘルプ ] メニューで、[ バージョン情報 ] をクリックします。ViewMail のバージョンが [ クライアント ] フィールドに表示されます。

ステップ 2 [ **OK** ] をクリックします。

---

## ViewMail の以前のバージョンからのアップグレード

ユーザが ViewMail 4.0(x) を使用している場合は、ViewMail 4.0(4) をインストールするときにアンインストールしてください。ViewMail 4.0(4) をインストールする際は、前のバージョンと同じディレクトリにインストールしてください。

ViewMail バージョン 3.0(x) または 3.1(x) のアンインストールは必要ありません。また、お勧めしません。アンインストールしようとする、Dr.Watson エラーが発生する場合があります（詳細については、「[制約および制限事項](#)」の P.9 の「[ViewMail バージョン 3.x は完全にアンインストールできない](#)」を参照してください）。

ユーザが ViewMail 2.4(6.x) を使用している場合は、バージョン 4.0(4) をインストールする前に、「[以前にインストールした ViewMail バージョン 2.4\(6.x\) の削除](#)」の手順に従って ViewMail のバージョン 2.4(6) をアンインストールしてください。

このリリース ノートの適切な項を参照して、ViewMail 4.0(4) をダウンロードおよびインストールしてください。

### 以前にインストールした ViewMail バージョン 2.4(6.x) の削除

ViewMail 4.0(4) をインストールする前に、以前にインストールした ViewMail バージョン 2.4(6.x) および関連する LightningFAX レジストリ キーをユーザワークステーションから削除する必要があります。

ViewMail を削除すると、ユーザが受け取る最初のボイス メッセージは、ViewMail アイコンのあるボイス メッセージとして表示されます。ユーザがボイス メッセージを開くと、そのボイス メッセージの形式は使用できないというエラー メッセージが Outlook によって表示されます。ただし、このエラー メッセージが表示されても、ユーザはボイス メッセージを開くことができます。

2 通目以降のボイス メッセージは、ViewMail アイコンのない WAV 添付ファイル付きの電子メール メッセージとして表示されます。ユーザがメッセージを開いたときにエラー メッセージが表示されることはありません。

#### ViewMail バージョン 2.4(6.x) および関連する LightningFAX レジストリ キーを削除する

- ステップ 1 ViewMail を実行している各ユーザワークステーションで、Windows の [ スタート ] メニューから、[ 設定 ] > [ コントロール パネル ] > [ アプリケーションの追加と削除 ] を選択します。
- ステップ 2 [ 現在インストールされているプログラム ] リストで、[ *ViewMail for Outlook* ] をクリックしてから [ 変更 / 削除 ] をクリックします。
- ステップ 3 画面の指示に従って ViewMail for Outlook を削除します。DLL などの共有ファイルの削除を確認するプロンプトが表示されたら、[ すべていいえ ] をクリックします。
- ステップ 4 システムが LightningFAX を使用していなかった場合は、この手順は終了です。

システムが LightningFAX を使用していた場合は、Regedit を起動します。



**注意** 不正なレジストリ キーの変更や、不正な値の入力によって、ワークステーションが起動しなくなることがあります。レジストリを編集する前に、問題発生時のレジストリの復元方法を確認してください（レジストリ エディタ ヘルプの「レジストリを復元する」の項目を参照してください）。レジストリ キー設定の変更に関するご質問は、Cisco TAC にお問い合わせください。

**ステップ 5** レジストリの現在のバックアップがない場合は、[レジストリ] [レジストリ ファイルの書き出し] をクリックし、ファイルにレジストリ設定を保存します。

**ステップ 6** 次の 2 つのレジストリ キーを削除します。

- HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\App Management\ARPCache\LightningFAX 6.5 - PrintToMail
- HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\ControlSet002\Control\Print\Monitors\LightningFAX

**ステップ 7** Regedit を終了します。

## ViewMail 4.0(4) のダウンロード

ViewMail for Microsoft Outlook ソフトウェア ダウンロード ページから ViewMail をダウンロードするには、次の手順を実行します。

