



Click to Call インストレーション ガイド リリース 8.0

Installation Guide for Click to Call Release 8.0

2010 年 6 月 17 日

【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。
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。

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at 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. (1005R)

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。

Click to Call インストレーションガイドリリース 8.0

© 2010 Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.

Copyright © 2010–2011, シスコシステムズ合同会社.

All rights reserved.



CONTENTS

CHAPTER 1

Cisco Unified Communications システムにおける Click to Call のアーキテクチャ	1-1
Click to Call の概要	1-1
Click to Call の実行可能ファイル	1-2
Click to Call のアーキテクチャ	1-3
ローミング プロファイルの同期	1-3
複雑な仮想化環境の Click to Call	1-4

CHAPTER 2

Click to Call 用の Cisco Unified Communications Manager の設定	2-1
Cisco Unified Communications Manager での Cisco WebDialer のアクティブ化	2-1
Cisco WebDialer が実行中か確認	2-2
CTI マネージャが Cisco Unified Communications Manager で実行中か確認	2-2
CCMCIP サービスが Cisco Unified Communications Manager で実行中か確認	2-3
正しい電話デバイスがユーザに関連付けられているか確認	2-3
アプリケーション ダイアル規則の設定方法	2-4
サンプルのアプリケーション ダイアル プラン	2-4
Cisco Unified Communications Manager でアプリケーション ダイアル規則を自動的に使用するよう Cisco WebDialer を設定	2-6
Cisco Unified Communications Manager へのプロキシ アクセスの設定方法	2-6
プロキシ サーバのバイパス	2-7
プロキシ サーバアクセスの設定	2-7

CHAPTER 3

Cisco Unified Communications Manager サーバアドレスとユーザ名の自動的な入力	3-1
配布オプション	3-1
レジストリの値の名前の場所	3-2
Click to Call のレジストリの値の名前	3-2
レジストリ キー プッシュを使用したサーバアドレスの配布	3-5
Microsoft Active Directory のグループ ポリシー機能を使用したサーバアドレスの配布	3-6

CHAPTER 4

追加設定	4-1
Microsoft Office スマート タグの呼び出しメニューの非アクティブ化	4-1
[ダイアル規則 (Dialing Rule)] タブの非アクティブ化	4-2

CHAPTER 5

Click to Call アプリケーションの展開	5-1
インストーラ パッケージのダウンロード	5-1
Click to Call の実行可能ファイル	5-1
Click to Call の MSI ファイル	5-2
展開オプション	5-2
自動大規模展開	5-2
スタンドアロン インストール	5-3
インストーラ パッケージの配布	5-3
アプリケーションのインストール	5-3
サーバのリブート	5-4
Cisco Unified Communications Manager 証明書のインストール	5-4
アプリケーションのアップグレード	5-5
ユーザへの情報の提供	5-5

CHAPTER 6

Citrix 仮想化環境での Click to Call の展開	6-1
仮想化環境に Click to Call を展開する前に	6-1
Citrix XenApp での Click to Call の公開	6-2
同期に関する考慮事項	6-2
Click to Call アイコン	6-3

CHAPTER 7

Click to Call のトラブルシューティング	7-1
設定ファイル	7-1
ログ ファイル	7-2
問題レポートの作成	7-2
エラー メッセージ	7-3
セキュリティの警告と証明書の警告	7-5
既知の問題	7-6
アプリケーションが起動しない	7-6
アンインストールしても、Click to Call のメニュー項目が Internet Explorer から削除されない	7-6
Microsoft アプリケーションに Microsoft Persona のメニューが表示されない	7-7
Citrix の問題のトラブルシューティング	7-7



CHAPTER 1

Cisco Unified Communications システム における Click to Call のアーキテクチャ

- 「Click to Call の概要」 (P.1-1)
- 「Click to Call の実行可能ファイル」 (P.1-2)
- 「Click to Call のアーキテクチャ」 (P.1-3)
- 「ローミング プロファイルの同期」 (P.1-3)
- 「複雑な仮想化環境の Click to Call」 (P.1-4)

Click to Call の概要

Click to Call を使用すると、お使いのアプリケーション内やクリップボードから電話をかけることができます。Click to Call には、アプリケーション、複数の DLL ファイル、およびいくつかの実行可能ファイルとともに稼動する一連のプラグインが用意されています。

Click to Call をユーザのコンピュータに直接インストールすることも、Citrix XenApp などの仮想化環境で公開することもできます。

Click to Call の実行可能ファイル

表 1-1 に Click to Call の実行可能ファイルを示します。

表 1-1 Click to Call の実行可能ファイル



ファイル名	説明
CiscoCallApplication.exe	この実行可能ファイルを使用すると、次の処理を実行できます。 <ul style="list-style-type: none"> アプリケーション内の番号と連絡先に電話をかける。 [編集してコール (Call with Edit)] ダイアログボックスを表示する。このダイアログボックスを使用して、クリップボードの番号に電話をかける。キーボードのショートカット Ctrl+Alt+D を使用すると、このダイアログボックスを開くことができます。 電話プロトコル内の番号に電話をかける。次のようにフォーマットされたすべての番号に電話をかけられます。 tel:<番号> 通話履歴を表示する。
clicktocall.exe	これは Click to Call の設定アプリケーションです。この実行可能ファイルを使用すると、次の処理を実行できます。 <ul style="list-style-type: none"> Windows の通知領域に表示される  をダブルクリックして、[編集してコール (Call with Edit)] ダイアログボックスを開く。  を右クリックするとメニューが開き、そこで Click to Call の設定、Click to Call で使用する電話の選択、通話履歴の番号への発信、Click to Call のオンラインヘルプを開くなどの処理を行える。
ProblemReportingTool.exe	この実行可能ファイルを使用すると、エラーレポートツールを実行できます。このツールは、予期せぬことが発生した場合やアプリケーションがクラッシュした場合に、システムからログと情報を収集します。さらにこれらのログを圧縮して、デスクトップに圧縮ファイルを置きます。

表 1-2 に Click to Call の実行可能ファイルのデフォルトの場所を示します。

表 1-2 Click to Call の実行可能ファイルの場所

プロセッサ アーキテクチャ	場所
32 ビット	C:\Program Files\Cisco Systems\Click to Call
64 ビット	C:\Program Files (x86)\Cisco Systems\Click to Call



(注)

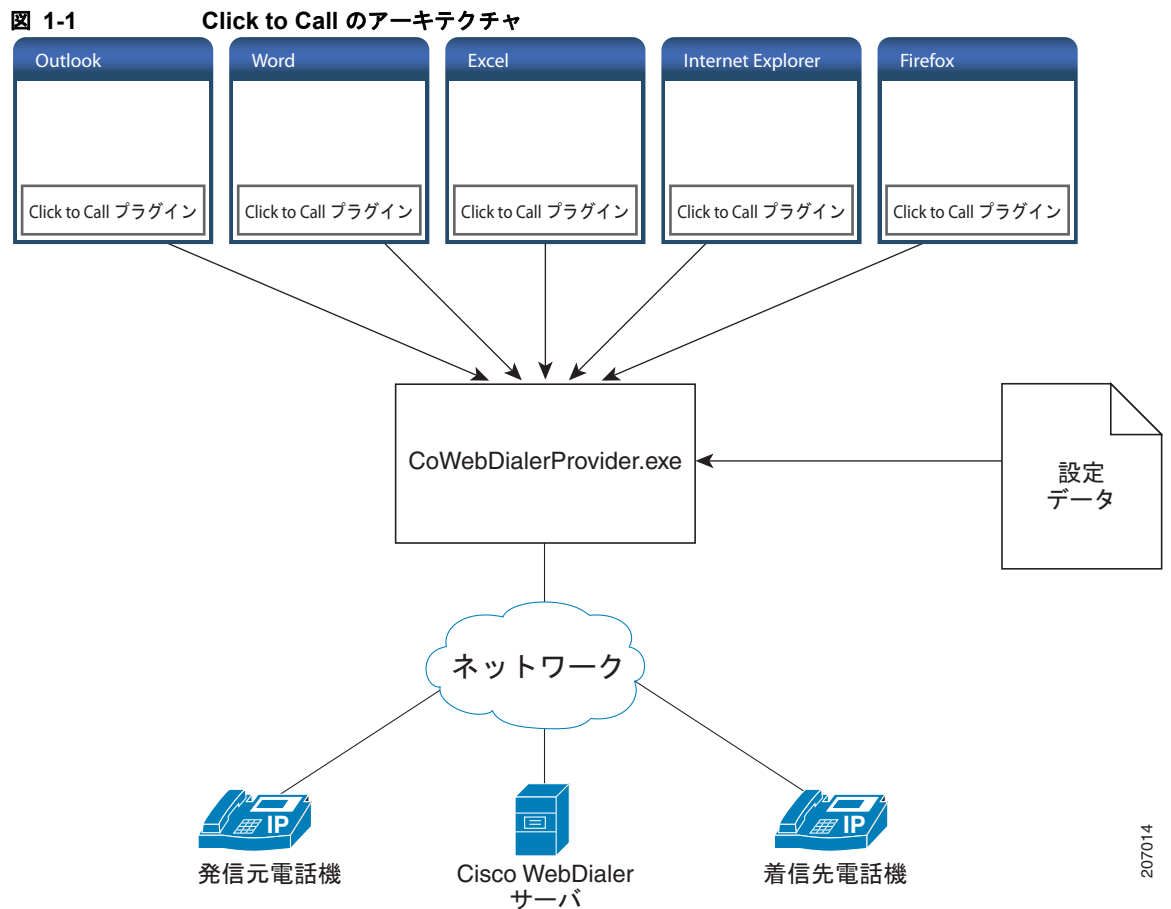
Click to Call を仮想化環境に展開する場合、実行可能ファイルへのパスは、ドメインを構成するサーバが 32 ビットか 64 ビットかにかかわらず、仮想化ドメインのすべてのサーバで同じにする必要があります。たとえば、ドメインに 32 ビットサーバと 64 ビットサーバが混在する場合、Click to Call のインストール中に、どちらかのサーバタイプのデフォルトのインストールパスを変更して、すべてのサーバで実行可能ファイルへのパスが同じになるようにする必要があります。

