



## CHAPTER 20

# Cisco Unity Connection 9.x でのメッセージング

コール管理計画を実装し、カンバセーションのバージョンとオプションを決定したら、Cisco Unity Connection がメッセージを収集、処理、保管する方法について検討してください。この章では、Connection で使用できるメッセージタイプの概要を示し、Connection がメッセージの録音、送信、および保管を処理する方法について説明します。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x のメッセージタイプ」 (P.20-1)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのメッセージ録音」 (P.20-6)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のデフォルト受信者アカウント」 (P.20-7)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のディスパッチメッセージ」 (P.20-8)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のメッセージ配信」 (P.20-11)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のメッセージ配信および機密性オプション」 (P.20-14)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のメッセージアクション」 (P.20-16)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のメッセージの件名行の形式」 (P.20-17)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のメッセージストレージとディスク容量」 (P.20-21)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のメッセージの削除」 (P.20-22)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のメッセージアクセス」 (P.20-24)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のライブレコードの設定」 (P.20-24)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のボイスメッセージの RSS フィードへのアクセス設定」 (P.20-26)

ユーザメッセージの保護については、『*Security Guide for Cisco Unity Connection*』 (Release 9.x) の「[Securing User Messages in Cisco Unity Connection 9.x](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html)」の章を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html) から入手可能です。

## Cisco Unity Connection 9.x のメッセージタイプ

Cisco Unity Connection は多くのメッセージタイプをサポートしており、組織のニーズに応じて使用できます。

### 識別できない発信者（外部発信者）のボイス メッセージ

Cisco Unity Connection ユーザ以外の発信者、および Connection にサインインしていないユーザは、Connection の設定に従い、さまざまな方法でユーザ メールボックスにアクセスしてメッセージを残すことができます。発信者は、Connection サーバのメイン電話番号を呼び出し、名前を文字で入力するか、内線番号を入力し、ディレクトリ ハンドラを使用してユーザにコールすることができます。または、コールハンドラを通じてユーザ メールボックス（または同報リスト）に転送されます。または、ユーザの内線にコールして、ユーザが応答しないときに Connection に転送され、メッセージを残すことができます。

Connection は、これらのメッセージの送信者を識別できない発信者として識別します。識別できない発信者がメッセージを残した場合、Connection Web Inbox、電子メール クライアント、または RSS リーダ（該当する場合）で、メッセージの From フィールドに「UnityConnection@<servername>」と表示されます。件名行がカスタマイズされているかどうかによって、発信者の電話番号が表示されます（電話番号を使用できる場合）。

外部発信者からのメッセージは、他のユーザに転送できますが、応答はできません。ただし、サービスクラスによっては、メッセージの再生後に送信者にコールすることによって、識別できない発信者からのメッセージに対してユーザが「Live Reply」できます。

### ユーザ間のボイス メッセージ

ユーザは Cisco Unity Connection にコールし、サインインして、1 人または複数の他の Connection ユーザ、または同報リストにメッセージを送信できます。Connection は、メッセージの送信者をユーザとして識別します。着信側ユーザが後でメッセージを再生したときに、Connection は、録音されたユーザの名前を再生します（または、着信側ユーザが Connection Web Inbox などの Cisco Web アプリケーションまたは IMAP クライアントからメッセージを表示したときに、ユーザ名を表示します）。

または、ユーザは別のユーザの内線にコールして、着信側ユーザが応答しないときに Connection に転送され、メッセージを残すことができます。このとき、識別されたユーザのメッセージングが有効で、電話システムでサポートされ、ユーザが自分のプライマリ内線番号または代替デバイスからコールしている場合、Connection は発信側内線がユーザに関連付けられていることを認識し、そのユーザをメッセージの送信者として識別します。



**(注)** 識別されたユーザのメッセージングでユーザと識別された発信者がメッセージを残すとき、Cisco Unity Connection は発信者の認証または確認を実行しません。

識別されたユーザのメッセージングは、デフォルトで有効です。これは、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページの [受信済みユーザかどうかの識別をシステム全体で無効にする (Disable Identified User Messaging Systemwide)] 設定を使用して、すべてのユーザに対して無効にできます。

ユーザは、他のユーザからのメッセージへの応答または転送ができます。サービスクラスによっては、メッセージの再生後に送信者にコールすることによって、別のユーザからのメッセージに対して「Live Reply」できます。

### Exchange の電子メール メッセージ

Cisco Unity Connection は、Microsoft Exchange のユーザ メールボックスに保管されている電子メール メッセージにアクセスし、テキスト/スピーチ (TTS) を使用してメッセージを再生できます。

### システム ブロードキャスト メッセージ

システム ブロードキャスト メッセージとは、組織内の全員に送信される録音済みの通知です。システム ブロードキャスト メッセージは、ユーザが電話機から Cisco Unity Connection にサインインすると、新規および開封済みメッセージのメッセージ数が再生されるよりも前に、すぐに再生されます。ユーザ

は、**Connection** で新規および開封済みメッセージの再生、または設定オプションの変更を行う前に、各システム ブロードキャスト メッセージを全部聞く必要があります。システム ブロードキャスト メッセージは早送りまたはスキップできません。



(注)

設計上、システム ブロードキャスト メッセージが届いても、ユーザ電話機のメッセージ受信インジケータ (MWI) は点灯しません。また、システム ブロードキャスト メッセージは、ポケットベルや別の電話機などの代行用デバイスのメッセージ通知をトリガーしません。

システム ブロードキャスト メッセージの設定と使用については、「[Cisco Unity Connection 9.x でのブロードキャスト メッセージの設定](#)」を参照してください。

### テキスト形式の到着通知

Cisco Unity Connection は、テキスト メッセージの形式で電子メールアドレス、文字対応のポケットベル、およびテキスト機能のある携帯電話に、メッセージ通知を送信できます。メッセージ通知設定で選択された基準に一致するメッセージが着信すると、**Connection** メッセージング システムは、管理者またはユーザが入力したテキスト メッセージ（「テクニカル サポートの緊急メッセージ」など）を送信します。**Connection** が電話番号をダイヤルして新しいメッセージの着信をユーザに知らせ、ユーザがクレデンシャルを入力してサインインし、メッセージを再生することもできます。

デフォルトでは、**Connection** が新しいメッセージの着信通知をデバイス（携帯電話など）に送信し、デバイスが応答しなかったために **Connection** にコールバックが転送された場合、**Connection** は転送されたメッセージ通知コールを拒否します。結果として、転送されたメッセージ通知の通知はユーザ メールボックスに保存されません。転送されたメッセージ通知コールを **Connection** が拒否するため、コールによってユーザへの新しいメッセージは作成されず、新しいメッセージ通知コールは起動されません。

各種通知の設定の詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection*』 (Release 9.x) の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章にある「Notification Devices in Cisco Unity Connection 9.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/9x/user\\_mac/guide/9xcucmacx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html) から入手可能です。

### HTML 通知

Cisco Unity Connection では、エンドユーザへの新しいボイス メッセージに対して、SMTP ベースの HTML 通知を送信できます。これらの通知は、SMTP を介して、電子メールに組み込まれた HTML 形式で送信できます。ユーザは、カスタマイズされたアイコン、ヘッダー、フッターおよび Cisco Unity Connection Mini Web Inbox にアクセスするリンクを組み込むことができる HTML 通知を受信するための柔軟性が得られます。Connection Mini Web Inbox は、通知されたメッセージをコンピュータまたはモバイル デバイスで再生できるプレーヤーです。コンピュータの HTML 通知は、Web 電子メール クライアント (Gmail など) およびデスクトップ電子メール クライアント (Microsoft Outlook、IBM Lotus Notes など) の両方をサポートします。ただし、モバイルの HTML 通知は Web 電子メール クライアントのみをサポートします。

Connection Mini Web Inbox とオペレーティング システムおよびブラウザの互換性の詳細については、『*Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection and the Software on User Workstations*』を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/compatibility/matrix/cucclientmtx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/compatibility/matrix/cucclientmtx.html) から入手可能です。

電子メール経由で受信する HTML 通知の内容と形式は、通知テンプレート、カスタム変数およびカスタム グラフィックを使用してカスタマイズできます。管理者のみが、通知テンプレート、カスタム変数およびカスタム グラフィックを作成および変更する権限を持ちます。Cisco Unity Connection Administration および Cisco Unity Connection プロビジョニング インターフェイス (CUPI) API を使

用して、カスタマイズされた通知テンプレートを作成、更新および削除できます。

Connection Administration を使用して通知テンプレートを管理する方法の詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection*』 (Release 9.x) の「[Adding, Modifying, or Deleting a Notification Template in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、

[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/user\\_mac/guide/9xcucmacx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html) から入手可能です。

CUPI API を使用して通知テンプレートを管理する方法の詳細については、[Cisco Unity Connection API](#) の「[HTML Notification Templates](#)」の項を参照してください。

HTML 通知テンプレートを使用するには、HTML 通知デバイスを有効にして、通知テンプレートを割り当てる必要があります。Cisco Unity Connection Administration および CUPI API を使用して、HTML 通知デバイスを作成、更新および削除できます。HTML 通知デバイスは、個々のユーザまたは複数のユーザに対して、Cisco Unity Connection Administration で一括編集ユーティリティを使用して管理できます。

Connection Administration を使用した通知デバイスの管理方法の詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection*』 (Release 9.x) の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章にある「[Notification Devices in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、

[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/user\\_mac/guide/9xcucmacx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html) から入手可能です。

Connection ユーザは、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) の Connection Messaging Assistant Web ツールを使用して、HTML 通知デバイスや他の設定を行うことができます。また、電話の録音および再生機能を使用してボイス メッセージを確認する際に外線番号を使用するかどうかを選択できます。これを使用すると、ユーザの内線番号または携帯電話番号が Cisco Unity Connection Mini Web Inbox で自動取得されるため、これらの番号を提供することが容易になります。

電子メールに記載されたハイパーリンクをクリックして、ボイス メッセージの通知にアクセスし、Connection Mini Web Inbox を起動できます。Connection Mini Web Inbox では、電話機またはコンピュータを使用して、ボイス メッセージを再生、返信、全員に返信、転送または削除できます。モバイルでは、Connection Mini Web Inbox は、iPhone のすべてのネイティブブラウザ上で、電話での録音および再生 (TRAP) 接続を介してサポートされています。

