



Cisco Jabber for Android 9.6 ユーザ ガイド

初版：2014年01月18日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

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

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

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

【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。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号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、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、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および電話番号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。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://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. (1110R)

© 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに 1

Cisco Jabber 1

設定 3

設定の準備 3

証明書の検証 5

URL からの設定 6

通常のサインインでの設定 6

Cisco WebEx Messenger の手動設定 7

Cisco Unified Communications Manager IM and Presence の手動設定 7

アップグレード 8

サインイン 8

操作 9

サインアウト 9

終了 10

プロフィールとステータス 11

ステータスの設定 11

ステータス アイコン 12

プロフィールの表示 13

通話 15

電話サービス アカウント 15

アクティブな通話画面 17

通話コントロールとアイコン 18

キーボードからの通話の発信 19

応答 20

Cisco Jabber VoIP 通話中のモバイル通話の処理 20

通話中の機能 21

ビデオ通話でのセルフビューの管理 22

ボイス メッセージ	23
ボイスメールアカウント	23
[ボイスメッセージ] 画面	23
ボイス メッセージ アイコン	24
ボイス メッセージの [詳細] 画面	25
[ボイスメッセージ] から連絡先へのコールバック	25
ボイスメール システムへの直接発信	26
ごみ箱内のボイス メッセージの管理	26
ボイス メッセージの [詳細] からの連絡	26
チャット	29
アクティブなチャット画面	29
チャット コントロール	30
[連絡先] からのチャットの開始	31
チャットの会話の切り替え	31
チャットの削除	31
チャットからの通話の発信	31
チャットからの Cisco WebEx ミーティングの開始	32
チャット履歴の表示	32
設定	33
設定へのアクセス	33
低帯域幅モードの設定	33
通話オプションの設定	34
代替 DVO コールバック番号の追加	35
代替 DVO コールバック番号の変更	36
ボイスメールアカウントの設定	36
通知と免責条項の表示	36
シスコへのフィードバックの送信	37
ユーザ ガイドの表示	37
問題レポートの送信	38
トラブルシューティング	39
サインインの問題	39
接続の問題	40

接続が切断される	40
電話サービスが自動的に接続されない	41
連絡先の問題	41
連絡先の写真が表示されない	41
通話の問題	41
モバイル ネットワークに通話を送信できない	41
発信できない	41
ビデオ会議を開始できない	42
DVO コールの問題	42
通話でビデオが表示されない	42
通話オプションが表示されない	43
通話機能の問題	43
Android フォン アプリケーションから Cisco Jabber 通話を発信できない	43
音質が低い、よく聞こえない	44
片通話	44
ヘッドセットで音声がか聞こえない	45
ネイティブの電話アプリで通話を受信したときに音声がか聞こえない	45
バックグラウンド ミュージックが一時停止または再開されない	45
通知が表示されない	46
共有回線の使用時に保留中の通話が表示されない	46
ボイスメールの問題	46
ボイスメールの資格情報の問題	46
一部のボイス メッセージを表示できない	47
バッテリーの問題	47
バッテリーが急速に消耗する	47
Bluetooth の問題	47
Bluetooth と Wi-Fi の干渉	47
Bluetooth オーディオ デバイスを使用した着信の応答または通話の終了ができない	48
Bluetooth オーディオ デバイスで着信コールの呼出音が聞こえない	48
呼び出し音が鳴るとオーディオ デバイス間の切り替えができない	48
VPN の問題	48
通話の問題	48

通話の切断の問題 49
ビデオ受信の問題 49
音声の問題 49



第 1 章

はじめに



- [Cisco Jabber, 1 ページ](#)
- [設定, 3 ページ](#)
- [アップグレード, 8 ページ](#)
- [サインイン, 8 ページ](#)
- [操作, 9 ページ](#)
- [サインアウト, 9 ページ](#)
- [終了, 10 ページ](#)

Cisco Jabber

製品の概要

Cisco Jabber for Android を使用すると、あらゆる場所から仕事用の連絡先に連絡することができます。Cisco Jabber を使用して、チャット、ビデオ通話や音声通話の発信、連絡先が応答可能かどうかの確認、自分が応答可能かどうかの表示、ディレクトリの検索、仕事用のボイスメッセージの再生を行います。このアプリは、サポートされている Android デバイスで使用できます。

サポートされているデバイスとオペレーティング システムのリストについては、*Cisco Jabber for Android* リリース ノートを参照してください。

公式にはサポートされていませんが、Cisco Jabber for Android は、Android バージョン 4.0 および 4.1 を使用する数多くのデバイス上で動作します。ただし、デバイスによってさまざまな制限があ

ります。サポートされていないデバイス上での Cisco Jabber for Android の実行の詳細については、シスコ サポート フォーラムを参照してください。

機能



(注) 本書で説明されている機能の一部が社内でサポートされていない場合もあります。詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

Cisco Jabber を使用して、次の操作を実行できます。

- 仕事用の電話番号を使用して、Wi-Fi またはモバイル データ ネットワークでビデオ通話と音声通話を発信および受信します。



(注) 通話の音声および映像品質は、Wi-Fi またはモバイル データ ネットワーク接続によって異なります。Cisco Technical Assistance Center (TAC) は、モバイル データ ネットワークまたは社外の Wi-Fi ネットワークを使用している場合の音声および映像品質についてはトラブルシューティングできません。

- 仕事用の電話番号とモバイル ボイス ネットワークを使用して、Dial via Office (DVO) により通話を発信します。DVO コールは音声のみです。
- Voice over Internet Protocol (VoIP) 通話用の高度な通話機能を使用して、次の操作を実行できます。
 - 通話の保留と再開
 - アクティブな通話の切り替え
 - アクティブな通話 2 件のマージ
 - 電話会議の開始
 - 別の電話番号への通話の転送
 - Wi-Fi カバレッジ領域から出た場合のモバイル ボイス ネットワークへの通話ハンドオフ
- 仕事用のボイスメールシステムにアクセスします。ボイスメッセージ機能を有効にすると、メッセージのリストを表示してリストからメッセージを再生できます。
- 社内ディレクトリを検索します。
- 連絡先を連絡先リストとお気に入りリストに追加します。
- 連絡先とチャットします。
- 連絡先の在席情報のステータスを表示して、個人のステータスを設定します。
- Cisco Jabber を使用して管理対象通話の履歴を表示します。

- インスタント Cisco WebEx ミーティングに参加するか、このミーティングを開始します。これらの操作を実行すると、Cisco Jabber によって Cisco WebEx ミーティング アプリが開かれます。

関連トピック

[Cisco Support Forums](#)

[リリース ノート](#)

設定

Cisco Jabber の設定手順は、システム管理者が行ったアカウントの設定方法によって異なります。管理者は、次のサインイン方法のうちどれを使用するかユーザに通知する必要があります。

- 設定 URL
- 通常のサインイン
- Cisco WebEx Messenger への手動サインイン
- Cisco Unified Communications Manager IM and Presence への手動サインイン

設定の準備

Google Play から Cisco Jabber for Android をダウンロードしたあとで、設定の準備のために次の手順を実行します。

1 設定情報を取得します。

システム管理者からサインインの方法とアカウント情報を取得します。



(注) Cisco Unified Communications Manager IM and Presence の旧称は Cisco Unified Presence です。

表 1: 設定情報

サインインの方法	アカウント情報
URL	<ul style="list-style-type: none"> • URL (設定手順を開始するために使用) • ユーザ名 • パスワード

サインインの方法	アカウント情報
通常	<ul style="list-style-type: none"> • ユーザ名とドメイン (例 : <code>username@example.com</code>) • パスワード
Cisco WebEx Messenger への手動サインイン	<ul style="list-style-type: none"> • ユーザ名とドメイン (例 : <code>username@example.com</code>) • パスワード
Cisco Unified Communications Manager IM and Presence への手動サインイン	<ul style="list-style-type: none"> • ユーザ名 • パスワード • サーバアドレス