Click to Call のアーキテクチャ

Click to Call のアーキテクチャは、Click to Call のローカルインストールと、仮想環境での Click to Call の展開の両方をサポートするように設計されています。

Click to Call のアーキテクチャには、Click to Call をサポートする各アプリケーション用のプラグインが含まれています。CoWebDialerProvider.exe という Click to Call のアセンブリは、Click to Call の設定データを読み取り、通話を作成し、通知ウィンドウを表示し、%APPDATA% フォルダにあるユーザーのローミングプロファイルに通話履歴を書き込みます。

図 1-1 は Click to Call のアーキテクチャを示しています。



207014

ローミング プロファイルの同期

Click to Call の設定データ、通話履歴、およびログは、ユーザーの %APPDATA% フォルダに保存されます。これは、ローミングプロファイルとも呼ばれます。Click to Call をローカルにインストールすると、ファイルは Click to Call のプラグイン全体で同期化されます。

仮想化環境では、これらのファイルは同期化されないことがあります。ファイルが同期化されないと、不完全な通話履歴が表示されたり、ユーザーは Click to Call の設定を何度も指定しなければならない場合があります。

Citrix 環境にローミングを実装する方法の詳細については、次の URL にアクセスしてください。

<http://support.citrix.com/article/CTX120285>

複雑な仮想化環境の Click to Call

このガイドでは、Click to Call のアーキテクチャと Click to Call の動作方法について説明します。Click to Call を複雑な仮想化環境に統合し、Click to Call が予期しない動作を起こした場合は、Click to Call の動作方法を確実に理解してください。グループ ポリシー、ファイアウォール、プロキシなどの仮想化環境の機能が、Click to Call の予期せぬ動作の原因となっている可能性があります。



CHAPTER 2

Click to Call 用の Cisco Unified Communications Manager の設定

- 「Cisco Unified Communications Manager での Cisco WebDialer のアクティブ化」 (P.2-1)
- 「Cisco WebDialer が実行中か確認」 (P.2-2)
- 「CTI マネージャが Cisco Unified Communications Manager で実行中か確認」 (P.2-2)
- 「CCMCIP サービスが Cisco Unified Communications Manager で実行中か確認」 (P.2-3)
- 「正しい電話デバイスがユーザに関連付けられているか確認」 (P.2-3)
- 「アプリケーション ダイアル規則の設定方法」 (P.2-4)
- 「Cisco Unified Communications Manager へのプロキシアクセスの設定方法」 (P.2-6)

Cisco Unified Communications Manager での Cisco WebDialer のアクティブ化



(注) Click to Call アプリケーションでは、SOAP インターフェイスを使用して、Cisco Unified Communications Manager で WebDialer サブレットと対話します。Click to Call アプリケーションでは HTTP インターフェイスは使用されないため、アプリケーションは Redirector サブレットとは対話しません。

手順

- ステップ 1** [Cisco Unified サービスアビリティ (Cisco Unified Serviceability)] > [Tools] > [Service Activation] を選択します。
- ステップ 2** [server] ドロップダウン リストから Cisco Unified Communications Manager サーバを選択します。
- ステップ 3** [CTI Services] で、[Cisco WebDialer Web Service] にチェックマークを付けます。
- ステップ 4** [Save] を選択します。

次の作業

- 「Cisco WebDialer が実行中か確認」 (P.2-2)

Cisco WebDialer が実行中か確認

手順

-
- ステップ 1** ブラウザを開始します。
- ステップ 2** Cisco Unified Communications Manager サーバの WebDialer の URL にアクセスします。
次のような構成の URL にアクセスできます。
`https://<Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレス>/webdialer/Webdialer`
たとえば、以下の URL にアクセスできます。
`https://209.165.200.225/webdialer/Webdialer`
[Cisco WebDialer にログインします (Sign in to Cisco WebDialer)] ウィンドウが表示されたら、WebDialer サービスは実行中です。



ヒント

WebDialer サービスにログインすると、サービスのテストを行えます。どのデバイスが自分に割り当てられていて、電話をかけているのかがわかります。

次の作業

- 「[CTI マネージャが Cisco Unified Communications Manager で実行中か確認](#)」(P.2-2)

CTI マネージャが Cisco Unified Communications Manager で実行中か確認

Click to Call が適切に機能するには、Cisco Unified Communications Manager で CTI マネージャが実行されている必要があります。

手順

-
- ステップ 1** [Cisco Unified サービスアビリティ (Cisco Unified Serviceability)] > [Tools] > [Control Center - Feature Services] を選択します。
- ステップ 2** [server] ドロップダウン リストから Cisco Unified Communications Manager サーバを選択します。
- ステップ 3** [CM Services] で、**Cisco CTIManager** が実行中であることを確認します。
-

次の作業

- 「[CCMCIP サービスが Cisco Unified Communications Manager で実行中か確認](#)」(P.2-3)

CCMCIP サービスが Cisco Unified Communications Manager で実行中か確認

Click to Call では、CCMCIP (Cisco CallManager Cisco IP Phone Services) サービスからユーザの電話機タイプが取得され、Click to Call アプリケーションの電話機設定画面に電話機タイプが表示されます。CCMCIP サービスは Cisco Unified Communications Manager Release 6.x 以降でのみ稼動するため、この手順は、Cisco Unified Communications Manager の本リリースを実行している場合に適用されます。

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified サービスアビリティ (Cisco Unified Serviceability)] > [Tools] > [Control Center - Network Services] を選択します。
- ステップ 2 [server] ドロップダウン リストから Cisco Unified Communications Manager サーバを選択します。
- ステップ 3 [CM Services] で、**Cisco CallManager Cisco IP Phone Services** が実行中であることを確認します。

次の作業

- 「正しい電話デバイスがユーザに関連付けられているか確認」(P.2-3)

正しい電話デバイスがユーザに関連付けられているか確認

Cisco Unified Communications Manager で正しい電話デバイスがユーザに関連付けられていることを確認する必要があります。Cisco Unified Communications Manager で電話デバイスがユーザに正しく関連付けられていないと、その電話機は、Click to Call アプリケーションの電話機設定画面に表示されません。

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)] を選択します。
- ステップ 2 [検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3 適切なユーザ ID を選択します。
- ステップ 4 [デバイスの割り当て (Device Association)] セクションで、[制御するデバイス (Controlled Devices)] ウィンドウに正しいデバイスが表示されていることを確認します。



(注)

電話デバイスにユーザを関連付ける必要がある場合は、[デバイスの割り当て (Device Association)] を選択します。詳細については、Cisco Unified Communications Manager のオンライン ヘルプを参照してください。

次の作業

- 「アプリケーション ダイアル規則の設定方法」(P.2-4)

アプリケーションダイヤル規則の設定方法

ユーザがダイヤルする電話番号から自動的に数字を削除したり、電話番号に数字を追加したりするアプリケーション (Cisco WebDialer など) のダイヤル規則を設定できます。たとえば、ダイヤル規則を使用して、電話番号の先頭に数字を自動的に追加して、外線に接続することができます。

アプリケーションダイヤル規則は、Cisco Unified Communications Manager の [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [コールルーティング (Call Routing)] > [ダイヤルルール (Dial Rules)] > [アプリケーションダイヤルルール (Application Dial Rules)] から設定します。



(注)

Click to Call アプリケーションは、Cisco Unified Communications Manager の 6.x 以前のリリースではアプリケーションダイヤル規則を使用できません。Click to Call アプリケーションでアプリケーションダイヤル規則を使用するには、Cisco Unified Communications Manager を 6.x 以降にアップグレードしてください。

ここでは、アプリケーションダイヤル規則について簡単に説明します。Cisco Unified Communications Manager でのアプリケーションダイヤル規則の設定方法の詳細については、次の資料を参照してください。

- 次の URL にある『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の「Application Dial Rules Configuration」のセクション。
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html
- 次の URL にある『Cisco Unified Communications Manager Solution Reference Network Design』の「Dial Plans」のセクション。
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_implementation_design_guides_list.html
- 「サンプルのアプリケーションダイヤルプラン」(P.2-4)
- 「Cisco Unified Communications Manager でアプリケーションダイヤル規則を自動的に使用するよう Cisco WebDialer を設定」(P.2-6)

サンプルのアプリケーションダイヤルプラン

表 2-1 に、企業のテレフォニーシステム用のオフネットの市内、国内、および国際ダイヤリングのための基本的なアプリケーションダイヤルプランを示します。



(注)

Cisco Unified Communications Manager Release 7.x では、国際ダイヤルアクセスコードを表すために、「+」記号を含むアプリケーションダイヤル規則がサポートされるようになりました。

表 2-1 サンプルのアプリケーション ダイアル規則

名前 / 説明	開始番号 (Number Begins With)	桁数 (Number Begins With)	削除する合計桁数 (Total Digits to be Removed)	プレフィックス パターン (Prefix with Pattern)
国際 12 桁	+	12	1	9011
国際 13 桁	+	13	1	9011
国際 14 桁	+	14	1	9011
国際 15 桁	+	15	1	9011
市内 7 桁 XXX-XXXX		7		9
市内 10 桁 (510) XXX-XXXX	510	10	3	9
国内 10 桁 (XXX) XXX-XXXX		10	0	91
国内 11 桁 1(XXX) XXX-XXXX		11		9

表 2-1 のサンプルのアプリケーション ダイアル プランでは、9 は外部ダイヤル用のオフネット アクセスコードを表します。国内通話では、市内番号または国内（長距離）番号のいずれかに発信するために、オフネット アクセスコードに適切な桁数を追加します。それぞれの国際ダイヤル規則では、「+」を、オフネット アクセスコードと適切な国際ダイヤル アクセスコードで置き換えます。