Cisco Unity Connection Mini Web Inbox の詳細については、『*Quick Start Guide for the Cisco Unity Connection Mini Web Inbox*』を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/quick\\_start/guide/b\\_9xcucqsgminiinbox.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/quick_start/guide/b_9xcucqsgminiinbox.html) から入手可能です。



(注)

Connection Mini Web Inbox にアクセスするには、企業のネットワーク上にあるか、VPN 経由で企業のネットワークに接続されている必要があります。MWI ステータス、メッセージ ステータス、カスタム グラフィックを含む電子メール通知の内容は、ユーザが企業のネットワーク上にあるか、VPN を使用して企業のネットワークに接続されている場合、認証モードまたは非認証モードを介して表示されません。

テンプレートの作成中または Connection Mini Web Inbox の起動中に問題をトラブルシューティングするには、『*Troubleshooting Guide for Cisco Unity Connection*』の「[Troubleshooting the HTML Notifications in Cisco Unity Connection](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/troubleshooting/guide/9xcuctsgx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/troubleshooting/guide/9xcuctsgx.html) から入手可能です。

### 開封確認

ユーザは、メッセージを送信するときに、開封確認を要求できます。受信者がメッセージを再生するとすぐに、開封確認がメッセージの送信者に送信されます。新しい開封確認が届くと、ユーザ電話機のメッセージ受信インジケータが点灯し、メッセージ通知が起動されます。

ボイスメッセージを送信できない場合、送信者がユーザで、開封確認を受け入れるように設定されていれば、Cisco Unity Connection は不達確認 (NDR) で送信者に警告します。NDR には元のメッセージのコピーが含まれており、ユーザはこれを使用して、後でメッセージを再送信するか、または別の受信者に再送信することができます。

### インタビューハンドラメッセージ (Interview Handler Messages)

コール管理計画でインタビューハンドラを使用して、Cisco Unity Connection が録音済みの一連の質問を再生し、発信者からの応答を録音することで、発信者から情報を収集することができます。たとえば、販売注文を受けたり、製品サポートラインの情報を収集したりする場合に、インタビューハンドラを使用します。

すべての応答が記録されると、インタビューハンドラ設定で指定された受信者 (ユーザまたは同報リスト) に単一のボイスメッセージとして転送されます。応答は通知音で区切られます。

詳細については、「Cisco Unity Connection 9.x でのインタビューハンドラの管理」の章を参照してください。

### ディスパッチメッセージ (Dispatch Messages)

ディスパッチメッセージ機能を使用すると、グループ内の 1 人のユーザだけがメッセージに対応する必要があるという設定を使用して、メッセージを同報リストに送信できます。ディスパッチメッセージを再生するときに、メッセージを受け入れるか、延期するか、拒否するかを選択するオプションが再生されます。同報リストの 1 人のメンバーがメッセージを受け入れると、その他の受信者のメールボックスから、メッセージのコピーが削除されます。

ディスパッチメッセージは、問題に対応できるチームがあるが、そのチームの 1 人のメンバーだけが応答すればよい場合に便利です。たとえば、IT 部門で、支援を必要とする従業員からメッセージを受け取り、そのメッセージをディスパッチメッセージとして IT 部門の担当者で構成された同報リストに送信するように、コールハンドラを設定できます。同報リストのすべてのメンバーが、各メッセージのコピーを受信します。チームのメンバーは、メッセージを受け入れるか拒否するかを決定できます。

詳細については、「Cisco Unity Connection 9.x のディスパッチメッセージ」(P.20-8) を参照してください。

### ライブレコードメッセージ (Live Record Messages)

ライブレコードを使用すると、ユーザは発信者との会話中にカンバセーションを録音できます。録音されたカンバセーションは、メッセージとしてユーザのメールボックスに保存されます。ユーザは、このメッセージを後で確認したり、別のユーザまたはユーザグループに転送できます。ライブレコードは組織のオペレータにとって特に役立ちます。

ライブレコードは、Cisco Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager 電話システムと連動している場合にだけサポートされます。

ライブレコードの設定については、「Cisco Unity Connection 9.x のライブレコードの設定」(P.20-24) を参照してください。

# Cisco Unity Connection 9.x でのメッセージ録音

通常、Cisco Unity Connection では、再生デバイスが使用しているものと同じオーディオ形式（コーデック）を、メッセージの録音に使用します。たとえば、ユーザが主に電話システムの内線でメッセージを再生する場合、Connection は、電話システムが使用するオーディオ形式と同じ形式でメッセージを録音する必要があります。ただし、ユーザがメッセージを PDA で再生する場合、Connection は、PDA が使用するオーディオ形式（GSM 6.10 など）でメッセージを録音する必要があります。

メッセージを録音するオーディオ形式を設定するときは、次のことに注意する必要があります。

- 録音用オーディオ形式の設定は、システム全体ですべてのユーザのすべてのメッセージ、グリーティング、および名前に影響を与えます。
- メッセージ、グリーティング、および名前の録音と再生に使用するオーディオ形式の種類数を最小限に抑えると、Connection が実行するオーディオ形式変換の回数が減って、Connection サーバのパフォーマンスに対する影響も小さくなります。
- メッセージ、グリーティング、または名前を低品質のオーディオ形式で録音してから、後で再生時に高音質のオーディオ形式に変換しても、音質は向上しません。通常、コーデック変換時（特にサンプルレートが変わる場合）に録音の音質が劣化します。

たとえば、G.729a オーディオ形式で録音されたメッセージを G.711 mu-law オーディオ形式を使用するデバイスで再生すると、音質が低下します。一方、G.711 mu-law オーディオ形式で録音されたメッセージを、同じオーディオ形式を使用するデバイスで再生しても、音質は変化しません。

- 録音のオーディオ形式変更の影響を受けるのは、設定の変更後に録音されるメッセージ、グリーティング、および名前だけです。別のオーディオ形式で録音された既存のメッセージ、グリーティング、および名前は、新しい設定の影響を受けません。

## メッセージの録音用オーディオ形式を変更する方法

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ システム設定 (System Settings) ] を展開し、[ 全般設定 (General Configuration) ] を選択します。

**ステップ 2** [ 全般設定の編集 (Edit General Configuration) ] ページの [ 録音形式 (Recording Format) ] リストから、該当する設定を選択します。



**(注)** 再生デバイスが別のオーディオ形式を使用している場合は、Connection で、メッセージ、グリーティング、および名前を、適切なオーディオ形式に変換する必要があります。変換しないと、再生デバイスで再生できません。

**ステップ 3** [ 保存 (Save) ] を選択します。

## 録音終了時の終了警告プロンプトの設定

デフォルトで、Cisco Unity Connection は、発信者がメッセージを録音している途中で、許可される最大メッセージ長に到達する前に終了警告プロンプトを再生します（録音が許可される最大メッセージ長に到達した場合、録音セッションは終了します）。録音の長さが 30 秒未満に制限されている場合を除いて、デフォルトで、警告は録音を終了する 15 秒前に再生されます。次の 2 つの設定をカスタマイズできます。

<b>終了警告の最小録音期間 (ミリ秒) (Minimum Recording Duration in Milliseconds for Termination Warning)</b>	Connection が録音時間をモニタして終了警告プロンプトを再生するかどうかを判断するまでの最大録音長 (ミリ秒単位)。この設定によって、短い録音で警告が再生されないようにします。たとえば、短い応答だけを受け付けるように構成されているインタビューハンドラに使用します。
<b>録音終了の警告時間 (ミリ秒) (Recording Termination Warning Time in Milliseconds)</b>	最大メッセージ長に到達する何ミリ秒前に終了警告プロンプトを再生するか。0 を設定すると、警告が無効になります。

たとえば、最大メッセージ長が 300 秒に設定されていて、[ 録音終了の警告時間 (ミリ秒) (Recording Termination Warning Time in Milliseconds) ] フィールドが 10 秒に設定されている場合、終了警告プロンプトは録音開始から 290 秒後に再生されます。これは、録音制限に到達して録音セッションが終了する 10 秒前です。[ 終了警告の最小録音期間 (ミリ秒) (Minimum Recording Duration in Milliseconds for Termination Warning) ] フィールドが 60 秒に設定されていて、コールハンドラの最大メッセージ長が 30 秒に設定されている場合、コールハンドラにアクセスしてメッセージを録音する発信者には、警告が再生されません。

### 録音終了時の終了警告プロンプトの設定方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [ システム設定 (System Settings) ] > [ 詳細設定 (Advanced) ] を展開し、[ テレフォニー (Telephony) ] を選択します。
- ステップ 2** [ テレフォニーの設定 (Telephony Configuration) ] ページの [ 終了警告の最小録音期間 (ミリ秒) (Minimum Recording Duration in Milliseconds for Termination Warning) ] フィールドで、Connection が録音時間をモニタして終了警告プロンプトを再生するかどうかを判断するまでの最小録音長をミリ秒単位で入力します。  
この長さを超えることが許可されない録音では、Connection は、警告を再生するかどうかを判断するためのモニタを行いません。
- ステップ 3** [ 録音終了の警告時間 (ミリ秒) (Recording Termination Warning Time in Milliseconds) ] フィールドに、許可される最長録音時間に到達する何ミリ秒前に Connection が終了警告プロンプトを再生するかを入力します。録音セッション中に警告が再生されたとき、Connection は録音セッションを終了する前に、このフィールドで指定された時間だけ録音を継続します。
- ステップ 4** [ 保存 (Save) ] を選択します。

## Cisco Unity Connection 9.x のデフォルト受信者アカウント

デフォルトの Cisco Unity Connection 設定には、発信者がデフォルトシステム コール管理オブジェクトのいずれかにルーティングされたときに、メッセージ配信またはメッセージの受信で特別な役割を果たすいくつかのアカウントがあります。

### オペレータ (Operator)

Cisco Unity Connection へ発信してオペレータにダイヤルしたときに、応対できるオペレータがない場合は、オペレータ コールハンドラの通話転送設定によってはメッセージを録音することができます。デフォルトでは、オペレータ コールハンドラに残されたメッセージは、オペレータ ユーザのボイス