### ViewMail 4.0(4) をダウンロードする

- 
- ステップ 1 ファイルの解凍場所として使用するコンピュータのハード ディスク空き領域が、ファイルのダウンロードに必要な領域の他に 80 MB 以上あることを確認します (ダウンロード ファイルのサイズは、ダウンロード ページに表示されます)。
- ステップ 2 高速インターネット接続が可能なコンピュータで、ViewMail for Microsoft Outlook ソフトウェア ダウンロード ページ (<http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/unity-vmo>) に移動します。



(注) ソフトウェア ダウンロード ページにアクセスするには、Cisco.com に登録ユーザとしてログインする必要があります。

---

- ステップ 3 **CiscoUnity.VMO4.0.4.exe** ファイルを任意のディレクトリにダウンロードします。
- ステップ 4 **CiscoUnity.VMO4.0.4.exe** をダブルクリックし、画面の指示に従って選択したネットワーク ドライブの任意のディレクトリにファイルを解凍します (あるいは書き込み可能な CD に解凍して、後でネットワークにコピーします)。

選択したディレクトリ内に CiscoUnity.VMO4.0.4 ディレクトリが作成されて、そこにファイルが解凍されます。

- ステップ 5 **CiscoUnity.VMO4.0.4.exe** ファイルを削除して、ハード ディスクの空き領域を増やします。
-

## ViewMail 4.0(4) のインストール

ViewMail は、さまざまな方法で組織内のユーザ ワークステーションにインストールできます。一般に、組織では、ユーザが自分で ViewMail をインストールできるように、ネットワーク上の ViewMail セットアップ プログラムにアクセスできるようにしています。

インストールおよび配置には、次のような方法があります。

- ViewMail をディスクまたはネットワーク ドライブからインストールする。P.7 の「DVD、CD、またはネットワーク ドライブからの ViewMail 4.0(4) のインストール」を参照してください。
- Microsoft IntelliMirror や Systems Management Server (SMS) バージョン 1.2/2.0 などのソフトウェア配布ツールを使用して、ViewMail を複数のユーザ ワークステーションに一度に配置する。これらのツールの使用方法については、Microsoft の Web サイトを参照してください。

IntelliMirror を使用して ViewMail を配置する場合は、個々のユーザではなくコンピュータに対して Viewmail を割り当てるか配布します。また、IntelliMirror や SMS を利用して ViewMail の将来のアップグレードを配布することもできます。

- Office 2000 パッケージまたは Office XP パッケージの一部として、Microsoft Office とともに ViewMail を配置する。

デフォルトでは、ViewMail のファイルは C:\Program Files\ViewMail ディレクトリにインストールされます。別のディレクトリを指定することもできます。アップグレードのベスト プラクティスとして、前のバージョンで使用した同じディレクトリに ViewMail をインストールします。

また、ViewMail は、次のファイルとレジストリ キーをインストールし、使用します。

ファイル <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AvResLoaderSvrSL.dll</li> <li>• AvResSvr.dll</li> <li>• AvTrapConnectionHolderSvr.dll</li> <li>• AvTsmSL.dll</li> <li>• AvVox.acm</li> <li>• AvWavSL.dll</li> <li>• SL_g729a.acm</li> </ul>
レジストリ キー	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HKEY_CURRENT_USER\Software\Active Voice</li> <li>• HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Active Voice</li> <li>• HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Exchange\Client\Extensions\ViewMail Extensions</li> </ul>

1. Windows のバージョンに応じて、ファイルは C:\Windows\System、C:\Winnt\System32、または C:\Windows\System32 のいずれかのディレクトリにインストールされます。

## DVD、CD、またはネットワーク ドライブからの ViewMail 4.0(4) のインストール

ユーザが使用するワークステーション上の DVD、CD、またはネットワーク ドライブから ViewMail をインストールするには、次の手順を実行します。1 台のワークステーションを共有する複数のユーザ用に ViewMail をインストールすることもできます。

### DVD、CD、またはネットワーク ドライブから ViewMail 4.0(4) をインストールする

- ステップ 1 ViewMail の要件が満たされていることを確認します。P.3 の「要件」を参照してください。
- ステップ 2 DVD、CD、またはネットワーク ドライブで、ViewMail ファイルをダウンロードした **ViewMail** ディレクトリを参照します。

ステップ 3 ViewMail ディレクトリで、該当する言語のフォルダを参照します (ViewMail ディレクトリには、ViewMail がサポートしている言語ごとに個別のフォルダがあります)。

