



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

Release 7.x
August 25, 2008

User Workstation Setup Guide for Cisco Unity Connection

Release 7.x
August 25, 2008

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

**本書は、米国シスコシステムズ発行ドキュメントの参考和訳です。
米国サイト掲載ドキュメントとの差異が生じる場合があるため、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。
また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。**

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

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

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

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

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

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website 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. (0807R)

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

Cisco Unity Connection ユーザワークステーション セットアップガイド
Copyright © 2008 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

Copyright © 2009, シスコシステムズ合同会社 .
All rights reserved.



CONTENTS

はじめに	v
対象読者と用途	v
表記法	v
Cisco Unity Connection のマニュアル	vi
マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、およびセキュリティ ガイドライン	vi
シスコのテクニカル サポート	vii
Service Request ツールの使用	vii
その他の情報の入手方法	viii

CHAPTER 1

Cisco Personal Communications Assistant へのアクセスの設定	1-1
Cisco PCA にアクセスするためのインターネット ブラウザの設定	1-2
Apple Safari	1-2
Microsoft Internet Explorer	1-2
Mozilla Firefox	1-3
Cisco PCA の GUI 言語の変更	1-3
低帯域幅環境のための Cisco Unity Inbox のカスタマイズ	1-4
SSL 接続で自己署名証明書を使用する場合のセキュリティ警告の管理	1-5

CHAPTER 2

Media Master の再生デバイスと録音デバイスの設定	2-1
Media Master について	2-2
ユーザが Media Master に使用する録音デバイスと再生デバイスの決定	2-3
電話を録音および再生デバイスとして使用する場合の動作	2-3
コンピュータのマイクロフォンとスピーカを録音および再生デバイスとして使用する場合の動作	2-3
録音および再生デバイスの設定をユーザが指定する方法	2-4

CHAPTER 3

Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするための電子メール アカウ ントの設定	3-1
IMAP 電子メール クライアントを設定する場合の考慮事項	3-2
Apple Mail でのアカウントの作成および設定	3-3
Eudora でのアカウントの作成および設定	3-5
IBM Lotus Notes でのアカウントの作成および設定	3-7
Microsoft Outlook でのアカウントの作成および設定	3-9

Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook の設定 3-11

Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook を設定するための
タスク リスト 3-11

ViewMail に関する IMAP アカウントの設定 3-12

セキュア メッセージングと TRAP に関する ViewMail 設定 3-12

Microsoft Outlook Express でのアカウントの作成および設定 3-14

Novell GroupWise でのアカウントの作成および設定 3-16

Opera でのアカウントの作成および設定 3-18

Thunderbird でのアカウントの作成および設定 3-20

IMAP クライアントのログオンに関する問題のトラブルシューティング 3-21

CHAPTER 4

ユーザのオリエンテーション 4-1

オリエンテーションのタスク リスト 4-2

ユーザが変更できる設定 4-4

CHAPTER 5

オペレータとサポート デスクのオリエンテーション 5-1

オペレータのオリエンテーション 5-2

サポート デスクのオリエンテーション 5-3

サポート デスクのリソース 5-3

考えられるユーザの疑問と誤解 5-3

INDEX

索引



はじめに

対象読者と用途

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

表記法

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

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

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



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



注意

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

Cisco Unity Connection のマニュアル

Cisco.com にある Cisco Unity Connection に関するドキュメントの URL および説明については、『*Documentation Guide for Cisco Unity Connection*』を参照してください。このドキュメントは Connection に同梱されていますが、
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/7x/roadmap/7xcucdg.html から入手することもできます。



(注)

このマニュアルには、日本語化されたマニュアル名と英語版 URL が併記された箇所があります。日本語版マニュアルを参照する場合は、次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/index_uc_cuc.shtml

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、およびセキュリティ ガイドライン

マニュアルの入手方法、Service Request ツールの使用方法、および追加情報の収集方法については、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。『*What's New in Cisco Product Documentation*』には、シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

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

Really Simple Syndication (RSS) フィードとして『*What's New in Cisco Product Documentation*』に登録し、リーダアプリケーションを使用して、コンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定します。RSS フィードは無料サービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。

シスコのテクニカル サポート

次の URL にアクセスして、シスコのテクニカル サポートを最大限に活用してください。

<http://www.cisco.com/en/US/support/index.html>

以下を含むさまざまな作業にこの Web サイトが役立ちます。

- テクニカル サポートを受ける
- ソフトウェアをダウンロードする
- セキュリティの脆弱性を報告する、またはシスコ製品のセキュリティ問題に対する支援を受ける
- ツールおよびリソースへアクセスする
 - Product Alert の受信登録
 - Field Notice の受信登録
 - Bug Toolkit を使用した既知の問題の検索
- Networking Professionals (NetPro) コミュニティで、技術関連のディスカッションに参加する
- トレーニング リソースへアクセスする
- TAC Case Collection ツールを使用して、ハードウェアや設定、パフォーマンスに関する一般的な問題をインタラクティブに特定および解決する

Japan テクニカル サポート Web サイトでは、Technical Support Web サイト (<http://www.cisco.com/techsupport>) の、利用頻度の高いドキュメントを日本語で提供しています。Japan テクニカル サポート 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>

Service Request ツールの使用

Service Request ツールには、次の URL からアクセスできます。

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

日本語版の Service Request ツールは次の URL からアクセスできます。

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

シスコの世界各国の連絡先一覧は、次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

その他の情報の入手方法

シスコの製品、サービス、テクノロジー、ネットワーキングソリューションに関する情報について、さまざまな資料をオンラインで入手できます。

- シスコの E メール ニュースレターなどの配信申し込みについては、Cisco Subscription Center にアクセスしてください。
<http://www.cisco.com/offer/subscribe>
- 日本語の月刊 Email ニュースレター「Cisco Customer Bridge」については、下記にアクセスください。
http://www.cisco.com/web/JP/news/cisco_news_letter/ccb/
- シスコ製品に関する変更やアップデートの情報を受信するには、Product Alert Tool にアクセスし、プロファイルを作成して情報の配信を希望する製品を選択してください。Product Alert Tool には、次の URL からアクセスできます。
<http://tools.cisco.com/Support/PAT/do/ViewMyProfiles.do?local=en>
- 『Cisco Product Quick Reference Guide』はリファレンス ツールで、パートナーを通じて販売されている多くのシスコ製品に関する製品概要、主な機能、製品番号、および簡単な技術仕様が記載されています。『Cisco Product Quick Reference Guide』を発注するには、次の URL にアクセスしてください。
<http://www.cisco.com/go/guide>
- ネットワークの運用面の信頼性を向上させることのできる最新の専門的サービス、高度なサービス、リモート サービスに関する情報については、Cisco Services Web サイトを参照してください。Cisco Services Web サイトには、次の URL からアクセスできます。
<http://www.cisco.com/go/services>
- Cisco Marketplace では、さまざまなシスコの書籍、参考資料、マニュアル、ロゴ入り商品を提供しています。Cisco Marketplace には、次の URL からアクセスできます。
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- DVD に収録されたシスコの技術マニュアル (Cisco Product Documentation DVD) は、Product Documentation Store で発注できます。Product Documentation Store には、次の URL からアクセスできます。
<http://www.cisco.com/go/marketplace/docstore>
- 日本語マニュアルの DVD は、マニュアルセンターから発注できます。マニュアルセンターには下記よりアクセスください。
http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/manual_center/index.shtml
- Cisco Press では、ネットワーク、トレーニング、認定関連の出版物を発行しています。Cisco Press には、次の URL からアクセスできます。
<http://www.ciscopress.com>
- 日本語のシスコプレスの情報は以下にアクセスください。
<http://www.seshop.com/se/ciscopress/default.asp>
- 『Internet Protocol Journal』は、インターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用を担当するエンジニア向けに、シスコが発行する季刊誌です。『Internet Protocol Journal』には、次の URL からアクセスできます。
<http://www.cisco.com/ipj>
- 『What's New in Cisco Product Documentation』は、シスコ製品の最新マニュアル リリースに関する情報を提供するオンライン資料です。毎月更新されるこの資料は、製品カテゴリ別にまとめられているため、目的の製品マニュアルを見つけることができます。
<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>
- シスコの Web サイトの各国語版へは、次の URL からアクセスしてください。
http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml



Cisco Personal Communications Assistant へのアクセスの設定

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

- Cisco Unity Assistant
- Cisco Unity Inbox
- Cisco Unity パーソナル着信転送ルール

各ツールの詳細については、該当する『Cisco Unity Connection ユーザガイド』および各ツールのヘルプを参照してください (Cisco PCA から入手可能な他の Web ツールの使用方法については、ユーザガイドや Cisco Unity Web ツールのヘルプに記載されていません)。

次の項を参照してください。

- [Cisco PCA にアクセスするためのインターネット ブラウザの設定 \(P.1-2\)](#)
- [Cisco PCA の GUI 言語の変更 \(P.1-3\)](#)
- [低帯域幅環境のための Cisco Unity Inbox のカスタマイズ \(P.1-4\)](#)
- [SSL 接続で自己署名証明書を使用する場合のセキュリティ警告の管理 \(P.1-5\)](#)

Cisco PCA にアクセスするためのインターネット ブラウザの設定

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

- [Apple Safari \(P.1-2 \)](#)
- [Microsoft Internet Explorer \(P.1-2 \)](#)
- [Mozilla Firefox \(P.1-3 \)](#)

(各ブラウザでサポートされているバージョンのリストについては、

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/compatibility/matrix/cucclientmtx.html から入手可能な『*互換性マトリクス : Cisco Unity Connection 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)