次のアプリケーション ダイアル規則が、表 2-1 で設定されます。

- 任意の国際番号。アプリケーション ダイアル規則では、番号から「+」が削除され、オフネット アクセスコード 9 と国際ダイヤル アクセスコード 011 が残りの数字の先頭に追加されます。
- 任意の 7 桁の市内番号。アプリケーション ダイアル規則では、オフネット アクセスコード 9 が先頭に追加されます。
- 510 で始まる任意の 10 桁の市内番号。アプリケーション ダイアル規則では、番号から 510 が削除され、オフネット アクセスコード 9 が残りの数字の先頭に追加されます。
- 任意の 10 桁の国内番号。アプリケーション ダイアル規則では、数字 91 が先頭に追加されます。
- 1 で始まる任意の 11 桁の国内番号。アプリケーション ダイアル規則では、オフネット アクセスコード 9 が先頭に追加されます。

[開始番号 (Number Begins With)] フィールドが空白の場合は、ダイヤル規則に開始番号の数字を任意に適用できます。たとえば、最初の数字が 1、1408、または 1408526 で始まる場合は、それぞれ着信番号 14085264000 と一致します。

アプリケーション ダイアル規則リストは、優先順位の順に設定する必要があります。Cisco Unified Communications Manager では、ダイヤル規則リストで着信番号を検索する最初のダイヤル規則の一致が適用され、リスト中の最適な一致の検索は試行されません。たとえば、次に示すダイヤル規則条件を設定した場合、着信番号 14085264000 の受信時に、Cisco Unified Communications Manager では、ダイヤル規則 1 は無視され、ダイヤル規則 2 が適用されます。これは、ダイヤル規則 2 が最初の一致であるためです。ダイヤル規則 3 が最適な一致ですが、最初の一致の検索後、Cisco Unified Communications Manager ではリスト内の後続の規則はすべて無視されます。

1. 先頭が 9 で、長さが 8 桁の場合は、X を行います。
2. 先頭が 1 で、長さが 11 桁の場合は、Y を行います。
3. 先頭が 1408 で、長さが 11 桁の場合は、Z を行います。



(注)

また、Cisco Unified Communications Manager で電話帳の検索ルールを設定することもできます。電話帳の検索ルールによって、ユーザがダイヤルする番号が電話番号に変換されます。詳細については、次の URL にある『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html

関連トピック

- 「Cisco Unified Communications Manager でアプリケーションダイヤル規則を自動的に使用するよう Cisco WebDialer を設定」 (P.2-6)
- 「[ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブの非アクティブ化」 (P.4-2)

Cisco Unified Communications Manager でアプリケーションダイヤル規則を自動的に使用するよう Cisco WebDialer を設定

Cisco Unified Communications Manager で設定したアプリケーションダイヤル規則を自動的に適用するよう Cisco WebDialer サービスを設定できます。

手順

- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [システム (System)] > [サービスパラメータ (Service Parameters)] を選択します。
- ステップ 2** [サーバ (server)] メニューから Cisco Unified Communications Manager サーバを選択します。
- ステップ 3** [サーバ (server)] メニューから [Cisco WebDialer Web Service] を選択します。
- ステップ 4** Apply Application Dial Rules on Dial パラメータの [はい (True)] を選択します。
- ステップ 5** Apply Application Dial Rules on SOAP Dial パラメータの [はい (True)] を選択します。
- ステップ 6** Cisco WebDialer サービスを再起動します。

関連トピック

- 「サンプルのアプリケーションダイヤルプラン」 (P.2-4)

次の作業

- 「Cisco Unified Communications Manager サーバアドレスとユーザ名の自動的な入力」 (P.3-1)

Cisco Unified Communications Manager へのプロキシアクセスの設定方法

Click to Call では、クライアントコンピュータ用に設定されたシステムプロキシ設定を使用して、Cisco Unified Communications Manager にアクセスします。プロキシサーバを使用するようにコンピュータが設定されている場合、プロキシ設定によってユーザは Cisco Unified Communications Manager に接続できない可能性があります。

- 「プロキシ サーバのバイパス」(P.2-7)
- 「プロキシ サーバアクセスの設定」(P.2-7)

プロキシ サーバのバイパス

手順

-
- ステップ 1** [スタート (Start)] > [コントロール パネル (Control Panel)] > [インターネット オプション (Internet Options)] を選択します。
- ステップ 2** [接続 (Connections)] タブを選択し、[LAN の設定 (LAN Settings)] を選択します。
- ステップ 3** [ローカル アドレスにはプロキシ サーバを使用しない (Bypass proxy server for local addresses)] を選択します。
- ステップ 4** [詳細設定 (Advanced)] を選択します。
- ステップ 5** [例外 (Exceptions)] フィールドに Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスまたはホスト名を入力します。
- ステップ 6** [OK] を選択します。
-

関連トピック

- 「プロキシ サーバアクセスの設定」(P.2-7)

プロキシ サーバアクセスの設定

Click to Call では次のようにプロキシ サーバアクセスをサポートします。

- プロキシ サーバが、匿名接続を許可するようになっている場合、Click to Call は Cisco Unified Communications Manager に正常に接続できます。ユーザはこれ以上操作する必要はありません。
- プロキシ サーバが基本またはダイジェストのプロキシ認証を使用するようになっている場合、Click to Call は Internet Explorer または Windows の資格情報を使用して、プロキシ サーバを認証します。電話をかけた後で、Internet Explorer またはユーザ資格情報の入力を求めるポップアップダイアログに資格情報を入力する際、今後の使用のために資格情報を記憶させることができます。
- プロキシ サーバが、NTLM 認証を使用するようになっている場合、Click to Call は Cisco Unified Communications Manager に正常に接続できます。ユーザはこれ以上操作する必要はありません。この状況では、Click to Call は Microsoft ベースのプロキシ サーバでのみ稼動します。



(注) Click to Call は、HTTPS を使用して SSL トンネル経由で Cisco Unified Communications Manager と通信します。すべてのプロキシ サーバアクセスに対して、ポート 8443 を使用した SSL トンネルを許可するようにプロキシ サーバを設定する必要があります。

関連トピック

- 「プロキシ サーバのバイパス」(P.2-7)



CHAPTER 3

Cisco Unified Communications Manager サーバアドレスとユーザ名の自動的な入力

- 「配布オプション」 (P.3-1)
- 「レジストリの値の名前の場所」 (P.3-2)
- 「Click to Call のレジストリの値の名前」 (P.3-2)
- 「レジストリ キー プッシュを使用したサーバアドレスの配布」 (P.3-5)
- 「Microsoft Active Directory のグループ ポリシー機能を使用したサーバアドレスの配布」 (P.3-6)

配布オプション

次のいずれかのオプションを使用すると、Cisco Unified Communications Manager サーバアドレスを Click to Call ユーザ ベースに配布できます。

- Cisco Unified Communications Manager CCMCIP と WebDialer サービスアドレスが記載されたレジストリ ファイルを作成し、リモート デスクトップ管理ツールを使用して、このレジストリ ファイルを Click to Call ユーザ ベースにプッシュします。これを行うには、Altiris Deployment Solution、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) などのソフトウェア管理システムを使用できます。



(注) レジストリ ファイルでは、クライアント コンピュータからユーザ名値の検出を有効にすることもできます。ユーザ名の検出を有効にすると、Click to Call によって、アプリケーションのユーザ名フィールドに、ユーザがクライアント コンピュータへのログインに使用するユーザ名値が入力されます。



(注) CCMCIP は、クラスタ内のすべての Cisco Unified Communications Manager で稼動するサービスです。設定する CCMCIP サービスアドレスは、クラスタ内の任意の Cisco Unified Communications Manager ノードの IP アドレスにできます。ただし、パブリッシャ ノードの不要なトラフィックのルーティングと、パブリッシャ ノードの過負荷の可能性を回避するために、CCMIP サービスアドレスの加入者ノードの IP アドレスを設定することを推奨します。

- Click to Call アプリケーションでユーザの Cisco Unified Communications Manager サーバアドレスを自動的に設定するには、Microsoft Active Directory のグループ ポリシーを使用します。

- ユーザに Cisco Unified Communications Manager サーバアドレス情報を提供します。その場合、各ユーザがアプリケーションのインストール後に、Click to Call の [設定 (Preferences)] 画面で Cisco Unified Communications Manager サーバアドレスを手動で入力する必要があります。

レジストリの値の名前の場所

手順

- ステップ 1** 次のコマンドを実行して、レジストリ エディタ アプリケーションを開始します。
- regedit**
- ステップ 2** レジストリ キーの HKEY_CURRENT_USER¥Software¥Policies¥Cisco¥Unified Communications が存在していない場合は、HKEY_CURRENT_USER¥Software¥Policies key に、次のキーを作成します。
1. Cisco
 2. Cisco¥Unified Communications
- ステップ 3** 必要なレジストリの値の名前を HKEY_CURRENT_USER¥Software¥Policies¥Cisco¥Unified Communications key に作成します。
- 表 3-1 に使用可能なレジストリの値の名前を示します。値の名前は文字列値として作成します。

Click to Call のレジストリの値の名前

表 3-1 に記載されているレジストリの値の名前は、すべて文字列値です。

表 3-1 Click to Call のレジストリの値の名前

値の名前	説明
CCMCIPServer	Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスまたはサーバ名を入力します。
WebDialerServer	CCMCIP サービスと異なるサーバで Cisco WebDialer サービスが実行中の場合、WebDialer サービスを稼動している Cisco Unified Communications Manager のサーバ名を入力します。 (注) サーバ名は、Cisco Unified Communications Manager 証明書の名前と一致する必要があります。詳細については、「 Cisco Unified Communications Manager 証明書のインストール (P.5-4) 」を参照してください。

表 3-1 Click to Call のレジストリの値の名前 (続き)