メールボックスに送信されます。このメールボックスのモニタにいずれかのユーザを割り当てるか、別のユーザまたは同報リストにメッセージを送信するようにオペレータ コールハンドラを再設定するようにしてください。

インストール時に、オペレータ アカウントにはランダムに生成されたボイスメール パスワード、および Web アプリケーション パスワードが割り当てられます。このアカウントにサインインするには、Cisco Unity Connection Administration を使用してパスワードを変更する必要があります。

### UndeliverableMessagesMailbox

デフォルトで、このメールボックスは [ 配信できないメッセージ (Undeliverable Messages) ] 同報リストの唯一のメンバーです。このメールボックスのモニタにいずれかのユーザを割り当てるか、リストに配信されたメッセージをモニタおよび再ルーティング (該当する場合) するために、[ 配信できないメッセージ (Undeliverable Messages) ] 同報リストにユーザを追加することを推奨します。別のユーザが同報リストをモニタする場合は、メールボックスがメッセージでいっぱいになることを防ぐために、同報リストから UndeliverableMessagesMailbox アカウントを削除します。

インストール時に、UndeliverableMessagesMailbox アカウントにはランダムに生成されたボイスメール パスワード、および Web アプリケーション パスワードが割り当てられます。このアカウントにサインインするには、Cisco Unity Connection Administration を使用してパスワードを変更する必要があります。

### Unity Connection メッセージング システム

このアカウントは、識別できない発信者からのメッセージの代理送信者として機能します。そのため、識別できない発信者からのユーザ メッセージは、Unity Connection メッセージング システム メールボックス (UnityConnection@<servername>) から発信されたものとして識別されます。

このアカウントのエイリアスは UnityConnection です。このアカウントは、Cisco Unity Connection Administration で表示できますが、修正も削除もできません。

## Cisco Unity Connection 9.x のディスパッチ メッセージ

ディスパッチ メッセージ機能を使用して、メッセージを同報リストに送信できます (コールハンドラまたはインタビュー ハンドラから)。メッセージは、グループ内の 1 人のユーザだけがメッセージに対応する必要があると設定されます。ディスパッチ メッセージを再生するときに、メッセージを受け入れるか、延期するか、拒否するかを選択するオプションが再生されます。

ディスパッチ メッセージは、次のように処理されます。

- ユーザがメッセージを受け入れると選択した場合、別のユーザがそのメッセージを再生したかどうか、および延期したかどうかにかかわらず、同報リストのその他のメンバーのメールボックスから、そのメッセージのすべてのコピーが削除されます。
- ユーザがメッセージの延期を選択した場合、そのユーザのメールボックスおよび同報リストのその他のメンバーのメールボックスに、未読メッセージとして残ります。
- ユーザがメッセージの拒否を選択した場合、そのユーザのメールボックスからは削除されますが、同報リストのその他のメンバーのメールボックスに、そのメッセージのコピーが未読として残ります。
- そのディスパッチ メッセージの残っているコピーが 1 つだけで、どのユーザもメッセージの受け入れを選択していない場合、メールボックスに残っている最後のユーザが受け入れる必要があります。このユーザには、メッセージを拒否するオプションが示されません。

ディスパッチ メッセージは、問題に対応できるチームがあるが、そのチームの 1 人のメンバーだけが応答すればよい場合に便利です。たとえば、IT 部門で、支援を必要とする従業員からメッセージを受け取り、そのメッセージをディスパッチ メッセージとして IT 部門の担当者で構成された同報リストに



送信するように、コールハンドラを設定できます。同報リストのすべてのメンバーが、各メッセージのコピーを受信します。チームのメンバーは、メッセージを受け入れるか拒否するかを選択できます。拒否されたメッセージは、チームの別のメンバが取り上げます。

ディスパッチメッセージを設定するには、次のいずれかの手順に従います。

- 「コールハンドラに残されたメッセージをディスパッチする設定」 (P.20-9)
- 「インタビューハンドラに残されたメッセージに対するディスパッチメッセージの設定方法」 (P.20-9)

「ディスパッチメッセージの制限と動作上の注意」 (P.20-9) も参照してください。

### コールハンドラに残されたメッセージをディスパッチする設定

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [ コール管理 (Call Management) ] を展開して [ システムコールハンドラ (System Call Handlers) ] を選択します。
- ステップ 2** [ コールハンドラの検索 (Search Call Handler) ] ページの [ システムコールハンドラ (System Call Handlers) ] テーブルで、該当するコールハンドラの表示名を選択します。
- ステップ 3** [ コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics) ] ページの [ 編集 (Edit) ] メニューで、[ メッセージ設定 (Message Settings) ] を選択します。
- ステップ 4** [ メッセージ設定の編集 (Edit Message Settings) ] ページの [ メッセージ受信者 (Message Recipient) ] の下で、受信者として同報リストを選択し、[ ディスパッチ配信のマークを付ける (Mark for Dispatch Delivery) ] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 5** [ 保存 (Save) ] を選択します。
- 

### インタビューハンドラに残されたメッセージに対するディスパッチメッセージの設定方法

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ コール管理 (Call Management) ] を展開して [ インタビューハンドラ (Interview Handlers) ] を選択します。
- ステップ 2** [ インタビューハンドラの検索 (Search Interview Handlers) ] ページの [ インタビューハンドラ (Interview Handlers) ] テーブルで、該当するインタビューハンドラの表示名を選択します。
- ステップ 3** [ インタビューハンドラの基本設定の編集 (Edit Interview Handler Basics) ] ページの [ 受信者 (Recipient) ] の下で、受信者として同報リストを選択し、[ ディスパッチ配信のマークを付ける (Mark for Dispatch Delivery) ] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** [ 保存 (Save) ] を選択します。
- 

## ディスパッチメッセージの制限と動作上の注意

- ディスパッチのフラグを設定できるのは、ボイスメッセージだけです。電子メールおよび FAX メッセージには、ディスパッチのフラグを設定できません。
- ディスパッチメッセージの処理は、電話インターフェイスだけでサポートされます。ユーザが Connection Web Inbox、Cisco Unified Personal Communicator、Cisco Mobile、Cisco Unified Messaging with IBM Lotus Sametime、IMAP クライアント、または RSS クライアントを使用しているときにディスパッチメッセージを開いた場合、メッセージの延期、拒否、または受け入れの強制は行われません。これらのクライアントでは、ディスパッチメッセージは通常のボイスメッ

セージと同じに扱われます。ユーザがディスパッチ メッセージを有効にするには、電話インターフェイスを使用する必要があることを、ユーザに知らせておく必要があります。電話インターフェイス以外のクライアントを使用しているときに、メッセージにディスパッチのマークが付いていることが示されるのは、メッセージの件名行に特別なテキストを表示するように設定されている場合だけです（件名行の形式の詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x のメッセージの件名行の形式](#)」(P.20-17) を参照してください)。メッセージがディスパッチ メッセージであることを示すように件名行の形式を設定することを推奨します。これによって、ユーザがそのメッセージにアクセスするには電話インターフェイスを使用する必要があることを思い出す手助けになります。

- シングル インボックスに設定されている場合は、**Connection** と **Exchange** の間でディスパッチ メッセージが同期されません。
- ディスパッチ メッセージは文字変換されません。これは、**SpeechView** 機能が有効になっている サービス クラスに受信者が属している場合も同様です。
- **IMAP** クライアントを使用してディスパッチ メッセージを再生しているときは、そのメッセージの削除または既読のマーク設定はできません。最初、ユーザには正常にディスパッチ メッセージを削除または保存できたように表示されますが、次に **IMAP** クライアントがメッセージ リストを更新すると、ディスパッチ メッセージが新規メッセージとして表示されます。これは、ユーザが **Microsoft Outlook** または **IBM Lotus Notes with ViewMail** を使用している場合でも同じです。メッセージは、ユーザが電話インターフェイスを使用してメッセージを拒否するか、別のユーザが電話インターフェイスを使用してメッセージを受け入れたときにだけ削除されます。
- 残っているディスパッチ メッセージのコピーが 1 つだけの場合、最後のコピーを持っているユーザは、**Connection Web Inbox** または **Cisco Unified Personal Communicator** を使用してそのコピーを削除できます。ユーザがディスパッチ メッセージを有効にするには、電話インターフェイスを使用する必要があることを、ユーザに知らせておく必要があります。
- ディスパッチ メッセージの再生中に、ユーザが [スキップ (skip)] メニュー オプションまたは [削除 (delete)] メニュー オプションにマッピングされている電話キーパッドのキーを押すと、**Connection** は、[スキップ (skip)] キーの押下を「延期」、[削除 (delete)] キーの押下を「拒否」と解釈します。
- ディスパッチ メッセージは、通常のボイス メッセージと別にソートされるわけではありません。ディスパッチ メッセージを先に再生するには、メッセージにディスパッチ配信のマークを付けるように設定されるコール ハンドラまたはインタビュー ハンドラで、そのメッセージに緊急のマークも付けるように設定する必要があります。デフォルトでは、緊急メッセージが最初に再生されます。
- ユーザがディスパッチ メッセージを拒否した場合、ディスパッチ メッセージのコピーは、そのユーザの削除済み項目のフォルダに保存されません。
- ユーザがメッセージを受け入れると、そのユーザが、メールボックスにメッセージのコピーを保持する唯一のユーザになります。
- ユーザがディスパッチ メッセージを受け入れると、ディスパッチ プロパティが削除され、通常のボイスメール メッセージとして処理されます。後でユーザがメッセージを新規として保存すると、メッセージは電話インターフェイスで、他の新規メッセージと同じように再生されます。ディスパッチ メッセージとして通知されません（件名行は変更されないため、使用する件名行の形式によっては、元々ディスパッチのフラグが付いていたことを示す文字列が含まれることがあります。ただし、件名行は、電話インターフェイスでは再生されません）。
- ディスパッチ メッセージは転送できません。ユーザは、最初にメッセージを受け入れる必要があります。これによって、ディスパッチ プロパティが削除されます。その後、通常のボイスメール メッセージとして転送できるようになります。