Apple Safari

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

1. 正しいブラウザの設定に必要なソフトウェアがインストールされていることを確認します。
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/7x/administration/guide/7xcucsagx.html から入手可能な『*Cisco Unity Connection 7.x システム要件*』の「ソフトウェア要件：ユーザワークステーション」の項を参照してください。
2. 次に示すように Safari を設定します。
 - a. Java を有効にする。
 - b. Java スクリプトを有効にする。
 - c. 移動したサイトからのみクッキーを受け入れる。

Microsoft Internet Explorer

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

1. 正しいブラウザの設定に必要なソフトウェアがインストールされていることを確認します。
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/7x/administration/guide/7xcucsagx.html から入手可能な『*Cisco Unity Connection 7.x システム要件*』の「ソフトウェア要件：ユーザワークステーション」の項を参照してください。
2. 次に示すように Internet Explorer を設定します。
 - a. アクティブスクリプトを有効にする。
 - b. ActiveX コントロールをダウンロードして実行する。
 - c. Java スクリプトを有効にする。
 - d. クッキーを受け入れる。
 - e. 一時的なインターネット ファイルの新しいバージョンを自動的にチェックする。
 - f. [中 - 高] のプライバシーを有効にする。

Mozilla Firefox

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

1. 正しいブラウザの設定に必要なソフトウェアがインストールされていることを確認します。
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/7x/administration/guide/7xcucsagx.html から入手可能な『Cisco Unity Connection 7.x システム要件』の「ソフトウェア要件：ユーザーワークステーション」の項を参照してください。
2. ユーザが Firefox を Apple MAC OS X または Microsoft Windows ワークステーションで実行している場合は、作業 3. に進みます。

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

3. 次に示すように Firefox を設定します。
 - a. Java を有効にする。
 - b. [JavaScript を有効にする] > [JavaScript 詳細設定] で [画像を別のものに置き換える]
 - c. クッキーを有効にする（セキュリティのため、[元の Web サイトからの cookie のみ保存する] に設定することをお勧めします）。

Cisco PCA の GUI 言語の変更

Cisco PCA で使用される GUI 言語を変更するには、インターネット ブラウザで言語を選択します。ブラウザで選択する言語は、Cisco PCA が提供する言語のいずれかである必要があります。サポートされている言語のリストについては、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_release_notes_list.html から入手可能な『Cisco Unity Connection リリース ノート』の「Cisco Unity Connection のコンポーネントで使用可能な言語」を参照してください。

低帯域幅環境のための Cisco Unity Inbox のカスタマイズ

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

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

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

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

SSL 接続で自己署名証明書を使用する場合のセキュリティ警告の管理

インストール中に生成された自己署名証明書を使用して Cisco PCA に SSL 接続する場合、ユーザの Web ブラウザに、サイトの正当性を検証できないためにコンテンツが信頼できないことを警告するメッセージが表示されます。同様に、自己署名の SSL 証明書を使用して IMAP 電子メール クライアントから Connection へのアクセスをセキュリティで保護する場合、Connection でサポートされている電子メール クライアントに SSL セキュリティ メッセージが表示されることがあります。

Cisco PCA を参照したり、IMAP 電子メール クライアントからメッセージにアクセスしたりする際に表示される警告メッセージにかかわらず、ユーザは Connection にアクセスできますが、次のいずれかのオプションを使用することで、このセキュリティ警告を管理または排除できます。

- SSL 証明書を各ユーザワークステーション上の信頼できるルートストアに追加する。このようにすると、ユーザに対してセキュリティ警告が表示されなくなります。次の「[SSL 証明書をユーザワークステーション上の信頼できるルートストアに追加する](#)」の手順を参照してください。
- ブラウザまたは電子メール クライアントに警告が表示されて対処方法が問われたときに、「常に受け入れる」といったオプションを選択するようにユーザに指示する。常に証明書を受け入れるようにブラウザや電子メール クライアントを設定すると、ユーザに対して警告が表示されなくなります。

ユーザに対してセキュリティ警告が繰り返し表示されないようにする場合は、次の手順を実行します。

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

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバの OS Administration アプリケーションから証明書を右クリックしてダウンロードし、ファイルとして保存します。
- ステップ 2** 証明書を各ユーザワークステーションにコピーし、必要に応じて、ブラウザまたは IMAP クライアントのツールを使用してインポートします。
-

■ SSL 接続で自己署名証明書を使用する場合のセキュリティ警告の管理



Media Master の再生デバイスと録音デバイスの設定

Media Master は、Cisco Unity Web ツールで録音および再生を行うときに使用します。

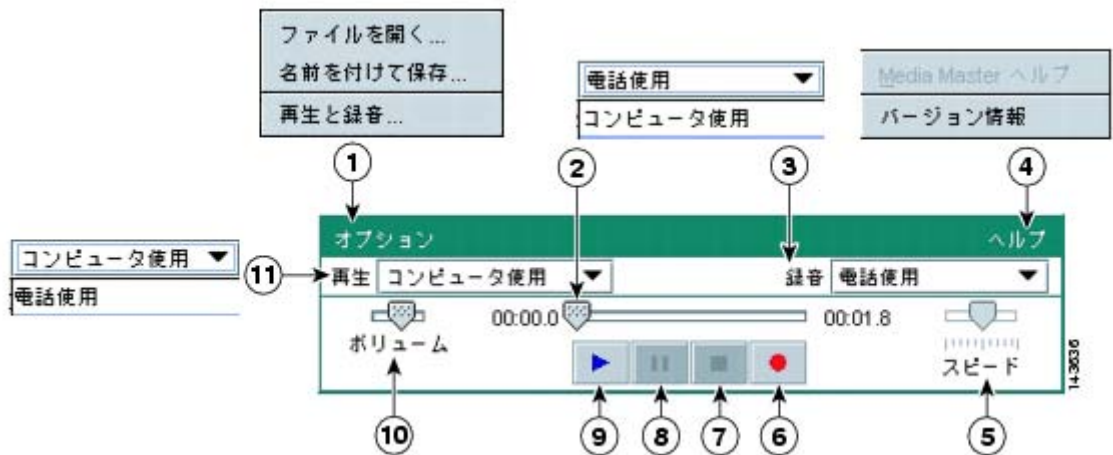
次の項を参照してください。

- [Media Master について \(P.2-2\)](#)
- [ユーザが Media Master に使用する録音デバイスと再生デバイスの決定 \(P.2-3\)](#)
- [録音および再生デバイスの設定をユーザが指定する方法 \(P.2-4\)](#)

Media Master について

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

図 2-1 Media Master



1	[オプション] メニュー	7	停止
2	録音 / 再生の進捗状況	8	一時停止
3	録音リスト	9	再生
4	[ヘルプ] メニュー	10	音量調整つまみ
5	再生速度調整つまみ	11	再生リスト
6	録音		

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



(注)

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

Media Master を持つ Cisco Unity Web ツールをユーザが使用する前に、電話を録音および再生デバイスとして使用できるよう、ボイス メッセージ ポートを少なくとも 1 つ Connection に指定します。指定するには、Cisco Unity Connection の管理の [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [ポート (Port)] ページで [TRAP 接続を許可する (Allow TRAP Connections)] の設定を調整します。詳細については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド』の「電話システム連動の管理」の章にある「ポートの設定の変更」の項を参照してください。また、電話を録音および再生デバイスとして使用しないユーザには、サウンドカード、イヤホンまたはスピーカ、およびマイクロフォンを支給する必要があります。

ユーザが Media Master に使用する録音デバイスと再生デバイスの決定

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

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

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

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

電話を録音および再生デバイスとして使用する場合の動作

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

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

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

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

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

録音および再生デバイスの設定をユーザが指定する方法

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

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

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



Cisco Unity Connection

ボイス メッセージにアクセスするための電子メール アカウントの設定

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

この章にある次の項を参照してください。

- [IMAP 電子メール クライアントを設定する場合の考慮事項 \(P.3-2\)](#)
- [Apple Mail でのアカウントの作成および設定 \(P.3-3\)](#)
- [Eudora でのアカウントの作成および設定 \(P.3-5\)](#)
- [IBM Lotus Notes でのアカウントの作成および設定 \(P.3-7\)](#)
- [Microsoft Outlook でのアカウントの作成および設定 \(P.3-9\)](#)
- [Microsoft Outlook Express でのアカウントの作成および設定 \(P.3-14\)](#)
- [Novell GroupWise でのアカウントの作成および設定 \(P.3-16\)](#)
- [Opera でのアカウントの作成および設定 \(P.3-18\)](#)
- [Thunderbird でのアカウントの作成および設定 \(P.3-20\)](#)
- [IMAP クライアントのログオンに関する問題のトラブルシューティング \(P.3-21\)](#)



(注)

ユーザは、Cisco Unity Assistant で Cisco Personal Communications Assistant (PCA) のパスワードを変更した場合、そのパスワードを IMAP クライアント アプリケーションでも更新する必要があります。IMAP クライアントと Cisco PCA の間でパスワードは同期されません。両方のアプリケーションで Cisco PCA パスワードを更新しても、ユーザが IMAP クライアントでボイス メッセージを受信できない場合は、[P.3-21 の「IMAP クライアントのログオンに関する問題のトラブルシューティング」](#)を参照してください。

IMAP 電子メールクライアントを設定する場合の考慮事項

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

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

これらの設定の詳細については、『Cisco Unity Connection Administrator インターフェイス リファレンスガイド For Cisco Unity Connection』の「システム設定」の章にある「SMTP サーバの設定」の項を参照してください。