ステップ 4 **ViewMail.msi** ファイルをダブルクリックします。



(注) 使用しているバージョンの Windows NT、Windows ME、または Windows 98 が MSI パッケージをサポートしていない場合は、Microsoft から MSI インストーラをダウンロードできます (Microsoft の Web サイトで「Windows Installer ダウンロード」を検索してください)。また、Windows Installer のログ収集は、デフォルトではオンになっていません。ViewMail のインストール前にログ収集をオンにする方法、およびインストール後にトラブルシューティングのためにオンにする方法の詳細については、Microsoft の Web サイトで「MSI ログ収集」に関するトピックを検索してください。

ステップ 5 ViewMail の以前のバージョン 4.0(x) がインストールされている場合は、画面の指示に従って削除します。アンインストールが終了したら、**ViewMail.msi** ファイルをもう一度ダブルクリックして ViewMail 4.0(4) をインストールします。

ステップ 6 画面の指示に従ってインストールを完了します。

## インストールとアップグレードに関する注意事項

### 期限が切れたバージョンのオペレーティング システム ファイルに必要な Microsoft ホット フィックス

Windows 98 または Windows ME を実行しているユーザ ワークステーションに ViewMail がインストールされている場合、ViewMail は、オペレーティング システム ファイル Rpcltscm.dll がバージョン 4.71.3400 以降であることを確認してから、インストールを完了します。それより前のバージョンの Rpcltscm.dll を使用すると、ViewMail が Cisco Unity サーバの動作に悪影響を与えます。

Rpcltscm.dll のバージョンの期限が切れている場合は、ViewMail のインストールが中断され、Microsoft ホット フィックスをインストールしてから続行するように指示するエラー メッセージが表示されます。ホット フィックスのダウンロードとインストールの情報および手順については、Microsoft Product Support Services の Web サイトの Knowledge Base 記事 315575 (*DCOM Program Hangs After Server Reboot Creating DCOM Object*) を参照してください。

警告 CSCdz48740 もまた、ホット フィックス要件に対応します。Bug Toolkit は、[http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch\\_bugtool.pl](http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch_bugtool.pl) から入手できます。

## 制約および制限事項

### Authentium Command AntiVirus for Windows はサポートされない

Authentium Command AntiVirus for Microsoft Windows は、Cisco Unity のユーザワークステーションではサポートされません。

### ユーザワークステーション上の一部のソフトウェアによって ViewMail がエラーになる

一部のセキュリティソフトウェアおよびVPNソフトウェアがユーザワークステーションにインストールされていると、ユーザが電話をメディア マスタの再生デバイスとして使用したときに、ViewMail がエラーになる可能性があります。特に、パーソナルファイアウォールを提供するソフトウェアでは問題が発生しやすいと考えられます。

セキュリティソフトウェアとVPNソフトウェアを使用不可にするか、ユーザワークステーションから削除してください。または、ユーザが ViewMail のメッセージをコンピュータのスピーカで再生できるようにメディア マスタを設定します。

### ユーザのメールボックスがいっぱいになると ViewMail フォームがロードされない

ユーザのメールボックスが [ 送受信を禁止する ] の制限値に達している場合は、ユーザが Outlook を起動しても ViewMail はロードされません。ViewMail フォームは、メールボックスのサイズを小さくするまでパブリッシュできません。

### ViewMail バージョン 3.x は完全にアンインストールできない

ViewMail バージョン 3.1(x) または 3.0(x) をアンインストールしようとする、ViewMail は通常、完全にアンインストールできません。一部の ViewMail ファイルがユーザワークステーションに、ViewMail コンポーネントが Outlook に残ります。また ViewMail は、Windows のアプリケーションの追加と削除リストから削除されません。さらに、ViewMail バージョン 3.x をアンインストールすると、Windows 2000 の Dr. Watson エラー ログまたは Windows 98 のアプリケーション違反エラーが生成されます。

詳細については、警告 CSCdv16845 を参照してください。Bug Toolkit は、[http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch\\_bugtool.pl](http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch_bugtool.pl) から入手できます。