- ディスパッチ メッセージが含まれるメッセージ通知ルールを設定している場合、通知を受け取り、コールしてメッセージを取得するまでに、別のユーザがすでにメッセージを受け入れており、その結果、このメッセージがユーザのメールボックスから削除されている可能性があることに注意してください。
- ネットワーク接続されたディスパッチ メッセージはサポートされません。ロケーション間でのディスパッチ メッセージはサポートされていません。サイト内の他のロケーションの受信者に宛てられたディスパッチ メッセージは、通常のメッセージとしてリモート ユーザに送信されます。リモート サイトの受信者に宛てられたディスパッチ メッセージは配信されません。ディスパッチ メッセージは、メッセージの受信者がネットワークで接続された他のロケーションのユーザを含まないシステム同報リストである場合にだけ、設定することをお勧めします。
- クラスタとして Connection が設定されていて、複数のサーバがプライマリ ステータスになっている場合 (Split-brain 状況)、2 人の異なるユーザが異なるサーバにコールして、同じディスパッチ メッセージを受け入れることがあります。Split-brain 状況が解決された後、最後にディスパッチ メッセージを受け入れたユーザが最終的な受信者になり、他のユーザのメールボックスからはメッセージが削除されます。

## Cisco Unity Connection 9.x のメッセージ配信

ほとんどの場合、Cisco Unity Connection は標準プロセスを使用して、発信者からメッセージを配信します。Connection は送信者アカウント (識別できない発信者のメッセージの場合は Unity Connection メッセージング システム アカウント、そうでない場合はユーザのボイスメールボックス) にサインインし、メッセージを組み立てて、受信者または受信者同報リストのメンバーのアドレスを指定し、メッセージを配信します。

メッセージ配信の問題の詳細については、次の項を参照してください。

- 「配信できないメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理」 (P.20-11)
- 「システム コンポーネントを使用できないときの Cisco Unity Connection のメッセージ処理」 (P.20-12)
- 「コール切断によって中断したメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理」 (P.20-13)
- 「メールボックス クォータを超えたときの Cisco Unity Connection のメッセージ処理」 (P.20-13)
- 「最大メールボックス ストア サイズを超えたときの Cisco Unity Connection のメッセージ処理」 (P.20-14)

## 配信できないメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理

まれに、発信者が意図した受信者にメッセージを配信できないことがあります。この場合のシステム動作は、送信者のタイプ、およびメッセージを配信できなかった理由に応じて異なります。

通常、解決の難しい問題によって Cisco Unity Connection がメッセージを配信できない場合 (たとえば、メッセージをアドレス指定する前に発信者が切断したり、受信者のメールボックスが削除されたなど)、そのメッセージは [ 配信できないメッセージ (Undeliverable Messages) ] 同報リストに送信され、Connection は送信者に不達確認 (NDR) を送信します。

次の場合、送信者は不達確認を受け取りません。

- 元のメッセージの送信者が、識別できない発信者である。
- 送信者はユーザだが、NDR を受け入れないようにユーザ アカウントが設定されている場合
- ユーザのメール ストアがオフラインである (この場合は、データベースが使用可能になると NDR が配信されます)。

ただし、元のメッセージの形式が正しくない場合、メッセージは [ 配信できないメッセージ (Undeliverable Messages) ] リストに送信されず、代わりに、Connection が MTA 不正メール フォルダ (UmssMtaBadMail) にメッセージを保存します。このフォルダは「不正なメール フォルダの監視 (Monitor Bad Mail Folders)」タスクによって夜間に自動的に確認され、メッセージが見つかった場合は、トラブルシューティング手順を示したエラーがアプリケーション イベント ログに書き込まれます。

## システム コンポーネントを使用できないときの Cisco Unity Connection のメッセージ処理

一時的に停止している間のシステムの動作は、停止の性質によって異なります。

### メッセージ配信コンポーネント

Cisco Unity Connection サーバのメッセージ配信に関係するコンポーネントを使用できない場合（メールボックス ストアがバックアップ中のため無効化されているときなど）、Connection は、ユーザまたは外部発信者が録音したすべてのメッセージをキューに入れて、コンポーネントが使用可能になったときに配信します。

シングル インボックスに設定されている場合、コンポーネントを使用できない間は、配信キュー内のメッセージが Exchange メールボックスと同期されません。これらのメッセージは、配信後に Exchange メールボックスと同期されます。

### Exchange が使用不可の場合

Exchange の電子メール メッセージにユーザがアクセスできるように Connection が設定されている場合に、Connection が Exchange からメッセージを取得する際にネットワークまたはその他の状況が原因で応答が遅くなったり停止したりしたときは、Connection からユーザに、電子メール メッセージへのアクセス試行時に電子メールを使用できなかったことが通知されます。Exchange からの応答を Connection が待機する時間は、デフォルトでは 4 秒です。この値は、Cisco Unity Connection Administration で設定できます。

シングル インボックスに設定されている場合、Connection のメッセージは Exchange と同期されませんが、ユーザには通知されません。Exchange が再び使用可能になると、同期が再開されます。

タイムアウト時間を変更するには、該当する手順を実行します。

- [Cisco Unity Connection が Exchange からの応答を待機する時間を変更する方法](#)
- [Cisco Unity Connection が Exchange からの応答を待機する時間を変更する方法](#)

### Cisco Unity Connection が Exchange からの応答を待機する時間を変更する方法

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [ システム設定 (System Settings) ] > [ 詳細設定 (Advanced) ] を展開し、[ ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services) ] を選択します。
- ステップ 2** [ ユニファイド メッセージング サービスの設定 (Unified Messaging Services Configuration) ] ページで、[ TTS と予定表: 応答を待機する時間 (秒) (TTS and Calendars: Time to Wait for a Response (In Seconds)) ] を適切な値に変更します。デフォルト設定は 4 秒です。
- ステップ 3** [ 保存 (Save) ] を選択します。  
変更はすぐに有効になります。
-

## Cisco Unity Connection が Exchange からの応答を待機する時間を変更する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [ システム設定 (System Settings) ] > [ 詳細設定 (Advanced) ] を展開し、[ 外部サービス (External Services) ] を選択します。
- ステップ 2** [ 外部サービスの設定 (External Services Configuration) ] ページで、[ 外部サービスの最大応答時間 (秒) (Maximum External Service Response Time (in Seconds)) ] を適切な値に変更します。デフォルト設定は 4 秒です。
- ステップ 3** [ 保存 (Save) ] を選択します。  
変更はすぐに有効になります。

## コール切断によって中断したメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理

ユーザがメッセージを送信、応答、または転送するプロセスで、コールが切断されたために中断したメッセージを Cisco Unity Connection が処理する方法は、変更できます。ユーザが電話を切ったときや、携帯電話の電源が切れたり、電波が途切れたときなど、コールは意図的または偶発的に切断されることがあります。

次の状況において通話が切断された場合は、デフォルトで、Connection によってメッセージが送信されます。

ユーザによるメッセージへの応答中、またはメッセージの送信中	メッセージに少なくとも 1 人の受信者が設定されていて、録音時間が 1 秒 (1,000 ミリ秒) 以上ある場合。ユーザが録音またはメッセージのアドレス指定を終了していなくても、Connection はメッセージを送信します。
ユーザによるメッセージの転送中	メッセージの受信者が少なくとも 1 人存在することが前提となります。ユーザがオーディオコメントの録音をしていなかったり、メッセージの宛先指定を完了していなくても、Connection はメッセージを送信します。

ユーザが # キーを押してメッセージを送信した場合を除き、中断されたメッセージを削除するように Connection を設定できます。このように設定すると、ユーザが # を押す前にコールが切断された場合、Connection はメッセージを送信せずに削除します。この設定は、ユーザごとに設定できます。詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection*』 (Release 9.x) の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章にある「[Specifying Whether Messages Are Sent Upon Hang-Up](#)」の項を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/user\\_mac/guide/9xcucmacx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html) から入手可能です。

## メールボックス クォータを超えたときの Cisco Unity Connection のメッセージ処理

送信クォータまたは送信/受信クォータを超えたときのメッセージ処理は、送信者が外部発信者かユーザかによって異なります。

### 外部発信者のメッセージのクォータ処理

デフォルトで、送信/受信クォータを超えたユーザに外部発信者がメッセージを送信しようとしたとき、Cisco Unity Connection は、発信者による受信者へのメッセージの録音を許可します。[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversation)] ページの [外部発信者からのメッセージについてメールボックスの空き容量をチェック (Full Mailbox Check for Outside Caller Messages)] チェック ボックスをオンにして、この動作を変更できます。

外部発信者がメッセージを録音した時点では受信者のメールボックスがまだ送信/受信クォータを超えていなかったが、メッセージ配信の結果として超える場合、クォータまたは [外部発信者からのメッセージについてメールボックスの空き容量をチェック (Full Mailbox Check for Outside Caller Messages)] チェック ボックスの設定にかかわらず、Connection はメッセージを配信します。

### ユーザ間メッセージのクォータ処理

ボイス メールボックスが送信クォータを超えているユーザが Connection にサインインし、別のユーザにメッセージを送信しようとした場合、Connection は、送信クォータを超えていることを示し、送信者によるメッセージの録音を許可しません。このユーザが他のユーザに電話をかけてボイス メールボックスに転送された場合、メッセージを残すことはできますが、そのメッセージは外部発信者のメッセージとして送信されます。

ユーザが、ボイス メールボックスが送信/受信クォータを超えている別のユーザにメッセージを送信しようとした場合、または、メッセージ配信の結果としてクォータを超える場合、Connection は、メッセージ送信者に不達通知を送信します。

Connection は、クォータを超えているかどうかにかかわらず、開封確認および不達確認をユーザに配信します。

## 最大メールボックス ストア サイズを超えたときの Cisco Unity Connection のメッセージ処理

メールボックス ストアを作成するときに、ストアの最大サイズを指定します。これは、ストア内のすべてのメールボックスのサイズの合計です。メールボックス ストアが最大サイズの 90% に達すると、Cisco Unity Connection は警告をログに記録します。メールボックス ストアが最大サイズの 100% に達すると、Connection はエラーをログに記録します (警告メッセージおよびエラー メッセージは、Real-Time Monitoring Tool で表示できます)。ただし、Connection の機能は影響を受けません。最大サイズに達したメールボックス ストアに、メールボックスを追加または移動できます。また、Connection は、最大サイズに達したメールボックス ストアにメールボックスがあるユーザのメッセージの取得を継続します。