- どの IMAP 電子メールクライアントにも、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力できる 2 つのフィールドがあります。クラスタ機能を設定する場合は、Connection のパブリッシャサーバおよびサブスクリバサーバが含まれる Domain Name System (DNS; ドメインネームシステム) A レコードの完全修飾ドメイン名を入力します。DNS サーバを使用して、DNS による Connection サーバへの接続順序を指定できる場合は、アベイラビリティが最も高いサーバを、最初に接続するサーバとして指定します。通常、これはパブリッシャサーバです。

DNS A レコードを無視する IMAP 電子メールクライアントもあります。そのようなクライアントは、最初の Connection サーバが使用できない場合、もう一方の Connection サーバへのアクセスを試みません。

Apple Mail でのアカウントの作成および設定

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

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

Apple Mail で新規アカウントを作成および設定する

ステップ 1 Apple Mail を起動します。

ステップ 2 Apple Mail の [Mail] メニューで、[Preferences] をクリックします。

ステップ 3 [Preferences] ダイアログボックスの一番上にある [Accounts] をクリックします。

ステップ 4 左下隅にある [+] をクリックします。

ステップ 5 [Account Type] リストで、[IMAP] をクリックします。

ステップ 6 [Description] フィールドに、アカウントの名前を入力します。この名前は Apple Mail だけに表示されます。

ステップ 7 [E-Mail Address] フィールドに、ユーザの Connection エイリアスと Connection サーバの名前を入力します。次の形式で入力します。

<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>

ステップ 8 [Full Name] フィールドに、ユーザ名を入力します。

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

**注意**

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

ステップ 10 [User Name] フィールドに、Connection ユーザ名を入力します。

ステップ 11 [Password] フィールドに、Cisco PCA パスワードを入力します。

ステップ 12 [Outgoing Mail Server (SMTP)] フィールドで、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名をクリックします。

ステップ 13 [Server Settings] をクリックします。

ステップ 14 オプションで、[SMTP Server Options] ダイアログボックスの [Use Secure Sockets Layer (SSL)] チェックボックスをオンにします。

**注意**

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

ステップ 15 [Authentication] リストで、[Password] をクリックします。

ステップ 16 [OK] をクリックして、[SMTP Options] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 17 [Advanced] タブをクリックします。

ステップ 18 [Keep Copies of Messages for Offline Viewing] リストで、適切なオプションを選択します。

ステップ 19 [Preferences] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 20 [Save Changes] ダイアログボックスで、[Save] をクリックします。

Eudora でのアカウントの作成および設定

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

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

Eudora で新規アカウントを作成および設定する

ステップ 1 Eudora を起動します。

ステップ 2 Eudora の [Tools] メニューで、[Personalities] をクリックします。

ステップ 3 [Personalities] タブの任意の位置で右クリックし、[New] をクリックします。

ステップ 4 New Account ウィザードの [Account Settings] ページで、[Next] をクリックしてデフォルト値の [Create a Brand New E-Mail Account] をそのまま使用します。

ステップ 5 [Personality Name] ページで、アカウントの表示名を入力します。ここに入力する値は、Eudora だけに表示されます。

ステップ 6 [Next] をクリックします。

ステップ 7 [Personal Information] ページで、ユーザ名を入力します。

ステップ 8 [Next] をクリックします。

ステップ 9 [E-Mail Address] ページで、ユーザの Connection エイリアスと Connection サーバの名前を入力します。次の形式で入力します。

<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>

ステップ 10 [Next] をクリックします。

ステップ 11 [User Name] ページで、Connection ユーザ名を入力します。この値は、Connection エイリアスと同じ場合も、そうでない場合もあります。

ステップ 12 [Next] をクリックします。

ステップ 13 [Incoming E-Mail Server] ページで、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。



注意

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

ステップ 14 サーバのタイプについては、[IMAP] をクリックします。

ステップ 15 [Next] をクリックします。

ステップ 16 [IMAP Location Prefix] ページでは、値を入力しないでください。

ステップ 17 [Next] をクリックします。

ステップ 18 [Outgoing E-Mail Server] ページで、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

ステップ 19 [Next] をクリックします。

ステップ 20 [Success] ページで、[Finish] をクリックします。アカウントが作成され、ウィザードが終了します。

ステップ 21 [Enter Password] ダイアログボックスに、ユーザの Cisco PCA パスワードを入力します。

ステップ 22 [OK] をクリックします。

ステップ 23 オプションで、新規アカウントが SSL を使用するように設定します。詳細については、Eudora のヘルプを参照してください。

**注意**

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

IBM Lotus Notes でのアカウントの作成および設定

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

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

IBM Lotus Notes で新規アカウントを作成および設定する

ステップ 1 IBM Lotus Notes を起動します。

ステップ 2 Notes の [File] メニューで、[Preferences] > [Client Reconfiguration Wizard] をクリックします。

ステップ 3 Lotus Notes Client Configuration ウィザードの [Additional Services] ページで、[Internet Mail Servers (POP or IMAP, SMTP)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 4 [Next] をクリックします。

ステップ 5 [Set Up Internet Mail] ページの [Select the Type of Server Used for Retrieving Incoming Mail] リストで、[IMAP] をクリックします。

ステップ 6 [Enter a New Account Name] リストで、[Incoming Internet Mail] をクリックします。

ステップ 7 [Incoming Mail Server] フィールドに、Cisco Unity Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

**注意**

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

ステップ 8 [Next] をクリックします。

ステップ 9 [Set Up Internet Mail] ページの [Account Name] フィールドに、ユーザの Connection エイリアスと Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。次の形式で入力します。

<エイリアス>@<Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名>

ステップ 10 [Password] フィールドに、ユーザの Cisco PCA パスワードを入力し、確認のためもう一度入力します。

ステップ 11 Notes と Connection の間で送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化する場合は、[Log On Using SSL] チェックボックスをオンにします。暗号化しない場合は、[ステップ 12](#)に進みます。

**注意**

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

ステップ 12 [Next] をクリックします。

ステップ 13 2 番目の [Set Up Internet Mail] ページの [Enter a New Account Name] リストで、[**Outgoing Internet Mail**] をクリックします。

ステップ 14 [Outgoing SMTP Mail Server] リストに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。

ステップ 15 [Next] をクリックします。

ステップ 16 3 番目の [Set Up Internet Mail] ページの [E-Mail Address] フィールドに、ユーザの Connection エイリアスと Connection サーバの名前を入力します。次の形式で入力します。

<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>

ステップ 17 [Internet Domain] フィールドに、Domino メール サーバのインターネット ドメイン名を入力します。

ステップ 18 [Next] をクリックします。

ステップ 19 [OK] をクリックします。

Microsoft Outlook でのアカウントの作成および設定

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

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

Connection ボイス メッセージにアクセスするように Outlook を設定する作業に加えて、オプションの Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook プラグインをインストールすることもできます。P.3-11 の「Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook の設定」を参照してください。

Outlook で新規アカウントを作成および設定する

ステップ 1 Outlook を起動します。

ステップ 2 Outlook の [Tools] メニューで、[E-Mail Accounts] をクリックします。

ステップ 3 E-Mail Accounts ウィザードで、[Add a New E-Mail Account] をクリックします。

ステップ 4 [Next] をクリックします。

ステップ 5 [Server Type] ページで、[IMAP] をクリックします。

ステップ 6 [Next] をクリックします。

ステップ 7 [User Information] セクションで、次の値を入力します。

- [Your Name] フィールドに、アカウントの表示名を入力します。ここに入力する値は、Outlook だけに表示されます。
- [E-Mail Address] フィールドに、次のいずれかを入力します。
 - ユーザの Connection エイリアスと Connection SMTP ドメインの名前。次の形式で入力します。
<エイリアス>@<Connection サーバまたはクラスタの SMTP ドメイン名>
 - ユーザのプロキシ アドレス。

ステップ 8 [Server Information] セクションで、次の値を入力します。

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



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

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

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

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

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



注意

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

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

ステップ 11 [More Settings] をクリックします。

ステップ 12 [Internet E-Mail Settings] ダイアログボックスで、[Advanced] タブをクリックします。

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

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

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

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

ステップ 16 [More Settings] をクリックします。

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

ステップ 18 [My Outgoing Server (SMTP) Requires Authentication] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

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

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

ステップ 21 [Next] をクリックします。

ステップ 22 [Finish] をクリックします。

ステップ 23 Outlook の左ペインで、新規アカウントの [Inbox] フォルダをクリックします。

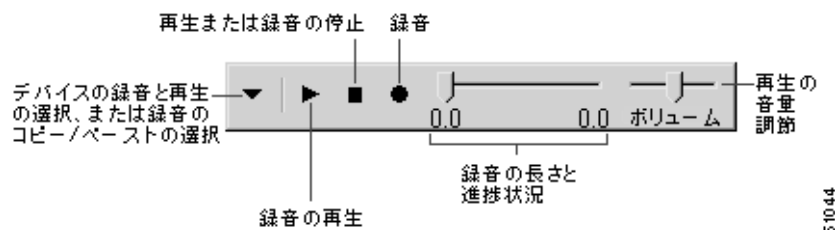
ステップ 24 Outlook の [Tools] メニューで、[Send/Receive] > [This Folder] をクリックします。