2 他の Voice over Internet Protocol (VoIP) 呼び出しアプリを停止します。

予期しない動作を引き起こす可能性がある競合を回避するには、同時に実行する VoIP 呼び出しアプリは 1 つだけにします。

3 社内ネットワークに接続します。

システム管理者によって [電話サービス] アカウントまたは Cisco Unified Communications Manager IM and Presence を使用する [インスタントメッセージ] アカウントのどちらかに設定されている場合は、Cisco Jabber を使用する前に社内ネットワークに接続する必要があります。

- 社内ネットワークの内部：社内の Wi-Fi ネットワークと直接接続するようにデバイスを設定します。
- 社内ネットワークの外側で：次の方法のいずれかを使用します。
 - *Expressway Mobile and Remote Access*：システム管理者が Cisco Expressway コラボレーション ゲートウェイからリモート アクセスによってアカウントを設定している場合、社内ファイアーウォールの外側にいる際に Cisco Jabber は自動的にコラボレーション ツールに接続します。
 - *VPN*：システム管理者がコラボレーション ゲートウェイからリモート アクセスによってアカウントを設定していない場合、システム管理者の指示に沿って VPN 接続を設定する必要があります。サポートが必要な場合は、システム管理者にお問い合わせください。

証明書の検証

Cisco Jabber を設定および使用する際に、サービスに接続するためのサーバ証明書を検証するよう求められます。

アカウント設定に応じて、次のサービスのサーバ証明書を検証する必要があります。

- インスタント メッセージ
- 電話サービス
- ボイスメール
- ディレクトリ
- Expressway Mobile and Remote Access



(注) 管理者によるサーバの設定方法に応じて、インスタントメッセージおよび電話サービスの複数の証明書を検証する必要があります。

証明書を拒否した場合、次が発生します。

インスタントメッセージ

Cisco Jabber にサインインできません。

電話サービス

- システムにサーバが 1 つしかない場合、Cisco Jabber にサインインできません。
- システムにサーバが 2 台存在しそのうち 1 台の証明書を拒否した場合、2 台目の証明書を承認して該当のサーバにサインインすることができます。

ボイスメール

Cisco Jabber にサインインできますが、ボイスメールサービスにアクセスできません。Cisco Jabber から一旦サインアウトし、証明書の検証メッセージを再度確認するためにサインインする必要があります。

URL からの設定

手順

-
- ステップ 1 お使いの Android デバイスで、管理者から提供された設定 URL をタップします。
 - ステップ 2 Cisco Jabber が開いたら、エンドユーザライセンス契約書とサービス利用規約を読んで、[承認] をタップします。
 - ステップ 3 [Cisco Jabber] 画面を確認して、[今すぐ開始] をタップします。
 - ステップ 4 ユーザ名とパスワードを入力します。
 - ステップ 5 [サインイン] をタップします。
 - ステップ 6 サーバ証明書を検証するよう求められたら、管理者に連絡して、証明書を承認する必要があることを確認します。
サインインすると、Cisco Jabber が開きます。
-

通常のサインインでの設定

手順

-
- ステップ 1 Cisco Jabber を開きます。
 - ステップ 2 エンドユーザライセンス契約書とサービス利用規約を読んで、[承認] をタップします。
 - ステップ 3 [Cisco Jabber] 画面を確認して、[今すぐ開始] をタップします。
 - ステップ 4 ユーザ名とドメインを *username@example.com* の形式で入力します。
 - ステップ 5 [続行] をタップします。
 - ステップ 6 サーバ証明書を検証するよう求められたら、管理者に連絡して、証明書を承認する必要があることを確認します。
 - ステップ 7 指示された場合は、パスワードを入力します。
 - ステップ 8 [サインイン] をタップします。
 - ステップ 9 ダイアログが表示されたら、電話サービスのユーザ名とパスワードを入力します。
 - ステップ 10 サーバ証明書を検証するよう求められたら、管理者に連絡して、証明書を承認する必要があることを確認します。
サインインすると、Cisco Jabber が開きます。
-

Cisco WebEx Messenger の手動設定

手順

- ステップ 1 Cisco Jabber を開きます。
 - ステップ 2 エンドユーザライセンス契約書とサービス利用規約を読んで、[承認] をタップします。
 - ステップ 3 [Cisco Jabber] 画面を確認して、[今すぐ開始] をタップします。
 - ステップ 4 ユーザ名とドメインを *username@example.com* の形式で入力します。
 - ステップ 5 [続行] をタップします。
 - ステップ 6 [手動設定とサインイン] をタップします。
 - ステップ 7 [WebEx Messenger] をタップします。
 - ステップ 8 ユーザ名とドメインを *username@example.com* の形式で入力します。
 - ステップ 9 [続行] をタップします。
 - ステップ 10 あらかじめフィールドに表示されていない場合、パスワードを入力します。
 - ステップ 11 [サインイン] をタップします。
サインインすると、Cisco Jabber が開きます。
-

Cisco Unified Communications Manager IM and Presence の手動設定

手順

- ステップ 1 Cisco Jabber を開きます。
- ステップ 2 エンドユーザライセンス契約書とサービス利用規約を読んで、[承認] をタップします。
- ステップ 3 [Cisco Jabber] 画面を確認して、[今すぐ開始] をタップします。
- ステップ 4 ユーザ名とドメインを *username@example.com* の形式で入力します。
- ステップ 5 [続行] をタップします。
- ステップ 6 [手動設定とサインイン] をタップします。
- ステップ 7 [CUCM IM and Presence] をタップします。
- ステップ 8 ユーザ名をシステム管理者が指定した形式で入力します。
- ステップ 9 パスワードを入力します。
- ステップ 10 プレゼンス サーバアドレスを入力します。
- ステップ 11 [サインイン] をタップします。
- ステップ 12 サーバ証明書を検証するよう求められたら、管理者に連絡して、証明書を承認する必要があることを確認します。

サインインすると、Cisco Jabber が開きます。

アップグレード

Cisco Jabber for Android リリース 9.6 は、インターフェイスと操作環境が再設計されています。アプリはユニファイド コミュニケーション機能を 1 つのアプリケーションに統合し、あらゆる場所から仕事用の連絡先に連絡することができます。

はじめる前に

Cisco Jabber for Android リリース 9.6 にアップグレードするには、組織で Cisco Jabber IM for Android のチャットおよびプレゼンスをサポートする必要があります。組織で Cisco Jabber IM for Android のチャットおよびプレゼンスをサポートしていない場合、Cisco Jabber Voice for Android を継続して使用する必要があります。

手順

- ステップ 1 デバイスから Cisco Jabber Voice for Android の以前のバージョンをアンインストールします。
 - ステップ 2 Cisco Jabber for Android リリース 9.6 をダウンロードおよびインストールします。
Cisco Jabber for Android リリース 9.6 が、デバイス上で Cisco Jabber IM for Android の以前のバージョンを置き換えます。
-

サインイン


アプリの初期設定後、次の手順に従ってサインインします。

手順

- ステップ 1 Cisco Jabber を開きます。
 - ステップ 2 アカウントにシングルサインオンが設定されていない場合は、以前の資格情報を使用して自動的にサインインされます。
 - ステップ 3 シングルサインオンが設定されている場合は、資格情報を入力して [サインイン] をタップします。
サインインすると、Cisco Jabber で [連絡先] 画面が開きます。
-

操作

操作するには、次のいずれかの手順を実行します。

- ほとんどの画面では右にスワイプします。
- 使用可能な場合はをタップします。

ナビゲーションドロワーから、次の操作を実行できます。

- 1 連絡先を検索するか通話を発信します。
- 2 プレゼンスステータスを表示および編集します。
- 3 機能にアクセスします。
- 4 設定を編集します。
- 5 アカウント情報を表示したり、アカウントからサインアウトしたりします。



