



メッセージ

通話管理計画を実装し、カンパセーションバージョンとオプションを決定した後、Cisco Unity Connection でメッセージをどのように収集、処理、および格納するかを決定できるようになります。この章では、Connection で使用できる各種のメッセージの概要を示し、メッセージの録音、配信、格納を Connection がどのように処理するかについて説明します。

次の各項を参照してください。

- [メッセージのタイプ \(P.19-2\)](#)
- [メッセージの録音 \(P.19-5\)](#)
- [録音終了の警告プロンプトの設定 \(P.19-6\)](#)
- [メッセージの送信 \(P.19-7\)](#)
- [メッセージの送信および機密性のオプション \(P.19-14\)](#)
- [メッセージの件名行の形式 \(P.19-16\)](#)
- [メッセージの格納 \(P.19-20\)](#)
- [メッセージへのアクセス \(P.19-20\)](#)
- [Live Record の設定 \(P.19-21\)](#)
- [ボイスメッセージの RSS フィードへのアクセスの設定 \(P.19-24\)](#)

メッセージのタイプ

Cisco Unity Connection では、組織での必要性に応じて使い分けることのできる、さまざまなタイプのメッセージを数多くサポートしています。

身元不明（外部発信者）のボイス メッセージ

Cisco Unity Connection ユーザ以外の発信者、および Connection にログインしていない発信者は、さまざまな方法でメッセージを残すことによって、ユーザのメールボックスに連絡できます。この方法は、Connection の設定に応じて異なります。発信者は、Connection サーバのメイン電話番号に電話をかけて、名前を音声で入力するか内線番号を入力することによって、ディレクトリ ハンドラを使用してユーザに連絡できます。または、コールハンドラを通じて、発信者をユーザのメールボックス（または同報リスト）に案内することもできます。また、発信者がユーザの内線番号に電話をかけたときにユーザが応答しない場合は、発信者を Connection に転送してメッセージを残してもらうこともできます。

Connection は、これらのメッセージの送信者を身元不明発信者として識別します。身元不明発信者がメッセージを残した場合、Cisco Unity Inbox、電子メール クライアント、または RSS リーダのメッセージ送信元フィールドには、「UnityConnection@<サーバ名>」と表示されます。件名行がカスタマイズされているかどうかによって異なりますが、発信者の電話番号を取得できた場合は、その番号が表示されます。

外部発信者からのメッセージは、他のユーザに転送することはできませんが、返信することはできません。ただし、ユーザのサービスクラスによっては、身元不明発信者からのメッセージを再生した後に送信者に電話をかけて、メッセージに「Live Reply」することができます。

ユーザ間のボイス メッセージ

ユーザは、Cisco Unity Connection に電話をかけてログオンした後で、1 名または複数の Connection ユーザ、あるいは同報リストにメッセージを送信できます。Connection がメッセージの送信者をユーザとして認識すると、送信先のユーザがメッセージを聞くときに、Connection は送信元ユーザの名前の録音を再生します（送信先のユーザが Cisco Unity Inbox などのシスコ Web アプリケーションまたは IMAP クライアントからメッセージを表示している場合は、ユーザの名前を表示します）。

また、ユーザが別のユーザの内線番号に電話をかけたときに通話先のユーザが応答しない場合は、ユーザを Connection に転送してメッセージを残してもらうこともできます。この場合、Identified User Messaging (IUM; 識別されているユーザのメッセージ) が有効になっていて電話システムでサポートされており、ユーザがプライマリ内線番号または代替デバイスから電話をかけているときは、発信元内線番号がユーザに関連付けられていることを Connection が認識し、そのユーザをメッセージ送信者として識別します。



(注)

Cisco Unity Connection は、識別されているユーザのメッセージ (IUM) を通じてユーザとして認識された発信者がメッセージを残した場合、発信者の認証や検証を実行しません。

識別されているユーザのメッセージは、デフォルトでは有効になっています。すべてのユーザについて無効にするには、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] ページの [識別できるユーザのメッセージングをシステム全体で禁止する (Disable Identified User Messaging Systemwide)] 設定を使用します。

ユーザは、他のユーザからのメッセージに対して返信し、このメッセージを転送することができます。また、ユーザのサービスクラスによっては、別のユーザからのメッセージを再生した後に送信者に電話をかけて、メッセージに「Live Reply」することもできます。

TTS および IMAP を介した電子メール メッセージ

Cisco Unity Connection では、Microsoft Exchange のユーザ メールボックスに格納されている電子メール メッセージに IMAP プロトコルを使用してアクセスし、テキスト/スピーチ (TTS) を使用してメッセージを再生することができます。電子メール メッセージに対する TTS でのユーザ アクセスは、サービス クラスの設定によって制御されます。

システム ブロードキャスト メッセージ

システム ブロードキャスト メッセージは、組織内のすべてのユーザに送信される録音済みの通知です。システム ブロードキャスト メッセージは、ユーザが電話から Cisco Unity Connection にログオンした直後に再生されます。この再生は、新規および開封済みメッセージの件数が再生される前に行われます。ユーザは、システム ブロードキャスト メッセージ全体を聞いた場合に限り、Connection で新規および開封済みのメッセージを聞くことや、設定オプションを変更することが可能になります。システム ブロードキャスト メッセージを早送りまたはスキップすることはできません。



(注)

仕様上、システム ブロードキャスト メッセージによって、ユーザの電話機の Message Waiting Indicator (MWI; メッセージ受信インジケータ) が点灯することはありません。また、ユーザが受話器を取り上げたときに、特有のダイヤル トーンによって新しいメッセージの到着が通知されることもありません。さらに、ポケットベルや別の電話機などの代替デバイスへのメッセージ通知がトリガーされることもありません。

システム ブロードキャスト メッセージの設定と使用方法の詳細については、「[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。

通知

Cisco Unity Connection では、電子メール アドレス、テキスト用ポケットベル、およびテキスト互換携帯電話に対して、テキスト メッセージの形式で到着通知メッセージを送信できます。到着通知メッセージ設定で選択された基準と一致するメッセージが到着すると、Connection メッセージ システムでは、「テクニカル サポートへの緊急メッセージ」など、管理者またはユーザが入力したテキスト メッセージを送信します。Connection は、ユーザが資格を入力してログインし、メッセージを聞くことができるように、電話番号をダイヤルしてユーザに新しいメッセージの到着を通知することもできます。

デフォルトでは、Connection が新しいメッセージの到着通知をデバイス (携帯電話など) に送信したが、デバイスが応答しなかったためにその通話が Connection に転送し直された場合、Connection は転送された到着通知メッセージの通話を拒否します。したがって、ユーザのメールボックスが、転送された到着通知メッセージの通知でいっぱいになることはありません。Connection は転送された到着通知メッセージの通話を拒否するため、その通話によってユーザへの新しいメッセージが作成されることはなく、新しい到着通知メッセージの通話がトリガーされることもありません。

さまざまなタイプの通知を設定する方法の詳細については、「[到着通知 SMTP および SMS \(SMPP\) メッセージの設定](#)」の章を参照してください。

受信確認

ユーザは、メッセージ送信時に読み取り配達証明を要求できます。受信者がメッセージを聞くと、メッセージの送信者に受信確認が送信されます。新しい受信確認が到着すると、ユーザの電話のメッセージ受信インジケータが点灯し、設定によってはメッセージ到着通知が実行されます。