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

Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook の設定

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

図 3-1 Media Master



Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook を設定するためのタスク リスト

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

1. 該当する『Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook リリースノート』を確認します。これは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_release_notes_list.html から入手可能です。このマニュアルには、ViewMail のインストールに関する要件と手順が指定されています。
2. 『Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook リリースノート』の手順に従って ViewMail をインストールします。
3. Microsoft Outlook で IMAP アカウントを設定します(未設定の場合)。P.3-9 の「Microsoft Outlook でのアカウントの作成および設定」を参照してください。
4. ユーザに複数の IMAP アカウントが設定されている場合は、Connection へのアクセス用の IMAP アカウントを使用するように ViewMail を設定する必要があります。P.3-12 の「ViewMail に関する IMAP アカウントの設定」を参照してください。
5. セキュア メッセージングまたは TRAP を使用する場合は、必要な ViewMail 設定がいくつかあります。P.3-12 の「セキュア メッセージングと TRAP に関する ViewMail 設定」を参照してください。

ViewMail に関する IMAP アカウントの設定

ユーザに複数の IMAP アカウントが設定されている場合は、Connection へのアクセス用の IMAP アカウントを使用するように ViewMail を設定する必要があります。

各ユーザワークステーションで、次の手順を実行します。

ViewMail を設定する

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

セキュアメッセージングと TRAP に関する ViewMail 設定

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

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

ViewMail のセキュアメッセージと TRAP を設定する

-
- ステップ 1** Outlook の [Tools] メニューで、[ViewMail Options] をクリックします。
 - ステップ 2** [Server] タブをクリックします。
 - ステップ 3** 次の設定を入力します。

表 3-1 サーバの設定

フィールド	設定
[Cisco Unity Connection Server Name]	Connection サーバの名前を入力します (セキュアメッセージングと TRAP では必須です)。
[Username]	ユーザの Connection ユーザ名を入力します。
[Password]	(オプション) ユーザの Cisco PCA パスワードを入力します。パスワードを入力しないと、Outlook を再起動するたびにユーザはパスワードの入力を要求されます。Outlook を再起動するたびにユーザがパスワードの入力を要求されないようにする場合は、[Remember Password] チェックボックスもオンにする必要があります。
[Remember Password]	(オプション) ユーザパスワードを ViewMail に保存しておき、Outlook を再起動するたびにユーザがパスワードを再入力する必要がないようにする場合は、このチェックボックスをオンにします。

表 3-1 サーバの設定 (続き)

フィールド	設定
[Proxy Server Address]	ユーザワークステーションと Connection サーバ間の HTTPS トラフィックをブロックするファイアウォールが構成されている場合、HTTPS プロキシサーバの IP アドレスを入力します。
[Proxy Server Port]	ユーザワークステーションと Connection サーバ間の HTTPS トラフィックをブロックするファイアウォールが構成されている場合、HTTPS プロキシサーバへの接続時に使用するサーバポートを入力します。
[Validate HTTPS Certificate]	デフォルトの自己署名証明書を認証局の証明書に置き換える場合、 [Validate HTTPS Certificate] チェックボックスをオンにします。 Connection とともにインストールされたデフォルトの証明書を使用している場合、このチェックボックスはオンにしないでください。 詳細については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーションガイド』の「Cisco PCA および IMAP 電子メールクライアントから Cisco Unity Connection へのアクセスの保護」の章を参照してください。
[Extension]	ユーザの内線番号を入力します。 ユーザが電話でメッセージを録音または再生できるようにする場合のみ、この設定が必須です。

ステップ 4 [Save] をクリックします。

Microsoft Outlook Express でのアカウントの作成および設定

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

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

Outlook Express で新規アカウントを作成および設定する

ステップ 1 Outlook Express を起動します。

ステップ 2 Outlook Express の [Tools] メニューで、[Accounts] をクリックします。

ステップ 3 [Internet Accounts] ダイアログボックスで、[Mail] タブをクリックします。

ステップ 4 [Add] > [Mail] をクリックします。Internet Connection ウィザードが表示されます。

ステップ 5 [Your Name] ページの [Display Name] フィールドに、ユーザ名を入力します。

ステップ 6 [Next] をクリックします。

ステップ 7 [Internet E-Mail Address] ページで、[I Already Have an E-Mail Address That I'd Like to Use] をクリックします。

ステップ 8 [E-Mail Address] フィールドに、Connection エイリアスと Connection サーバの名前を入力します。次の形式で入力します。

<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>

ステップ 9 [Next] をクリックします。

ステップ 10 [E-Mail Server Names] ページの [My Incoming Mail Server Is a <プロトコル> Server] リストで、[IMAP] をクリックします。

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



注意

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

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

ステップ 13 [Next] をクリックします。

ステップ 14 [Internet Mail Logon] ページの [Account Name] フィールドと [Password] フィールドに、Connection ユーザ名と Cisco PCA パスワードを入力します。ユーザ名は、エイリアスと同じ場合も、そうでない場合もあります。

ステップ 15 [Remember Password] チェックボックスがオフになっていることを確認します。

このオプションがオンの場合、ユーザの Connection パスワードが期限切れになっているか、変更されているか、またはロックされているときは、Microsoft Outlook Express はユーザに Connection パスワードの入力を要求しません。その結果、ユーザは Connection からボイス メッセージを受信しません。

ステップ 16 [Next] をクリックします。

ステップ 17 [Congratulations] ページで、[Finish] をクリックします。

ステップ 18 [Internet Accounts] ダイアログボックスで、[ステップ 4](#) で作成したアカウントをクリックし、[Properties] をクリックします。

ステップ 19 [<アカウント名> Properties] ダイアログボックスで、[IMAP] タブをクリックします。

ステップ 20 [Store Special Folders] チェックボックスをオフにします。

ステップ 21 [Root Folder Path] フィールドに、INBOX と入力します (すべて大文字で)。

ステップ 22 Outlook Express と Connection の間でネットワークを介して送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化しない場合は、[ステップ 25](#) に進みます。

**注意**

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

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

ステップ 23 [Advanced] タブをクリックします。

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

ステップ 25 [OK] をクリックして、[<アカウント名> Properties] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 26 [Close] をクリックして、[Internet Accounts] ダイアログボックスを閉じます。

Novell GroupWise でのアカウントの作成および設定

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

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

GroupWise で新規アカウントを作成および設定する

ステップ 1 GroupWise を起動します。

ステップ 2 GroupWise の [Tools] メニューで、[Accounts] > [Account Options] をクリックします。

ステップ 3 [Accounts] ダイアログボックスで、[Add] をクリックします。

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

ステップ 5 [Account Type] リストで、[IMAP4] をクリックします。

ステップ 6 [Next] をクリックします。

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



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

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

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

ステップ 10 [E-Mail Address] フィールドに、Connection エイリアスと Connection サーバの名前を入力します。次の形式で入力します。

<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>

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

この値は、GroupWise によって、ユーザが送信するメッセージの [From] フィールドに入力されます。

ステップ 12 [Next] をクリックします。

ステップ 13 画面の指示に従って、設定を完了します。

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

**注意**

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

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

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

ステップ 16 [Properties] をクリックします。

ステップ 17 [Advanced] タブをクリックします。

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

ステップ 19 [OK] をクリックして、[<アカウント名> Properties] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 20 [Close] をクリックして、[Accounts] ダイアログボックスを閉じます。

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

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

Opera でのアカウントの作成および設定

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

- Connection エイリアス
- Connection ユーザ名
- Connection サーバの IP アドレスまたは (DNS が設定されている場合は) 完全修飾ドメイン名

Opera で新規アカウントを作成および設定する

ステップ 1 Opera を起動します。

ステップ 2 Opera の [Tools] メニューで、[Mail and Chat Accounts] をクリックします。

ステップ 3 [Manage Accounts] ダイアログボックスで、[New] をクリックします。

ステップ 4 New Account ウィザードで、[IMAP] をクリックします。

ステップ 5 [Next] をクリックします。

ステップ 6 [Real Name] フィールドに、アカウント名を入力します。

ステップ 7 [E-Mail Address] フィールドに、Connection エイリアスと Connection サーバの名前を入力します。次の形式で入力します。

<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>

ステップ 8 [Organization] フィールドに、適切な値を入力します。

ステップ 9 [Next] をクリックします。

ステップ 10 [Login Name] フィールドに、Connection ユーザ名を入力します。

ステップ 11 [Password] フィールドに、Cisco PCA パスワードを入力します。

ステップ 12 [Next] をクリックします。

ステップ 13 [Incoming Server] フィールドに、Connection サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名を入力します。



注意

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

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

**注意**

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

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

ステップ 16 [Finish] をクリックします。

ステップ 17 [OK] をクリックして、[Subscribe IMAP Folders] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 18 [OK] をクリックして、[Manage Accounts] ダイアログボックスを閉じます。

Thunderbird でのアカウントの作成および設定

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

- Connection エイリアス
- Connection ユーザ名
- Connection サーバの IP アドレスまたは (DNS が設定されている場合は) 完全修飾ドメイン名

Thunderbird で新規アカウントを作成および設定する

ステップ 1 Thunderbird を起動します。

ステップ 2 Thunderbird の [File] メニューで、[New] > [Account] をクリックします。

ステップ 3 Account ウィザードの [New Account Setup] ページで、[E-Mail Account] をクリックします。

ステップ 4 [Next] をクリックします。

ステップ 5 [Identity] ページの [Your Name] フィールドに、ユーザ名を入力します。

ステップ 6 [E-Mail Address] フィールドに、Connection エイリアスと Connection サーバの名前を入力します。次の形式で入力します。

<エイリアス>@<Connection サーバの完全修飾ドメイン名>

ステップ 7 [Next] をクリックします。

ステップ 8 [Server Information] ページで、[Select the Type of Incoming Server You Are Using] の下にある [IMAP] をクリックします。