サインアウト

手順

- ステップ1 ナビゲーションドロワーを開きます。
- ステップ2 [サインアウト]をタップします。

終了

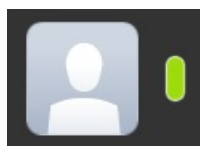
手順

- ステップ1 Android の [設定] アプリケーションをタップします。
 - ステップ2 お使いのオペレーティングシステムに応じて、[アプリ]または[アプリケーションマネージャ]のどちらかをタップします。
 - ステップ3 [Cisco Jabber] をタップします。
 - ステップ4 [強制停止] をタップします。
-



第 2 章

プロフィールとステータス



- ステータスの設定, 11 ページ
- プロフィールの表示, 13 ページ

ステータスの設定

[ステータス] 画面を開くには、ナビゲーション ドロワーのステータス領域をタップします。



[ステータス]画面では、次の操作を実行できます。

- 1 プロフィールの詳細を表示するには、ユーザアイコンまたはアバターをタップします。
- 2 プレゼンスステータスを選択します。
- 3 カスタムプレゼンスステータスを作成します。



ステータスアイコン

デフォルトで、Cisco Jabber は標準的なステータスアイコンを使用します。ステータスを表す記号を用いた白黒のマーク表示ステータスアイコンを使用するように、アプリケーションを設定することもできます。

表 2: ステータスアイコン

標準的なアイコン	マーク表示アイコン	説明
		応答可能
		退席中
		応答不可
		応対不可

マーク表示のステータスアイコンを使用するには、[設定]>[表示]を選択して [アクセシビリティアイコン] スイッチをオンにします。

プロフィールの表示

[自分のプロフィール] 画面では、次のようなプロフィールの詳細を表示できます。

- 会社名と役職
- 勤務先番号、携帯電話番号およびビデオ アドレス
- メール アドレス

手順

ステップ 1 ナビゲーション ドロワーでステータス領域をタップします。



ステップ 2 [ステータス] 画面で、ユーザ アイコンまたはアバターをタップしてプロフィールを表示します。



第 3 章

通話



- [電話サービス アカウント, 15 ページ](#)
- [アクティブな通話画面, 17 ページ](#)
- [キーボードからの通話の発信, 19 ページ](#)
- [応答, 20 ページ](#)
- [Cisco Jabber VoIP 通話中のモバイル通話の処理, 20 ページ](#)
- [通話中の機能, 21 ページ](#)
- [ビデオ通話でのセルフビューの管理, 22 ページ](#)

電話サービス アカウント

Cisco Jabber で通話を発信するとき、アプリは仕事用の電話番号を使用して、その番号を通話相手に表示します。

システム管理者によるアカウントの設定に応じて、さまざまな方法で通話を発信できます。

基本的な電話サービス アカウントでは、Voice over Internet Protocol (VoIP) を使用して音声通話を発信できます。システム管理者は、アカウントに対して次の機能を有効にすることも可能です。

- **ビデオ**：ビデオ通話を発信できます。
- **Dial via Office (DVO)**：仕事用の電話番号とモバイル ボイス ネットワークを使用して通話を発信できます。

次の表に、VoIP 通話と DVO 通話の動作の比較を示します。

表 3: VoIP 通話と DVO 通話の動作比較

	VoIP	DVO
使用するネットワーク	Wi-Fi またはモバイルデータネットワーク	モバイル ボイス ネットワーク
最大同時通話数	2 同時にアクティブにできる通話は1件のみです。もう1件は自動的に保留になります。	1
通話中の機能 (保留、会議など)	応答可能	対応不可
着信通話	Cisco Jabber で開く	ネイティブの電話アプリで開く
発信通話	入力した番号が Cisco Jabber によってただちにダイヤルされる	入力した番号をダイヤルする前に Cisco Jabber によってコールバックされる

次の表に、電話サービス アカウントの設定に基づいて Cisco Jabber の [設定] メニューで設定可能な、通話設定のリストを示します。

表 4: 通話の設定

アカウントの設定	Cisco Jabber の設定
ビデオが有効	[自動的に送信]: この設定を使用して、通話のビデオのオン/オフを自動的に切り替えます。 [モバイルデータネットワーク]: この設定を使用して、モバイルデータネットワーク使用時のビデオを自動的にオンまたはオフにします。 (注) 低帯域幅モードをオンにしている場合は、Cisco Jabber にこれらのビデオの設定が表示されません。
DVO が無効	[低帯域幅モード]: この設定を使用すると、低帯域幅ネットワークに接続されている間に VoIP 通話を発信するとき、音声最適化されます。

アカウントの設定	Cisco Jabber の設定
DVO が有効	<p>[通話オプション] : Cisco Jabber で常に VoIP 通話を発信するか、常にモバイルボイスネットワークを使用して通話するか、ネットワーク接続に基づいて通話方法を自動的に選択するかを指定します。</p> <p>[低帯域幅モード] : VoIP を使用する通話オプションを選択した場合は、Cisco Jabber に [低帯域幅モード] 設定が表示されます。この設定を使用すると、低帯域幅ネットワークに接続されている間に VoIP 通話を発信するとき、音声が最適化されます。</p>

関連トピック

[低帯域幅モードの設定, \(33 ページ\)](#)

[通話オプションの設定, \(34 ページ\)](#)

[代替 DVO コールバック番号の追加, \(35 ページ\)](#)

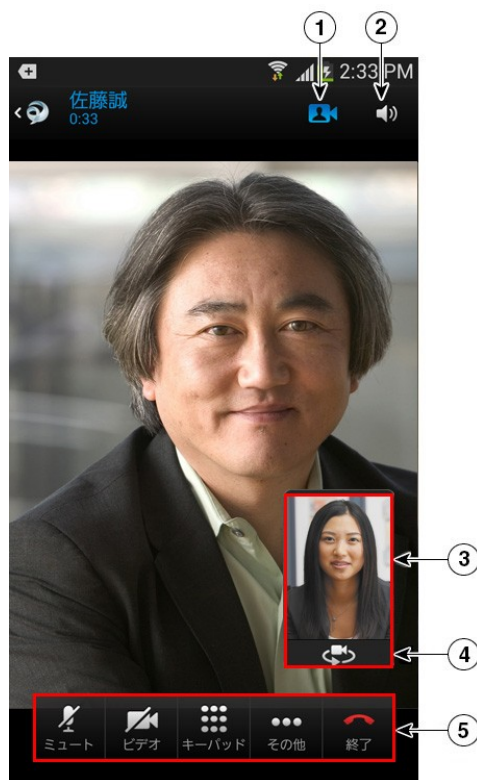
[代替 DVO コールバック番号の変更, \(36 ページ\)](#)

アクティブな通話画面

Cisco Jabber 通話の発信または応答時には、アクティブな通話画面が表示されます。

アクティブな通話画面では、次の操作を実行できます。




- 1 セルフビューを非表示にします（ビデオが有効になっている場合）。
- 2 オーディオデバイスを変更します。
- 3 セルフビューを表示します（ビデオが有効になっている場合）。
- 4 カメラを変更します（ビデオが有効になっている場合）。
- 5 通話コントロールを使用します。



(注) ビデオ通話中に Cisco Jabber がバックグラウンドになった場合、その通話はビデオなしで続きます。通話に戻ったあとで、コントロールバーで [ビデオ] ボタンをタップして再度ビデオの送信を開始できます。