この警告は ViewMail 4.0(x) では解決されていますが、それ以前のバージョンでは解決されていないことに注意してください。以前のバージョンの場合は、次の3つの手順を順番に実行して、ユーザワークステーションから残りの ViewMail ファイルを、Outlook から ViewMail コンポーネントを、また Windows のアプリケーションの追加と削除から ViewMail のリストを、それぞれ手動で削除します。

#### ユーザワークステーションから ViewMail ファイルを削除する

**ステップ 1** *Program Files\ViewMail* ディレクトリとそのコンポーネントをすべて削除します。

**ステップ 2** 次の7つのファイル（存在する場合）を、Windows のバージョンに応じて C:\Windows\System、C:\Winnt\System32、または C:\Windows\System32 のいずれかのディレクトリから削除します。

- AvResLoaderSvrSL.dll

- AvTrapConnectionHolderSvr.exe
- AvTsmSL.dll
- AvVox.acm
- AvWavSl.dll
- AvResSvr.dll
- SL\_G729A.acm

### Outlook から ViewMail コンポーネントを削除する

- ステップ 1 Outlook の [ ツール ] メニューで、[ オプション ] をクリックします。
- ステップ 2 [ その他 ] タブをクリックし、[ 詳細オプション ] をクリックします。
- ステップ 3 [ 詳細オプション ] ダイアログボックスで、[ ユーザ設定フォーム ] をクリックします。
- ステップ 4 [ オプション ] ダイアログボックスで、[ フォームの管理 ] をクリックします。
- ステップ 5 [ フォーム マネージャ ] ダイアログボックスの [ 個人用フォーム ] に **ViewMail for Outlook** が表示されていることを確認します。
- ステップ 6 [ **ViewMail for Outlook** ] を選択し、[ 削除 ] をクリックします。プロンプトが表示されたら、[ はい ] をクリックしてフォームを削除します。
- ステップ 7 [ 閉じる ] をクリックして、[ OK ] をクリックします。
- ステップ 8 [ 詳細オプション ] ダイアログボックスで [ アドイン マネージャ ] をクリックします。
- ステップ 9 [ アドイン マネージャ ] ダイアログボックスで、[ **ViewMail Extensions** ] チェックボックスのチェックを解除して、[ OK ] をクリックします。
- ステップ 10 [ OK ] をクリックして残りのダイアログボックスを閉じます。
- ステップ 11 Regedit を起動します。



**注意** 不正なレジストリ キーの変更や、不正な値の入力によって、ワークステーションが起動しなくなることがあります。レジストリを編集する前に、問題発生時のレジストリの復元方法を確認してください（レジストリ エディタ ヘルプの「レジストリを復元する」の項目を参照してください）。レジストリ キー設定の変更に関するご質問は、Cisco TAC にお問い合わせください。

- ステップ 12 レジストリの現在のバックアップがない場合は、[ レジストリ ] [ レジストリ ファイルの書き出し ] をクリックし、ファイルにレジストリ設定を保存します。
- ステップ 13 次のキーを展開します。  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Microsoft\Exchange\Client\Extensions

ステップ 14 [ *ViewMail Extensions* ] キーを削除します。

ステップ 15 Regedit を終了します。

ステップ 16 Outlook を再起動します。

---

### Windows のアプリケーションの追加と削除リストから ViewMail を手動で削除する

---

Microsoft Product Support Services Web サイトの Knowledge Base 記事 247501 ( *How to Manually Remove Programs from the Add/Remove Programs List* ) を参照してください。

---

## YAMAHA 製のシンセサイザ ソフトウェアはサポートされない

YAMAHA 製のサウンド シンセサイザ ソフトウェアは、ViewMail を使用する Cisco Unity ユーザワークステーションではサポートされません。

## 警告

この項では、シビラティ 1 と 2、およびシビラティ 3（抜粋）の警告について説明します。

Cisco.com のアカウントを持っている場合は、Bug Toolkit を使用して、すべてのリリースについてのシビラティの警告だけでなく、この項の警告の詳細も検索できます。Bug Toolkit は、Web サイト ([http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch\\_bugtool.pl](http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch_bugtool.pl)) から入手できます。

この項に記載されている警告は、ViewMail リリース 4.0(4) に関するもののみです。ViewMail の以前のバージョンに関する警告については、当該バージョンのリリース ノートを参照してください。ViewMail のどのバージョンのリリース ノートも、[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_release_notes_list.html) から入手できます。