値の名前	説明
UseDefaultWindowsUserName	<p>クライアント コンピュータからの Click to Call のユーザ名値の検出を有効または無効にするには、この値を次のように設定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 : Click to Call のユーザ名は入力されません。 1 : Click to Call のユーザ名はクライアント コンピュータから検出され、[Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] ダイアログボックスの [ユーザ名 (User Name)] フィールドに入力されます。
OverrideLocalCCMCIPServerSetting	<p>次のいずれかの値を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 : ユーザはアプリケーションの [CCMCIP サービス (CCMCIP Service)] フィールドを編集できます。 1 : ユーザは [CCMCIP サービス (CCMCIP Service)] フィールドを編集できません。
OverrideLocalWebDialerServerSetting	<p>次のいずれかの値を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 : ユーザはアプリケーションの [WebDialer サービス (WebDialer Service)] フィールドを編集できます。 1 : ユーザは [WebDialer サービス (WebDialer Service)] フィールドを編集できません。
OverrideLocalUsernameSetting	<p>次のいずれかの値を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 : ユーザは、[Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] ダイアログボックスの [ユーザ名 (User Name)] フィールドを編集できません。これに 0 を指定し、UseDefaultWindowsUserName レジストリの値の名前に 1 を指定すると、[ユーザ名 (User Name)] フィールドは Windows ユーザ名に設定され、ユーザはこれを編集できません。 1 : ユーザは、[Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] ダイアログボックスの [ユーザ名 (User Name)] フィールドを変更できます。
UseEncryptedCredentials	<p>Cisco Unified Communications Manager のパスワードの暗号化方法を指定します。次のいずれかの値を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 : パスワードは、base-64 符号化の形式で、難読化して保存されます。この Click to Call のインストールを以前のインストールおよび Phone Designer アプリケーションと互換性があるようにするには、この値を指定します。 1 : パスワードは保存の前に暗号化されます。

表 3-1 Click to Call のレジストリの値の名前 (続き)

値の名前	説明
ResetProtocolHandlers	<p>Click to Call 以外のアプリケーションが、それ自身を電話プロトコルへの通話を処理するデフォルトアプリケーションに設定できるかどうかを指定します。次のいずれかの値を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 : 電話プロトコルの制御用に登録されているすべてのアプリケーションが、電話プロトコルをリセットできます。 1 : Click to Call の開始時に Click to Call への電話プロトコルをリセットできるのは、clicktocall.exe のみです。
DisableCommunicator	<p>Click to Call の communicator.exe プロセスの実行を許可するかどうかを指定します。Click to Call には communicator.exe プロセスが含まれています。これは、Microsoft Office Communicator がインストールされているシステムとの問題を回避するために使用されます。</p> <p>Microsoft Office Communicator は他の Communicator プロセスが稼働しているかどうかを確認し、稼働している場合、Microsoft Office Communicator は起動しません。SharePoint スマート タグを Internet Explorer で動作させるには、communicator.exe プロセスが実行している必要があります。Microsoft Office Communicator が稼働していない場合、Click to Call の communicator.exe プロセスによって SharePoint スマート タグを動作させることができます。</p> <p>次のいずれかの値を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 0: Click to Call の communicator.exe の実行を許可します。 1: Click to Call の communicator.exe の実行を許可しません。ユーザベースに Microsoft Office Communicator がインストールされている場合は、この値を入力します。
DisplayPreferencesOnStartup	<p>Click to Call の設定アプリケーションを起動したときに、[Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] ダイアログボックスを自動的に表示するかどうかを指定します。</p> <p>次のいずれかの値を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 : [Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] ダイアログボックスを表示しません。 1 : Click to Call の設定アプリケーションを起動したときに、[Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] ダイアログボックスを表示します。

表 3-1 Click to Call のレジストリの値の名前 (続き)

値の名前	説明
AllowSystemTray	[Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] ダイアログボックスを閉じたときに、Click to Call を Windows のタスクバーに追加するかどうかを指定します。 次のいずれかの値を入力します。 <ul style="list-style-type: none"> 0: Click to Call を Windows のタスクバーに追加しません。[Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] ダイアログボックスを閉じると、Click to Call 設定アプリケーションが終了します。 1: Click to Call を Windows のタスクバーに追加します。
¥Dial Rules¥OutsideLine	外線への接続に必要な数字 (9 など) を入力します。
¥Dial Rules¥InternationalPrefix	国外への通話に必要な国際プレフィクス (00 など) を入力します。
¥Dial Rules¥DialingCodeConfigurable	次のいずれかの値を入力します。 <ul style="list-style-type: none"> 0: ユーザは、このアプリケーションでダイヤルアクセス設定を上書きできません。 1: ユーザは、このアプリケーションでダイヤルアクセス設定を上書きできます。

レジストリ キー プッシュを使用したサーバアドレスの配布

始める前に

この手順では、レジストリ キーを Click to Call ユーザ ベースにプッシュするためにリモート デスクトップ管理ツールが必要になります。

手順

ステップ 1 テキスト エディタを使用して、**CiscoUnifiedCommunicationsWidgetsConfig.reg** というレジストリ ファイルを作成します。

ステップ 2 次のテキストを **CiscoUnifiedCommunicationsWidgetsConfig.reg** に追加します。

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_CURRENT_USER¥Software¥Policies¥Cisco]

[HKEY_CURRENT_USER¥Software¥Policies¥Cisco¥Unified Communications]
"CCMCIPServer"="NY CUCM"
"WebDialerServer"="NY WEBDIALER"
"OverrideLocalCCMCIPServerSetting"="0"
"OverrideLocalWebDialerServerSetting"="0"
"UseDefaultWindowsUserName"="1"
"UseEncryptedCredentials"="0"
"ResetProtocolHandlers"="1"
"DisableCommunicator"="0"
"DisplayPreferencesOnStartup"="0"
"AllowSystemTray"="1"
[HKEY_CURRENT_USER¥Software¥Policies¥Cisco¥Unified Communications¥Dial Rules]
"OutsideLine"="9"
```

```
"InternationalPrefix"="00"
"DialingCodeConfigurable"="1"
```



(注) テキストの 2 行目と 4 行目は、テキストを読みやすくするために空白にしておいてください。

- ステップ 3 CiscoUnifiedCommunicationsWidgetsConfig.reg で、表 3-1 で説明されているようにレジストリの値の名前に値を入力します。
- ステップ 4 CiscoUnifiedCommunicationsWidgetsConfig.reg ファイルを保存します。
- ステップ 5 CiscoUnifiedCommunicationsWidgetsConfig.reg を Click to Call ユーザ ベースにプッシュするには、リモート デスクトップ管理ツールを使用します。
- ステップ 6 アプリケーション インストーラ ファイルをダウンロードします。
- ステップ 7 インストーラ ファイルを Click to Call ユーザ ベースに配布します。

次の作業

- 「インストーラ パッケージのダウンロード」(P.5-1)

関連トピック

- 「[ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブの非アクティブ化」(P.4-2)

Microsoft Active Directory のグループ ポリシー機能を使用したサーバアドレスの配布

Click to Call アプリケーションでユーザの Cisco Unified Communications Manager サーバアドレスを自動的に設定するには、Microsoft Active Directory のグループ ポリシー機能を使用できます。グループ ポリシー機能を使用すると、現在のユーザのレジストリに書き込まれるレジストリ設定が入った Group Policy Object (GPO; グループ ポリシー オブジェクト) を作成できます。Microsoft Active Directory によって、この GPO が、GPO に関連付けられた組織ユニットまたはドメインに自動的に配布されます。

Click to Call アプリケーションの場合は、Cisco Unified Communications Manager サーバアドレス設定が入った GPO を作成します。この GPO が自動的に配布されると、Cisco Unified Communications Manager サーバアドレスは、現在のユーザのレジストリに書き込まれます。サーバアドレスは、ユーザのログ印字、またはユーザが Microsoft Active Directory から次の自動更新を受信したときに、自動的に設定されます。

この項には、Click to Call アプリケーションの GPO を設定するために必要なタスクの概要のみが記載されています。Microsoft Active Directory で GPO を設定するための前提知識があることを想定しています。

Active Directory での GPO の設定に関する予備知識がない場合は、次の URL にある Active Directory のマニュアルを参照してください。

- Active Directory 2003:
<http://technet2.microsoft.com/windowsserver/en/technologies/featured/ad/default.msp>
- Active Directory 2008: <http://technet2.microsoft.com/windowsserver2008/en/library/>



(注) GPO を設定するための GUI は、Active Directory バージョン 2003 とバージョン 2008 で異なります。

始める前に

ソフトウェア ダウンロード サイトで、Cisco Unified Communications Widgets ページの「Voice Software Downloads」セクションを選択して、**Click to Call.adm** ファイルを見つけてダウンロードします。ファイルが見つからない場合は、シスコの代理店に要求してください。ソフトウェア ダウンロード サイトの URL は次のとおりです。

<http://tools.cisco.com/support/downloads/go/Model.x?mdfid=282281061>

手順

- ステップ 1** 「ClicktoCall」などの名前で、Click to Call アプリケーションの GPO を作成します。Cisco Unified Communications Manager サーバごとに1つの GPO を作成する必要があります（複数のサーバを管理している場合）。
- ステップ 2** グループ ポリシー オブジェクト エディタで ClicktoCall GPO を開きます。
- ステップ 3** ClicktoCall GPO に管理テンプレート **Click to Call.adm**（アプリケーション インストーラのダウンロード時に提供されます）を追加します。
- ステップ 4** 管理テンプレートが格納されている場所（この場所は、使用している Active Directory のバージョンによって異なります）にある、Cisco Unified Communications > Click-To-Call フォルダで WebDialer サービスのグループ ポリシー項目を選択します。
- ステップ 5** [Enabled] オプションを選択して、WebDialer サービスのグループ ポリシー項目を有効にします。
- ステップ 6** WebDialer サービスのグループ ポリシー項目の次のプロパティを設定します。
 - Web Dialer サーバ名または IP アドレスを入力します。
 - [Override local setting] チェックボックスをオンにします。この設定は、ユーザのローカル マシンで手動で設定した前の Web Dialer サーバ名または IP アドレス値を上書きするために使用されます。
- ステップ 7** 管理テンプレートが格納されている場所（この場所は、使用している Active Directory のバージョンによって異なります）にある、Cisco Unified Communications > Click-To-Call フォルダでデバイス クエリー サービスのグループ ポリシー項目を選択します。
- ステップ 8** [Enabled] オプションを選択して、デバイス クエリー サービスのグループ ポリシー項目を有効にします。
- ステップ 9** デバイス クエリー サービスのグループ ポリシー項目の次のプロパティを設定します。
 - デバイス クエリー サーバ名または IP アドレスを入力します。
 - [Override local setting] チェックボックスをオンにします。この設定は、ユーザのローカル マシンで手動で設定した前の Cisco Unified Communications Manager サーバ名または IP アドレス値を上書きするために使用されます。
- ステップ 10** ClicktoCall GPO を最上位の組織ユニット、または Click to Call ユーザ ベース全体が含まれるドメインに適用します。
- ステップ 11** セキュリティ グループ フィルター機能を使用して、必要に応じて、組織ユニット内のユーザのサブセット、組織ユニット、またはドメインに対する ClicktoCall GPO の関連付けを改良します。

次の作業

- 「インストーラ パッケージのダウンロード」(P.5-1)

■ Microsoft Active Directory のグループポリシー機能を使用したサーバアドレスの配布



CHAPTER 4

追加設定

- 「Microsoft Office スマート タグの呼び出しメニューの非アクティブ化」 (P.4-1)
- 「[ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブの非アクティブ化」 (P.4-2)

Microsoft Office スマート タグの呼び出しメニューの非アクティブ化

Click to Call をインストールすると、インストールプロセス中に、Microsoft Office のスマート タグの呼び出しメニューが無効になります。これによって、ユーザがスマート タグを使用して Microsoft Office から Microsoft Office Communicator アプリケーションに呼び出しを行うことができるメニューオプションが無効になります。Microsoft Office Communicator は、ここから電話をかけたり、インスタント メッセージを送信したりすることができるアプリケーションです。

また、レジストリ キーを使用して、Microsoft Office でスマート タグの呼び出しメニュー オプションを無効にすることもできます。GPO でレジストリ キーを配布することも、ユーザのローカル マシンでレジストリ設定を直接編集することもできます。両方のオプションのレジストリ キーを次に示します。



(注)

レジストリ キーの値 11.0、12.0、14.0 は、異なるバージョンの Microsoft Office を示しています。11.0 は Microsoft Office 2003、12.0 は Microsoft Office 2007、14.0 は Microsoft Office 2010 を示しています。

GPO を使用して配布するレジストリ キーは、次のとおりです。

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Office\14.0\Common\PersonaMenu]
"Phone"=dword:00000000
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Office\12.0\Common\PersonaMenu]
"Phone"=dword:00000000
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Office\11.0\Common\PersonaMenu]
"Phone"=dword:00000000
```