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



注意

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

ステップ 10 [Next] をクリックします。

ステップ 11 [User Names] ページで、Connection ユーザ名を入力します。

ステップ 12 [Next] をクリックします。

ステップ 13 [Account Name] ページで、アカウントの名前を入力します。この名前は Thunderbird だけに表示されます。

ステップ 14 [Next] をクリックします。

ステップ 15 [Congratulations] ページで、設定が正しいことを確認して、[Finish] をクリックします。

ステップ 16 Thunderbird と Connection の間でネットワークを介して送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化しない場合は、これで新規アカウントの作成と設定は終了です。

Thunderbird と Connection の間で送信されるボイス メッセージや他のデータを暗号化する場合は、[ステップ 17](#)に進みます。

ステップ 17 Thunderbird の左ペインで、作成したアカウントの名前をクリックします。

ステップ 18 Thunderbird の右ペインで、[Accounts] の下にある [View Settings for This Account] をクリックします。

ステップ 19 [Account Settings] ダイアログボックスで、作成したアカウントの下にある [Server Settings] をクリックします。

ステップ 20 [Server Settings] の下にある [Use Secure Connection (SSL)] チェックボックスをオンにします。

**注意**

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

ステップ 21 [OK] をクリックして、[Account Settings] ダイアログボックスを閉じます。

IMAP クライアントのログオンに関する問題のトラブルシューティング

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

ユーザが IMAP クライアントでボイス メッセージを受信できない場合は、次の可能性を考慮してください。

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

■ IMAP クライアントのログオンに関する問題のトラブルシューティング



CHAPTER

4

ユーザのオリエンテーション

この章にある次の項を参照してください。

- [オリエンテーションのタスク リスト \(P.4-2\)](#)
- [ユーザが変更できる設定 \(P.4-4\)](#)

オリエンテーションのタスク リスト

ユーザが電話およびコンピュータから Cisco Unity Connection へのアクセスに使用するクライアント アプリケーションを設定したら、次のタスク リストを使用して、ユーザに Connection に関する情報を確認してもらいます。Connection の補足トレーニングを計画している場合は、P.5-3 の「サポート デスクのオリエンテーション」で示す、考えられるユーザの疑問と誤解についても考慮してください。

ユーザ ドキュメントおよび連絡先情報の提供

1. 各ユーザに適切なユーザ ガイドを配布します。次の Cisco Unity Connection ユーザ ガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能です。
 - Cisco Unity Connection 電話インターフェイス ユーザ ガイド
 - Cisco Unity Connection Assistant Web ツール ユーザ ガイド
 - Cisco Unity Connection Inbox Web ツール ユーザ ガイド
 - 電子メール アプリケーション内で Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするためのユーザ ガイド
 - Cisco Unity Connection パーソナル着信転送ルール Web ツール ユーザ ガイド

これらのガイドの情報は、通常は機能別に構成されています。ユーザが使用しているインターフェイスに関する適切なガイドを配布することができます。または、ある機能を使用できるユーザに対して、その機能固有の情報を配布することもできます (Cisco.com で、必要なトピックのリンクをクリックし、PDF ファイルを印刷してください)。

2. 組織の内外から Connection にアクセスするときにダイヤルする電話番号をユーザに通知します。必要に応じて、ユーザが Connection にアクセスするときに使用する自席の電話のボタンまたはキーを通知します。
3. Cisco PCA Web サイトへの URL (<http://<Cisco Unity Connection サーバ名 >/ciscopca>) をユーザに通知します。
4. Connection 管理者の名前、内線番号、電子メール アドレス、およびサポート デスク担当者の情報をユーザに通知します。
5. 組織のユーザが慣れているカンパセッション バージョンに応じて、Connection と以前のボイス メッセージ システムの電話メニューの違いに関するリストを配布することを考慮します。特に、標準カンパセッションの代替方法を使用しない場合 (Voice Mail User テンプレートでのデフォルト設定) に役立ちます。

パスワードの通知とセキュリティ ガイドラインの説明

6. ユーザに初期電話パスワードを通知します。または、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) Web サイトにログオンし、電話パスワードを設定してから、Connection を呼び出して初回登録を完了するようユーザに指示します (ユーザが Cisco PCA で電話パスワードを変更する場合、既存のパスワードを入力する必要はありません)。

ユーザが Cisco PCA で最初にパスワードを変更しない場合は、初回登録時に電話パスワードの変更を要求されます。
7. ユーザに Cisco PCA の初期パスワードを通知します。ユーザは Cisco Unity Assistant を使用して Cisco PCA パスワードを変更する必要があります。
8. 電話パスワードと Cisco PCA パスワードを保護して Connection メールボックスを不正アクセスから適切に保護する方法をユーザに説明します。組織のセキュリティ ガイドラインについて詳しく説明します。ユーザには、パスワードを変更する場合は必ず安全なパスワードを入力するよう推奨します。

9. Cisco PCA パスワードは Connection 電話パスワードとは無関係であること、およびパスワードは同期されていないことをユーザが理解しているか確認します。ユーザは、電話パスワードと Cisco PCA パスワードが同じであると考えている可能性があります。その結果、初回登録時に Connection カンパセーションで電話パスワードの変更を要求されたときに、両方のパスワードが変更されると考える場合があります。このため、Cisco PCA パスワードを保護するように要求しても、多くのユーザがこれを考慮しない場合があります。

初回登録の完了についてのユーザへの確認

10. 電話で初回登録を完了しなければならないことをユーザが知っているか確認します。登録時に Connection のドキュメントを参照する必要はありません。登録プロセスが完了するとメッセージが表示されます。登録が完了する前に電話を切った場合は、変更は何も保存されず、次回 Connection にログオンしたときに再度初回登録カンパセーションが再生されます。

登録時に要求されるタスクの詳細については、『Cisco Unity Connection 電話インターフェイス ユーザガイド』の「Cisco Unity Connection ユーザとしての登録」の章を参照してください。

Connection の機能や動作についての説明

11. 電話や Cisco Unity Assistant を使用してユーザ設定を個人用にカスタマイズする方法についてトレーニングを行います。表 4-1 に要約を示します。特に、ユーザは Web インターフェイスを使用してボイス メッセージ オプションを設定することに慣れていない場合があるため、Cisco Unity Assistant の体験学習によるデモンストレーションを行うと有効です。
12. Cisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツールの使用方法や、着信転送、通話保留とスクリーニング、および発信者オプションの使用方法についてトレーニングを行います。表 4-2 に要約を示します。
ユーザは、オリエンテーション後に『Cisco Unity Connection パーソナル着信転送ルール Web ツール ユーザガイド』または Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのヘルプを参照することで、使用方法の詳細を知ることができます。
13. メールボックスが一杯になった場合の Connection の動作を説明します。発生する可能性がある問題については、P.5-3 の「サポート デスクのオリエンテーション」を参照してください。同様の情報について、ユーザに適切なユーザ ガイドを参照してもらいます。
14. 組織内に RSS リーダーを使用してボイス メッセージにアクセスするユーザがいる場合は、Connection に対する RSS の使用方法についてトレーニングを行います。詳細については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーションガイド』の「メッセージ」の章にある「ボイス メッセージの RSS フィードへのアクセスの設定」の項を参照してください。
15. 組織内に TTY と TTY プロンプト セットを使用するユーザがいる場合は、Connection に対する TTY の使用方法についてトレーニングを行います。
16. コールハンドラまたはシステム同報リストを所有するユーザが自分の責任について理解しているか確認します（必要な場合）。
17. 必要に応じて、Cisco Unity グリーティング管理と System Broadcast Administrator の使用方法をユーザに説明します。

■ ユーザが変更できる設定

ユーザが変更できる設定

次の表を参照してください。

- ユーザが Cisco Unity Assistant や電話メニューを使用して変更できる設定
- ユーザが Cisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツールや電話メニューを使用して変更できる設定

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Assistant や電話メニューを使用して変更できる設定

Cisco Unity Assistant を使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
通話保留とスクリーニング ¹ : <ul style="list-style-type: none"> • ユーザの電話が通話中のときに Connection が間接通話を処理する方法を選択する。選択肢には、発信者を保留にする、保留にするかメッセージを残すかを発信者に要求する、および発信者をグリーティングに直接送信するという処理があります。 • Connection が間接通話を処理する方法を選択する。選択肢には、誰にかかってきたかをユーザに通知する、Connection が転送中であることをアナウンスする、電話に出るかどうかをユーザに要求する、および発信者に名前を告げるように要求するという処理があります。 	通話保留とスクリーニング ¹ : <ul style="list-style-type: none"> • なし。
着信転送 ² : <ul style="list-style-type: none"> • 3 つの基本転送ルール (標準、オプション、および就業時間外) を設定する。 • 各基本転送ルールに対してパーソナル着信転送ルールを有効または無効にする。 • 間接通話を内線に転送するか、またはグリーティングに送信する。 • 内線番号を変更する。 	着信転送 ² : <ul style="list-style-type: none"> • 3 つの基本転送ルール (標準、オプション、および就業時間外) を設定する。 • 各基本転送ルールに対してパーソナル着信転送ルールを有効または無効にする。 • 間接通話を内線に転送するか、またはグリーティングに送信する。 • 内線番号を変更する。
発信者オプション : <ul style="list-style-type: none"> • 発信者によるメッセージ編集を許可する。 • 発信者にメッセージの緊急指定を許可する。 	発信者オプション : <ul style="list-style-type: none"> • なし。
カンパセーション オプション : <ul style="list-style-type: none"> • Connection のプロンプトの言語を設定する。 • タッチトーンと音声認識のどちらの入力スタイルを使用するかを指定する。 • プロンプト、録音名、およびユーザ グリーティングの速度と音量を設定する。 • Connection カンパセーション メニューとして標準ガイドランスまたは簡易ガイドランスを選択する。 • ユーザが Connection を呼び出したときに Connection が実行する処理を選択する。選択肢には、ユーザに名前がグリーティングする、および新規メッセージの数をタイプ別にアナウンスするという処理があります。 • 代行内線番号を指定する。 	カンパセーション オプション : <ul style="list-style-type: none"> • Connection カンパセーション メニューとして標準ガイドランスまたは簡易ガイドランスを選択する。