送信者がユーザであり、受信確認を受け付けるように設定されている場合、ボイスメッセージを送信できないときは、Cisco Unity Connection が不達確認 (NDR) を使用して送信者に通知します。NDR には、元のメッセージのコピーが含まれています。このコピーを使用して、ユーザはメッセージを後で再送信したり、別の受信者に再送信したりできます。

インタビューハンドラ メッセージ

通話管理計画の中でインタビューハンドラを使用すると、録音された一連の質問を再生することにより、発信者からの情報を Cisco Unity Connection で収集し、発信者の応答を録音することができます。たとえば、インタビューハンドラを使用した受注処理、および製品サポートラインに関する情報収集を行うことができます。

すべての答えが録音されると、インタビューハンドラ設定で指定された送信先 (ユーザまたは同報リスト) にボイスメッセージとして送信されます。送信されるボイスメッセージは1つですが、その中で個々の答えは発信音で区切られます。

詳細については、「[インタビューハンドラの管理](#)」の章を参照してください。

ディスパッチメッセージ

ディスパッチメッセージ機能を使用すると、グループ内の1人のユーザだけがメッセージに対応すれば済むように設定されたメッセージを同報リストに送信できます。ディスパッチメッセージの再生時に、ユーザは、メッセージを受け取る、メッセージを延期する、またはメッセージを拒否するオプションを選択できます。同報リストのメンバーの1人がメッセージを受け取ると、残りの受信者のメールボックスにあるコピーは削除されます。

ディスパッチメッセージは、問題に対応可能なチームがある場合に、そのチームのメンバーの誰か1人が対応すればよい状況で役立ちます。たとえばIT部門は、サポートを必要とする従業員からのメッセージを録音するコールハンドラを設定して、IT部門のスタッフで構成された同報リストに、そのメッセージをディスパッチメッセージとして送信できます。同報リストのメンバー全員が各メッセージのコピーを受信します。その後、チームのメンバーはメッセージを受け取るか拒否するかを決定できます。

詳細については、[P.19-8](#)の「[ディスパッチメッセージ](#)」を参照してください。

Live Record メッセージ

Live Record を使用すると、ユーザは、発信者と通話している間に通話の内容を録音できます。録音された通話内容は、メッセージとしてユーザのメールボックスに格納されます。ユーザは、後でその内容を確認したり、別のユーザまたはユーザグループに再送信したりできます。Live Record は、組織内のオペレータにとって特に役に立つ機能です。

Live Record がサポートされるのは、Cisco Unity Connection が Cisco Unified Communications Manager 電話システムと連動している場合のみです。

Live Record の設定方法については、[P.19-21](#)の「[Live Record の設定](#)」を参照してください。

メッセージの録音

通常、Cisco Unity Connection では再生デバイスが使用しているものと同じオーディオ形式（コーデック）をメッセージの録音に使用します。たとえば、ユーザがメッセージを主に電話システムの内線で聞く場合、Connection では、その電話システムが使用しているものと同じオーディオ形式でメッセージを録音する必要があります。ただし、ユーザがメッセージを個人用デジタル端末（PDA）で聞く場合、Connection では、PDA が使用しているものと同じオーディオ形式（GSM 6.10 など）でメッセージを録音する必要があります。

メッセージ録音用のオーディオ形式を設定するときは、次の点を考慮する必要があります。

- 録音用オーディオ形式の設定は、すべてのユーザのすべてのメッセージ、グリーティング、および名前に対してシステム全体で適用されます。
- メッセージ、グリーティング、および名前の録音と再生に使用するオーディオ形式の数を最小限に抑えると、Connection が実行するオーディオ形式変換の回数が減って、Connection サーバのパフォーマンスに対する影響も小さくなります。
- メッセージ、グリーティング、または名前を低音質のオーディオ形式で録音して、その後の再生時に高音質のオーディオ形式に変換しても、音質は向上しません。通常、録音の音質は変換時に（特に、サンプリング レートを変更すると）低下します。

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

- 録音のオーディオ形式を変更したときに影響を受けるのは、設定を変更した後に録音されるメッセージ、グリーティング、および名前のみです。別のオーディオ形式で録音された既存のメッセージ、グリーティング、および名前は、新しい設定の影響を受けません。

メッセージ録音用のオーディオ形式を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[全般的な設定 (General Configuration)] をクリックします。

ステップ 2 [全般的な設定の編集 (Edit General Configuration)] ページの [録音形式 (Recording Format)] フィールドで、適切な設定をクリックします。

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

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

録音終了の警告プロンプトの設定

デフォルトでは、Cisco Unity Connection は、発信者によるメッセージの録音中に、最大許容メッセージ長に達する前に終了警告プロンプトを再生します（録音が最大許容メッセージ長に達すると、録音セッションが終了します）。デフォルトでは、録音の長さが 30 秒未満に制限されていない限り、録音終了の 15 秒前に警告が再生されます。次の 2 つの設定をカスタマイズできます。

[終了警告の最小録音期間 (ミリ秒) (Minimum Recording Duration in Milliseconds for Termination Warning)]	Connection が録音時間を監視して終了警告プロンプトを再生するかどうかを特定するときまでの、最大録音時間 (ミリ秒単位)。この設定により、短い録音 (たとえば、短い応答だけを受け入れるように設定されているインタビュアーハンドラ) では警告が再生されなくなります。
[録音終了の警告時間 (ミリ秒) (Recording Termination Warning Time in Milliseconds)]	最大メッセージ長に達するどのくらい前 (ミリ秒) に終了警告プロンプトを再生するか。0 を設定すると、警告が無効になります。

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

録音終了の警告プロンプトを設定する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[テレフォニー (Telephony)] をクリックします。
- ステップ 2** [終了警告の最小録音期間 (ミリ秒) (Minimum Recording Duration in Milliseconds for Termination Warning)] フィールドに、Connection が録音時間を監視して終了警告プロンプトを再生するかどうかを特定するときまでの最小録音時間を、ミリ秒単位で入力します。

Connection は、この長さを超過することが許可されていない録音については、警告を再生するかどうかを決定するための監視を行いません。
- ステップ 3** [録音終了の警告時間 (ミリ秒) (Recording Termination Warning Time in Milliseconds)] フィールドに、最大許容録音時間に達するどのくらい前に Connection が終了警告プロンプトを再生するかを、ミリ秒単位で入力します。録音セッション中に警告を再生すると、Connection はこのフィールドに指定された時間だけ待機した後、録音セッションを終了します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。

メッセージの送信

ほとんどの場合、Cisco Unity Connection は標準のプロセスを使用して発信者からのメッセージを送信します。Connection が送信者のアカウント（ユーザのボイスメールボックス。身元不明発信者のメッセージの場合は、Unity Connection メッセージシステム アカウント）にログオンし、メッセージを作成して、受信者または受信者同報リストのメンバーをメッセージの宛先に指定し、送信します。

メッセージの送信に関する詳細については、次の各項を参照してください。

- [デフォルト受信者アカウント \(P.19-7\)](#)
- [ディスパッチ メッセージ \(P.19-8\)](#)
- [送信できないメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理 \(P.19-10\)](#)
- [システム コンポーネントが使用不能な場合の Cisco Unity Connection のメッセージ処理 \(P.19-11\)](#)
- [電話の切断によって中断されたメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理 \(P.19-12\)](#)
- [メールボックス使用割当量を超えた場合の Cisco Unity Connection のメッセージ処理 \(P.19-12\)](#)
- [最大メールボックス ストア サイズを超えた場合の Cisco Unity Connection のメッセージ処理 \(P.19-13\)](#)