ユーザのローカル マシンで直接設定するレジストリ キーは、次のとおりです。

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Office\14.0\Common\PersonaMenu]
"Phone"=dword:00000000
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Office\12.0\Common\PersonaMenu]
"Phone"=dword:00000000
```

■ [ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブの非アクティブ化

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Office\11.0\Common\PersonaMenu]
"Phone"=dword:00000000
```

スマート タグの呼び出しメニュー オプションを Microsoft Office でもう一度有効にするには、前述のレジストリ キーの値を「1」に設定します。

[ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブの非アクティブ化

レジストリ キーを使用して、Click to Call アプリケーションで [ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブを有効または無効にできます。[ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブが無効になっている場合は、ユーザはタブの値を編集できません。デフォルトでは、[ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブは有効になっています。

[ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブは、レジストリ パス `HKEY_CURRENT_USER\Software\Policies\Cisco\Unified Communications\Dial Rules` から有効または無効にできます。

次のようにして、**DialingCodeConfigurable** レジストリ キーの値を編集します。

- 0 = [ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブは無効になります。
- 1 = [ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブは有効になります。

DialingCodeConfigurable レジストリ キー値の形式は `DWORD` である必要があります。

このレジストリ ファイルから、[ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブで外線の値と国際プレフィックスを書き出すこともできます。レジストリ ファイルで、次のパラメータの値を編集します。

- **OutsideLine**: 外線に接続するために必要な番号。この値の形式は `STRING` である必要があります。
- **InternationalPrefix**: 国外にダイヤルするために必要な番号。この値の形式は `STRING` である必要があります。



(注)

- Cisco Unified Communications Manager Release 6.x を実行している場合は、レジストリ ファイルで **OutsideLine** 値と **InternationalPrefix** 値を設定してから、**DialingCodeConfigurable** レジストリ キーを使用して、レジストリ ファイルで [ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブを無効にすることを推奨します。その後、Click to Call によって **OutsideLine** 値と **InternationalPrefix** 値が Cisco Unified Communications Manager に送信されます。
- Cisco Unified Communications Manager Release 7.x を実行している場合は、国際通話を正しく処理するよう Click to Call を設定した後は、**OutsideLine** 値と **InternationalPrefix** 値を設定することなく、**DialingCodeConfigurable** レジストリ キーを使用して [ダイヤル規則 (Dialing Rule)] タブを無効にできます。
 - 国際通話を処理するよう、Cisco Unified Communications Manager でアプリケーション ダイアル規則を設定する必要があります。
 - Click to Call を使用する場合は、ユーザは、国際通話に「+」を選択する必要があります。

関連トピック

- 「アプリケーション ダイアル規則の設定方法」(P.2-4)



CHAPTER 5

Click to Call アプリケーションの展開

- 「インストーラ パッケージのダウンロード」 (P.5-1)
- 「展開オプション」 (P.5-2)
- 「インストーラ パッケージの配布」 (P.5-3)
- 「アプリケーションのインストール」 (P.5-3)
- 「Cisco Unified Communications Manager 証明書のインストール」 (P.5-4)
- 「アプリケーションのアップグレード」 (P.5-5)
- 「ユーザへの情報の提供」 (P.5-5)

インストーラ パッケージのダウンロード

次のソフトウェア ダウンロード サイトにアクセスするには、Cisco.com でアカウントを登録する必要があります。

<http://tools.cisco.com/support/downloads/go/Model.x?mdfid=282281061>

ダウンロード サイトで、Click to Call ノードを検索するか、このノードに移動します。必要なインストーラ パッケージを見つけてダウンロードします。Click to Call アプリケーションは、次の 2 つの異なるインストール形式で提供されます。

- 「Click to Call の実行可能ファイル」 (P.5-1)
- 「Click to Call の MSI ファイル」 (P.5-2)

Click to Call の実行可能ファイル

ユーザは自分のコンピュータで実行可能ファイルを実行できます。実行可能ファイルには、アプリケーションのインストールの前提となる次のようなソフトウェアが含まれています。

- Microsoft .Net Framework 3.5 Service Pack 1 (インストーラ スタブ)
- Microsoft Visual C++ 2008 Service Pack 1 Redistributable Package (x86)

前提条件ソフトウェアがコンピュータにインストールされているかどうかを Click to Call が確認し、インストールされていない場合、自動的に前提条件ソフトウェアをインストールします。インストールプロセス時間を短縮するために、Click to Call をインストールするよりも前に前提条件ソフトウェアをインストールしておくことを推奨します。すべての前提条件ソフトウェアは Microsoft 社の Web サイトから入手できます。



(注) 最小要件バージョンの .Net Framework がコンピュータにインストールされていない場合、Click to Call はアプリケーション用に提供されたインストーラ スタブを実行します。インストーラ スタブが、Microsoft 社の Web サイトから .Net Framework ソフトウェアをダウンロードします。この操作にはインターネット アクセスが必要で、かなりの時間がかかります。時間短縮とインターネット アクセスの問題回避のために、Click to Call のインストールよりも前に、Microsoft .Net Framework 3.5 Service Pack 1 をインストールしておくことを推奨します。

次の作業

- 「展開オプション」(P.5-2)

Click to Call の MSI ファイル

MSI ファイルをユーザのコンピュータにプッシュするには、ソフトウェア管理システムを使用できます。MSI ファイルには、Click to Call に必要な前提条件ソフトウェアは含まれていません。



(注) MSI ファイルのインストールを選択する場合、Click to Call をインストールする前に前提条件ソフトウェアをインストールする必要があります。

Click to Call の MSI ファイルをインストールする前にインストールしておく必要がある前提条件ファイルは、次のとおりです。

- Microsoft .Net Framework 3.5 Service Pack 1
- Microsoft Visual C++ 2008 Service Pack 1 Redistributable Package (x86)

前提条件ソフトウェアは Microsoft 社の Web サイトから入手できます。

次の作業

- 「展開オプション」(P.5-2)

展開オプション

Click to Call インストール アプリケーションは、次のいずれかの方法で展開できます。

- 「自動大規模展開」(P.5-2)
- 「スタンドアロン インストール」(P.5-3)

自動大規模展開

Click to Call をインストールする際の大規模展開オプションは、次のとおりです。

- Active Directory のグループ ポリシーを使用する。グループ ポリシーを使用して、管理者設定を展開できます。
- Altiris Deployment Solution、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) などのソフトウェア管理システムを使用する。
- バッチ スクリプトで自己解凍実行可能ファイルを使用する。バッチ スクリプトを使用して、管理者設定を展開できます。

次の作業

- 「インストーラ パッケージの配布」 (P.5-3)

スタンドアロン インストール

Click to Call をそれぞれのクライアント コンピュータにインストールすることも、ユーザが Click to Call を自分のコンピュータにインストールすることもできます。管理者設定を展開します。



(注)

スタンドアロン インストールには実行可能ファイルを使用することを強く推奨します。

次の作業

- 「インストーラ パッケージの配布」 (P.5-3)

インストーラ パッケージの配布

インストーラ パッケージの配布オプションを次の表に説明します。

目的の作業	実行する作業
ユーザがアクセスできる共有の場所 (Web サーバなど) に実行可能ファイルを展開します。	ユーザがインストールを完了 (インストーラを実行してインストール ウィザードの指示に従う) できるように、(管理者権限で) インストーラをプッシュします。 ユーザに、次の場所にある『 <i>User Guide for Click to Call</i> 』へのリンクを提供します。 http://www.cisco.com/en/US/products/ps9829/products_user_guide_list.html
実行可能ファイルをクライアント コンピュータに直接展開します。	管理者としてログインして、クライアント コンピュータでインストール操作を直接実行します。 ユーザが自身のクライアント PC に直接アプリケーションをインストールするには、管理者権限が必要であることを注意してください。