通話コントロールとアイコン

表 5: 通話コントロール

ボタン	説明
	音声が聞こえないようにします。
	ビデオの送信を停止します。
	キーボードを開きます。












ボタン	説明
	<p>その他のオプションを表示します。状況に応じて表示されるメニューのオプションを使用して、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [保留]：通話を保留にします。 • [通話のマージ]：既存の通話 2 件をマージして電話会議にします。 • [転送]：通話を転送します。 • [会議]：電話会議を開始します。 • [携帯電話に移動]：通話を携帯電話番号に移動します。
	通話の転送を完了します。
	通話をマージして電話会議にします。
	通話を終了します。
	前面と背面のカメラを切り替えます。
	セルフビューを非表示にします。
	会議参加者のリストを表示します。

表 6: オーディオ アイコン

アイコン	説明
	イヤフォンを使用します。
	スピーカーフォンを使用します。
	Bluetooth ヘッドセットを使用します。
	有線ヘッドセットを使用します。

キーボードからの通話の発信

次の手順を使用して、キーボードから通話を発信します。

手順

ステップ1 [キーパッド] 画面で、番号をダイヤルして [通話] をタップします。

ステップ2 Dial via Office を使用する場合は、次の手順を実行します。

- a) [応答] をタップして通話を受け入れます。
- b) 指示されたら、キーパッドで番号を押します。

通話の受け入れ後、社内通話システムはダイヤルされた番号に発信します。Dial via Office コールは、ネイティブの電話アプリケーションで受信できます。

応答

Cisco Jabber の着信は、シスコの独自の着信音を使用するため、他の着信と区別することができません。

着信通話を受信するには、次の項目を確認してください。

- デバイスは社内ネットワークに（直接、またはコラボレーションゲートウェイまたは VPN アプリケーションを使用してリモートで）接続する必要があります。
- Cisco Jabber がデバイスのバックグラウンドまたはフォアグラウンドで実行されている必要があります。

手順

通話中の表示で [応答] をタップします。

（注） Cisco Jabber VoIP 通話中に別の Cisco Jabber VoIP 通話に応答すると、アプリによって最初の通話が保留にされます。

[拒否] をタップすると、発信者は仕事用のボイスメールサービスに転送されます。また、仕事用のボイスメールサービスが使用できない場合、発信者はモバイルボイスメールサービスに転送されます。

Cisco Jabber VoIP 通話中のモバイル通話の処理

Android デバイスで新しくモバイル通話を受信したとき、すでに Cisco Jabber VoIP で通話中の場合は、[拒否] をタップしてその新しい通話を拒否することを推奨します。



(注) Cisco Jabber の着信は、シスコの独自の着信音を使用するため、他のモバイル着信と区別することができます。

Android デバイスで着信通話を受信すると、ネイティブの電話アプリが、Cisco Jabber を含む他のすべてのアプリのマイクを自動的に無効にします。


マイクが無効になる前に、別の通話に応答する必要があることを現在の通話相手に知らせる時間はありません。

新しい通話を拒否して Cisco Jabber 通話を再開すると、現在の通話相手に再び音声が聞こえるようになります。

新しい通話を受け入れた場合は、ネイティブの Android の通話が終了するまで Cisco Jabber VoIP 通話に戻ることはできません。

通話中の機能


通話の保留と再開

- 1 通話中の表示で  をタップします。
- 2 [保留] をタップします。
- 3 通話を再開するには [再開] をタップします。

通話の切り替え

2 件のインターネット通話に接続されているときにアクティブにできる通話は 1 件のみです。もう 1 件の通話は自動的に保留になります。2 件の通話を切り替えるには、赤いバーをタップします。

通話の転送

- 1 通話中の表示で  をタップします。
- 2 [転送] をタップします。
- 3 次のいずれかの手順を実行します。
 - a 電話番号を入力し、[発信] を選択します。
 - b 名前またはビデオ アドレスを入力し、検索結果の項目をタップします。

会議コール

- 1 通話中の表示で  をタップします。
- 2 [会議] をタップします。

- 3 次のいずれかの手順を実行します。
 - a 電話番号を入力し、[発信] を選択します。
 - b 名前またはビデオ アドレスを入力し、検索結果の項目をタップします。



Cisco Jabber では、最初の通話が自動的に保留にされて、両方の通話のステータスが表示されます。

- 4 コントロール バーで、[マージ] をタップします。

通話のマージ


マージ機能を使用して、既存の通話 2 件をマージして電話会議にします。

次の手順は、Cisco Jabber VoIP 通話にのみ適用されます。マージ機能は DVO 通話では使用できません。

- 1 通話中の表示で  をタップします。
- 2 [マージ] をタップします。
- 3 [OK] をタップします。
- 4 (オプション)  をタップして、会議参加者のリストを表示します。

モバイル ネットワークへの通話の移動


次の手順は、Cisco Jabber VoIP 通話にのみ適用されます。この機能は DVO 通話では使用できません。

- 1 通話中の表示で  をタップします。
- 2 [携帯電話に移動] をタップします。
- 3 [OK] をタップします。
- 4 デバイスの呼び出し音が鳴ったら、[応答] をタップします。

ビデオ通話でのセルフビューの管理

セルフビューは、画面の左上、右上、左下、右下の 4 つのうち、いずれかの固定された位置に移動することができます。

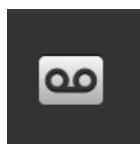
通話中の表示で、セルフビュー領域を画面上の目的の位置にドラッグします。

セルフビューを非表示にするには、 をタップします。



第 4 章

ボイス メッセージ



- [ボイスメールアカウント](#), 23 ページ
- [\[ボイスメッセージ\] 画面](#), 23 ページ
- [ボイス メッセージの \[詳細\] 画面](#), 25 ページ
- [\[ボイスメッセージ\] から連絡先へのコールバック](#), 25 ページ
- [ボイスメール システムへの直接発信](#), 26 ページ
- [ごみ箱内のボイス メッセージの管理](#), 26 ページ
- [ボイス メッセージの \[詳細\] からの連絡](#), 26 ページ

ボイスメール アカウント

基本的なボイスメール アカウントでは、ボイス メールボックスにダイヤルインして、次に音声指示に対応します。

システム管理者は、アカウントのビジュアルボイスメール機能を有効にすることも可能です。ビジュアルボイスメールでは、音声指示に対応する代わりに、デバイスの画面を使用してメッセージを操作します。ボイス メールボックスにダイヤルインしなくても、メッセージのリストを表示できます。

[ボイスメッセージ] 画面

Cisco Jabber の [ボイスメッセージ] 画面には、システム管理者によるボイスメール アカウントの設定に応じて異なるオプションが表示されます。

- ダイヤルインボイスメールの場合、Cisco Jabberに表示される[ボイスメールに発信]ボタンを使用して、ボイスメールシステムに直接発信することができます。
- ビジュアルボイスメールの場合、Cisco Jabberにボイスメッセージのリストが表示されます。

ビジュアルボイスメールを使用すると、次の操作を実行できます。

- 1 ボイスメッセージの詳細を開きます。
- 2 ボイスメールシステムに直接発信します。
- 3 オーディオデバイスを変更します。
- 4 メッセージを再生または一時停止します。



ボイスメッセージアイコン

表 7: ボイスメッセージアイコン

アイコン	説明
●	未開封メッセージ
!	重要なメッセージ
🔒	セキュアメッセージ
🔑	プライベートメッセージ

ボイスメッセージの [詳細] 画面

ボイスメッセージの [詳細] 画面には、ボイスメッセージの詳細とそのメッセージを残した相手の詳細が表示されます。この画面は、ボイスメールアカウントでビジュアルボイスメールが有効になっている場合に限り表示されます。

[詳細] 画面では、次の操作を実行できます。


- 1 メッセージを再生または一時停止します。
- 2 メッセージを開封済みまたは未開封としてマークします。
- 3 テキストメッセージを送信します。
- 4 メッセージをごみ箱に移動します。
- 5 チャットを開始します。
- 6 連絡先にコールバックします。