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Assistant や電話メニューを使用して変更できる設定 (続き)

Cisco Unity Assistant を使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>グリーティング：</p> <ul style="list-style-type: none"> パーソナル グリーティングを録音する。 グリーティングを有効または無効にする。 有効にしたグリーティングの有効期限を指定する。 システム プロンプトとパーソナルグリーティングを切り替える。 	<p>グリーティング：</p> <ul style="list-style-type: none"> パーソナルグリーティングを録音する。 グリーティングを有効または無効にする。 有効にしたグリーティングの有効期限を指定する。
<p>メッセージの到着通知：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通知デバイスを有効または無効にする。 ダイヤル オプションまたは受信者オプションを指定する。 Connection が通知の生成に使用するメッセージ タイプとメッセージの緊急度を選択する。 Connection が通知の生成に使用するメッセージ送信者のリスト (ユーザ名または発信電話番号別) を指定する。 通知スケジュールを設定し、デバイスが応答しない場合、話し中の場合、または障害の場合の処理を指定する。 	<p>メッセージの到着通知：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通知デバイスを有効または無効にし、通知デバイスの番号を変更する。
<p>メッセージの聞き取り：</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話で再生されるメッセージの速度と音量を指定する。 メッセージの再生順序を指定する。 メッセージのタイム スタンプに使用する時間形式を変更する。 Connection がメッセージ タイプ メニューを再生するかどうかを指定する。 メッセージが再生されるときに Connection が実行する処理を選択する。選択肢には、メッセージを残した送信者の名前と数をアナウンスする、およびメッセージの前と後のどちらにタイムスタンプを再生するかをアナウンスするという処理があります。 電話を切ったとき、または電話が切断されたときに、メッセージに開封済みのマークを付けることを指定する。 新規メッセージおよび開封済みメッセージの削除を確認するように Connection が要求するかどうかを指定する。 	<p>メッセージの聞き取り：</p> <ul style="list-style-type: none"> 再生中のメッセージの速度と音量。

■ ユーザが変更できる設定

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Assistant や電話メニューを使用して変更できる設定 (続き)

Cisco Unity Assistant を使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>メッセージの送信と宛先指定：</p> <ul style="list-style-type: none"> メッセージ受信者を名前で確認するように Connection が要求することを指定する。 各受信者の後に名前を追加するように Connection が要求することを指定する。 ユーザが電話を切ったとき、または電話が切断されたときに、Connection がメッセージを送信することを指定する。 別のユーザへのメッセージの宛先指定を名前にするか内線番号にするかを切り替える。 メッセージの宛先を指定する名前の順序 (苗字の後に名前、またはその逆) を指定する。 	<p>メッセージの宛先指定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 別のユーザへのメッセージの宛先指定を名前にするか内線番号にするかを切り替える (## を押す)。³
<p>個人設定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前を記録する。 代行ユーザ名を指定する。 ディレクトリ一覧の状態を変更する。 パスワードを変更する。 	<p>個人設定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前を記録する。 ディレクトリ一覧の状態を変更する。 パスワードを変更する。 緊急連絡先番号を編集する (ユーザ グリーティングの再生中に緊急連絡先番号に転送するために、管理者が 1 つ以上の発信者入力キーを設定している場合)。
<p>プライベート同報リスト：</p> <ul style="list-style-type: none"> 表示名を入力する。 リスト名を記録する。 メンバを追加および削除する。 	<p>プライベート同報リスト：</p> <ul style="list-style-type: none"> リスト名を記録する。 メンバを追加および削除する。
<p>個人連絡先：</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前のダイヤリング規則と着信転送ルールの両方に使用する個人連絡先のアドレス帳を設定する。 	<p>個人連絡先：</p> <ul style="list-style-type: none"> なし。

1. 通話保留オプションとスクリーニング オプションは、自動受付またはディレクトリ ハンドラからユーザに転送された着信通話にのみ適用され、直接通話には適用されません。これらのオプションは、外部の発信者または他のユーザが内線番号を直接ダイヤルした場合には適用されません。また、これらのオプションは、管理された転送が有効になっている場合にのみ使用できます。これらの設定は、ユーザがパーソナル着信転送ルールを有効にしていない場合に適用されます。
2. 着信転送オプションは、自動受付またはディレクトリ ハンドラからユーザに転送された着信通話にのみ適用され、直接通話には適用されません。転送オプションは、外部の発信者または他のユーザがユーザの内線番号を直接ダイヤルした場合には適用されません。
3. 入力した名前による宛先指定を有効にしたかどうかによって異なります。

表 4-2 ユーザが Cisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツールや電話メニューを使用して変更できる設定

Cisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツールを使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>通話保留とスクリーニング：</p> <ul style="list-style-type: none"> ユーザの電話が通話中のときに Connection が直接通話と間接通話を処理する方法を指定するために、パーソナル着信転送ルールを設定する。指定できる処理には、発信者を保留にする、保留にするかメッセージを残すかを発信者に要求する、および発信者をグリーティングに直接送信するという処理があります。 Connection が直接通話と間接通話を処理する方法を指定するために、パーソナル着信転送ルールを設定する。指定できる処理には、誰にかかってきたかをユーザに通知する、Connection が転送中であることをアナウンスする、電話に出るかどうかをユーザに要求する、および発信者に名前を告げるように要求するという処理があります。 	<p>通話保留とスクリーニング：</p> <ul style="list-style-type: none"> なし。
<p>着信転送：</p> <ul style="list-style-type: none"> 直接通話と間接通話を内線番号、外線番号、またはグリーティングに転送するように、パーソナル着信転送ルールを設定する。 	<p>着信転送：</p> <ul style="list-style-type: none"> パーソナル着信転送ルールで、直接通話と間接通話を内線番号、外線番号、またはグリーティングに転送することを有効または無効にする。 すべてのルール設定の転送で、すべての通話をボイスメールまたは別の電話番号に転送することを有効または無効にする。 すべての着信を内線番号ではなく、Connection に直接転送する。
<p>発信者オプション：</p> <ul style="list-style-type: none"> 発信者によるメッセージ編集を許可する。 発信者にメッセージの緊急指定を許可する。 	<p>発信者オプション：</p> <ul style="list-style-type: none"> なし。
<p>通知先：</p> <ul style="list-style-type: none"> 転送時に使用する電話番号または通知デバイスを設定する。 パーソナル着信転送ルールで使用する通知先グループを設定する。 次の宛先またはボイスメールに転送するまで Connection が待機する呼び出し数を指定する。 	<p>通知先：</p> <ul style="list-style-type: none"> なし。
<p>発信者グループ：</p> <ul style="list-style-type: none"> パーソナル着信転送ルールで使用する、個人連絡先、システム連絡先、または Connection ユーザのグループを作成する。 	<p>発信者グループ：</p> <ul style="list-style-type: none"> なし。



オペレータとサポート デスクの オリエンテーション

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

次の項を参照してください。

- [オペレータのオリエンテーション \(P.5-2\)](#)
- [サポート デスクのオリエンテーション \(P.5-3\)](#)

オペレータのオリエンテーション

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

「ユーザのオリエンテーション」の章と P.5-3 の「サポートデスクのオリエンテーション」で説明した情報の他に、オペレータは次の概念と作業を理解する必要もあります。

オペレータと自動受付の役割

組織の自動受付の使い方によって、オペレータの担当範囲が決まります。自動受付とは、人間のオペレータの代わりに使用されるコールハンドラで、グリーティングを再生してプッシュホンに対応することで電話の応対と転送を行います。自動受付はオプションメニュー（「営業は 1、サービスは 2 を押してください。」など）を設定することができ、さらに「当社の通常の営業時間は月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 5 時です。」といった情報を伝えることができます。

通話の転送

組織が自動受付をどのように利用しているかにかかわらず、多くの通話はオペレータに接続されます。オペレータは、通話をボイスメールやユーザの電話に転送する方法を理解している必要があります。Cisco Unified Communications Manager (CM) (旧 Cisco Unified CallManager) で、通話をボイスメールに転送するよう電話機をプログラミングできます。この設定方法については、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_tech_notes_list.html から入手可能な技術情報「How to Transfer a Caller Directly into a Cisco Unity Mailbox」を参照してください。

目的の受信者へのメッセージの転送

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

Cisco Unity グリーティング管理の使用方法

組織のコールハンドラグリーティングの変更を担当するオペレータは、Cisco Unity Connection の管理でグリーティングを変更できない場合は Cisco Unity グリーティング管理を使用できます。たとえば、悪天候によりオフィスを急遽閉める場合などに、オペレータは自宅から Cisco Unity グリーティング管理を呼び出して使用し、オプションのガイダンスを有効にするか、オフィスが閉まっていることを知らせるコールハンドラグリーティングを再録音することができます。詳細については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーションガイド』の「録音済みのグリーティングと名前の録音の管理」の章にある「Cisco Unity グリーティング管理を使用したコールハンドラグリーティングの録音または再録音」の項を参照してください。