次の作業

- 「アプリケーションのインストール」 (P.5-3)

アプリケーションのインストール

ローカル コンピュータへの Click to Call アプリケーションのインストールについては、『*User Guide for Click to Call*』を参照してください。

Click to Call アプリケーションのデフォルトのインストールパスは、**C:\Program Files\Cisco Systems\Click to Call** です。



(注)

異なるバージョンの Microsoft Office にアップグレードする場合は、Click to Call を再インストールする必要があります。

次の作業

- 「Cisco Unified Communications Manager 証明書のインストール」 (P.5-4)

関連トピック

- 「アプリケーションのアップグレード」 (P.5-5)
- 「ユーザへの情報の提供」 (P.5-5)

サーバのリブート

Click to Call をサーバにインストールすると、インストールが完了したときに、サーバのリブートを求められる場合があります。Click to Call をインストールする前に前提条件ソフトウェアをすべてインストールしている場合は、システムのリブートは、Click to Call の正常な機能には必須ではありません。

Cisco Unified Communications Manager 証明書のインストール

Click to Call を実行しているすべてのクライアント コンピュータの Trusted Root Certification Authorities フォルダに、Cisco Unified Communications Manager 証明書をインストールする必要があります。証明書は次のようにインストールできます。

- ローカル マシン レベルでインストールすると、証明書がマシンのすべてのユーザに使用可能になります。
- 現在のユーザ レベルでインストールすると、証明書がそのユーザのみに使用可能になります。

**ヒント**

証明書は、適切な展開方法を使用して Click to Call ユーザ ベースに展開できます。たとえば、Microsoft Certificate Manager Tool などを使用して、次のコマンドを実行することで証明書をインストールできます。

```
certmgr /add /c example.cer /s /r localMachine root
```

次の手順で、ローカル アカウントに証明書をインストールする方法について説明します。

手順

- ステップ 1** [スタート (Start)] > [コントロール パネル (Control Panel)] > [インターネット オプション (Internet Options)] を選択し、[コンテンツ (Content)] タブを選択します。
- ステップ 2** [証明書 (Certificates)] を選択します。
- ステップ 3** [信頼されたルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)] タブを選択します。
- ステップ 4** [インポート (Import)] を選択します。
- ステップ 5** 証明書のインポート ウィザードの手順に従って証明書をインポートし、デフォルト フォルダではなく、Trusted Root Certification Authorities フォルダに証明書をインストールするようにします。



(注) [Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] ダイアログボックスの [WebDialer サービス (WebDialer Service)] フィールドの値が、Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスではなく、証明書の Cisco Unified Communications Manager 名前と一致していることを確認してください。

次の作業

- 「ユーザへの情報の提供」 (P.5-5)

関連トピック

- 「セキュリティの警告と証明書の警告」 (P.7-5)

アプリケーションのアップグレード

手順

- ステップ 1** 次のソフトウェア ダウンロード サイトから入手可能な最新の Click to Call ソフトウェアをダウンロードします。
- <http://tools.cisco.com/support/downloads/go/Model.x?mdfid=282281061>
- ステップ 2** 更新済みのインストーラ パッケージを配布します。
- ステップ 3** アプリケーションのインストールとアップグレードを行うには、『*User Guide for Click to Call*』の手順に従うようにユーザに指示します。

関連トピック

- 「インストーラ パッケージの配布」 (P.5-3)
- 「Cisco Unified Communications Manager サーバ アドレスとユーザ名の自動的な入力」 (P.3-1)

ユーザへの情報の提供

提供する情報	説明
クライアント ハードウェアとソフトウェアの要件に関する情報	PC の要件、Cisco Unified IP Phone とデスクトップ アプリケーションの要件をユーザに伝えます。
アプリケーションのインストールとセットアップを行うための手順	ユーザに『 <i>User Guide for Click to Call</i> 』を提供します。インストール情報については、最初の項を読むようユーザに指示します。
ログイン情報	Cisco Unified Communications Manager パスワードをユーザに提供します。 Cisco Unified Communications Manager ユーザ名値を自動的に入力しない場合は、Cisco Unified Communications Manager ユーザ名をユーザに提供します。

提供する情報	説明
サーバ アドレス情報	<p>Cisco Unified Communications Manager サーバアドレス値を自動的に入力しない場合は、Cisco Unified Communications Manager CCMCIP サーバアドレスと WebDialer サーバ名をユーザに提供します。</p> <p>(注) [Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] ダイアログボックスの [WebDialer サービス (WebDialer Service)] フィールドの値が、Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスではなく、インストールされた Cisco Unified Communications Manager 証明書にある名前と一致している必要があります。</p>
アプリケーションを使用するための手順	ユーザに『 <i>User Guide for Click to Call</i> 』を提供します。アプリケーションに組み込まれているオンライン ヘルプを使用するようにユーザに指摘します。
Internet Explorer で Click to Call のメニュー オプションを有効にするための手順	Click to Call の設定アプリケーションを最初に開始するまで、Click to Call のメニュー オプションは Internet Explorer で使用可能になりません。これを実行するには、[スタート (Start)] > [すべてのプログラム (All Programs)] > [Click to Call] > [Click to Call の構成 (Click to Call Configuration)] を選択します。
アプリケーションの社内サポート	アプリケーションで問題が発生した場合に、支援を得るための連絡先の名前をユーザに提供します。

関連トピック

- 「Cisco Unified Communications Manager サーバアドレスとユーザ名の自動的な入力」 (P.3-1)
- 「Cisco Unified Communications Manager 証明書のインストール」 (P.5-4)



CHAPTER 6

Citrix 仮想化環境での Click to Call の展開

- 「仮想化環境に Click to Call を展開する前に」 (P.6-1)
- 「Citrix XenApp での Click to Call の公開」 (P.6-2)
- 「同期に関する考慮事項」 (P.6-2)

仮想化環境に Click to Call を展開する前に

Citrix などの仮想化環境のユーザに Click to Call を展開する前に、次のことを考慮してください。

- Click to Call は、一緒に動作させるアプリケーションと同じサーバにインストールする必要があります。たとえば、Microsoft Excel ユーザが Click to Call を使用できるようにするには、Click to Call を Excel アプリケーションと同じサーバにインストールする必要があります。
- Click to Call は、仮想化ドメインのすべてのサーバの同じディレクトリにインストールする必要があります。たとえば、Citrix 環境に 32 ビット サーバと 64 ビット サーバが混在する場合、Click to Call のインストール手順中にインストール パスを変更して、Click to Call のインストールパスがすべてのサーバで同じになるようにする必要があります。
- 複数回の設定の変更、Click to Call で使用する電話の選択、通話履歴からの発信などをユーザが行えるようにするには、Click to Call アプリケーションを公開する必要があります。Click to Call を公開するには、clicktocall.exe ファイルを公開する必要があります。
- すでに Click to Call がインストールされているアプリケーションを公開している場合は、Click to Call を別個にユーザに公開する必要はありません。ただし、Click to Call を公開しない場合、ユーザは Click to Call の設定を指定できるのは 1 回のみで、Click to Call で使用する電話の選択や通話履歴からの発信などは行えません。

Click to Call を公開せずに、ユーザが設定を複数回指定できるようにする場合は、ユーザのコンピュータに Click to Call をインストールできます。この場合、ユーザ プロファイルがターミナルサービスのユーザ プロファイルと同期している必要があります。

- Click to Call の機能のうち、ユーザが使用できるのは [編集してコール (Call with Edit)] ダイアログボックスのみに限定する場合は、CiscoCallApp.exe ファイルを公開できます。
- Click to Call の動作は、設定されているユーザ プロファイルによって異なります。このトピックに関する詳細については、「同期に関する考慮事項」 (P.6-2) を参照してください。

Citrix XenApp での Click to Call の公開

ユーザへの Click to Call の公開は、複数の方法で行えます。表 6-1 に使用可能なオプションを示します。

表 6-1 Citrix XenApp での Click to Call の公開オプション

公開方法	説明
サーバのデスクトップ	デスクトップ全体をユーザに公開します。サーバで処理が行われます。ユーザ向けのアプリケーションと Click to Call がサーバにインストールされます。
シームレスな Click to Call 電話の設定と、その他の機能	個々のアプリケーションをユーザに公開し、電話、設定などの機能をユーザが使用できるようにする場合。 これを行うには、すでに Click to Call がインストールされているアプリケーションを公開してから、clicktocall.exe を公開します。
シームレスな Click to Call 電話の機能のみ	個々のアプリケーションをユーザに公開し、電話の機能をアプリケーション内からユーザが使用できるようにする場合。これを行うには、すでに Click to Call がインストールされているアプリケーションを公開します。 ユーザは幅広い設定機能などの他の機能は使用できません。
シームレスな [編集してコール (Call with Edit)] ダイアログボックスのみ	個々のアプリケーションをユーザに公開し、最小限の電話の機能をユーザが使用できるようにする場合。これを行うには、CiscoCallApp.exe を公開できます。
アプリケーションのストリーミング	これは Click to Call ではサポートされていません。

公開オプションに関する詳細については、「[仮想化環境に Click to Call を展開する前に](#)」(P.6-1) を参照してください。clicktocall.exe に関連する機能の詳細については、「[Click to Call の実行可能ファイル](#)」(P.1-2) を参照してください。

同期に関する考慮事項

Click to Call の設定データ、通話履歴、およびログは、ユーザのローミング プロファイルに保存されます。ローミング プロファイルは、ユーザの %APPDATA% フォルダに含まれています。Click to Call をローカルにインストールすると、Click to Call の設定ファイルは Click to Call プラグイン全体で同期されます。仮想化環境では、設定に応じて、ユーザのローミング プロファイルの同期方法を考慮する必要があります。