[ボイスメッセージ] から連絡先へのコールバック

次の手順は、ボイスメールアカウントにビジュアルボイスメール機能が設定されている場合に使用します。

手順

- ステップ 1** [ボイスメッセージ] 画面から、ボイスメッセージのユーザ名をタップしてメッセージの詳細を表示します。
- ステップ 2**  をタップします。
- ステップ 3** Dial via Office を使用する場合は、次の手順を実行します。

- a) [応答] をタップして通話を受け入れます。
- b) 指示されたら、キーパッドで番号を押します。

通話の受け入れ後、社内通話システムはダイヤルされた番号に発信します。Dial via Office コールは、ネイティブの電話アプリケーションで受信できます。

ボイスメール システムへの直接発信

手順

ステップ 1 [ボイスメッセージ] 画面で [ボイスメールに発信] をタップします。


ステップ 2 Dial via Office を使用する場合は、次の手順を実行します。

- a) [応答] をタップして通話を受け入れます。
- b) 指示されたら、キーパッドで番号を押します。

通話の受け入れ後、社内通話システムはダイヤルされた番号に発信します。Dial via Office コールは、ネイティブの電話アプリケーションで受信できます。

ごみ箱内のボイス メッセージの管理

次の手順は、ボイスメールアカウントにビジュアルボイスメール機能が設定されている場合に使用します。


- 1 [ボイスメッセージ] 画面で、タイトルバーの  をタップして [ごみ箱] を選択します。
- 2 次のようにボイスメッセージを管理します。

- 削除：メッセージをタップし、 をタップして、[OK] をタップします。
- 元に戻す：メッセージをタップし、 をタップして、[OK] をタップします。

ボイス メッセージの [詳細] からの連絡

連絡先へのコールバック

次の手順は、ボイスメールアカウントにビジュアルボイスメール機能が設定されている場合に使用します。

- 1 [ボイスメッセージ] 画面から、ボイスメッセージをタップしてメッセージの詳細を表示します。
- 2 ボイスメッセージの [詳細] 画面で  をタップします。
- 3 Dial via Office を使用する場合は、次の手順を実行します。
 - a [応答] をタップして通話を受け入れます。
 - b 指示されたら、キーパッドで番号を押します。

通話の受け入れ後、社内通話システムはダイヤルされた番号に発信します。Dial via Office コールは、ネイティブの電話アプリケーションで受信できます。


テキストメッセージの送信

次の手順は、ボイスメールアカウントにビジュアルボイスメール機能が設定されている場合に使用します。

- 1 [ボイスメッセージ] 画面から、ボイスメッセージのユーザ名をタップしてメッセージの詳細を表示します。
- 2 ボイスメッセージの [詳細] 画面で [テキストメッセージ] をタップして、メニュー ボタン > [テキストメッセージ] をタップします。

チャットの開始

次の手順は、ボイスメールアカウントにビジュアルボイスメール機能が設定されている場合に使用します。

- 1 [ボイスメッセージ] 画面から、ボイスメッセージのユーザ名をタップしてメッセージの詳細を表示します。
- 2 ボイスメッセージの [詳細] 画面で  をタップします。



第 5 章

チャット



- [アクティブなチャット画面, 29 ページ](#)
- [\[連絡先\] からのチャットの開始, 31 ページ](#)
- [チャットの会話の切り替え, 31 ページ](#)
- [チャットの削除, 31 ページ](#)
- [チャットからの通話の発信, 31 ページ](#)
- [チャットからの Cisco WebEx ミーティングの開始, 32 ページ](#)
- [チャット履歴の表示, 32 ページ](#)

アクティブなチャット画面

アクティブなチャット画面は、チャットの会話を開始するか、チャットに参加したときに表示されます。





アクティブなチャットの会話では、次の操作を実行できます。

- 1 会話に顔文字を追加します。
- 2 チャットの会話を切り替えます。
- 3 通話を開始します。
- 4 Cisco WebEx ミーティングを開始します。



チャットコントロール

表 8: チャットコントロール

ボタン	説明
	絵文字を表示します。
	通話を開始します。
	Cisco WebEx ミーティングを開始します。
	グループチャットの参加者リストを表示します。

[連絡先]からのチャットの開始

手順

[連絡先] 画面で連絡先の名前をタップして、チャットを開始します。

チャットの会話の切り替え

手順

チャットの会話でタイトルバーの  をタップして、チャットを選択します。


チャットの削除

手順

アクティブなチャットの会話で、メニュー ボタン > [チャットを閉じる] をタップします。

チャットからの通話の発信

手順


-
- ステップ1 チャットの会話内で、 をタップします。
 - ステップ2 電話をかける番号をタップします。
 - ステップ3 Dial via Office を使用する場合は、次の手順を実行します。

- a) [応答] をタップして通話を受け入れます。
- b) 指示されたら、キーパッドで番号を押します。

通話の受け入れ後、社内通話システムはダイヤルされた番号に発信します。Dial via Office コールは、ネイティブの電話アプリケーションで受信できます。

チャットからの Cisco WebEx ミーティングの開始

手順

- ステップ1 チャットの会話内で、 をタップします。
Cisco WebEx ミーティング アプリケーションが開きます。
 - ステップ2 電子メールアドレスを入力して [次へ] をタップします。
 - ステップ3 パスワードを入力して、[サインイン] をタップします。
インスタント ミーティングが作成されて、受信者に通知が送信されます。
 - ステップ4 指示に沿ってミーティングに接続および参加します。
-

チャット履歴の表示

システム管理者が Cisco Jabber でローカルチャット履歴の保存を有効にしている場合、この手順を使用して連絡先との以前のチャット メッセージを表示できます。

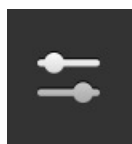
手順

- ステップ1 アクティブなチャット会話で、今までのメッセージをロードするには、スワイプダウンします。
 - ステップ2 今までのメッセージが多い場合は、再度スワイプダウンしてメッセージ全体をスクロールします。
-




第 6 章

設定



- [設定へのアクセス, 33 ページ](#)
- [低帯域幅モードの設定, 33 ページ](#)
- [通話オプションの設定, 34 ページ](#)
- [代替 DVO コールバック番号の追加, 35 ページ](#)
- [代替 DVO コールバック番号の変更, 36 ページ](#)
- [ボイスメールアカウントの設定, 36 ページ](#)
- [通知と免責条項の表示, 36 ページ](#)
- [シスコへのフィードバックの送信, 37 ページ](#)
- [ユーザガイドの表示, 37 ページ](#)
- [問題レポートの送信, 38 ページ](#)

設定へのアクセス

Cisco Jabber で [設定] 画面にアクセスするには、右にスワイプするか、 をタップし、ナビゲーション ドロアを開いて [設定] をタップします。

低帯域幅モードの設定

Cisco Jabber for Android は低帯域幅モードを使用して、低帯域幅ネットワークの音声を最適化し、VoIP 通話の品質を改善することができます。

低帯域幅モードを使用するには、次のいずれかの条件を満たしている必要があります。

- 管理者が、異なるコーデックを使用するデバイス間の通話を処理するようにシステムを設定している
- 使用しているデバイスと通話相手のデバイスの両方が同じ低帯域幅コーデック（G.729aまたはG.729b）をサポートしている



(注) 発信先のデバイスが同じ低帯域幅コーデックをサポートしておらず、なおかつ、コーデックの不一致に対応するようにシステムが設定されていない場合は、次のいずれかの問題が発生することがあります。

- 音声が届かない
- 通話がすぐに切断される

システムセットアップの詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

手順

ステップ 1 [設定] 画面の [発信] で [オーディオとビデオ] をタップします。

ステップ 2 [低帯域幅モード] 設定をオンまたはオフにします。

通話オプションの設定

次の手順は、Dial via Office (DVO) 機能が有効になっている電話サービスアカウントにのみ適用されます。DVO 機能が有効になっていない場合は、Cisco Jabber にこれらの設定は表示されません。