メールボックス ストアの管理の詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x のメールボックス ストアの管理](#)」を参照してください。

## Cisco Unity Connection 9.x のメッセージ配信および機密性オプション

メッセージ配信および機密性オプションを使用して、メッセージを配信するタイミング、メッセージにアクセスできるユーザ、およびメッセージを他のユーザに再配信できるかどうかを管理者およびユーザが制御できます。場合によっては、メッセージの機密性によって、ユーザがハード ドライブまたは Cisco Unity Connection サーバ外のロケーションにボイス メッセージを保存することを禁止できます。

Connection には、ユーザおよび外部発信者が使用できる次のメッセージ配信および機密性オプションがあります。

<b>緊急 (Urgent)</b>	<p>緊急メッセージは、通常のメッセージよりも前に配信されます。</p> <p>メールボックスにサインインしたユーザは、いつでもメッセージに緊急のマークを付けることができます。識別できない発信者、およびメールボックスに明示的にサインインしていないユーザは、ユーザまたはコールハンドラにメッセージを残すときに、メッセージに緊急のマークを付けることができるようにユーザアカウントまたはコールハンドラが設定されている場合にだけ、マークを付けることができます。この設定は、[編集 (Edit)] &gt; [メッセージ設定 (Message Settings)] ページで行います。</p>
<b>プライベート (Private)</b>	<p>プライベートメッセージは誰にでも送信できますが、そのメッセージを再生する受信者が、次のインターフェイスを使用してメッセージを転送することはできません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 電話</li> <li>• Connection Web Inbox</li> <li>• Connection Messaging Inbox</li> <li>• ViewMail for Outlook</li> <li>• ViewMail for Notes</li> </ul> <p>プライベートメッセージを IMAP クライアント (ViewMail for Outlook がインストールされていない場合は Microsoft Outlook を含む) で再生する受信者は、メッセージを転送でき、.wav ファイルとして保存できます。(これを防ぐ方法については、『Security Guide for Cisco Unity Connection』 (Release 9.x) の「<a href="#">Securing User Messages in Cisco Unity Connection 9.x</a>」の章にある「Message Security Options for IMAP Client Access in Cisco Unity Connection 9.x」を参照してください。このガイドは、<a href="http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/unity/9x/security/guide/9xcusecx.html">http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/unity/9x/security/guide/9xcusecx.html</a> から入手可能です)。</p> <p>ユーザ間メッセージに、プライベートのマークを付けることができます。外部発信者、およびメールボックスに明示的にログインしていないユーザは、メッセージにプライベートのマークを付けることができません。外部発信者、およびメールボックスに明示的にサインインしていないユーザは、メッセージにプライベートのマークを付けることができるようにユーザアカウントまたはコールハンドラが設定されていれば、ユーザまたはコールハンドラにメッセージを残すときにそのマークを付けることができます。</p>

<b>セキュア (Secure)</b>	<p>セキュア メッセージは、Connection ユーザだけが受信できます。メッセージは、次のインターフェイスを使用して再生および転送できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 電話</li> <li>• Connection Web Inbox</li> <li>• Messaging Inbox</li> <li>• Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.5</li> </ul> <p>メッセージは次の方法を使用して再生できますが、転送はできません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook 8.0</li> <li>• Cisco Unity Connection ViewMail for IBM Lotus Notes</li> </ul> <p>メッセージには、ViewMail を使用する Microsoft Outlook または ViewMail を使用する Lotus Notes 以外の IMAP クライアントでアクセスできません。</p> <p>メッセージは、WAV ファイルとしてローカルに保存できません。</p> <p>ユーザ間メッセージの場合、ユーザ サービス クラスの設定で許可されている場合にだけ、セキュアのマークを付けることができます。外部発信者、およびメールボックスに明示的にサインインしていないユーザは、メッセージにセキュアのマークを付けることができません。代わりに、ユーザ アカウントまたはコールハンドラの [編集 (Edit)] &gt; [メッセージ設定 (Message Settings)] ページの [セキュアにする (Mark Secure)] チェック ボックスで、外部発信者からのメッセージに Connection が自動的にセキュアのマークを付けるか、通常の機密性で配信するかを決定できます。</p>
<b>時間指定送信 (Future Delivery)</b>	<p>タッチトーン カンパセーションまたは音声認識カンパセーションを使用して、メッセージの宛先指定および録音を行った後で、ユーザはメッセージに時間指定送信のマークを付け、指定した曜日および時間まで Connection がメッセージの送信を待機するようにできます。メッセージが時間指定送信に設定されると、メッセージを送信するオプションをユーザが選択していない場合、時間指定送信をキャンセルできません。</p> <p>緊急の必要性がある場合は、管理者が「delete cuc futuredelivery」CLI コマンドを使用して、時間指定送信に設定されているすべての保留中のメッセージをキャンセルできます。ただし、ユーザが設定した後で特定の任意のメッセージをキャンセルする管理オプションはありません。</p>

Connection によるプライベート メッセージおよびセキュア メッセージの処理の詳細については、『*Security Guide for Cisco Unity Connection*』 (Release 9.x) の「[Securing User Messages in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章にある「How Cisco Unity Connection 9.x Handles Messages That Are Marked Private or Secure」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/unity/9x/security/guide/9xcusecx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/unity/9x/security/guide/9xcusecx.html) から入手可能です)。

## Cisco Unity Connection 9.x のメッセージアクション

Cisco Unity Connection は、ユーザのメッセージアクション設定を使用して、ユーザが受信したさまざまなタイプのメッセージの処理方法を決定します。特定のメッセージタイプ（音声、電子メール、FAX、送信確認）のメッセージアクション設定は、あらゆるクライアント（電話インターフェイス、Connection Messaging Assistant、IMAP クライアントなど）から Connection サーバに送信またはサーバで作成された、そのタイプのすべてのメッセージに影響を与えます。



デフォルトで、Connection は各メッセージ タイプを受け入れ、Connection が適切な Connection メールボックス ストアのユーザ メールボックスにメッセージを保管するというアクションを実行するように設定されています。

リレー アクションを使用して、企業の電子メール サーバなど別のメッセージング システム、ストレージ、およびユーザ アカウントに、あるタイプのすべてのメッセージを送信するように、Connection に指示できます（これをメッセージ転送と呼ぶことがあります）。このオプションを選択した場合、ユーザは、Connection 電話インターフェイス、Messaging Assistant、および Phone View や Cisco Unified Personal Communicator などのクライアントからこれらのメッセージ タイプにアクセスできなくなります（例外は、ユーザが電話機で Connection にサインインしているときに、外部メッセージ ストアに接続して電子メールを再生できるように Connection が設定されている場合の、電子メール メッセージからこの外部メッセージ ストアへのリレーです）。ユーザの [メッセージ アクション (Message Actions)] ページで定義したユーザの単一の SMTP リレー アドレスにメッセージをリレーする 1 つまたは複数のメッセージ アクションを設定します（メッセージ アクションは、ユーザ テンプレートに対して設定したり、一括編集モードで同時に複数のユーザに対して設定したりすることもできます。この場合、テキストと置換可能なトークンの組み合わせを使用して、SMTP アドレスのテンプレートを定義できます。Connection は、このテンプレートから各ユーザのリレー アドレスを作成します）。Connection は、SMTP スマート ホストを通じてメッセージをリレーするため、ユーザまたはユーザ テンプレートでこのアクションを設定する前に、Connection サーバでスマート ホストを設定する必要があります。

受け入れおよびリレー アクションを使用して、あるタイプの各メッセージをユーザ メールボックスに配信し、同時にリレー アドレスにメッセージのコピーを転送するように、Connection に指示できます（これを「受け入れ転送」と呼ぶことがあります）。このオプションは、ハンドヘルド ワイヤレス デバイスなど、別のメッセージ サーバにアクセスするデバイスを通常使用しているユーザが、代替デバイスと Connection ユーザ インターフェイスの両方で、簡単にボイス メッセージにアクセスできるようにするために便利です。このオプションを選択した場合、ユーザはメッセージごとに 2 つのコピーを受信します。コピーは、異なるメッセージ ストアに保管され、リレーされたコピーでユーザが実行したアクションは、Connection メッセージ ストアに保管されているコピーには反映されません。ユーザが Connection メッセージ ストアの新規メッセージを定期的に管理しない場合、新規メッセージはメッセージ エージング ポリシーの対象にならないため、ユーザ メールボックスがすぐにメールボックス クォータを超える可能性があることに注意してください。

拒否アクションを使用して、ユーザが受信した特定のタイプのすべてのメッセージを廃棄し、メッセージ送信者に不達確認を送信するように、Connection に指示できます。

## Cisco Unity Connection 9.x のメッセージの件名行の形式

メッセージの件名行は、ユーザが Cisco Unity Connection Web Inbox、Connection Messaging Inbox、IMAP クライアント、RSS クライアント、またはメッセージの件名を表示するその他の任意のビジュアル クライアントで、メッセージを表示または再生したときに表示されます。ユーザが電話機でボイス メッセージを再生するときには、件名行が再生されません。

ボイス メッセージの件名行に含める単語と情報の両方を設定できます。受信者の言語に応じて、件名行をローカライズすることもできます。

次のメッセージ タイプの件名行を定義できます。

- 外部発信者のメッセージ：Cisco Unity Connection ユーザではない発信者、Connection にサインインせずにメッセージを送信した Connection ユーザ、または識別されたユーザのメッセージング機能によって、自動的に Connection ユーザとして識別されなかったユーザからのメッセージ。システム コール ハンドラに残されたメッセージが含まれます。

- ユーザ間メッセージ：Connection にサインインしたか、識別されたユーザのメッセージング機能が有効だったことによって、自動的に Connection ユーザとして識別された発信者からのメッセージ。ユーザがシステム コール ハンドラに残したメッセージが含まれます。
- インタビュー ハンドラ メッセージ：インタビュー ハンドラに残されたメッセージ。
- ライブ レコード メッセージ：ユーザが発信者と会話している間に録音したカンバセーションを含むメッセージ。