デスクトップ全体をユーザに公開する場合は、同期問題はありません。Citrix 環境に、Click to Call を使用するアプリケーションが複数ある場合、アプリケーションは別個のサーバにインストールされ、ローミング プロファイルは同期されません。そのためユーザの設定の詳細（通話履歴など）はすべてのアプリケーションで同じにならない場合があります。

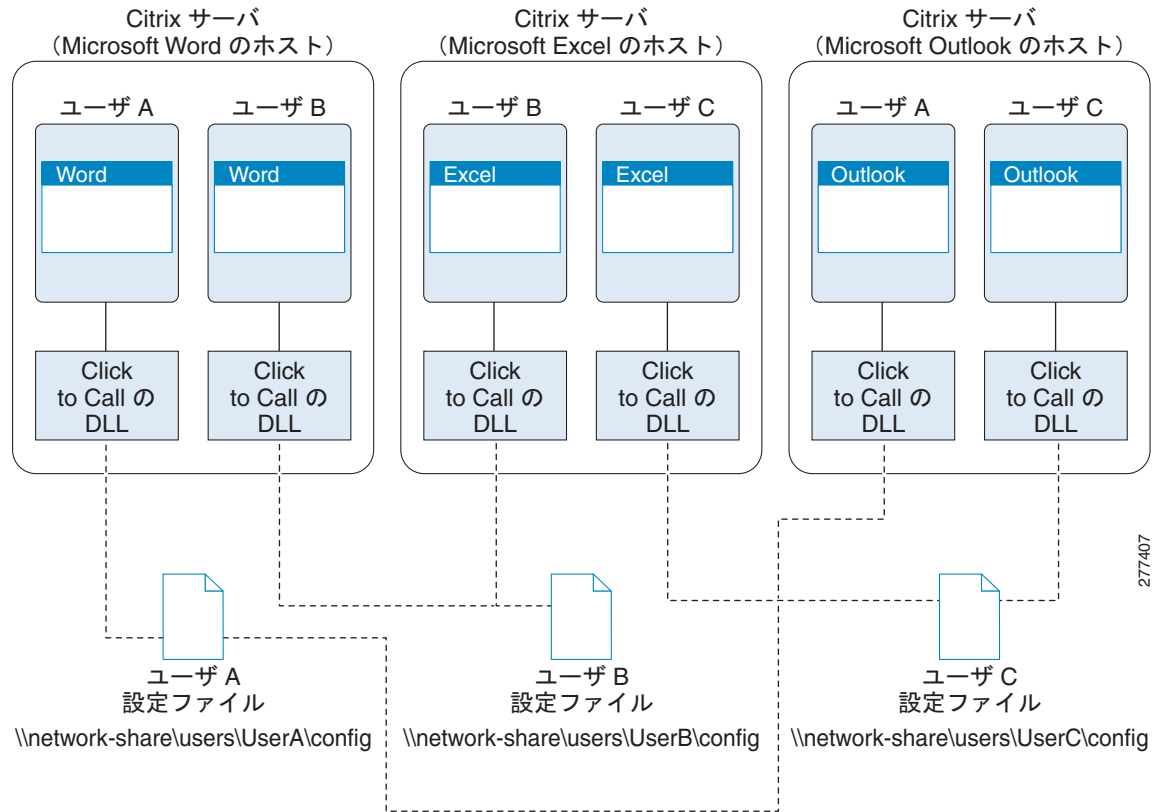
これらの同期問題を解決するには、Citrix 環境に実装する同期の種類について考慮する必要があります。Citrix 環境にユーザ プロファイルを実装する方法の詳細については、次の URL にアクセスしてください。

<http://support.citrix.com/article/CTX120285>

Citrix などの仮想化環境では、Click to Call は次のようにサーバやアプリケーションと対話します。


図 6-1 は、3 つのサーバが Microsoft Word、Excel、Outlook のホストになっている Citrix 環境を示しています。ユーザ A、B、C は、ネットワーク共有にそれぞれの設定ファイルを保存しています。この設定では、同期問題はほとんどありません。

図 6-1 フォルダリダイレクションを使用した Citrix 環境の Click to Call



277407

Click to Call アイコン

Click to Call アイコン  のデフォルトの場所は、次のとおりです。

32 ビット プロセッサ : C:\Program Files\Cisco Systems\Click to Call\icon\ClickToCall.ico

64 ビット プロセッサ : C:\Program Files (x86)\Cisco Systems\Click to Call\icon\ClickToCall.ico

■ Click to Call アイコン



CHAPTER 7

Click to Call のトラブルシューティング

- 「設定ファイル」 (P.7-1)
- 「ログ ファイル」 (P.7-2)
- 「問題レポートの作成」 (P.7-2)
- 「エラー メッセージ」 (P.7-3)
- 「セキュリティの警告と証明書の警告」 (P.7-5)
- 「既知の問題」 (P.7-6)
- 「Citrix の問題のトラブルシューティング」 (P.7-7)

設定ファイル

Click to Call の設定ファイルとログ ファイルは、次のフォルダ内にあります。

- Windows XP : < ドライブ>:\Documents and Settings*Windows ユーザのアカウント名*\Application Data\Cisco\Click to Call
- Windows Vista and Windows 7 : < ドライブ>:\Users*Windows ユーザのアカウント名*\AppData\Roaming\Cisco\Click to Call

表 7-1 では、Click to Call 設定ファイルについて説明します。

表 7-1 Click to Call 設定ファイルの説明

設定ファイルとフォルダ	説明
\Data\Outbound フォルダ	ユーザの発信コール ログ
\Log フォルダ	アプリケーション ログ ファイル
clicktocall.xml ファイル	ユーザのアプリケーション設定
ClickToCallPhones.xml ファイル	サポートされない電話機モデルのリスト
..\Cisco Unified Communications フォルダ	暗号化された資格情報ファイル

関連トピック

- 「ログ ファイル」 (P.7-2)

ログファイル

次の表に、Click to Call ログフォルダに格納されているログファイルを示します。

ファイル名	ログの内容
CiscoCallApplication.log	電話機の機能
ClickToCallMain.log	タスクバーのクイック起動領域と設定ダイアログボックス
CommunicatorProcess.log	SharePoint Communicator プロセス
EXCEL.exe.log OUTLOOK.exe.log POWERPOINT.exe.log WORD.exe.log InternetExplorer.exe.log	右クリックして Click to Call を使用する場合に使用可能になる機能 および、Outlook と Internet Explorer のスマート タグ

次のログファイルも使用可能になります。

- %TEMP%\ClickToCallInstall.log : インストールアプリケーション ログファイルが格納されています。
- %C2CInstallDir%\logging\Fusion : Microsoft アセンブリ バインディング ログが格納されています。

各ログファイルは、最大ファイルサイズに達するとロールオーバーします。たとえば、clicktocall.log.1、clicktocall.log.2 のようになります。ログファイルの最大数は 10 です。各ログファイルには、記録されたデータが 100 KB まで格納されます。

Click to Call インストーラ ログファイルの名前は **install.log** で、**C:\Program Files\Cisco Systems\Click to Call** フォルダにあります。

関連トピック

- 「設定ファイル」(P.7-1)

問題レポートの作成

Click to Call の問題が発生した場合、ユーザは問題レポートを作成できます。ユーザは問題の説明を入力できます。これは自動生成レポートに含まれます。レポートには、ログの他に、問題の分析に役立つデータが含まれます。

Click to Call をローカルにインストールしている場合、レポートはユーザのデスクトップに保存されます。ユーザはこのファイルをシステム管理者に送付できます。

Click to Call が仮想化環境で使用可能になっている場合、レポートは Citrix サーバ上のユーザのデスクトップフォルダに保存されます。システム管理者は、この場所からレポートを取得する必要があります。

エラー レポート ツールを実行するには、次のいずれかを実行します。

- Windows XP ユーザ : [スタート (Start)] > [プログラム (Programs)] > [Cisco Click to Call] > [Problem Reporting Tool] を選択します。
- その他の Windows ユーザ : [スタート (Start)] > [すべてのプログラム (All Programs)] > [Cisco Click to Call] > [Problem Reporting Tool] を選択します。
- Citrix ユーザ : Citrix XenApp にログインして、[Problem Reporting Tool] を選択します。ユーザが使用可能なエラー レポート ツールを所有していない場合は、ユーザにツールを公開する必要があります。

関連トピック

- 「Click to Call の実行可能ファイル」(P.1-2)
- 「Citrix XenApp での Click to Call の公開」(P.6-2)

エラーメッセージ

表 7-2 に、Click to Call アプリケーションで表示される可能性のあるエラーメッセージと、各エラーメッセージの推奨処置を説明します。

表 7-2 Click to Call のエラーメッセージと推奨処置

表示されるエラー	推奨処置
ディレクトリ エラーが発生しました。電話管理者に問い合わせてください (A directory error occurred.Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unified Communications Manager ディレクトリ サービスがダウンしている可能性があります。 • 少し待って、接続を再試行してください。エラーが再度発生する場合は、Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。
サービス エラーが発生しました。電話をかけ直してください。もし問題が引き続き発生する場合は、電話管理者に問い合わせてください (A service error occurred.Retry the call.If the problem persists, please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> • WebDialer アプリケーションで内部エラーが発生しました。 • Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。
Click to Call で Cisco IP Communicator が見つかりません。Cisco IP Communicator が実行されているか確認してください。または他の電話を選択してください (Click to Call cannot find Cisco IP Communicator.Please ensure it is running or select another phone)	<ul style="list-style-type: none"> • ユーザに、Cisco IP Communicator ソフト電話機が正常に実行中であることを確認するか、Click to Call アプリケーションで使用する電話機を選択するよう依頼してください。
Click to Call 用の Cisco IP Phone の設定が不完全です (Click to Call is not fully configured)	<ul style="list-style-type: none"> • [ログイン (Login)] 画面で 1 つ以上の必須フィールドがブランクのままになっていました。 • [ログイン (Login)] 画面で欠落している情報を入力するようユーザに依頼して、ログインを再試行してください。
着信先に到達できません (Destination cannot be reached)	<ul style="list-style-type: none"> • ユーザが誤った番号にダイヤルしたか、正しいダイヤル規則が適用されていません。 • Cisco Unified Communications Manager でアプリケーション ダイヤル規則を使用するよう Cisco WebDialer サービスが設定されていることを確認してください。
ログインに失敗しました。ユーザ名とパスワードが正しいことを確認してください (Login failed.Please make sure your user name and password are correct)	<ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unified Communications Manager サーバの正しいユーザ名とパスワードをユーザに提供します。 • [ログイン (Login)] 画面でこのユーザ名とパスワードを入力するようユーザに依頼して、ログインを再試行してください。
使用できる電話がありません。電話管理者に問い合わせてください (No phone is available.Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> • [Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] の [電話 (Phones)] 画面で電話機設定を確認してリフレッシュするようユーザに依頼してください。