## 未解決の警告：リリース 4.0(4)

シビラティ 1 と 2 の未解決の警告は、ViewMail for Outlook リリース 4.0(4) にはありません。

## 解決済みの警告：リリース 4.0(4)

表 2 ViewMail リリース 4.0(4) の解決済みの警告

警告番号	シビラティ	説明
CSCec55872	2	3 分間以上の録音を実行して停止すると、VMO の動作が不規則に停止する。
CSCec66860	3	ViewMail をインストールして Outlook 2003 を起動すると、「問題が発生したため、Microsoft Outlook を終了します。ご不便をおかけして申し訳ありません。」というメッセージが表示される。  この問題が発生するのは、Windows 2000（または Windows XP）、Outlook 2003、および ViewMail 3.(x)（または ViewMail 4.0(3b) 以前のバージョン）がインストールされているユーザーワークステーションです。
CSCed85780	2	Exchange 2003 サーバにメールボックスを持つユーザにボイス メッセージが送信されたとき、そのユーザが特定の設定（後述の「条件」を参照）で Outlook 2003 を使用していると、メッセージが受信通知のないまま Exchange メールボックスの Sync Issues -> Server Failures フォルダに移動される。電話のメッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) は点灯せず、電話ユーザインターフェイス (TUI) を使用して、または Cisco Personal Communications Assistant (PCA) Unity Inbox 経由で Unity からメッセージを取得すると、メッセージにアクセスできません。また、メッセージの受信場所となった Outlook 受信トレイには通知がまったく表示されません。  メッセージ受信時に Outlook 2003 が動作していなかった場合は、受信時に MWI が点灯し、TUI または PCA Unity Inbox 経由で Unity にアクセスするとメッセージを読むことができます。ただし、Outlook 2003 を起動するとメッセージは Server Failures フォルダに移動され、Outlook 以外のインターフェイスではアクセスできなくなります。  この問題が発生するのは、メッセージが他の Exchange 2003 ユーザ（Unity ユーザとして認識される送信者）によって TUI を使用して送信された場合、または VMO を使用して返信操作または転送操作によって送信された場合に、受信者が Outlook 2003 の Exchange キャッシュ モードを有効にし、かつヘッダーをダウンロードするように設定して Outlook クライアントを使用し、メッセージの全体をダウンロードした場合のみです。この問題は、受信者のワークステーションにインストールされている ViewMail for Outlook（VMO）のバージョンにかかわらず発生します。  受信者の Outlook 2003 クライアントが、ヘッダーをダウンロードした後に Exchange キャッシュモードでメッセージ全体をダウンロードするように設定されている場合に限り発生します。

表 2 ViewMail リリース 4.0(4) の解決済みの警告 ( 続き )

警告番号	シビラティ	説明
CSCee03366	2	Windows XP Service Pack 2 をインストールすると、ViewMail で TRaP が正常に機能しない。
CSCee19234	2	VMO で TRaP を使用してメッセージを聞くと、Unity の動作が停止する。この問題が発生するのは、Windows 2000 SP4 の Unity 4.0.3 と、Windows 2000 SP2 または SP4 のクライアントマシンを使用している場合です。
CSCee53876	3	<p>VMO のアップグレードプロセスが、電話での録音と再生 ( TRaP ) 機能の動作に必要な実行可能ファイルのアップデートに失敗することがある。その結果、ユーザは ViewMail を使用している場合、電話を使用してメッセージを再生および録音できません。ユーザがこの機能を使用しようとする、さまざまなエラー メッセージが表示されます。電話での録音が可能で再生ができない場合や、再生が可能で録音ができない場合もあります。</p> <p>条件：この問題は、VMO 4.0(4) にの以前のバージョンからアップグレードするときに発生する可能性があります。VMO アップデートの初期化時に、AvTrapConnectionHolderSvr.exe プロセスが動作していると発生します。C:\WINNT\system32 の AvTrapConnectionHolderSvr.exe ファイルはアップデートされません。</p> <p><b>対処法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ユーザワークステーション上でタスク マネージャを起動し、AvTrapConnectionHolderSvr プロセスが動作している場合は終了します。タスク マネージャでは、このプロセスの名前が完全に表示されずに、「AvTrapConnectio」などの断片的な名前が表示されることがあります。</li> <li>2. C:\WINNT\system32 ディレクトリで、AvTrapConnectionHolderSvr.exe ファイルを右クリックし、[ プロパティ ] を選択します。</li> <li>3. [ AvTrapConnectionHolderSvr のプロパティ ] ダイアログボックスで、[ バージョン情報 ] タブをクリックし、[ 項目 ] の [ 製品バージョン ] をクリックします。次に、次のいずれかの該当する手順を実行します。 <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 表示されるバージョン番号がインストール済み VMO のバージョンと異なる場合は、このファイルを削除して VMO を再インストールします。</li> <li>b. 表示されるバージョン番号がインストール済み VMO のバージョンと同じ場合は、[ OK ] をクリックしてダイアログボックスを閉じます。VMO で、電話をもう一度再生デバイスおよび録音デバイスとして使用してみます。</li> </ol> </li> </ol>