手順

ステップ 1 [設定] 画面の [発信] で [通話オプション] をタップします。

ステップ 2 オプションを選択します。

オプション	説明
[Voice over IP]	常にモバイル データ ネットワークまたは Wi-Fi ネットワーク経由で VoIP 通話を発信します。

オプション	説明
[モバイルボイスネットワーク]	常にデバイスのモバイルボイスネットワーク経由で DVO コールを発信します。 DVO を使用している場合、すべての通話は社内通話システムによりコールバックされて開始されます。
[自動選択]	ネットワーク接続に基づいて、Cisco Jabber が自動的に VoIP またはモバイルボイスネットワークを選択します。 DVO を使用している場合、すべての通話は社内通話システムによりコールバックされて開始されます。

ステップ 3 [モバイルボイスネットワーク] または [自動選択] を選んだ場合は、[DVO コールバック番号] セクションに正しいコールバック番号（通常は携帯電話番号）が入力されていることを確認します。設定されていない場合は、次の手順を実行します。

- a) DVO コールバック番号をタップします。
- b) [代替番号を使用] を選択します。
- c) 代替 DVO コールバック番号を入力します。
- d) [保存] をタップします。

関連トピック

[電話サービス アカウント, \(15 ページ\)](#)

代替 DVO コールバック番号の追加

DVO を使用している場合、すべての通話は社内通話システムによりコールバックされて開始されます。DVO コールバック番号は、通常、ユーザの携帯電話の電話番号です。

手順

- ステップ 1** [設定] 画面の [発信] で [通話オプション] をタップします。
- ステップ 2** [DVO コールバック番号] セクションで [代替番号を使用] をタップします。
- ステップ 3** 代替 DVO コールバック番号を入力します。
- ステップ 4** [保存] をタップします。

代替 DVO コールバック番号の変更

手順

- ステップ1 [設定] 画面の [発信] で [通話オプション] をタップします。
 - ステップ2 代替 DVO コールバック番号をタップします。
 - ステップ3 新しい代替 DVO コールバック番号を入力します。
 - ステップ4 [保存] をタップします。
-

ボイスメール アカウントの設定

はじめる前に

システム管理者からアカウント情報を取得します。ボイスメールアカウントの場合は、ユーザー名、パスワード、サーバアドレス、（場合によっては）ポートが必要です。

手順

- ステップ1 [設定] 画面の [アカウント] で [ボイスメール] をタップします。
 - ステップ2 システム管理者によって提供されたアカウント情報を入力します。
 - ステップ3 [保存] をタップします。
-

通知と免責条項の表示

手順

- ステップ1 [設定] 画面の [ヘルプ] で [バージョン情報] をタップします。
- ステップ2 [通知と免責条項] をタップします。
- ステップ3 次のいずれかのオプションをタップして、内容を表示します。
 - [緊急電話番号に関する通知]
 - [オープンソースに関する通知]
 - [問題レポートツールに関する通知]

- [暗号化に関する通知]
- [データ使用およびエラー追跡]

シスコへのフィードバックの送信

はじめる前に

- お使いのデバイスのメールアプリを設定します。
- システム管理者から問題レポート用のメールアドレスを取得します。

手順

- ステップ 1** [設定] 画面の [ヘルプ] で [バージョン情報] をタップします。
- ステップ 2** [シスコにフィードバックを送信する] をタップします。
5つのアンケート調査が表示されます。アンケートに回答します。
- ステップ 3** [アンケートの送信] をタップします。

ユーザガイドの表示

手順

- ステップ 1** [設定] 画面の [ヘルプ] で [ユーザガイド] をタップします。
- ステップ 2** 次のいずれかのオプションをタップして、内容を表示します。

オプション	説明
[クイックスタートビデオ]	Cisco Jabber の機能と利点を紹介するビデオ ツアー。
[クイックスタートガイド]	Cisco Jabber に初めてサインインしていくつかの主要な機能を使用するための手順。
[ユーザガイド]	Cisco Jabber を使用するための詳細な手順。

問題レポートの送信

Cisco Jabber 設定を使用して問題のレポートを送信するには、次の手順を実行します。



ヒント

エラーメッセージ中の [問題レポートを送信] リンクをタップすることでも、レポートを送信できます。

はじめる前に

- お使いのデバイスのメールアプリを設定します。
- システム管理者から問題レポート用のメールアドレスを取得します。

手順

- ステップ 1** [設定] 画面の [ヘルプ] の下で、[問題レポートツール] をタップします。
- ステップ 2** 問題を再現できる場合は、[詳細ログ] スイッチをタップしてオンにします。
- ステップ 3** [問題レポートを送信] をタップします。
Cisco Jabber によってメールアプリが起動し、件名が自動入力された新しいメッセージが作成されて、ログファイルが添付されます。
- ステップ 4** 問題の概要を E メール本文に入力して、システム管理者に送信します。
ヒント 問題が発生した時刻も含めます。[履歴] リストを確認して該当する時刻を見つけてください。

次の作業



重要

バッテリー電力と記憶域の消費を抑えるために、不要になった場合は [詳細ログ] スイッチをオフにします。



第 7 章

トラブルシューティング

- サインインの問題, 39 ページ
- 接続の問題, 40 ページ
- 連絡先の問題, 41 ページ
- 通話の問題, 41 ページ
- ボイスメールの問題, 46 ページ
- バッテリの問題, 47 ページ
- Bluetooth の問題, 47 ページ
- VPN の問題, 48 ページ

サインインの問題

サインインできない場合は、次のトラブルシューティングのヒントを試してみてください。

手順

- ステップ 1** サポートされているデバイスとオペレーティングシステムを使用しているか確認します。サポートされているデバイスとオペレーティングシステムの詳細については、ご使用のリリースの *Cisco Jabber for Android* リリース ノートを参照してください。
- ステップ 2** Cisco Jabber for Android の正しいリリースを使用しているか確認します。Cisco Jabber for Android の最新リリースは、Google Play ストアからダウンロードできます。
- ステップ 3** VPN が接続されているか確認します (VPN が必要な場合)。VPN が接続されていない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
- ステップ 4** 電話サービスを使用している場合は、次の手順に従ってデバイスと社内ネットワークの間のネットワーク接続を確認します。
 - a) インターネットブラウザを開きます。

- b) インターネット ブラウザに `http://<Cisco Unified Communications Manager>サーバ名または IP アドレス>/ucmuser` の形式で URL を入力して、社内通話システムの管理ページにアクセスします。

例：

- `http://xyzhostname/ucmuser`
- `http://209.165.200.224/ucmuser`

社内の Cisco Unified Communications Manager サーバのアドレスがわからない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

- c) 社内通話システムの管理ページにアクセスできない場合は、別のネットワーク アクセス ポイントからアクセスします。それでも社内通話システムの管理ページにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。

ステップ 5 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service を使用している場合は、次の手順に従ってデバイスとサーバの間のネットワーク接続を確認します。

- a) ping ユーティリティを開いて、Cisco Unified Communications Manager IM and Presence サーバを ping します。
- b) サーバの完全修飾ドメイン名または IP アドレスを次のいずれかの形式で入力します。

- `<プレゼンス サーバ名>.<ドメイン>.com`
- `<IP アドレス>.<ドメイン>.com`

サーバを ping できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 6 それでも Cisco Jabber for Android を設定できない場合は、システム管理者に問題レポートを送信します。

関連トピック

[リリース ノート](#)

接続の問題

接続が切断される

問題 社内サーバへのデバイスの接続が切断され、自動的に再接続できません。

解決法 同じデバイス ID を使用して、複数の Cisco Jabber for Android アプリにサインインしていないかどうか確認します。1つのデバイス ID は1つの Cisco Jabber for Android アプリケーションにのみ登録できます。この問題を解消するには、同じデバイス ID を使用している他のアプリからサインアウトします。