表 7-2 Click to Call のエラーメッセージと推奨処置 (続き)

表示されるエラー	推奨処置
Click to Call で使用する電話が選択されていません。電話を選択してください (No phone has been selected for use with Click to Call. Please select a phone)	<ul style="list-style-type: none"> ユーザが、Click to Call アプリケーションで使用する電話機を選択していません。 アプリケーションで使用する電話機を Click to Call から選択するようユーザに依頼してください。
プロキシ認証権限が見つかりません。電話管理者にお問い合わせください (Proxy authentication rights could not be found. Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> これは、Cisco WebDialer サービスから送信されるエラーです。Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。
サービスは一時的に使用できません。電話をかけ直してください。もし問題が引き続き発生する場合は、電話管理者にお問い合わせください (Service is temporarily unavailable. Retry the call. If the problem persists, please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Unified Communications Manager サービスは、2 つの並行セッションのスロットリング制限に達したため、過負荷状態になっています。 少し待って、接続を再試行してください。エラーが再度発生する場合は、Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。
サービスの負荷が高くなっています。電話をかけ直してください。もし問題が引き続き発生する場合は、電話管理者にお問い合わせください (The service is overloaded. Retry the call. If the problem persists, please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Unified Communications Manager サービスは、2 つの並行セッションのスロットリング制限に達したため、過負荷状態になっています。 少し待って、接続を再試行してください。エラーが再度発生する場合は、Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。
要求した URL は利用できません。電話管理者にお問い合わせください (The URL you requested is not available. Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> 正しい Cisco Web Dialer やデバイス クエリー サービスの IP アドレスをユーザに提供します。 [ログイン (Login)] 画面でこの情報を入力するようユーザに依頼して、ログインを再試行してください。
XML コマンドは要求で使用できません。電話管理者にお問い合わせください (The XML command is not available in the request. Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> これは、Cisco WebDialer サービスから送信されるエラーです。Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。
<番号> は有効な電話番号に変換できません (<Number> cannot be converted to a valid phone number)	<ul style="list-style-type: none"> ユーザが入力した電話番号は無効です。 電話番号を編集するようユーザに依頼して、電話をかけてみてください。
電話番号の長さは最大で 32 桁までです (The maximum phone number length is 32 digits)	<ul style="list-style-type: none"> ユーザが入力した電話番号は長すぎます。 電話番号を編集するようユーザに依頼して、電話をかけてみてください。
無効な XML コマンドです。電話管理者にお問い合わせください (Invalid XML command. Please contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> これは、Cisco WebDialer サービスから送信されるエラーです。Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。
Cisco WebDialer サービスが見つかりません。入力したアドレスが正しいことを確認してください (Cisco WebDialer service cannot be found. Please ensure you entered the correct address)	<ul style="list-style-type: none"> 正しい Webdialer サーバアドレスをユーザに提供します。 [ログイン (Login)] 画面でこのサーバアドレスを入力するようユーザに依頼して、ログインを再試行してください。

表 7-2 Click to Call のエラー メッセージと推奨処置 (続き)

表示されるエラー	推奨処置
コールが失敗しました。エクステンション モビリティのデバイスにログインしているか確認してください。もし問題が引き続き発生する場合は、電話管理者にお問い合わせください (The call failed. Please ensure you are logged into your Extension Mobility device. If the problem persists contact your phone administrator)	<ul style="list-style-type: none"> 電話デバイスですでに進行中の通話要求があるか、Cisco WebDialer サービスが CTI から電話デバイスに関する情報を取得できませんでした。 少し待って、接続を再試行してください。エラーが再度発生する場合は、Cisco Unified Communications Manager システム管理者にお問い合わせください。
利用可能な構成がありません。次の構成ウィンドウで詳細を入力してください (There is no configuration available, please enter your details in the next configuration window)	<ul style="list-style-type: none"> [OK] を選択してエラー メッセージを閉じるようユーザに依頼してください。[Click to Call の設定 (Click to Call Preferences)] ダイアログボックスが自動的に表示されます。このダイアログボックスに電話の適切な詳細設定を入力するようユーザに依頼してください。

セキュリティの警告と証明書の警告

問題 Click to Call を実行しているすべてのクライアント コンピュータの Trusted Root Certification Authorities フォルダに、Cisco Unified Communications Manager 証明書をインストールする必要があります。Trusted Root Certification Authorities フォルダに証明書をインストールしていないと、ユーザが Click to Call を使用しようとするたびに、[Security Alert] ウィンドウが表示されます。[Security Alert] ウィンドウには次のメッセージが表示されます。

This page requires a secure connection which includes server authentication.

The Certificate Issuer for this site is untrusted or unknown. Do you wish to proceed?

ソリューション セキュリティ証明書をインストールするには、次の手順を実行します。

1. [Security Alert] ウィンドウで [View Certificate] を選択します。
2. [Certificate] ウィンドウで [Install Certificate] を選択します。
3. [Next] を選択します。
4. [Place all certificates in the following store] を選択し、[Browse] を選択します。
5. [Trusted Root Certification Authorities] を選択し、[OK] を選択します。
6. [Next] を選択し、残りのデフォルトを受け入れて [Certificate Import Wizard] を完了します。

関連トピック

- [「Cisco Unified Communications Manager 証明書のインストール」 \(P.5-4\)](#)

既知の問題

アプリケーションが起動しない

問題 ユーザが Click to Call をインストールした後で、アプリケーションの起動に失敗し、エラーが表示されます。

ソリューション 適切な次の回避策をユーザに提供してください。

ステップ 1 次のいずれかを実行します。

Windows XP : [スタート (Start)]メニューから、[コントロール パネル (Control Panel)]の[地域と言語のオプション (Regional and Language Options)]を選択します。

Windows Vista : [スタート (Start)]メニューから、[コントロール パネル (Control Panel)]の[地域と言語のオプション (Regional and Language Options)]を選択し、次に[書式 (Formats)]タブを選択します。

Windows 7 : [スタート (Start)]メニューから、[コントロール パネル (Control Panel)]の[時計 (Clock)]、[言語 (Language)]、[地域 (Region)]の順に選択し、[地域と言語 (Regional and Language)]を選択して[書式 (Formats)]タブを選択します。

ステップ 2 [Current Format] メニューで、ロケールを別のロケールに変更します。たとえば、ロケールが [English (United States)] の場合は、[English (United Kingdom)] などの別のロケールに変更します。

ステップ 3 [OK] を選択します。

ステップ 4 ロケールを変更して、元（この例の場合は [English (United States)]）に戻します。

ステップ 5 [OK] を選択します。

アンインストールしても、Click to Call のメニュー項目が Internet Explorer から削除されない

問題 Click to Call をアンインストールしても、Click to Call のメニュー項目が Internet Explorer から削除されません。

ソリューション

この問題を解決するには、次のレジストリ キーを削除します。

HKEY_CURRENT_USER¥Software¥Microsoft¥Internet Explorer¥MenuExt¥Ca&I

HKEY_CURRENT_USER¥Software¥Microsoft¥Internet Explorer¥MenuExt¥Call with E&dit

システムに複数ユーザが存在する場合は、HKEY_USERS に配置されているすべてのユーザの上記のレジストリ キーも削除する必要があります。

Microsoft アプリケーションに Microsoft Persona のメニューが表示されない

問題 [Persona] メニューが Microsoft Outlook アプリケーションと SharePoint アプリケーションに表示されず、そのため [Additional Actions] メニューが表示されません。

ソリューション Microsoft Office 2003 と 2007 のインストールでこの問題を解決するには、ユーザー プロファイルの次のレジストリ キーを 1 に設定します。

Microsoft Office 2003 インストール : Software\Policies\Microsoft\Office\11.0\Outlook\IM\Enabled

Microsoft Office 2007 インストール : Software\Policies\Microsoft\Office\12.0\Outlook\IM\Enabled

レジストリ キーは Group Policy Object (GPO) を使用してユーザに配布できます。

Microsoft Office 2010 を使用している場合、Outlook または SharePoint の連絡先の横にあるオンライン ステータス インジケータをクリックすると、[Persona] メニューの代わりに連絡先カードが表示されます。[Persona] メニューから使用できるのは [Additional Actions] メニューのみです。これは予想される動作です。

関連トピック

- [「Microsoft Active Directory のグループ ポリシー機能を使用したサーバ アドレスの配布」 \(P.3-6\)](#)

Citrix の問題のトラブルシューティング

Citrix 環境で Click to Call に関する問題が発生した場合、次の基本的なトラブルシューティング タスクを実行します。

1. Click to Call のレジストリ キーが適切に設定されていることを確認します。
2. 問題が発生したサーバに Click to Call のプラグインが存在することを確認します。
3. 問題が Microsoft Office 関連の場合は、次のことを確認します。
 - マクロ セキュリティが適切に設定されている。
 - COM アドインが有効になっている。
4. 環境に 32 ビット サーバと 64 ビット サーバが混在しているかどうかを確認します。混在している場合、ユーザが 64 ビット サーバから Click to Call の設定を起動して、32 ビット サーバから Internet Explorer にアクセスすると、ユーザ プロファイルのパスに競合が生じます。この場合は、Click to Call を別のサーバに再インストールして、実行可能ファイルのインストール パスをすべてのサーバで同じにする必要があります。

関連トピック

- [「問題レポートの作成」 \(P.7-2\)](#)