## Cisco Unity に関するドキュメント

Cisco.com 上の Cisco Unity のドキュメントに関する説明と URL については、『*About Cisco Unity Documentation*』を参照してください。ドキュメントは Cisco Unity に同梱されており、Cisco.com ( [http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_unity/about/aboutdoc.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_unity/about/aboutdoc.htm) ) でも入手できます。

## マニュアルの入手

シスコのマニュアルおよびその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。また、技術的なサポートやリソースを活用していただくために、他にも複数の方法を用意しています。ここでは、シスコシステムズから技術情報を入手する方法を紹介します。

### Cisco.com

マニュアルの最新版は、次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

シスコ Web サイトには、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com>

各国のシスコ Web サイトには、次の URL からアクセスできます。

[http://www.cisco.com/public/countries\\_languages.shtml](http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml)

### マニュアルの注文方法

マニュアルの注文方法については、次の URL を参照してください。

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es\\_inpck/pdi.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpck/pdi.htm)

シスコのマニュアルは、次の方法でご注文いただけます。

- Cisco.com に登録済みのお客様 (シスコの直接顧客) は、Ordering Tool からシスコ製品のマニュアルを注文できます。  
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>
- Cisco.com に未登録のお客様は、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

## テクニカル サポート

シスコと正式なサービス契約を交わしているすべてのお客様、パートナー、および代理店は、Cisco Technical Support で 24 時間テクニカル サポートを利用することができます。Cisco.com の Cisco Technical Support Web サイトでは、多数のサポート リソースをオンラインで提供しています。また、Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエンジニアが電話でのサポートにも対応します。シスコと正式なサービス契約を交わしていない場合は、代理店にお問い合わせください。

### Cisco Technical Support Web サイト

Cisco Technical Support Web サイトでは、シスコ製品やシスコの技術に関するトラブルシューティングにお役立ていただけるように、オンラインでマニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは、24 時間 365 日、いつでも利用可能です。URL は次のとおりです。

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

Cisco Technical Support Web サイトのツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。ユーザ ID およびパスワードを取得されていない場合は、次の URL で登録手続きを行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

### Japan TAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

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

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

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

### サービス リクエストの発行

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リクエストを短時間でオープンできます (S3 : ネットワークに軽微な障害が発生した、S4 : 製品情報が必要である)。状況を入力すると、その状況を解決するための推奨手段が自動的に検索されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、Cisco TAC のエンジニアが対応します。TAC Service Request Tool には、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 のサービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、Cisco TAC に電話でお問い合わせください (S1 : ネットワークがダウンした、S2 : ネットワークの機能が著しく低下した)。S1 および S2 のサービス リクエストには、Cisco TAC のエンジニアがすぐに割り当てられ、業務を円滑に継続できるようサポートします。

Cisco TAC の連絡先については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

## サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、報告されるサービス リクエストを標準化するために、シビラティを定義しています。

シビラティ 1 (S1): ネットワークがダウンした、または業務に致命的な影響がある。シスコはお客様と協力し、必要なリソースをすべて投入して 24 時間体制で問題解決に取り組みます。

シビラティ 2 (S2): 使用中のネットワークのパフォーマンスが著しく低下した、またはシスコ製品の不備により業務の中核的な部分に悪影響がある。シスコはお客様と協力し、専任のリソースを投入して通常の営業時間の範囲で問題解決に取り組みます。