デフォルト受信者アカウント

デフォルトの Cisco Unity Connection 設定には、発信者がいずれかのデフォルト システム通話管理オブジェクトに転送された場合に、メッセージの送受信を担当するいくつかのアカウントが含まれています。

Operator

Cisco Unity Connection へ発信してオペレータにダイヤルしたときに、応対できるオペレータがいない場合は、オペレータ コール ハンドラの通話転送設定によってはメッセージを録音することができます。デフォルトでは、オペレータ コール ハンドラに残されたメッセージは、Operator ユーザのボイスメールボックスに送信されます。このメールボックスを監視する担当者を割り当てるか、メッセージが別のユーザまたは同報リストに送信されるようにオペレータ コール ハンドラを設定し直すことをお勧めします。

インストール時に、Operator アカウントには無作為に生成されたボイスメールパスワードと Web アプリケーションパスワードが割り当てられます。このアカウントにログオンするには、Cisco Unity Connection の管理を使用してパスワードを変更する必要があります。

UndeliverableMessagesMailbox

デフォルトでは、このメールボックスが [配信できないメッセージ (Undeliverable Messages)] 同報リストの唯一のメンバーです。このメールボックスを監視する担当者を割り当てるか、ユーザを [配信できないメッセージ (Undeliverable Messages)] 同報リストに追加して、このリストに送信されるすべてのメッセージを監視および再転送（必要な場合）することをお勧めします。

インストール時に、UndeliverableMessagesMailbox アカウントには無作為に生成されたボイスメールパスワードと Web アプリケーションパスワードが割り当てられます。このアカウントにログオンするには、Cisco Unity Connection の管理を使用してパスワードを変更する必要があります。

Unity Connection メッセージ システム

このアカウントは、身元不明発信者からのメッセージの代理発信者として機能します。このため、身元不明発信者からのユーザ メッセージは、発信元が Unity Connection メッセージ システムのメールボックス (UnityConnection@<サーバ名>) になります。

このアカウントのエイリアスは UnityConnection です。このアカウントは Cisco Unity Connection の管理に表示されますが、修正および削除はできません。

ディスパッチ メッセージ

ディスパッチ メッセージ機能を使用して、コール ハンドラまたはインタビュー ハンドラから同報リストにメッセージを送信できます。メッセージは、グループ内の 1 人のユーザだけがメッセージへの対応を求められるように設定されます。ディスパッチ メッセージの再生時に、ユーザは、メッセージを受け取る、延期する、または拒否するオプションを選択できます。

ディスパッチ メッセージは、次のように処理されます。

- あるユーザがメッセージを受け取ることを選択した場合、同報リストの他のメンバーのメールボックスにあるそのメッセージのコピーはすべて削除されます。これは、他のユーザがメッセージを再生し、延期したかどうかに関係なく実行されます。
- ユーザがメッセージを延期することを選択した場合、そのメッセージは未読メッセージとして、そのユーザのメールボックスおよび同報リストの他のメンバーのメールボックスに残ります。
- ユーザがメッセージを拒否することを選択した場合、そのユーザのメールボックスからはそのメッセージが削除されますが、同報リストの他のメンバーのメールボックスにはそのメッセージのコピーが未読メッセージとして残ります。
- ディスパッチ メッセージのコピーが 1 つしか残っておらず、そのメッセージを受け取ることを選択したユーザがまだいない場合、メールボックスにコピーが残っている最後のユーザがそのメッセージを受け取らなければなりません。このユーザには、メッセージを拒否するオプションはありません。

ディスパッチ メッセージは、問題に対応可能なチームがある場合に、そのチームのメンバーの誰か 1 人が対応すればよい状況で役立ちます。たとえば IT 部門は、サポートを必要とする従業員からのメッセージを録音するコール ハンドラを設定して、IT 部門のスタッフで構成された同報リストに、そのメッセージをディスパッチ メッセージとして送信できます。同報リストのメンバー全員が各メッセージのコピーを受信します。その後、チームのメンバーはメッセージを受け取るか拒否するかを決定できます。拒否されたメッセージは、チームの他のメンバーによってピックアップされず。

ディスパッチ メッセージを設定するには、次のいずれかの手順を実行します。

- コールハンドラに残されたメッセージに対してディスパッチ メッセージを設定する (P.19-8)
- インタビュー ハンドラに残されたメッセージに対してディスパッチ メッセージを設定する (P.19-9)

また、P.19-9 の「ディスパッチ メッセージの制限事項および動作に関する注意」も参照してください。

コール ハンドラに残されたメッセージに対してディスパッチ メッセージを設定する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[**コール管理 (Call Management)**] を展開し、[**システム コールハンドラ (System Call Handlers)**] をクリックします。

- ステップ 2** [検索 (Search)] ページの検索結果テーブルで、対象となるコールハンドラの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [メッセージ設定 (Message Settings)] をクリックします。
- ステップ 4** [メッセージ受信者 (Message Recipient)] で、[同報リスト (Distribution list)] を受信者として選択し、[ディスパッチ配信のマークを付ける (Mark for Dispatch Delivery)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。

インタビューハンドラに残されたメッセージに対してディスパッチメッセージを設定する

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

ディスパッチメッセージの制限事項および動作に関する注意

- ディスパッチのフラグを立てることができるのは、ボイスメッセージだけです。電子メールおよびファックスメッセージには、ディスパッチのフラグを立てることはできません。
- ディスパッチメッセージの処理は、電話インターフェイスだけでサポートされています。ユーザが Cisco Unity Inbox、Cisco Unified Personal Communicator、IMAP クライアント、または RSS クライアントを使用しているときにディスパッチメッセージを開いた場合は、そのユーザはメッセージの延期、拒否、または受け取りを強制されません。これらのクライアントは、ディスパッチメッセージを通常のボイスメッセージとして扱います。ディスパッチメッセージを機能させるためには電話インターフェイスを使用する必要があることを、ユーザに知らせることが重要です。電話インターフェイス以外のクライアントを使用している場合は、メッセージの件名行が特殊なテキストを表示するように設定されているときだけ、メッセージにディスパッチのマークが付いていることがわかります (件名行の形式を設定する方法の詳細については、P.19-16 の「メッセージの件名行の形式」を参照してください)。メッセージがディスパッチメッセージであることを示すように件名行の形式を設定することをお勧めします。これは、電話インターフェイスを使用してメッセージにアクセスする必要があることをユーザに気付かせるために役立ちます。
- IMAP クライアントを使用してディスパッチメッセージを再生する場合は、メッセージを削除したり、メッセージに既読のマークを付けたりはできません。最初はディスパッチメッセージが正常に削除または保存されたように見えても、IMAP クライアントがメッセージリストを次に更新したときには、そのディスパッチメッセージは新しいメッセージとして表示されます。これは、ユーザが Outlook を Cisco Unity Connection Viewmail for Outlook プラグイン

とともに使用している場合でも同じです。メッセージが削除されるのは、ユーザが電話インターフェイスを使用してメッセージを拒否した場合、または別のユーザが電話インターフェイスを使用してメッセージを受け取った場合だけです。