電話サービスが自動的に接続されない

問題 Cisco Jabber for Android へのサインイン後に、電話サービスが自動的に接続されません。

解決法 あるデバイスで Cisco Jabber for Android にサインして、その後別のデバイスから Cisco Jabber for Android にサインインした場合、電話サービスは自動的に接続されません。この問題を回避するには、次のように手動で電話サービスにサインインします。

- 1 ナビゲーション ドロワーを開きます。
- 2 [電話サービス] をタップし、資格情報を確認します。
- 3 [保存] をタップします。

連絡先の問題

連絡先の写真が表示されない

問題 Cisco Jabber の連絡先の写真が表示されません。

解決法 次の手順を試してみてください。

- 1 Cisco Jabber で [設定] > [表示] をタップし、[連絡先の写真を表示] スイッチがオンになっていることを確認します。オンになっていない場合は、このスイッチをタップしてオンにします。
- 2 プロフィールの写真が有効であることをシステム管理者に確認します。

通話の問題

モバイル ネットワークに通話を送信できない

問題 Cisco Jabber VoIP 通話をモバイル ボイス ネットワークに送信できません。

解決法 次の項目を確認してください。

- 信号強度が十分なことを確認します。
- 電話で [発信者番号通知] 設定が有効になっていることを確認します。Android フォンアプリケーションから、メニュー ボタン > [通話設定] > [追加設定] > [発信者 ID] をタップし、[発信者 ID] スイッチがオンになっていることを確認します。

発信できない

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用して Cisco Jabber 通話を発信できません。

解決法 VPN クライアントがサポートがれているかどうか確認します。サポートされる VPN クライアントについては、*Cisco Jabber for Android* リリース ノートを参照してください。

関連トピック

[リリース ノート](#)

ビデオ会議を開始できない

問題 Cisco Jabber からビデオ会議通話を開始できません。

解決法 使用している電話サービス アカウントの MCU が正しく設定されていることを、システム管理者に確認します。

DVO コールの問題

問題 Dial Via Office (DVO) コールを発信すると、呼び出し先がボイスメールシステムまたは異なる番号から通話を受信します。

解決法 次の場合は、DVO コールを発信したときに、呼び出し先がボイスメールシステムまたは異なる番号からコールを受信します。

- モバイル ボイス ネットワークの接続状態が悪い。この問題を防ぐには、DVO コールを発信する前に、状態の良好なモバイル ボイス ネットワーク接続があることを確認します。
- [DVOコールバック番号]に携帯電話番号とは異なる電話番号を設定した。この問題を防ぐには、[DVOコールバック番号]を Cisco Jabber 設定に指定した携帯電話番号に変更します。
- 時間内にコールバックに応答せず、デバイスにボイスメールが設定されている。

関連トピック

[代替 DVO コールバック番号の追加, \(35 ページ\)](#)

[代替 DVO コールバック番号の変更, \(36 ページ\)](#)

通話でビデオが表示されない

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用して Cisco Jabber ビデオ通話を行う際に、ビデオを受信できません。

解決法 VPN クライアントがサポートされていることを確認します。

問題 Cisco Jabber がビデオ コール中にバックグラウンドになります。通話に戻ったときに、ビデオを表示できません。

解決法 ビデオ通話中に Cisco Jabber がバックグラウンドになった場合、その通話はビデオなしで続きます。再度ビデオを送信するには、コントロールバーで [ビデオ] をタップします。

関連トピック

[リリースノート](#)

通話オプションが表示されない

問題 Cisco Jabber の [設定] メニューに通話オプションが表示されません。

解決法 管理者が Dial via Office 機能を有効にしている必要があります。有効でない場合は、[設定]メニューに通話オプションが表示されません。詳細については、管理者に連絡してください。

通話機能の問題

問題 通話機能が正しく動作していません。

解決法 デフォルトでネイティブの電話アプリケーションが起動するよう設定されている場合、Cisco Jabber for Android の通話機能で問題が発生する可能性があります。

これらの問題を回避するには、次の手順を実行します。

- 1 Android のホーム画面から、[設定] をタップします。
- 2 お使いのオペレーティングシステムに応じて、[アプリ]または[アプリケーションマネージャ]のどちらかをタップします。
- 3 右にスワイプしてインストール済みアプリのリストを表示します。
- 4 スクロールダウンして[電話]アプリアイコンをタップします。
- 5 [初期状態で起動] オプションがオフに設定されていることを確認します。

Android フォンアプリケーションから Cisco Jabber 通話を発信できない

問題 ネイティブの Android フォンアプリケーションから Cisco Jabber を選択するためのポップアップウィンドウが表示されなくなりました。

解決法 一部のデバイスの Android OS 4.1.2 以降の制限により、次の手順を実行すると問題が発生する可能性があります。

- 1 ネイティブの Android フォンアプリケーションから通話を発信します。
- 2 ポップアップウィンドウから[Jabber]（またはその他の音声アプリケーション）を選択します。
- 3 [常時]を選択して Cisco Jabber（またはその他の音声アプリケーション）を常に使用するよう指定します。

これらの手順が完了すると、ネイティブの Android フォンアプリケーションが他の音声アプリケーションを選択するためのポップアップウィンドウを表示しなくなります。代わりに、ネイティブ

の Android フォンアプリケーションからのみ通話を発信することができます。この問題の回避策はありません。

音質が低い、よく聞こえない

問題 音質が低かったり、突然音が聞こえなくなったり、音声がよく聞こえなくなったりします。

解決法 次の項目を確認してください。

- **ワイヤレス信号が弱い**：Android デバイスのアンテナバーを確認して、Wi-Fi 接続の信号強度が十分であることを確認します。信号が弱い場合は、モバイル ネットワークに通話を移動することを検討してください。通話中に **...** をタップし、[携帯電話に移動] をタップします。次に [OK] をタップして [応答] をタップします。
- **Bluetooth と Wi-Fi の干渉**：最適に設計された Wi-Fi ネットワークでも、Bluetooth ヘッドセットなどの他のデバイスによる干渉が発生することがあります。この干渉が Cisco Jabber での通話の切断や低音質の原因となっていることがあります。Bluetooth ヘッドセットをオフにして、問題が解消するかどうかを確認します。
- **Wi-Fi アクセス ポイント間でのハンドオフ**：職場内を移動すると、Wi-Fi 接続が異なるアクセス ポイント間で転送されることがあります。接続がアクセス ポイント間で転送される間に通話に 응답すると、音声为数秒間不明瞭になったり、聞こえなくなったりする場合があります。ハンドオフが完了すると、この問題は自動的に解決します。
- **電話サービスへの接続の切断**：一般的な原因として、ネットワークに問題が発生したか、サーバが一時的に停止した可能性が考えられます。問題が解決しない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
- **ネットワークの帯域幅の低下**：低帯域幅のネットワークを介して通話を行う場合は、低帯域幅ネットワーク用に接続を最適化してから、もう一度試してください。Cisco Jabber で [設定] > [オーディオとビデオ] をタップします。[低帯域幅モード] スイッチをタップしてオンにします。
- **ヘッドセット**：デバイスに同梱されていないヘッドセットを使用することで、音量が小さいまたは片通話などの音声の問題を引き起こす可能性があります。

関連トピック

[低帯域幅モードの設定、\(33 ページ\)](#)

片通話

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用して Cisco Jabber 通話を発信するときに、通話の音声が一方向にしか聞こえません。

解決法 次の項目を確認してください。

- VPN クライアントがサポートされていることを確認します。サポートされる VPN クライアントについては、*Cisco Jabber for Android* リリース ノートを参照してください。

- ヘッドセットを確認します。デバイスに同梱されていないヘッドセットを使用することで、音量が小さいまたは片通話などの音声の問題を引き起こす可能性があります。

関連トピック

[リリース ノート](#)