(注)

コールハンドラ メッセージの件名行では、そのコールハンドラ メッセージが外部発信者からのメッセージか、ユーザからのメッセージかによって、外部発信者のメッセージの定義またはユーザ間メッセージの定義が使用されます。

詳細については、次の各項を参照してください。

- 「件名行パラメータ」(P.20-18)
- 「件名行の形式の例」(P.20-20)
- 「件名行の形式の設定」(P.20-20)

## 件名行パラメータ

表 20-1 に、メッセージの件名行の定義に使用できるパラメータを示します。

表 20-1 メッセージの件名行の定義に使用されるパラメータ

パラメータ	説明
%CALLERID%	件名行の形式で %CALLERID% パラメータを使用すると、メッセージ送信者の ANI 発信者 ID に自動的に置き換えられます。  ANI 発信者 ID がない場合、[%CALLERID% (不明な場合) (%CALLERID% (When Unknown))] フィールドに入力したテキストが、件名行に代わりに挿入されます。
%CALLEDID%	件名行の形式で %CALLEDID% パラメータを使用すると、メッセージ送信者がコールした番号の ID に自動的に置き換えられます。受信者 ID がない場合、[%CALLEDID% (不明な場合) (%CALLEDID% (When Unknown))] フィールドに入力したテキストが、件名行に代わりに挿入されます。  このフィールドは、複数の組織が単一の Cisco Unity Connection システムを共有し、発信者を異なるガイダンスにルーティングできるよう、複数の着信番号が定義されている場合に役立ちます。この場合、汎用ヘルプ ボイスメールボックスに残されたメッセージに、メッセージ送信者がシステムをコールするときに使用した番号が含まれていると便利です。

表 20-1 メッセージの件名行の定義に使用されるパラメータ (続き)

パラメータ	説明
%NAME%	<p>外部発信者によるメッセージの件名行の形式で %NAME% パラメータを使用すると、メッセージ送信者の ANI 発信者名に自動的に置き換えられます。ANI 発信者名がない場合、Cisco Unity Connection は [%NAME% (不明な場合) (%NAME% (When Unknown))] フィールドで指定された値を挿入します。</p> <p>ユーザ間メッセージの件名行の形式で %NAME% パラメータを使用すると、メッセージ送信者の表示名に自動的に置き換えられます。表示名がない場合、Connection は、ANI 発信者名を挿入します。ANI 発信者名がない場合、Connection は [%NAME% (不明な場合) (%NAME% (When Unknown))] フィールドで指定された値を挿入します。</p> <p>インタビュー ハンドラ メッセージの件名行の形式で %NAME% パラメータを使用すると、メッセージ送信者の ANI 発信者名に自動的に置き換えられます。ANI 発信者名がない場合、Connection はインタビュー ハンドラの表示名を挿入します。表示名がない場合、Connection は [%NAME% (不明な場合) (%NAME% (When Unknown))] フィールドで指定された値を挿入します。</p> <p>[ライブ レコード メッセージ (Live Record Messages)] フィールドで %NAME% を使用すると、ライブ レコード メッセージを開始したユーザの表示名に自動的に置き換えられます。表示名がない場合、Connection は、ANI 発信者名を挿入します。ANI 発信者名がない場合、Connection は [%NAME% (不明な場合) (%NAME% (When Unknown))] フィールドで指定された値を挿入します。</p>
%EXTENSION%	<p>件名行の形式で %EXTENSION% パラメータを使用すると、メッセージ送信者の内線番号に自動的に置き換えられます。コール ハンドラまたはインタビュー ハンドラが録音したメッセージの場合は、ハンドラの内線番号に置き換えられます。</p> <p>内線番号がない場合、[%EXTENSION% (不明な場合) (%EXTENSION% (When Unknown))] フィールドに入力した値が、件名行に代わりに挿入されます。</p> <p><b>(注)</b> [ライブ レコード メッセージ (Live Record Messages)] フィールドで %EXTENSION% を使用すると、ライブ レコード メッセージを開始したユーザの内線番号に自動的に置き換えられます。</p>
%U%	<p>件名行の形式で %U% パラメータを使用すると、メッセージに緊急のフラグが設定されている場合に、[%U%] フィールドに入力したテキストに自動的に置き換えられます。メッセージが緊急でない場合、このパラメータは省略されます。</p>
%P%	<p>件名行の形式で %P% パラメータを使用すると、メッセージにプライベートのフラグが設定されている場合に、[%P%] フィールドに入力したテキストに自動的に置き換えられます。メッセージがプライベートでない場合、このパラメータは省略されます。</p>
%S%	<p>件名行の形式で %S% パラメータを使用すると、メッセージにセキュア メッセージのフラグが設定されている場合に、[%S%] フィールドに入力したテキストに自動的に置き換えられます。メッセージがセキュア メッセージでない場合、このパラメータは省略されます。</p>
%D%	<p>件名行の形式で %D% パラメータを使用すると、メッセージにディスパッチ メッセージのフラグが設定されている場合に、[%D%] フィールドに入力したテキストに自動的に置き換えられます。メッセージがディスパッチ メッセージでない場合、このパラメータは省略されます。</p>

## 件名行の形式の例

表 20-2 件名行の形式の例

メッセージのタイプ	件名行の形式	メッセージの詳細	受信されるメッセージの件名行
外部発信者のメッセージ	%CALLERID% からの %U% %D% ボイス メッセージ (%U% %D% Voice message from %CALLERID%)	ANI 発信者 ID が 2065551212 の外部発信者	「2065551212 からのボイス メッセージ (Voice message from 2065551212)」
ユーザ間メッセージ	%NAME% [%CALLERID%] からの %U% %P% %S% メッセージ (%U% %P% %S% Message from %NAME% [%CALLERID%])	内線 4133 の John Jones から緊急メッセージ	「John Jones [4133] からの緊急メッセージ (Urgent Message from John Jones [4133])」
インタビューハンドラメッセージ	%NAME% [%CALLERID%] からのメッセージ (Message from %NAME% [%CALLERID%])	ANI 発信者 ID がない「Sales Survey」インタビューハンドラ	「Sales Survey [不明な発信者 ID] からのメッセージ (Message from Sales Survey [Unknown caller ID])」
ライブレコードメッセージ	%CALLERID% からのライブレコードメッセージ (Live Record message from %CALLERID%)	ANI 発信者 ID が 4085551212 の発信者からの、電話のユーザ録音	「4085551212 からのライブレコードメッセージ (Live Record message from 4085551212)」

## 件名行の形式の設定

件名行の形式を定義するときは、次のことに注意してください。

- パラメータの前後に % を指定する必要があります。
- システムにインストールされている言語ごとに、別の件名行の形式を定義できます。
- ユーザの優先言語に件名行の形式が定義されていない場合、システムのデフォルト言語の件名行の形式定義が代わりに使用されます。
- メッセージが同報リストに送信された場合、同報リストのすべての受信者に、システムのデフォルト言語の件名行の形式が使用されます。各受信者の優先言語で件名行を定義する必要はありません。
- メッセージが同報リストに送信されたことを示すパラメータはありません。
- ボイス メッセージをデータベースに保存するときに、件名フォーマットがボイス メッセージに適用されます。件名行の形式定義を変更しても、すでにユーザ メールボックスにあるメッセージは変更されません。新しい件名定義は、変更の保存後に録音されるボイス メッセージにだけ反映されます。

件名フォーマットを設定するには、次の手順を実行します。

### 件名フォーマットを設定するには

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ システム設定 (System Settings) ] > [ 件名行の形式 (Subject Line Formats) ] を展開します。
- ステップ 2** [ 件名行の形式の編集 (Edit Subject Line Formats) ] ページで、適切な言語を選択します。
- ステップ 3** [ 件名行の形式 (Subject Line Formats) ] フィールドに、適切なテキストとパラメータを入力します。使用可能なパラメータについては、表 20-1 を参照してください。
- ステップ 4** [ パラメータの定義 (Parameter Definitions) ] フィールドに、適切なテキストを入力します。
- ステップ 5** [ 保存 (Save) ] を選択します。
- 入力した情報は、新しいボイス メッセージの件名行に影響を与えます。すでにユーザ メールボックスにあるメッセージには、件名行の形式は適用されません。
- ステップ 6** 必要に応じて、その他の言語に対して **ステップ 2** から **ステップ 5** を繰り返します。
- 

## Cisco Unity Connection 9.x のメッセージストレージとディスク容量

Cisco Unity Connection は、メッセージの内容をファイルとして Connection サーバに保管し、メッセージに関する情報をデータベースに保管します。

Connection ユーザの数、受信するメッセージの数と期間、およびメッセージ エージング ポリシーやクォータに指定される設定によっては、メッセージおよびグリーティングを保管するハードディスクがいっぱいになることがあります。いっぱいになると、Connection の機能が停止します。ハードディスクの最大容量に近づくに従い、予測しない動作が発生することもあります。

[ ディスク容量 (Disk Capacity) ] ページ (Cisco Unity Connection Administration の [ システム設定 (System Settings) ] > [ 詳細設定 (Advanced) ] > [ ディスク容量 (Disk Capacity) ]) で、メッセージおよびグリーティングを保管するハードディスクの最大容量を指定できます。指定されたパーセンテージの制限までハードディスクがいっぱいになると、Connection ユーザも外部発信者もボイス メッセージを残せなくなります。Connection はエラーをログに記録します。ログは、Real-Time Monitoring Tool の [ ツール (Tools) ] > [ SysLog ビューア (SysLog Viewer) ] ページで表示できます。ハードディスクが指定された制限を超えても、ブロードキャスト メッセージの送信はできます。

95% 以下の値を指定することを推奨します。ディスク容量の設定を変更した場合は、Cisco Unity Connection Serviceability を使用して、Connection メッセージ転送エージェント サービスを再起動します。

指定した値をハードディスクが超えた場合は、不要なボイス メッセージをすぐに削除するように Connection ユーザに指示します。さらに、再発を防ぐために、メッセージ エージング ポリシーおよびクォータを再評価します。詳細については、「Cisco Unity Connection 9.x のメールボックス サイズの制御」の章を参照してください。