- ディスパッチ メッセージのコピーが 1 つしか残っていない場合、その最後のコピーを持つユーザが Cisco Unity Inbox または Cisco Unified Personal Communicator を使用してディスパッチ メッセージを削除することができます。ディスパッチ メッセージを機能させるためには電話インターフェイスを使用する必要があることを、ユーザに知らせることが重要です。
- Connection は、ディスパッチ メッセージの再生中にユーザが電話機のキーパッドの [スキップ (Skip)] メニュー オプションに割り当てられたキーを押した場合は「延期」と解釈し、[削除 (Delete)] メニュー オプションに割り当てられたキーを押した場合は「拒否」と解釈します。
- ディスパッチ メッセージは、通常のボイス メッセージと別々にソートされるわけではありません。ディスパッチ メッセージが最初にユーザに再生されるようにするには、メッセージにディスパッチ配信のマークを付けるように設定されているコールハンドラまたはインタビュアーハンドラを、緊急のマークも付けるように設定する必要があります。デフォルトでは、緊急メッセージが最初にユーザに示されます。
- ユーザがディスパッチ メッセージを拒否した場合、そのユーザの [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダにディスパッチ メッセージのコピーは残りません。
- ユーザがメッセージを受け取った場合、そのユーザは自分のメールボックスにそのメッセージのコピーを持つ唯一のユーザになります。
- ディスパッチ メッセージがユーザに受け取られると、ディスパッチのプロパティは削除され、通常のボイスメール メッセージとして扱われます。その後、ユーザがそのメッセージを新しいメッセージとして保存した場合、メッセージは他の新しいメッセージと同じように電話インターフェイスで表示され、ディスパッチ メッセージとしてそのユーザに通知されることはありません (件名行は変更されません。したがって、使用されている件名行の形式によっては、当初はディスパッチのフラグが立てられていたことを示す文字列がメッセージに含まれている場合があります。ただし、件名行は電話インターフェイスで再生されません)。
- ディスパッチ メッセージを転送することはできません。ユーザは、まずメッセージを受け取る必要があります。それによって、ディスパッチのプロパティが削除されます。その後、通常のボイスメール メッセージとして転送することができます。
- ディスパッチ メッセージを含めるようにメッセージ通知規則を設定する場合は、ユーザが通知を受信し、電話をかけてメッセージを取得するときまでに、別のユーザがすでにメッセージを受け取ったためにユーザのメールボックスからメッセージが削除されている可能性があることをユーザに知らせてください。
- ディスパッチ メッセージは、デジタル ネットワーキングではサポートされません。リモートユーザが同報リストのメンバーであり、そのメンバーがメッセージにディスパッチ配信のマークを付けるように設定されているコールハンドラの受信者である場合、それらのリモートユーザは、メッセージを通常のボイス メッセージとして受信します。メッセージを受け取る、延期する、または拒否するオプションを選択することはできません。
- Connection がクラスタとして設定されている場合、複数のサーバがプライマリ ステータスを持っている (「スプリットブレイン」状態と呼ばれる) ときには、2 人のユーザが別々のサーバに電話をかけて同じディスパッチ メッセージを受け取る可能性があります。スプリットブレイン状態が解消されると、ディスパッチ メッセージを最後に受け取ったユーザが最終的な受信者となり、他のユーザのメールボックスからはメッセージが削除されます。

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

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

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

発信者は、次の場合には不達確認を受信しないことに注意してください。

- 元のメッセージの発信者が、身元不明発信者である。
- 発信者はユーザであるが、そのユーザ アカウントは NDR を受け付けないように設定されている。
- Microsoft SQL データベースがダウンしている（この場合は、データベースが使用可能になると NDR が送信されます）。

ただし、元のメッセージが不正な形式の場合やボイス メッセージ以外のコンテンツを含んでいる場合には、そのメッセージは [配信できないメッセージ (Undeliverable Messages)] 同報リストに送信されず、Connection が MTA の不正メール フォルダ (UmssMtaBadMail) に配置します。このフォルダは、[不正なメール フォルダの監視 (Monitor Bad Mail Folders)] タスクによって毎夜間に自動的に確認され、メッセージが見つかった場合は、トラブルシューティングの手順を示したエラーがアプリケーション イベント ログに書き込まれます。

システム コンポーネントが使用不能な場合の Cisco Unity Connection のメッセージ処理

一時的な停止状態になったシステムの動作は、その停止状態の性質に応じて異なります。

メッセージ送信コンポーネント

Cisco Unity Connection サーバ上で、メッセージの送信に関するコンポーネントが使用不能になった場合（たとえば、メールボックス ストアがバックアップ中であるために無効になった場合）、Connection は、ユーザおよび外部発信者が録音したメッセージをすべてキューに入れ、コンポーネントが使用可能になったときに送信します。

外部サーバが使用不能の場合

外部メッセージ ストアにある電子メール メッセージに対してユーザがアクセスできるように Connection を設定しているとします。Connection がメッセージを Exchange から取得しようとしたときに、ネットワークやその他の条件が原因となって応答が遅い場合やまったくない場合、Connection は、電子メール メッセージにアクセスしようとしたときに電子メールが使用不能になっていたことをユーザに通知します。Connection が外部メッセージ ストアからの応答を待つ時間は、デフォルトでは 4 秒です。この待ち時間は、Cisco Unity Connection の管理で設定することができます。タイムアウトの長さを変更するには、次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection が外部サービスの応答を待つタイムアウト期間を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[外部サービス (External Services)] をクリックします。
- ステップ 2** [外部サービスの設定 (External Services Configuration)] ページで、[外部サービスの最大応答時間 (秒) (Maximum External Service Response Time (in seconds))] 設定を目的の値に変更します。この設定のデフォルトは 4 秒です。
- ステップ 3** [保存 (Save)] をクリックします。

変更の内容は、ただちに有効になります。

電話の切断によって中断されたメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理

メッセージの送信、返信、または転送の処理中に電話が切断されて中断されたメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理を変更できます。電話は意図的に切断されることもあれば、不意に切断されることもあります。たとえば、ユーザが電話を切る場合や、携帯電話のバッテリー切れ、または圏外になる場合が挙げられます。

デフォルトでは、次の場合に電話が切断されると、Connection はメッセージを送信します。

ユーザがメッセージに返信中またはメッセージを送信中	ただし、メッセージに少なくとも 1 人の受信者が割り当てられ、録音時間が 1 秒 (1,000 ミリ秒) を超えている場合。つまり、ユーザが録音やメッセージの宛先指定を完了していない場合でも、Connection はメッセージを送信します。
ユーザがメッセージを転送中	ただし、メッセージに少なくとも 1 人の受信者が割り当てられている場合。つまり、ユーザが音声コメントの録音やメッセージの宛先指定を完了していない場合でも、Connection はメッセージを送信します。

メッセージを送信するための # キーをユーザが押していない時点で中断されたメッセージについては、削除するように Connection を設定できます。この場合、ユーザが # キーを押す前に電話が切断されると、Connection はメッセージを送信せずに削除します。詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更ガイド』の「ユーザアカウントの設定によって制御される機能の設定」の章の「切断時にメッセージを送信するかどうかの指定」の項を参照してください。

メールボックス使用割当量を超えた場合の Cisco Unity Connection のメッセージ処理

送信または送受信に関する使用割当量を超えた場合のメッセージ処理は、発信者が、外部発信者とユーザのどちらであるかによって異なります。

外部発信者のメッセージに対する使用割当量の処理

デフォルトでは、送受信に関する使用割当量を超えているユーザに外部発信者がメッセージを送信しようとする、Cisco Unity Connection は受信者のメールボックスがいっぱいになっていることを発信者に通知し、受信者宛てのメッセージを録音することを発信者に許可しません。