Cisco Unity Broadcast Message Administrator の使用方法

オペレータが録音済みのアナウンスを組織内の全員（または組織内の特定のロケーション）に送信することを担当している場合は、ブロードキャストメッセージを送信できるように Cisco Unity Broadcast Message Administrator へのアクセス方法とその使用方法を説明します。詳細については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーションガイド』の「ブロードキャストメッセージ機能の設定」の章を参照してください。

サポート デスクのオリエンテーション

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

組織のサポート デスクへの問い合わせに備えて、次の「サポート デスクのリソース」の項で示すリソースと、P.5-3 の「考えられるユーザの疑問と誤解」で示す、考えられるユーザの疑問および誤解をサポート デスクのスタッフによく理解してもらいます (P.5-2 の「オペレータのオリエンテーション」と「ユーザのオリエンテーション」の章も参照してください)。

サポート デスクのリソース

- ユーザドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能です。
- 『互換性マトリクス : Cisco Unity Connection とユーザワークステーション上のソフトウェア』は、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_device_support_tables_list.html から入手可能です。
- 次の章には、ユーザワークステーションの設定方法や Connection クライアント アプリケーションの使用方法が記載されています。
 - [Cisco Personal Communications Assistant へのアクセスの設定](#)
 - [Media Master の再生デバイスと録音デバイスの設定](#)
 - [Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするための電子メール アカウントの設定](#)
- 『Cisco Unity Connection トラブルシューティングガイド』は、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_troubleshooting_guides_list.html から入手可能です。
- Cisco.com 上の Connection に関するすべてのドキュメントの説明および URL については、『*Documentation Guide for Cisco Unity Connection*』を参照してください。このドキュメントは Connection に同梱されていますが、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/7x/roadmap/7xcucdg.html から入手することもできます。

考えられるユーザの疑問と誤解

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

表 5-1 考えられるユーザの疑問と誤解

考えられる問題	説明
メッセージの遅延	<p>ユーザは、次の理由でメッセージが遅延していると考えられる可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 新規メッセージを聞いているときに、メッセージをスキップし、そのメッセージに誤って新規のマークを付けた。後で、再度メッセージを確認したときに、スキップしたメッセージが聞こえ、このメッセージが遅延して到達したと考えた。 メッセージを聞いているときに、意図したよりも多くのメッセージをスキップし、後で再度メッセージを確認したときに、スキップしたメッセージが聞こえ、これらのメッセージが遅延して到達したと考えた。 メッセージを聞いているときに、他の新規メッセージが到着し、ユーザがそのメッセージに気づかなかった。後で、再度メッセージを確認したときに、その新規メッセージが聞こえ、そのメッセージが遅延したと考えた。
メッセージの削除	<p>デフォルトでは、ユーザが新規メッセージまたは開封済みメッセージを削除するときに、Cisco Unity Connection は削除の確認を要求しません。特に、削除済みメッセージの保持および表示ができるサービス クラスに属していないユーザが多い場合は、削除する前に Connection がユーザの確認を要求するように設定できます。Connection がメッセージの削除を確認するように設定するには、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] ページを使用します。</p> <p>メッセージの削除について、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能な『Cisco Unity Connection ユーザガイド』の「メッセージの削除」の章をユーザに参照してもらいます。</p>
メッセージの削除 : IMAP と MAPI の動作	<p>ユーザが Microsoft Exchange サーバ上に保管されているメッセージに Microsoft Outlook クライアントと Cisco Unity Connection の両方からアクセスする場合、メッセージを削除すると、予期しない動作や紛らわしい動作が発生することがあります。Microsoft Outlook クライアントが MAPI (Exchange に接続するための Microsoft インターフェイス) を使用するように設定されている場合、MAPI と IMAP (Connection が使用するプロトコル) はメッセージに削除済みのマークを付けるときに別々のメカニズムを使用するため、動作に違いが生じます。</p> <p>ユーザが Outlook (MAPI を使用するように設定済み) または Outlook Web Access を使用して Microsoft Exchange サーバにアクセスし、さらに Connection を使用して同じメッセージストア上のメッセージを管理する場合は、必ずユーザにこの動作を警告してください。</p> <p>メッセージの削除 : IMAP の動作</p> <p>ユーザが Microsoft Outlook からメッセージを削除すると、メッセージは [受信トレイ] から [削除済みアイテム] フォルダに移動します。この時点で、Connection では、そのメッセージにアクセスできなくなり、メッセージが新しいメッセージ、開封済みメッセージ、または削除済みメッセージのいずれとしても表示されなくなります。</p> <p>メッセージの削除 : MAPI の動作</p> <p>ユーザが Connection からメッセージを削除した場合、メッセージは [受信トレイ] に残りますが、ユーザによって削除されたことを示すフラグが付けられます。しかし、Microsoft Outlook では、MAPI を使用するように設定されていると、このフラグを削除とは認識しないため、このメッセージは引き続き [受信トレイ] に新しいメッセージまたは開封済みメッセージとして表示されます。</p>

表 5-1 考えられるユーザの疑問と誤解 (続き)


考えられる問題	説明
ディレクトリー一覧：ユーザが予想どおりに表示されない	<p>ユーザに録音名がない場合、そのユーザは電話ディレクトリに表示されません。その結果、外部の発信者がユーザを名前前で検索しても見つけることができません。デフォルトでは、Cisco Unity Connection は、初回登録時に名前を録音するようユーザに要求しますが、ユーザが録音しなくても、登録プロセスは完了できます。</p> <p>この問題に対処するには、次のオプションを考慮してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unity Connection の管理の[システム設定(System Settings)] > [詳細設定(Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページを使用して、初回登録を完了するために名前の録音を必須とすることが変更される。 • Cisco Unity Connection の管理でユーザに録音名を提供する。 • サービス クラス権限を持つユーザが、Connection カンバセーションまたは Cisco Unity Assistant を使用して各自の名前を録音する。 <p> (注) この問題は内部のユーザには発生せず、外部の発信者だけに発生します。名前前でメッセージの宛先を指定する Connection ユーザは、他のユーザの音声名が録音されていない場合でも、そのユーザを見つけることができます。</p>
ファックス：添付ファイルがファックスマシンに送信されない (ファックス統合のみ)	<p>電子メールメッセージにファイルを添付し、そのメッセージをファックスマシンに送信するときは、Connection のセットアップ時に指定されたファイル拡張子を持つ添付ファイルだけが Connection から送信されることをユーザが認識していない場合があります。指定された拡張子以外の添付ファイルはすべて削除されます。</p>
IMAP クライアント：クライアントの動作の違い	<p>さまざまなサードパーティ製 IMAP クライアントを使用して、デスクトップマシンからボイスメッセージにアクセスするユーザは、次のような動作の違いに気づくことがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Outlook クライアント： <ul style="list-style-type: none"> - 新規メッセージの場合、「未開封にする」機能を使用すると、WAV 形式のメッセージ添付ファイルがダウンロードされたかどうかに関係なく、Cisco Unity Connection サーバ上でメッセージに新規のマークが付けられる。 - 電話を介して削除されたボイスメッセージは、Outlook クライアントで削除用のマークが付けられ、ユーザが「送受信」コマンドを選択すると、取り消し線の付いたテキストに変わる。 • Novell GroupWise クライアント： <ul style="list-style-type: none"> - WAV 形式のメッセージ添付ファイルを含む新規メッセージが GroupWise クライアントにダウンロードされた場合、「Read Later」機能を使用しても、Connection サーバ上でメッセージに新規のマークが付けられない。 - 電話を介して削除されたボイスメッセージは、GroupWise で削除用のマークが付けられないため、ユーザは手動でこのクライアントからそのメッセージを削除する必要がある。 - GroupWise ユーザは、「Send/Retrieve」コマンドを使用して、Connection サーバでメッセージステータスを更新する必要がある。

表 5-1 考えられるユーザの疑問と誤解 (続き)

考えられる問題	説明
メールボックスがすぐに一杯になる	<p>ユーザは、次の理由でメールボックスがすぐに一杯になると苦情を言う可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 特定の経過時間に達したメッセージが、Cisco Unity Connection によって自動的に削除されない。そのため、ユーザのメッセージは、ユーザが完全に削除するまで保存されます (メッセージを完全に削除する方法について、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能な該当するユーザガイドの「メールボックスのサイズの管理」の章をユーザに参照してもらいます)。 ユーザが、送信したメッセージの不達確認 (NDR) を受信する場合、特に元のメッセージに大きな添付ファイルが含まれていると、電子メールクライアントのメールボックスのサイズがすぐに大きくなる場合がある。TTS を介して電子メールメッセージにアクセスするユーザの場合、送信済みメッセージを保存するように電子メールクライアントが設定されていると、元のメッセージと添付ファイルが [送信済みアイテム] フォルダに格納され、もう 1 つのコピーが NDR とともに [受信トレイ] に送信されるため、メールボックスのサイズが増大します。 ユーザが、何度も転送されているメッセージを受信しているため、メッセージサイズが増大する可能性がある。元のメッセージと、転送時に追加される音声コメントが、メッセージ全体のサイズです。結果として、比較的少ないメッセージを格納しているユーザのメールボックスが、格納域制限を超過する場合があります。 ユーザの休暇中、または長期不在中に、ユーザのメールボックスが一杯になる可能性がある。これを防ぐには、ユーザがオプション グリーティングを有効にしたときに、発信者がメッセージを残せないように Connection を指定します。
複数のメッセージタイプの管理	<p>Cisco Unity Connection に慣れていないユーザは、1 つの [受信トレイ] で複数のメッセージ タイプを管理する方法を理解しにくい場合があります。</p> <p>システム設定に応じて、次のように対処できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ボイスメールにアクセスできるユーザは、新しいメッセージ、開封済みメッセージ、および削除済みメッセージの再生順序をカスタマイズできます。 ボイスメッセージにアクセスする IMAP クライアント アプリケーションを設定したユーザは、ボイスメッセージをその他のメッセージとは別に保管するためのフォルダを、電子メールクライアント内に作成できます。 <p>ユーザは、また、Media Master のオプション メニューにある [名前を付けて保存] オプションを使用して、ボイスメッセージを WAV ファイルとしてハードドライブ上に保存することができます。ただし、プライベートメッセージは、ユーザのハードドライブ上に保存できません。また、メッセージの機密性に関係なく、ユーザがすべてのメッセージをハードドライブ上に保存することを禁止できます。これを行うには、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [PCA] ページで、[Unity Inbox: メディア マスターのオプションとしての録音の保存を無効にする (Disable Save Recording As Option in Media Master)] チェックボックスをオンにします。</p>
メッセージの到着通知：通知を繰り返すオプション	<p>ユーザが、新規メッセージが到着するたびに通知するように Cisco Unity Connection を設定していない場合、通知を繰り返す通話の間隔を長く設定すると、Connection が通知を遅延させているとユーザが考えることがあります。</p>
パスワードが保護されていない、またはユーザが使用したパスワードが間違っている	<p>ユーザは、電話パスワードと Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワードが同じ、または同期化されていると考えている可能性があります。その結果、初回登録時に Cisco Unity Connection によって電話パスワードの変更を要求されたときに、両方のパスワードが変更されると考える場合があります。また、Cisco PCA にログオンするときに、電話パスワードの使用を試みる場合もあります。</p>