- (注) ユーザがメッセージを WAV ファイルとしてハード ドライブまたは Connection サーバ外部の他のロケーションに保存できないようにする方法については、『Security Guide for Cisco Unity Connection』(Release 9.x) の「Securing User Messages in Cisco Unity Connection 9.x」の章を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html) から入手可能です。
-

# Cisco Unity Connection 9.x のメッセージの削除

Cisco Unity Connection では、ユーザが複数の方法でメッセージを削除できます。また、システム管理者が、ディスク容量のニーズと組織のセキュリティ ニーズに応じてメッセージの削除を管理できるようにするための設定もあります。次の項を参照してください。

- 「論理削除と完全削除」 (P.20-22)
- 「メッセージ エージング ポリシーによるメッセージの削除」 (P.20-23)
- 「セキュアな削除のためのメッセージ ファイルの破棄」 (P.20-23)

## 論理削除と完全削除

Cisco Unity Connection では、メッセージを「論理的」または「完全に」削除できます。[ 削除済みアイテム フォルダに保存せずにメッセージを削除する (Delete Messages Without Saving to Deleted Items Folder) ] サービス クラス設定の設定内容に応じて、メッセージを削除するユーザ アクションによってメッセージが削除済みアイテム フォルダに移動されるか（「論理」削除）または完全に削除されます（「完全」削除）。

メッセージが論理削除されると（たとえばユーザが電話で再生した後にメッセージを削除した場合や、Connection Web Inbox または Messaging Inbox でメッセージを削除した場合など）、そのメッセージは Connection データベースで削除済みのマークを付けられ、削除済みアイテム フォルダに移動されます。メッセージは、削除済みアイテム フォルダ内にある限り、ユーザが回復できます。ユーザは削除されたボイス メッセージを再生でき、削除されたメッセージを取得して返信または転送を行ったり、Inbox に復元したり、完全削除によって永久に削除したりできます。

[ 削除済みアイテム フォルダに保存せずにメッセージを削除する (Delete Messages Without Saving to Deleted Items Folder) ] チェックボックスをオンにして有効化すると、ユーザによる削除はすべて完全削除になります。

[ 削除済みアイテム フォルダに保存せずにメッセージを削除する (Delete Messages Without Saving to Deleted Items Folder) ] 設定が有効になっていない場合にユーザがメッセージを完全削除するには、次のいずれかの方法を使用する必要があります。

- 電話機で Connection にサインインします。メイン メニューから [ 古いメッセージを確認 (Review Old Messages) ] オプションを選択し、[ 削除済みメッセージ (Deleted Messages) ] を選択して、プロンプトに従って個々のメッセージまたは古いメッセージすべてを完全に削除します。
- Web Inbox または Messaging Inbox でメッセージを完全削除する場合は、削除済みアイテム フォルダをクリアします。
- IMAP クライアント アプリケーションでメッセージを完全削除する場合は、削除済みメッセージを抹消します。

[ 削除済みアイテム フォルダに保存せずにメッセージを削除する (Delete Messages Without Saving to Deleted Items Folder) ] サービス クラス設定の詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection*』 (Release 9.x) の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by Class of Service in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章にある「Deleted Message Access in Cisco Unity Connection 9.x」の項を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/user\\_mac/guide/9xcucmacx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html) から入手可能です。



(注)

システムから完全にファイルを削除する場合は、「完全」削除オプションが有効になっていることを確認してください。「完全」削除オプションが有効になっていない場合、削除したファイルは削除済みアイテム フォルダに移動されます。これらのファイルは、明示的に削除されるか、またはエージング規則によって削除されるまで、削除済みアイテム フォルダから削除されません。

## メッセージ エージング ポリシーによるメッセージの削除

メッセージを受信したユーザによるアクションを必要とすることなくメッセージを完全に削除するには、メッセージ エージング ポリシーを設定します。たとえば、開封済みのメッセージを開封から指定の日数が経過した時点で自動的に削除済みアイテム フォルダに移動するメッセージ エージング ポリシーを設定できます。また、削除済みアイテム フォルダ内のメッセージを、フォルダ移動から指定の日数が経過した時点で完全に削除する別のメッセージ エージング ポリシーを設定できます。(デフォルトのボイスメール ユーザ テンプレートは、削除済みアイテム フォルダを 15 日後に自動的にクリーンアップするデフォルトのシステム メッセージ エージング ポリシーに割り当てられています)。メッセージ エージング ポリシーの設定の詳細については、「Cisco Unity Connection 9.x のメッセージ エージング ポリシーの管理」(P.24-3) を参照してください。

## セキュアな削除のためのメッセージ ファイルの破棄

[メッセージ ファイルの破棄レベル (Message File Shredding Level)] 設定 (Cisco Unity Connection Administration の [詳細設定 (Advanced Settings)] > [メッセージングの設定 (Messaging Configuration)] ページ) は、システム全体の設定であり、メッセージが削除されるときに指定された回数だけメッセージを破棄することで、メッセージのコピーが安全に削除されるようにします。破棄は、Linux 標準の破棄ツールを介して行われます。メッセージを構成する実際のビットが、ランダムなデータのビットによって指定された回数上書きされます。メッセージは完全削除された場合にだけ破棄されることに注意してください。

Cisco Unity Connection では、RAID テクノロジーを使用してサーバでのディスクの冗長性を確保しています。RAID テクノロジーでは、障害が発生したディスクが再構築されるまで正常なディスクが動作することで、あらゆるディスク障害に対応します。RAID テクノロジーによって、ディスク エラーがオペレーティング システムから隠された状態で最適化が実行されるため、予測される一部のシナリオで破棄が正しく機能しない場合があります。破棄が正しく機能しない例を次に示します。

- 通常動作中のディスク ミラーリング : RAID テクノロジーでは、RAID ハードウェアに基づいてミラーリングを最適化し、データがファイナライズされるのを待ってから、ミラー ドライブにデータをコミットします。RAID 1 仕様に従って、**Write** コマンドはすべてのディスクに送信する必要があります。ところが、一部の製造元は RAID 1 仕様に準拠しておらず、**Write** コマンドがすべてのディスクに送信されるわけではありません。たとえば、破棄処理でディスク 1 上のデータに対して 25 回の上書きが実行される場合、ディスク 2 でそのすべての上書きを実行する必要はありません。この場合、RAID コントローラはディスク 1 での書き込みの完了を待ってから、最終的なデータをディスク 2 にミラーリングします。
- ディスク再構築中のディスク ミラーリング : ディスク 1 が破損した場合は、ディスク 2 に格納されている情報でディスク 1 を再構築できます。この場合、ディスク 1 で破棄されたデータの代わりに、ディスク 2 で破棄が行われた領域の回復だけが行われます。

セキュアな削除の詳細については、『*Security Guide for Cisco Unity Connection*』(Release 9.x) の「[Securing User Messages in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章にある「[Shredding Message Files for Secure Delete in Cisco Unity Connection 9.x](#)」を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/security/guide/9xcucsecx.html) から入手可能です。

## Cisco Unity Connection 9.x のメッセージ アクセス

Connection ユーザは、タッチトーンまたは音声認識カンパセーションを使用して、常に電話機で新規および開封済みボイス メッセージにアクセスできます。ユーザが削除済みメッセージにアクセスできるかどうかは指定できます。

サービス クラスの設定によっては、ユーザは、Cisco Unity Connection Web Inbox、Connection Messaging Inbox、Cisco Personal Communicator、RSS リーダなど、他のアプリケーションからボイス メッセージにアクセスすることもできます。そのように設定されている場合、ユーザは IMAP クライアント、Cisco Unified Messaging with IBM Lotus Sametime、または RSS リーダから Connection ボイス メッセージにアクセスできます。

さらに、外部サービスまたはユニファイド メッセージング サービスのアカウントによっては、ユーザは外部のメッセージストアにある電子メール メッセージに電話機でアクセスできます。

## Cisco Unity Connection 9.x のライブ レコードの設定

ライブ レコードを使用すると、ユーザは発信者との会話中にカンパセーションを録音できます。録音されたカンパセーションは、メッセージとしてユーザのメールボックスに保存されます。ユーザは、このメッセージを後で確認したり、別のユーザまたはユーザ グループに転送できます。ライブ レコードは組織のオペレータにとって特に役立ちます。

ライブ レコードは、Cisco Unified Communications Manager 統合でだけサポートされます。

この機能を有効にするために必要なサービス クラスまたはユーザ アカウントの設定がない場合、ライブ レコード メッセージの最長時間は、ユーザのサービス クラスの最大メッセージ長によって制御されます。また、メールボックスがいっぱいになっているユーザに対しては、ライブ レコードは機能しません。メールボックスがいっぱいになっているユーザがコールを録音しようとする、通常どおり機能したように見えますが、録音されたカンパセーションはユーザ メールボックスにメッセージとして保管されません。

次の順序で、手順に従ってください。

### ライブ レコード パイロット番号を Cisco Unified Communications Manager に追加する方法

- ステップ 1** Cisco Unified CM Administration の [ コール ルーティング (Call Routing) ] メニューで、[ 電話番号 (Directory Number) ] を選択します。
- ステップ 2** [ 電話番号の検索と一覧表示 (Find and List Directory Numbers) ] ページで [ 新規追加 (Add New) ] を選択します。
- ステップ 3** [ 電話番号の設定 (Directory Number Configuration) ] ページの [ 電話番号 (Directory Number) ] フィールドに、ライブ レコード パイロット番号の電話番号を入力します。たとえば、「5110」と入力します。
- ステップ 4** [ ルート パーティション (Route Partition) ] フィールドで、すべてのボイスメール ポート電話番号を含むパーティションを選択します。
- ステップ 5** [ 説明 (Description) ] フィールドに、「ライブ レコード」などの説明を入力します。
- ステップ 6** [ ボイスメール プロファイル (Voice Mail Profile) ] フィールドは、デフォルトの [ なし (None) ] のままにします。
- ステップ 7** [ コーリング サーチ スペース (Calling Search Space) ] フィールドで、[ステップ 4](#) で選択したパーティションを含むコーリング サーチ スペースを選択します。