受信者のメールボックスが、身元不明発信者がメッセージを録音する時点では送受信に関する使用割当量を超えておらず、メッセージの送信中に使用割当量を超えた場合には、Connection は使用割当量にかかわらずメッセージを送信します。

ユーザ間のメッセージに対する使用割当量の処理

ユーザのボイスメールボックスが送信に関する使用割当量を超えている場合、そのユーザが Connection にログインしてメッセージを別のユーザに送信しようとする、Connection は送信に関する使用割当量を超えていることを通知し、発信者にメッセージの録音を許可しません。このユーザが他のユーザに電話をかけてボイスメールボックスに転送された場合、メッセージを残すことはできますが、そのメッセージは外部発信者のメッセージとして送信されます。

ユーザが別のユーザにメッセージを送信しようとした場合に、宛先ユーザのメールボックスが送受信に関する使用割当量を超えている場合や、メッセージの送信中に使用割当量を超えた場合、Connection は不達確認をメッセージ発信者に送信します。

読み取り配達証明と不達確認については、ユーザの使用割当量を超えているかどうかにかかわらず、Connection はユーザに送信します。

最大メールボックスストアサイズを超えた場合の Cisco Unity Connection のメッセージ処理

メールボックスストアを作成するときには、ストアの最大サイズを指定します。このサイズは、そのストア内のすべてのメールボックスのサイズの合計です。メールボックスストアが最大サイズの 90% に達すると、Cisco Unity Connection は Real-Time Monitoring Tool に警告を記録します。メールボックスストアが最大サイズの 100% に達すると、Connection は Real-Time Monitoring Tool にエラーを記録します。ただし、Connection の機能は影響を受けません。最大サイズに達したメールボックスストアに対して、メールボックスの追加または移動を続けることができます。また、Connection は、最大サイズに達したメールボックスストア内に自分のメールボックスがあるユーザへのメッセージを受信し続けることができます。

メールボックスストアの管理方法の詳細については、「[メールボックスストアの管理](#)」の章を参照してください。

メッセージの送信および機密性のオプション

メッセージの送信および機密性のオプションでは、メッセージがいつ送信されるか、誰がメッセージにアクセスできるか、およびメッセージを他者に再配布できるかどうかを、管理者およびユーザが制御できます。場合によっては、メッセージの機密性によって、ユーザがボイスメッセージを自分のハードドライブや、Cisco Unity Connection サーバの外部にある他の場所に保存できないこともあります。

Connection は、ユーザおよび外部発信者に対して、メッセージの送信および機密性に関する次のようなオプションを提供します。

<p>緊急</p>	<p>緊急メッセージは、通常のメッセージの前に送信されます。</p> <p>ユーザは、いつでもメッセージに緊急のマークを付けることができます。身元不明発信者がユーザまたはコールハンドラにメッセージを残す場合、メッセージに緊急のマークを付けることができるのは、[編集 (Edit)] > [メッセージ (Messages)] ページで、そのユーザアカウントまたはコールハンドラが、身元不明発信者によるそのようなマーク付けを許可するように設定されている場合に限りです。</p>
<p>プライベート</p>	<p>プライベートメッセージは誰にでも送信できます。ただし、電話または Cisco Unity Inbox からプライベートメッセージを聞いている受信者は、そのメッセージを転送することも、WAV ファイルとしてローカルに保存することもできません。IMAP クライアントを介してプライベートメッセージを聞く受信者は、そのメッセージを転送および保存できます（これを防止する方法については、P.24-4 の「IMAP クライアントアクセスのメッセージセキュリティオプション」を参照してください）。</p> <p>ユーザ間のメッセージには、プライベートのマークを付けることができます。外部発信者は、メッセージにプライベートのマークを付けることができません。</p>
<p>安全</p>	<p>Connection ユーザだけが安全なメッセージを受信できます。安全なメッセージは、電話、Cisco Unity Inbox、および Cisco Unity Connection ViewMail for Microsoft Outlook から再生したり転送したりできますが、ViewMail を備えた Microsoft Outlook 以外の IMAP クライアントからはアクセスできません。メッセージを WAV ファイルとしてローカルに保存することはできません。</p> <p>ユーザ間のメッセージに安全（またはプライベートと安全）のマークを付けることができるのは、ユーザのサービスクラス設定で、そのようなマーク付けが許可されている場合に限りです。外部発信者は、メッセージに安全（またはプライベートと安全）のマークを付けることができません。代わりに、ユーザアカウントおよびコールハンドラの [編集 (Edit)] > [メッセージ (Messages)] ページにある [識別できない発信者のメッセージのセキュリティ (Unidentified Callers Message Security)] チェックボックスによって、Connection が外部発信者からのメッセージに自動的に安全のマークを付けるか、外部発信者からのメッセージを通常の機密性で送信するかが決まります。</p>

時間指定送信	<p>ユーザは、タッチトーンカンバセーションまたは音声認識カンバセーションを使用してメッセージの宛先指定と録音を行った後に、メッセージに時間指定送信のマークを付けることができます。この場合、Connection は、ユーザが指定した日時まで待ってからメッセージを送信します。メッセージに対して時間指定送信を設定しても、メッセージを送信するオプションをまだ選択していなければ、ユーザは時間指定送信をキャンセルできます。</p> <p>緊急の必要が生じた場合、管理者は「delete cuc futuredelivery」CLI コマンドを使用して、時間指定送信が設定されたすべての保留中メッセージをキャンセルできます。ただし、特定のメッセージをユーザが送信した後に、そのメッセージをキャンセルする管理オプションはありません。</p>
--------	---

Connection がプライベート メッセージおよび安全なメッセージを処理する方法の詳細については、P.24-2 の「プライベートまたは安全のマークが付いたメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理」を参照してください。

メッセージの件名行の形式

Cisco Unity Inbox、IMAP クライアント、RSS クライアント、またはメッセージの件名を表示するその他の表示クライアントで、ユーザがメッセージを表示および再生したときに、メッセージの件名行が表示されます。件名行は、ユーザが電話でボイス メッセージを再生した場合には表示されません。

ボイス メッセージの件名行に含める文言と情報の両方を設定できます。また、受信者の言語に応じた件名行のローカライズも可能です。

次のメッセージ タイプの件名行を定義できます。

- 外部発信者のメッセージ：Cisco Unity Connection ユーザではない発信者からのメッセージ。また、最初に Connection にログオンせずにメッセージを送信した Connection ユーザからのメッセージ、あるいは、識別されているユーザのメッセージ (IUM) 機能で Connection ユーザとして自動的に識別されていない Connection ユーザからのメッセージ。これには、システム コールハンドラに残されたメッセージも含まれます。
- ユーザ間のメッセージ：Connection にログオンしている発信者、または識別されているユーザのメッセージ (IUM) が有効であるため Connection ユーザとして自動的に識別されている発信者からのメッセージ。これには、ユーザがシステム コールハンドラに残したメッセージも含まれます。
- インタビュー ハンドラ メッセージ：インタビュー ハンドラに残されたメッセージ。
- Live Record メッセージ：ユーザが発信者と通話している間に録音された通話内容が含まれたメッセージ。