ヘッドセットで音声聞こえない

問題 ヘッドセットを使用した通話中に、ヘッドセットの音量を上げても相手の声が聞こえません。

解決法 ヘッドセットの音量と Cisco Jabber の音量は、それぞれ別のものです。Cisco Jabber の音量設定を上げる必要があります。

それには、Cisco Jabber を起動し、ヘッドセットを接続した状態で、デバイスの音量ボタンを使用して音量設定を調整します。

ネイティブの電話アプリで通話を受信したときに音声聞こえない

問題 ネイティブの電話アプリで通話を受信したときに、Cisco Jabber VoIP 通話の音声聞こえません。

解決法 ネイティブの電話アプリで新しくモバイル通話を受信したとき、すでに Cisco Jabber VoIP で通話中の場合は、[拒否] をタップしてその新しい通話を拒否することを推奨します。

ネイティブの電話アプリで着信通話を受信した場合は、そのアプリが Cisco Jabber を含む他のすべてのアプリケーションのマイクを自動的に無効にします。

マイクが無効になる前に、別の通話に応答する必要があることを現在の通話相手に知らせる時間はありません。

新しい通話を拒否して Cisco Jabber VoIP 通話を再開すると、現在の通話相手に再び音声聞こえるようになります。

新しい通話を受け入れた場合は、ネイティブの電話アプリの通話が終了するまで Cisco Jabber VoIP 通話に戻ることはできません。

バックグラウンドミュージックが一時停止または再開されない

問題 サードパーティアプリケーションを使用して音楽を再生する場合に、音楽が一時停止または再開されず、Cisco Jabber for Android ビデオ通話が発信または受信されます。

解決法 この問題を回避するには、音楽を一時停止または再開する際にサードパーティアプリケーションを開きます。

通知が表示されない

問題 Cisco Jabber の不在着信通知が表示できません。

解決法 通知設定を確認するには、次の手順を実行します。

- 1 Android のホーム画面で、[設定] をタップします。
- 2 お使いのオペレーティングシステムに応じて、[アプリ]または[アプリケーションマネージャ]のどちらかをタップします。
- 3 [Cisco Jabber] をタップします。
- 4 [通知を表示] 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。

共有回線の使用時に保留中の通話が表示されない

問題 共有回線からビデオ アプリケーションに発信し、その後 Cisco Jabber デスクトップ アプリケーションを使用してその通話を保留にする場合、Cisco Jabber for Android に保留中の通話が表示されません。

解決法 Cisco Jabber for Android は、共有回線を使用してビデオ アプリケーションに発信する場合、保留機能をサポートしていません。この問題を回避するには、Cisco Jabber デスクトップ アプリケーション (Cisco Jabber for Windows または Cisco Jabber for Mac) を使用して通話を再開する必要があります。

ボイスメールの問題

ボイスメールの資格情報の問題

問題 ユーザ名またはパスワードが間違っているエラーのために、ボイス メッセージへアクセスできません。

解決法 この問題を解決するには、次の手順を実行します。

- 1 ボイスメール アカウント画面を開きます。
ボイスメール アカウント画面を開くには、ナビゲーション ドロワーでボイスメール アカウントをタップするか、または関連するエラー メッセージでリンクをタップします。
- 2 ユーザ名またはパスワードを再入力します。
- 3 [適用] をタップします。

一部のボイスメッセージを表示できない

問題 社内ネットワークに接続されていないときに、一部のビジュアルボイスメッセージを表示できません。

解決法 ボイスメッセージの更新、および安全なボイスメッセージの再生を行うには、Cisco Jabberを社内ネットワークに接続する必要があります。保存済みボイスメッセージは、社内ネットワークに接続していなくても再生できます。

バッテリーの問題

バッテリーが急速に消耗する

問題 Cisco Jabberを使用すると、デバイスのバッテリーが急速に消耗します。

解決法 バッテリーの消耗を緩和するには、次の項目を確認してください。

- [詳細ログ]：このオプションは、Cisco Jabberの使用上の問題を解決するためのトラブルシューティングに必要な詳細情報を収集する場合にのみ有効にします。それ以外のときは無効にします。Cisco Jabberで、[設定]>[問題レポートツール]をタップします。[詳細ログ]スイッチをタップしてオフにします。
- 3GまたはWi-Fiの接続状態が悪いと、バッテリー寿命に影響を与えることがあります。ネットワーク信号が強い場所に移動してください。

Bluetoothの問題

BluetoothとWi-Fiの干渉

問題 Bluetooth オーディオデバイスを使用すると、音質が低かったり、突然音が聞こえなくなったり、音声がよく聞こえなくなったりします。

解決法 最適に設計されたWi-Fiネットワークでも、Bluetooth オーディオデバイスなどの他のデバイスによる干渉が発生することがあります。この干渉がCisco Jabberでの通話の切断や低音質の原因となっていることがあります。Bluetooth オーディオデバイスをオフにして、問題が解消するかどうかを確認します。

Bluetooth オーディオ デバイスを使用した着信の応答または通話の終了ができない

問題 Bluetooth オーディオ デバイスを使用して Cisco Jabber for Android 通話の応答または終了ができません。

解決法 Cisco Jabber for Android は、Bluetooth オーディオ デバイスの [通話] ボタンを使用した着信の応答または通話の終了をサポートしていません。この問題を回避するには、Cisco Jabber ユーザー インターフェイスを使用して Cisco Jabber for Android 通話に応答または終了します。

Bluetooth オーディオ デバイスで着信コールの呼出音が聞こえない

問題 Cisco Jabber for Android で着信コールがあった場合、Bluetooth オーディオ デバイスで呼出音が聞こえません。

解決法 Android OS 4.2.2 よりも前のオペレーティング システムで Bluetooth オーディオ デバイスを使用する場合、この問題が発生する可能性があります。Bluetooth オーディオ デバイスとデバイスのスピーカー、イヤホン、ヘッドセットなど他のオーディオ デバイス間の切り替えは、Android OS 4.2.2 以降でのみサポートされています。着信コールの呼出音は、デバイスのスピーカーと Bluetooth オーディオ デバイスの両方では再生できません。この問題を解決するには、最新の Android OS にアップグレードします。

呼び出し音が鳴るとオーディオ デバイス間の切り替えができない

問題 着信コールの呼出音が聞こえると、Bluetooth オーディオ デバイスと他のオーディオ デバイス間の切り替えができません。

解決法 Android OS の制限により、呼出音が鳴ると Bluetooth オーディオ デバイスと他のオーディオ デバイス間の切り替えができません。この問題を回避するには、着信コールに応答した後にオーディオ デバイスを切り替えてください。

VPN の問題

通話の問題

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用して通話を発信できません。

解決法 サポートされる VPN クライアントを使用しているかどうか確認します。サポートされる VPN クライアントについては、*Cisco Jabber for Android* リリース ノートを参照してください。

関連トピック

[リリース ノート](#)

通話の切断の問題

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用して通話を発信する場合、数秒後に通話が切断されます。

解決法 サポートされる VPN クライアントを使用しているかどうか確認します。サポートされる VPN クライアントについては、*Cisco Jabber for Android* リリース ノートを参照してください。

関連トピック

[リリース ノート](#)

ビデオ受信の問題

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用してビデオ通話を受信する際、ビデオが受信されません。

解決法 サポートされる VPN クライアントを使用しているかどうか確認します。サポートされる VPN クライアントについては、*Cisco Jabber for Android* リリース ノートを参照してください。

関連トピック

[リリース ノート](#)

音声の問題

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用して通話を発信するときに、通話の音声が一方向にしか聞こえません。

解決法 サポートされる VPN クライアントを使用しているかどうか確認します。サポートされる VPN クライアントについては、*Cisco Jabber for Android* リリース ノートを参照してください。

関連トピック

[リリース ノート](#)