- ステップ 8** [通知先 (Destination)] の下の [不在転送 (Forward All)] フィールドに、Cisco Unity Connection ボイス メッセージング ポートのボイス メール パイロット 番号を入力します。
- ステップ 9** [コーリング サーチ スペース (Calling Search Space)] フィールドの下の [不在転送 (Forward All)] フィールドで、[ステップ 4](#) で選択したパーティションを含むコーリング サーチ スペースを選択します。
- ステップ 10** [保存 (Save)] を選択します。

---

次の手順はオプションです。この手順によって、発信側が電話を切ると、電話会議のすべての参加者が切断されるように、Cisco Unified CM が設定されます。このように設定しなかった場合、Cisco Unity Connection は電話会議の最後の参加者が電話を切るまで、接続を維持します。

### Cisco Unified Communications Manager 電話会議の設定方法 (任意)

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CM Administration の [システム (System)] メニューで、[サービス パラメータ (Service Parameters)] を選択します。
- ステップ 2** [サービス パラメータ設定 (Service Parameters Configuration)] ページの [サーバ (Server)] フィールドで Cisco Unified CM サーバの名前を選択します。
- ステップ 3** [サービス (Service)] リストで [Cisco CallManager] を選択します。パラメータのリストが表示されます。
- ステップ 4** [Clusterwide パラメータ (機能 - 会議) (Clusterwide Parameters (Feature - Conference))] の [アドホック会議のドロップ (Drop Ad Hoc Conference)] フィールドで、[会議コントローラの終了時 (When Conference Controller Leaves)] を選択します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] を選択します。

### Cisco Unity Connection で、ライブ レコードのコール ルーティング ルールを作成する方法

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [コール管理 (Call Management)] を展開し、[コール ルーティング (Call Routing)] > [転送ルーティング ルール (Forwarded Routing Rules)] を選択します。
- ステップ 2** [転送ルーティング ルール (Forwarded Routing Rules)] ページで [新規追加 (Add New)] を選択します。
- ステップ 3** [転送ルーティング ルールの新規作成 (New Forwarded Routing Rule)] ページの [説明 (Description)] フィールドに、「ライブ レコード」などのわかりやすい名前を入力し、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 4** [転送ルーティング ルールの編集 (Edit Forwarded Routing Rule)] ページの [ステータス (Status)] フィールドで [アクティブ (Active)] を選択します。
- ステップ 5** [コールの送信先 (Send Call To)] で [カンバセーション (Conversation)] を選択します。
- ステップ 6** [カンバセーション (Conversation)] リストで [ライブ レコード開始 (Start Live Record)] を選択します。
- ステップ 7** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 8** [ルーティング ルールの条件 (Routing Rule Conditions)] で、[新規追加 (Add New)] を選択します。
- ステップ 9** [転送ルーティング ルールの条件の新規作成 (New Forwarded Routing Rule Condition)] ページで [転送元内線番号 (Forwarding Station)] を選択します。

- ステップ 10** [ 転送元内線番号 (Forwarding Station) ] オプションの右で、[ が次と等しい (Equals) ] を選択し、[「ライブ レコード パイロット番号を Cisco Unified Communications Manager に追加する方法」\(P.20-24\)](#) の手順で作成したライブ レコード パイロット番号を入力します。たとえば、「5110」と入力します。
- ステップ 11** [ 保存 (Save) ] を選択します。

---

次の手順はオプションです。この手順では、Cisco Unity Connection が電話カンパセーションを録音しているときの通知音の間隔を調整します。

#### ライブ レコードの通知音の間隔を調整する方法 (任意)

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [ システム設定 (System Settings) ] を展開し、[ 詳細設定 (Advanced) ] > [ テレフォニー (Telephony) ] を選択します。
- ステップ 2** [ テレフォニーの設定 (Telephony Configuration) ] ページの [ ライブ録音ビーブ間隔 (ミリ秒) (Live Record Beep Interval in Milliseconds) ] フィールドで、ライブ レコード機能を使用して電話カンパセーションを録音しているときの通知音の間隔をミリ秒単位で入力します。
- 設定を空白のままにすると、間隔は 15,000 ミリ秒になります。0 を設定すると、通知音は無効になります。
- ステップ 3** [ 保存 (Save) ] を選択します。

---

#### ライブ レコードのテスト方法

- ステップ 1** ユーザ電話機から内線をダイヤルします。
- ステップ 2** ダイヤルした内線が応答したら、ユーザ電話機で [Confrn] ソフトキーを押して電話会議を開始します。
- ステップ 3** [「ライブ レコード パイロット番号を Cisco Unified Communications Manager に追加する方法」\(P.20-24\)](#) の手順で作成したライブ レコード パイロット番号をダイヤルします。たとえば、「5110」とダイヤルします。
- ステップ 4** [Confrn] ソフトキーを押して、Connection ライブ レコーダと電話会議を接続します。
- ステップ 5** 電話カンパセーションを録音したら、ユーザ電話機を切ります。
- ステップ 6** ユーザ電話機で、ユーザのボイスメールボックスにサインインします。
- ステップ 7** 録音した電話カンパセーションを再生します。
- 

## Cisco Unity Connection 9.x のボイス メッセージの RSS フィードへのアクセス設定

電話、Cisco Unity Connection Web Inbox、Connection Messaging Inbox、または IMAP クライアントでメッセージを確認する代わりに、RSS リーダを使用してボイス メッセージを取得できます。RSS フィード機能を使用するには、Messaging Inbox および RSS フィードの使用を許可するように設定されたサービス クラスにユーザが割り当てられていて、Connection Inbox RSS フィード サービスがオンになっていて、起動されている必要があります。次の手順を実行します。



(注)

RSS フィードは、IPv4 アドレスと IPv6 アドレスの両方をサポートします。ただし、IPv6 アドレスは、Connection プラットフォームがデュアル (IPv4/IPv6) モードで設定されている場合にのみ機能します。IPv6 設定の詳細については、『*Reconfiguration and Upgrade Guide for Cisco Unity Connection*』ガイドの「Adding or Changing the IPv6 Addresses of Cisco Unity Connection」の章を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/upgrade/guide/9xcucrug051.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/upgrade/guide/9xcucrug051.html) から入手可能です。

### Inbox RSS フィード サービスがオンされ、起動していることを確認する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で [ ツール (Tools) ] > [ サービス管理 (Service Management) ] を選択します。
- ステップ 2** [ オプション サービス (Optional Services) ] セクションで、Connection Inbox RSS フィード サービスがオンで、起動されていることを確認します。

RSS フィードへのアクセスの設定の詳細については、次の項を参照してください。

- 「セキュアではない RSS フィードへの接続の許可」 (P.20-27)
- 「ボイス メッセージを表示するための RSS リーダの設定」 (P.20-27)
- 「RSS フィードの制限と動作上の注意」 (P.20-28)

## セキュアではない RSS フィードへの接続の許可

デフォルトで、Cisco Unity Connection は、SSL を使用する RSS フィードへのセキュアな接続だけをサポートします。Apple iTunes など、一部の RSS リーダは、セキュア接続をサポートしません。

セキュア接続をサポートしない RSS リーダを使用できるようにするには、次の手順に従います。

### セキュアでない RSS 接続を許可する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[ システム設定 (System Settings) ] > [ 詳細設定 (Advanced) ] > [ RSS ] を展開します。
- ステップ 2** [ RSS 設定 (RSS Configuration) ] ページで [ セキュアでない RSS 接続を許可する (Allow Insecure RSS Connections) ] チェックボックスをオンにします。
- セキュア接続をサポートしない RSS リーダを使用する場合、このチェック ボックスをオンにすると、ユーザ名とパスワードが暗号化されずにネットワークに転送されることに注意してください。
- ステップ 3** [ 保存 (Save) ] を選択します。

## ボイス メッセージを表示するための RSS リーダの設定

ユーザは、ボイス メッセージを表示するように、RSS リーダを設定できます。RSS リーダの設定方法については、各リーダのマニュアルを参照してください。

次の一般的なガイドラインに注意してください。

- RSS リーダでは、次の URL を使用します。
  - `https://<Connection server name>/cisco-unity-rss/rss.do`



**(注)** Connection サーバ名は、Connection サーバのホスト名、IPv4 アドレス、または IPv6 アドレスで指定します。ただし、IPv6 アドレスは、Connection プラットフォームがデュアル (IPv4/IPv6) モードで設定されている場合にのみ機能します。IPv6 設定の詳細については、『*Reconfiguration and Upgrade Guide for Cisco Unity Connection*』ガイドの「Adding or Changing the IPv6 Addresses of Cisco Unity Connection」の章を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/upgrade/guide/9xcucrug051.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/upgrade/guide/9xcucrug051.html) から入手可能です。

- ユーザが RSS フィードに接続するときに、次の情報の入力を求められます。
  - ユーザ名：ユーザ エイリアスを入力します。
  - パスワード：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。

## RSS フィードの制限と動作上の注意

- RSS フィードに表示されるのは、最新の 20 件の未読メッセージだけです。
- メッセージがセキュアまたはプライベートの場合、実際のメッセージの代わりに、デコイ メッセージが再生されます。デコイ メッセージは、メッセージがセキュアまたはプライベートであることを示し、電話でコールしてメッセージを取得する必要があることを示します。
- ブロードキャストメッセージは、RSS フィードに含まれません。
- メッセージの削除はできません。メッセージに既読のマークを付けることができます。
- メッセージに既読のマークを付けると、RSS フィードから削除されます。
- 現時点でサポートされる言語は、米国英語だけです。
- ディスパッチ メッセージの受け入れ、拒否、延期はできません。ディスパッチ メッセージには既読のマークを付けることができません。ディスパッチ メッセージは、別のインターフェイスで処理するか、別の受信者が受け入れるまで、RSS フィードに残ります。
- Apple iTunes など一部の RSS リーダでは、メッセージの説明にハイパーリンクを含めることができません。これらのリーダーでは、メッセージに既読のマークを付けるオプションが提供されません。
- 複数のパートで構成されるメッセージ (コメント付きで転送されたメッセージなど) の場合、メッセージのすべてのパートは再生できません。最初のパート (コメントなど) だけが再生され、件名行によって、他の添付があることが示されます。残りのメッセージ パートは、電話でコールして取得する必要があります。