(注)

コールハンドラ メッセージの件名行では、コールハンドラ メッセージが外部発信者からのものであるか、ユーザからのものであるかに応じて、外部発信者のメッセージまたはユーザ間のメッセージの定義が使用されます。

詳細については、次の各項を参照してください。

- [件名行のパラメータ \(P.19-17\)](#)
- [件名行の形式の例 \(P.19-19\)](#)
- [件名行の形式の設定 \(P.19-19\)](#)

件名行のパラメータ

表 19-1 に、メッセージの件名行の定義に使用できるパラメータの詳細を示します。

表 19-1 メッセージの件名行の定義に使用されるパラメータ

パラメータ	説明
%CALLERID%	<p>件名行の形式で %CALLERID% パラメータが使用されている場合、このパラメータはメッセージの送信者の ANI 発信者 ID に自動的に置き換えられます。</p> <p>ANI 発信者 ID が取得できない場合は、代わりに [%CALLEDID% (不明な場合) (%CALLERID% (When Unknown))] フィールドに入力されているテキストが件名行に挿入されます。</p>
%CALLEDID%	<p>件名行の形式で %CALLEDID% パラメータが使用されている場合、このパラメータはメッセージの送信者が発信した番号の ID に自動的に置き換えられます。受信者 ID が取得できない場合は、代わりに [%CALLEDID% (不明な場合) (%CALLEDID% (When Unknown))] フィールドに入力されているテキストが件名行に挿入されます。</p> <p>2 つ以上の組織が 1 つの Cisco Unity Connection システムを共有していて、発信者がそれぞれ異なるガイダンスにルーティングされるように複数のインバウンド番号が定義されている場合に、このフィールドが役立つことがあります。このとき、一般的なヘルプのボイスメールボックスに残されたメッセージの中に、メッセージの送信者がシステムに電話をかけたときに使用した番号が含まれていれば、このフィールドを利用することができます。</p>
%NAME%	<p>外部発信者のメッセージの件名行の形式で %NAME% パラメータが使用されている場合、このパラメータはメッセージの送信者の ANI 発信者名に自動的に置き換えられます。ANI 発信者名が取得できない場合、Cisco Unity Connection は [%NAME% (不明な場合) (%NAME% (When Unknown))] フィールドで指定されている値を挿入します。</p> <p>ユーザ間のメッセージの件名行の形式で %NAME% パラメータが使用されている場合、このパラメータはメッセージの送信者の表示名に自動的に置き換えられます。表示名が取得できない場合、Connection は ANI 発信者名を挿入します。ANI 発信者名が取得できない場合、Connection は [%NAME% (不明な場合) (%NAME% (When Unknown))] フィールドで指定されている値を挿入します。</p> <p>インタビュー ハンドラ メッセージの件名行の形式で %NAME% パラメータが使用されている場合、このパラメータはメッセージの送信者の ANI 発信者名に自動的に置き換えられます。ANI 発信者名が取得できない場合、Connection はインタビュー ハンドラの表示名を挿入します。表示名が取得できない場合、Connection は [%NAME% (不明な場合) (%NAME% (When Unknown))] フィールドで指定されている値を挿入します。</p> <p>[ライブレコードメッセージ(Live Record Messages)]フィールドで %NAME% が使用されている場合、このパラメータは Live Record メッセージを開始したユーザの表示名に自動的に置き換えられます。表示名が取得できない場合、Connection は ANI 発信者名を挿入します。ANI 発信者名が取得できない場合、Connection は [%NAME% (不明な場合) (%NAME% (When Unknown))] フィールドで指定されている値を挿入します。</p>

表 19-1 メッセージの件名行の定義に使用されるパラメータ (続き)

パラメータ	説明
%EXTENSION%	<p>件名行の形式で %EXTENSION% パラメータが使用されている場合、このパラメータはメッセージの送信者の内線番号に自動的に置き換えられます。または、そのメッセージがコールハンドラまたはインタビューハンドラによって録音されている場合、そのハンドラの DTMF アクセス ID (内線番号) に自動的に置き換えられます。</p> <p>内線番号が取得できない場合は、代わりに [%EXTENSION% (不明な場合) (%EXTENSION% (When Unknown))] フィールドに入力されている値が件名行に挿入されます。</p> <p> (注) [ライブレコードメッセージ (Live Record Messages)] フィールドで %EXTENSION% が使用されている場合、このパラメータは Live Record メッセージを開始したユーザの内線番号に置き換えられます。</p>
%U%	件名行の形式で %U% パラメータが使用されている場合、このパラメータは [%U%] フィールドに入力したテキストに自動的に置き換えられます。ただし、これは、メッセージに緊急のフラグが立てられている場合です。メッセージが緊急ではない場合、このパラメータは省略されます。
%P%	件名行の形式で %P% パラメータが使用されている場合、このパラメータは [%P%] フィールドに入力したテキストに自動的に置き換えられます。ただし、これは、メッセージにプライベートのフラグが立てられている場合です。メッセージがプライベートではない場合、このパラメータは省略されます。
%S%	件名行の形式で %S% パラメータが使用されている場合、このパラメータは [%S%] フィールドに入力したテキストに自動的に置き換えられます。ただし、これは、メッセージに安全なメッセージのフラグが立てられている場合です。メッセージが安全なメッセージではない場合、このパラメータは省略されます。
%D%	件名行の形式で %D% パラメータが使用されている場合、このパラメータは [%D%] フィールドに入力したテキストに自動的に置き換えられます。ただし、これは、メッセージにディスパッチメッセージのフラグが立てられている場合です。メッセージがディスパッチメッセージではない場合、このパラメータは省略されます。
%B%	件名行の形式で %B% パラメータが使用されている場合、このパラメータは [%B%] フィールドに入力したテキストに自動的に置き換えられます。ただし、これは、メッセージがブロードキャストメッセージである場合です。メッセージがブロードキャストメッセージではない場合、このパラメータは省略されます。

件名行の形式の例

表 19-2 件名行の形式の例

メッセージのタイプ	件名行の形式	メッセージの詳細	受信したメッセージの件名行
外部発信者のメッセージ	%CALLERID% から %U% %D% のボイス メッセージ	ANI 発信者 ID が 2065551212 である外部発信者	「2065551212 からのボイス メッセージ」
ユーザ間のメッセージ	%NAME% [%CALLERID%] から %U% %P% %S% のメッ セージ	John Jones (内線番号 4133) : 緊急メッセージ	「John Jones [4133] からの緊急 メッセージ」
インタビュー ハンドラ メッセージ	%NAME% [%CALLERID%] からのメッセージ	「販売調査」 インタビュー ハ ンドラ、ANI 発信者 ID なし	「販売調査 [不明な発信者 ID] からのメッセージ」
Live Record メッセージ	%CALLERID% からの Live Record メッセージ	ANI 発信者 ID が 4085551212 である発信者からの通話の ユーザ録音	「4085551212 からの Live Record メッセージ」