表 5-1 考えられるユーザの疑問と誤解 (続き)

考えられる問題	説明
Connection カンパセーションの要素の速度が変化する	<p>Cisco Unity Connection によるメニュー、録音名、グリーティング、およびメッセージの再生速度が一定していないとユーザが報告する場合があります。たとえば、ユーザがメッセージを聞く際に、メッセージの再生速度が、メッセージを残したユーザの録音名やメッセージのプロパティ(タイムスタンプやメッセージ番号など)の再生速度と異なっているとユーザが報告する場合があります。</p> <p>このような不整合は、次の制限によるものです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connection による録音名とグリーティングの再生速度は、録音されたときの速度になります。管理者もユーザも、録音名とグリーティングの再生速度を変更できません。 • Text to Speech (TTS; テキスト / スピーチ) を介して再生されるメッセージは、メッセージ再生設定に関係なく、デフォルトでは常に通常で再生されます。 • 管理者またはユーザがシステム プロンプト用に指定する速度は、メッセージの再生速度には反映されません。システム プロンプトとは、Connection システムに付属している標準の録音メッセージで、メッセージのプロパティに関するプロンプトなどが含まれます。 • ユーザがメッセージ再生用に指定する速度は、システム プロンプトには反映されません。
未読のメッセージ	<p>組織での Cisco Unity Connection の設定方法によっては、ユーザが新規メッセージを聞いているときに、電話が意図的または不意に切断された場合(たとえば、ユーザが電話を切った場合や、携帯電話がバッテリー切れまたは圏外になった場合)の Connection でのメッセージ処理に対して、ユーザが驚く場合があります。ユーザは、Connection によってそのメッセージに既読のマークが付けられたと考えている場合がありますが、これは誤りです。</p> <p>管理者は、電話が切断された場合に Connection が未読メッセージを処理する方法を変更できます。これを行うには、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] ページで、[ユーザが電話を切った場合はメッセージを開封済みにする (Mark Message Saved If User Hangs Up)] の設定を調整します。</p>
送信されないメッセージ	<p>組織での Cisco Unity Connection の設定方法によっては、メッセージの送信、返信、または転送の処理中に、電話が意図的または不意に切断された場合(たとえば、ユーザが電話を切った場合や、携帯電話がバッテリー切れまたは圏外になった場合)の Connection でのメッセージ処理に対して、ユーザが驚く場合があります。ユーザは、未送信メッセージには Connection の下書きフォルダが使用されると考えている場合がありますが、これは誤りです。</p> <p>管理者は、電話が切断された場合に Connection が未送信メッセージを処理する方法を変更できます。これを行うには、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] ページで、[録音中にユーザが電話を切ったらメッセージを送信する (Send Message If User Hangs Up During Recording)] の設定を調整します。</p>

■ サポートデスクのオリエンテーション



INDEX

- A**
- Apple Mail、ボイス メッセージにアクセスするための設定 3-3
 - Apple Safari、Cisco PCA にアクセスするための設定 1-2
- C**
- Cisco PCA
 - SSL 接続使用時のセキュリティ警告の管理 1-5
 - アクセスするためのブラウザの設定 1-2
 - Cisco Personal Communications Assistant、「Cisco PCA」を参照
 - Cisco Unity Inbox、低帯域幅環境のためのカスタマイズ 1-4
- E**
- Eudora、ボイス メッセージにアクセスするための設定 3-5
- G**
- GroupWise、ボイス メッセージにアクセスするための設定 3-16
- I**
- IBM Lotus Notes、ボイス メッセージにアクセスするための設定 3-7
 - IMAP の動作、メッセージの削除時 5-4
- M**
- MAPI の動作、メッセージの削除時 5-4
 - Media Master について 2-2
 - Microsoft Internet Explorer、Cisco PCA にアクセスするための設定 1-2
 - Microsoft Outlook Express、ボイス メッセージにアクセスするための設定 3-14
 - Microsoft Outlook、ボイス メッセージにアクセスするための設定 3-9
 - Mozilla Firefox、Cisco PCA にアクセスするための設定 1-3
- N**
- Notes、ボイス メッセージにアクセスするための設定 3-7
 - Novell GroupWise、ボイス メッセージにアクセスするための設定 3-16
- O**
- Opera、ボイス メッセージにアクセスするための設定 3-18
- P**
- Personal Communications Assistant、「Cisco PCA」を参照
- S**
- SSL 接続使用時のセキュリティ警告の管理 1-5
- T**
- Thunderbird、ボイス メッセージにアクセスするための設定 3-20
- V**
- ViewMail for Microsoft Outlook
 - IMAP アカウントの設定 3-12
 - セキュア メッセージング 3-12
 - タスク リスト 3-11

- い
- 一杯になったメールボックス、ユーザの疑問への対処 5-6
- お
- オペレータのオリエンテーション 5-2
 - オリエンテーション
 - オペレータの 5-2
 - サポートデスクの 5-3
 - ユーザの 4-2
- か
- カスタマイズ、低帯域幅環境のための Cisco Unity Inbox の 1-4
 - カンパセーション
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 4-4
 - Connection カンパセーションのユーザ設定 4-4
 - カンパセーション速度、ユーザの疑問への対処 5-7
- く
- グリーティング
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 4-5
 - Connection カンパセーションのユーザ設定 4-5
- こ
- 誤解、考えられるユーザの 5-3
 - 個人設定
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 4-6
 - Connection カンパセーションのユーザ設定 4-6
 - 個人連絡先、Cisco Unity Assistant のユーザ設定 4-6
- さ
- 再生デバイス
 - コンピュータのスピーカを使用する場合のイベント 2-3
 - 選択する場合の考慮事項 2-3
 - 電話を使用する場合のイベント 2-3
 - ユーザが指定する方法 2-4
 - サポート デスク
 - オリエンテーション 5-3
- り
- リソース 5-3
- す
- スクリーニング
 - Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 4-7
- せ
- セキュリティ警告、SSL 接続使用時の管理 1-5
 - 設定
 - Cisco PCA にアクセスするためのブラウザ 1-2
 - ボイス メッセージにアクセスするための電子メール アプリケーション 3-1
- そ
- 送信されないメッセージ、ユーザの疑問への対処 5-7
- ち
- 着信転送
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 4-4
 - Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 4-7
 - Connection カンパセーションのユーザ設定 4-4, 4-7
- つ
- 通知
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 4-5
 - Connection カンパセーションのユーザ設定 4-5
 - 通知先、Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 4-7
 - 通話保留
 - Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 4-7
- て
- 低帯域幅環境のための Cisco Unity Inbox のカスタマイズ 1-4
 - ディレクトリー覧、ユーザの疑問への対処 5-5

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

は

パスワード、ユーザの疑問への対処 5-6

発信者オプション

Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 4-7

ユーザが変更できる設定 4-4

発信者グループ、Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのユーザ設定 4-7

コンピュータのマイクロフォンを使用する場合のイベント 2-3

選択する場合の考慮事項 2-3

電話を使用する場合のイベント 2-3

ユーザが指定する方法 2-4

ふ

プライベート同報リスト

Cisco Unity Assistant のユーザ設定 4-6

Connection カンパセーションのユーザ設定 4-6

ブラウザ、Cisco PCA にアクセスするための設定 1-2

め

メッセージ タイプ、ユーザの疑問への対処 5-6

メッセージの宛先指定

Cisco Unity Assistant のユーザ設定 4-6

Connection カンパセーションのユーザ設定 4-6

メッセージの聞き取り

Cisco Unity Assistant のユーザ設定 4-5

Connection カンパセーションのユーザ設定 4-5

メッセージの削除、ユーザの疑問への対処 5-4

メッセージの遅延、ユーザの疑問への対処 5-4

メッセージの到着通知

Cisco Unity Assistant のユーザ設定 4-5

Connection カンパセーションのユーザ設定 4-5

ユーザの疑問への対処 5-6

ゆ

ユーザのオリエンテーション 4-2

ユーザの誤解、考えられる 5-3

ろ

録音デバイス