シビラティ 3 (S3): ネットワークのパフォーマンスが十分ではないが、ほとんどの業務を継続できる。シスコはお客様と協力し、リソースを投入して通常の営業時間の範囲で満足いただけるレベルまでサービスを回復します。

シビラティ 4 (S4): シスコ製品の機能、インストール、コンフィギュレーションについて、情報または支援が必要である。業務にほとんど影響しない、またはまったく影響しない。

## その他の資料および情報の入手

シスコの製品、技術、およびネットワーク ソリューションに関する情報は、各種オンライン ソースおよび印刷ソースから入手できます。

- Cisco Marketplace では、シスコの書籍やリファレンス ガイド、ロゴ製品を数多く提供しています。購入を希望される場合は、次の URL にアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- 『Cisco Product Catalog』では、シスコシステムズが提供するネットワーキング製品、その注文方法、およびカスタマー サポート サービスについて説明しています。次の URL からアクセスしてください。  
<http://cisco.com/univercd/cc/td/doc/pcat/>
- Cisco Press では、ネットワーキング全般、トレーニング、および認定資格に関する書籍を広範囲にわたって出版しています。これらの出版物は、初級者にも上級者にも役立ちます。Cisco Press の最新の出版物やその他の情報を調べるには、次の URL から Cisco Press にアクセスしてください。  
<http://www.ciscopress.com>
- 『Packet』はシスコシステムズが発行する技術者向けの雑誌で、インターネットやネットワーキングへの投資を効果的に活用するために役立ちます。本誌は季刊誌として発行され、業界の最先端トレンド、技術的な進展、シスコ製品やソリューションの事例を紹介しています。また、ネットワークの配置、トラブルシューティングのヒント、コンフィギュレーション例、お客様のケース スタディ、認定資格とトレーニングの情報、および多数のオンライン リソースへのリンクも掲載しています。次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/go/packet>
- 『iQ Magazine』はシスコシステムズの季刊誌で、成長企業が収益を上げ、業務を効率化し、サービスを拡大するためには技術をどのように利用したらよいかを学べるように構成されています。本誌では、実例とビジネス戦略を挙げて、成長企業が直面する問題とそれを解決するための技術を紹介し、読者が技術への投資に関して適切な決定を下せるよう配慮しています。次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>
- 『Internet Protocol Journal』はシスコシステムズの季刊誌で、パブリック / プライベートなインターネットとイントラネットを設計、開発、および運用するエンジニアリングのプロフェッショナルを対象としています。次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/ipj>
- シスコは、ワールドクラスのネットワーク トレーニングを提供しています。最新内容は、次の URL で参照できます。  
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

CCIP、CCSP、Cisco Arrow のロゴ、Cisco Powered Network のマーク、Cisco Unity、Follow Me Browsing、FormShare、および StackWise は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、および iQuick Study は、Cisco Systems, Inc. のサービスマークです。Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco IOS のロゴ、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherFast、EtherSwitch、Fast Step、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers のロゴ、Networking Academy、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、ProConnect、RateMUX、Registrar、ScriptShare、SlideCast、SMARTnet、StrataView Plus、SwitchProbe、TeleRouter、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、TransPath、および VCO は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. とその関連会社の登録商標です。

このマニュアルまたは Web サイトで言及されているその他の商標はすべて、それぞれの所有者のもです。「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0403R)

Copyright © 2004, Cisco Systems, Inc.  
All rights reserved.

お問い合わせは、購入された各代理店へご連絡ください。

シスコシステムズでは以下の URL で最新の日本語マニュアルを公開しております。  
本書とあわせてご利用ください。

Cisco.com 日本語サイト  
[http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual\\_j/](http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/)

日本語マニュアルの購入を希望される方は、以下の URL からお申し込みいただけます。

シスコシステムズマニュアルセンター  
<http://www2.hipri.com/cisco/>

上記の両サイトで、日本語マニュアルの記述内容に関するご意見もお受けいたしますので、  
どうぞご利用ください。

なお、技術内容に関するご質問は、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。



シスコシステムズ株式会社

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

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

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL.03-5549-6500 FAX.03-5549-6501