件名行の形式の設定

件名行の形式を定義するときは、次の点を考慮する必要があります。

- パラメータの前後に、% を付ける必要があります。
- システムにインストールされている言語ごとに、件名行の形式をそれぞれ定義できます。
- ユーザが優先する言語の件名行の形式が定義されていない場合は、システムのデフォルト言語の件名行の形式定義が使用されます。
- メッセージが同報リストに送信されると、同報リストのすべての受信者に対してシステムのデフォルト言語の件名行の形式が使用されます。つまり、各受信者が優先する言語で件名行が表示されるとは限りません。
- メッセージが同報リストに送信されていることを示すパラメータはありません。
- ボイス メッセージに対する件名行の形式は、ボイス メッセージがデータベースに保存されたときに適用されます。すでにユーザのメールボックスにあるメッセージは、後で件名行の形式定義が変更されても、同じ形式のままです。件名行の新しい定義が反映されるのは、変更内容が保存された後に録音されたボイス メッセージだけです。

件名行の形式を設定するには、次の手順を実行します。

件名行の形式を設定する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [件名行の形式 (Subject Line Formats)] を展開します。
- ステップ 2** [件名行の形式の編集 (Edit Subject Line Formats)] ページで、適切な言語を選択します。
- ステップ 3** [件名行の形式 (Subject Line Formats)] の各フィールドに、必要なテキストとパラメータを入力します。使用可能なパラメータの説明については、表 19-1 を参照してください。
- ステップ 4** [パラメータの定義 (Parameter Definition)] の各フィールドに、必要なテキストを入力します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。

入力した情報は、新しいボイス メッセージの件名行に反映されます。この件名行の形式は、すでにユーザのメールボックスにあるメッセージには適用されません。

メッセージの格納

Cisco Unity Connection は、Connection サーバ上に WAV ファイルとしてボイスメッセージを格納し、そのメッセージに関する情報をデータベースに格納します。

Connection ユーザの数、ユーザが受信するメッセージの数と長さ、およびメッセージエージングポリシーと使用割当量に指定する設定によっては、メッセージとグリーティングが格納されるハードディスクがいっぱいになる可能性があります。ハードディスクがいっぱいになると、Connection の機能が停止します。また、ハードディスクが最大容量に近づくにつれて、予期しない動作が発生することがあります。

[ディスク容量 (Disk Capacity)] ページ (Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ディスク容量 (Disk Capacity)]) では、メッセージとグリーティングが格納されるハードディスクの最大容量を指定できます。ハードディスク使用量が、指定した制限 (パーセンテージ) に達すると、Connection カンバセーションが変更され、Connection ユーザも外部発信者もボイスメッセージを残すことができなくなります。また、Connection はエラーをログに記録します。このエラーは、Real-Time Monitoring Tool の [Tools] > [SysLog Viewer] ページで表示できます。管理者は、ハードディスクが指定の制限を超えても、ブロードキャストメッセージを送信できることに注意してください。

95 パーセント以下の値を指定することをお勧めします。ディスク容量の設定を変更した場合は、Cisco Unity Connection Serviceability を使用して、Connection Message Transfer Agent サービスを再起動してください。

ハードディスクが指定の値を超えた場合は、Connection ユーザに不要なボイスメッセージをただちに削除するよう指示します。さらに、再発を防止するために、メッセージエージングポリシーとメールボックス使用割当量を見直します。詳細については、「[メールボックスのサイズの制御](#)」の章を参照してください。



(注)

ユーザがメッセージを WAV ファイルとして自分のハードドライブや、Connection サーバの外部にある他の場所に保存できないようにする方法については、「[ユーザメッセージの保護：アクセスおよび配布の制御](#)」の章を参照してください。

メッセージへのアクセス

Connection ユーザは、いつでも、電話でタッチトーンカンバセーションまたは音声認識カンバセーションを使用して、新規および開封済みのボイスメッセージにアクセスできます。管理者は、削除済みメッセージにユーザがアクセスできるかどうかを指定できます。

サービスクラスの設定によっては、ユーザが Cisco Unity Inbox や Cisco Personal Communicator などの他のアプリケーションからボイスメッセージにアクセスできることもあります。ユーザは、このようなアクセスを実行するように設定されている場合、IMAP クライアントや RSS リーダから Connection ボイスメッセージにアクセスできます。

テキスト/スピーチ (TTS) では、ユーザが電話で電子メールメッセージにアクセスできます。

Live Record の設定

Live Record を使用すると、ユーザは、発信者と通話している間に通話の内容を録音できます。録音された通話内容は、メッセージとしてユーザのメールボックスに格納されます。ユーザは、後でその内容を確認したり、別のユーザまたはユーザグループに再送信したりできます。Live Record は、組織内のオペレータにとって特に役に立つ機能です。

Live Record は、Cisco Unified Communications Manager 連動に対してのみサポートされます。

この機能を有効にするためにサービスクラスの設定もユーザアカウントの設定も必要ありませんが、Live Record メッセージの最大長は、ユーザのサービスクラスの最大メッセージ長によって制御されることに注意してください。また、Live Record はユーザのメールボックスがいっぱいになっていると動作しません。メールボックスがいっぱいになっているユーザが通話を録音しようとした場合、この機能は正常に動作しているように見えますが、録音された通話内容はメッセージとしてユーザのメールボックスに格納されません。

次の手順を記載どおりの順序で実行します。

Live Record パイロット番号を Cisco Unified Communications Manager に追加する

- ステップ 1** Cisco Unified CM の管理ページで、[コールルーティング (Call Routing)] メニューの [電話番号 (Directory Number)] をクリックします。
- ステップ 2** [電話番号の検索と一覧表示 (Find and List Directory Numbers)] ページで、[新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 3** [電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] ページの [電話番号 (Directory Number)] フィールドに、Live Record パイロット番号の電話番号を入力します。たとえば、「5110」と入力します。
- ステップ 4** [ルートパーティション (Route Partition)] フィールドで、すべてのボイスメールポート電話番号が含まれているパーティションをクリックします。
- ステップ 5** [説明 (Description)] フィールドに、**Live Record** と入力するか、別の説明を入力します。
- ステップ 6** [ボイスメールプロファイル (Voice Mail Profile)] フィールドで、デフォルトの [なし (None)] をそのまま使用します。
- ステップ 7** [コーリングサーチスペース (Calling Search Space)] フィールドで、**ステップ 4** で選択したパーティションが含まれているコーリングサーチスペースをクリックします。
- ステップ 8** [不在転送 (Forward All)] フィールドの [説明 (Destination)] に、Cisco Unity Connection ボイスメッセージポートのボイスメールパイロット番号を入力します。
- ステップ 9** [不在転送 (Forward All)] フィールドの [コーリングサーチスペース (Calling Search Space)] で、**ステップ 4** で選択したパーティションが含まれているコーリングサーチスペースをクリックします。
- ステップ 10** [保存 (Save)] をクリックします。

次の手順はオプションです。開催者が電話を切ったときに、会議コールのすべての参加者の接続が切断されるように Cisco Unified CM を設定します。設定しない場合、Cisco Unity Connection は、コールの最後の参加者が電話を切るまで接続されたままになります。

Cisco Unified Communications Manager の会議設定値を設定する（オプション）

-
- ステップ 1** Cisco Unified CM の管理ページで、[システム (System)] メニューの [サービスパラメータ (Service Parameters)] をクリックします。
 - ステップ 2** [サービス パラメータ (Service Parameters)] ページの [サーバ (Server)] フィールドで、Cisco Unified CM サーバの名前をクリックします。
 - ステップ 3** [サービス (Service)] リストで、[Cisco CallManager] をクリックします。パラメータのリストが表示されます。
 - ステップ 4** [Clusterwide Parameters (Feature - Conference)] の [Drop Ad Hoc Conference] フィールドで、[When Conference Controller Leaves] をクリックします。
 - ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

Cisco Unity Connection で Live Record のコール ルーティングを作成する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[コール管理 (Call Management)] を展開し、[コールルーティング (Call Routing)] > [転送ルーティングルール (Forwarded Routing Rules)] をクリックします。
 - ステップ 2** [転送ルーティングルール (Forwarded Routing Rules)] ページで、[新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - ステップ 3** [転送ルーティングルールの新規作成 (New Forwarded Routing Rule)] ページの [説明 (Description)] フィールドに、**Live Record** と入力するか、識別に役立つ別の名前を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。
 - ステップ 4** [転送ルーティングルール編集 (Edit Forwarded Routing Rule)] ページの [ステータス (Status)] フィールドで、[アクティブ (Active)] をクリックします。
 - ステップ 5** [コールの移行先 (Send Call To)] で、[カンパセーション (Conversation)] をクリックします。
 - ステップ 6** [カンパセーション (Conversation)] リストで、[ライブ レコード開始 (Start Live Record)] をクリックします。
 - ステップ 7** [保存 (Save)] をクリックします。
 - ステップ 8** [ルーティングルールの条件 (Routing Rule Condition)] で、[新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - ステップ 9** [転送ルーティングルールの条件の新規作成 (New Forwarded Routing Rule Condition)] ページで、[発信番号 (Dialed Number)] をクリックします。

ステップ 10 [発信番号 (Dialed Number)] オプションの右側にある [が次の番号と等しい (Equals)] をクリックし、P.19-21 の手順「Live Record パイロット番号を Cisco Unified Communications Manager に追加する」で作成した Live Record パイロット番号を入力します。たとえば、「5110」と入力します。

ステップ 11 [保存 (Save)] をクリックします。

次の手順はオプションです。Cisco Unity Connection が電話通話を録音しているときの発信音の間隔を調整します。

Live Record の発信音の間隔を調整する (オプション)

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[詳細設定 (Advanced)] > [テレフォニー (Telephony)] をクリックします。

ステップ 2 [テレフォニーの設定 (Telephony Configuration)] ページの [ライブ録音ビーブ間隔 (ミリ秒) (Live Record Beep Interval in Milliseconds)] フィールドに、Live Record 機能を使用して電話通話が録音されているときの発信音の間隔をミリ秒単位で入力します。

この設定を空白にした場合、間隔は 15,000 ミリ秒となります。0 を設定した場合、発信音は無効になります。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

Live Record をテストする

ステップ 1 ユーザの電話機から、任意の内線番号をダイヤルします。

ステップ 2 ダイヤルした内線番号で応答があった後、ユーザの電話機の [会議] ソフトキーを押して会議コールを開始します。

ステップ 3 P.19-21 の手順「Live Record パイロット番号を Cisco Unified Communications Manager に追加する」で作成した Live Record パイロット番号をダイヤルします。たとえば、「5110」とダイヤルします。

ステップ 4 会議コールで Connection の Live Record に参加するには、[会議] ソフトキーを押します。

ステップ 5 電話通話を録音した後、ユーザの電話を切ります。

ステップ 6 ユーザの電話機で、そのユーザのボイスメールボックスにログオンします。

ステップ 7 録音した電話通話を聞きます。

ボイスメッセージの RSS フィードへのアクセスの設定

ユーザは、電話機、Cisco Unity Inbox、または IMAP クライアントを使用してメッセージを確認する代わりに、RSS リーダを使用してボイスメッセージを取得できます。RSS フィード機能を使用するには、Cisco Unity Inbox の使用が許可されるように設定されているサービスクラスにユーザが割り当てられている必要があります。また、Connection Inbox RSS Feed サービスをアクティブにして開始する必要があります。次の手順を実行します。

Inbox RSS Feed サービスがアクティブかつ起動済みであることを確認する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[Tools] > [Service Management] をクリックします。
- ステップ 2** [Optional Services] セクションで、Connection Inbox RSS Feed サービスがアクティブかつ起動済みであることを確認します。
-

RSS フィードへのアクセスの設定方法に関する詳細については、次の各項を参照してください。

- [RSS フィードへの安全でない接続の許可 \(P.19-24\)](#)
- [ボイスメッセージを表示するための RSS リーダの設定 \(P.19-25\)](#)
- [RSS フィードの制限事項および動作に関する注意 \(P.19-25\)](#)

RSS フィードへの安全でない接続の許可

デフォルトでは、Cisco Unity Connection は RSS フィードへの安全な接続 (SSL を使用した接続) だけをサポートします。Apple iTunes など、一部の RSS リーダは安全な接続をサポートしていません。安全な接続をサポートしていない RSS リーダの使用をユーザに許可するには、次の手順を実行します。

安全でない RSS 接続を許可する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [RSS] を展開します。
- ステップ 2** [RSS 設定 (RSS Configuration)] ページで、[セキュアでない RSS 接続を許可する (Allow Insecure RSS Connections)] チェックボックスをオンにします。
- 安全な接続をサポートしていない RSS リーダを使用しているときに、このチェックボックスがオンになっていると、ユーザ名とパスワードがネットワーク上で暗号化されずに送信されます。
- ステップ 3** [保存 (Save)] をクリックします。
-

ボイス メッセージを表示するための RSS リーダの設定

ユーザは、ボイス メッセージを表示するように RSS リーダを設定できます。RSS リーダを設定する手順については、ご使用のリーダーのドキュメントを参照してください。

次の一般的なガイドラインに注意してください。

- RSS リーダで、次の URL を使用します。
 - `https://<Connection サーバ名 >/cisco-unity-rss/rss.do`
- ユーザは、RSS フィードに接続するときに、次の情報の入力を求められます。
 - ユーザ名：ユーザのエイリアスを入力します。
 - パスワード：ユーザの Cisco PCA パスワードを入力します。

RSS フィードの制限事項および動作に関する注意

- RSS フィードで示される未読メッセージは、最新の 20 件だけです。
- メッセージが安全なメッセージまたはプライベート メッセージの場合、実際のメッセージの代わりに、おとりのメッセージが再生されます。おとりのメッセージは、メッセージが安全なメッセージまたはプライベート メッセージであること、およびユーザが電話をかけてメッセージを取得しなければならないことを意味します。
- ブロードキャスト メッセージは RSS フィードに含まれません。
- メッセージを削除することはできません。メッセージに付けることのできるマークは、既読だけです。
- メッセージに既読のマークを付けると、そのメッセージは RSS フィードから削除されます。
- 現時点でサポートされている言語は、アメリカ英語だけです。
- ディスパッチ メッセージの受け取り、拒否、または延期を行うことはできません。ディスパッチ メッセージに既読のマークを付けることはできません。ディスパッチ メッセージは、別のインターフェイスを通じて処理されるか、別の受信者によって受け取られるまで RSS フィードに残ります。
- Apple iTunes など、一部の RSS リーダは、メッセージの説明にハイパーリンクを含めることを許可しません。そのようなリーダーの場合、このフィードでは、メッセージに既読のマークを付けるオプションは提供されません。
- 複数の部分から成るメッセージ（たとえば、音声コメント付きの転送されたメッセージ）の場合、メッセージのすべての部分を再生できるわけではありません。最初の部分（たとえば、音声コメント）だけが再生され、他にも添付ファイルがあることが件名行に示されます。ユーザは、電話をかけて残りのメッセージ部分を取得する必要があります。

