



## ユニファイドメッセージングの紹介

- [概要 \(1 ページ\)](#)
- [Exchange/Office 365 のシングルインボックス \(3 ページ\)](#)
- [Google Workspace のシングルインボックス \(14 ページ\)](#)
- [テキスト読み上げ \(16 ページ\)](#)
- [カレンダーおよび連絡先のインテグレーション \(17 ページ\)](#)

### 概要

ユニファイドメッセージング機能は、さまざまなデバイスからアクセス可能なボイスメールやメールなど、異なるタイプのメッセージに対して単一のストレージを提供します。例えば、ユーザーはコンピューターのスピーカーを使ってメールの受信箱から、または電話のインターフェイスから直接ボイスメールにアクセスできます。

Unity Connection を統合してユニファイドメッセージングを有効にできる、サポートされているメールサーバは次のとおりです。

- Microsoft Exchange (2010、2013、2016 および 2019) サーバー
- Microsoft Office 365
- Cisco Unified MeetingPlace
- Gmail サーバー

Unity Connection を Exchange または Office 365 サーバーと統合すると、次の機能が提供されます。

- Unity Connection と Exchange/Office 365 メールボックス間のボイスメールの同期。
- Exchange/Office 365 メールへのテキスト読み上げ (TTS) アクセス。
- Exchange/Office 365 カレンダーにアクセスして、ユーザーが電話でミーティング関連のタスク (例えば、開催予定のミーティングの一覧を聞いたり、ミーティングの招待を承諾または拒否するなど) を実行できるようにします。

- Exchange/Office365 の連絡先へのアクセスにより、ユーザーは Exchange/Office365 の連絡先をインポートし、個人的な通話転送ルールや音声コマンドを使用した発信時に連絡先情報を使用することができます。
- Unity Connection ボイスメールの文字変換。

Unity Connection と Cisco Unified MeetingPlace のインテグレーションにより、次の機能が利用できるようになります。

- 進行中の会議へ参加する。
- ミーティングの参加者リストを読み上げる。
- ミーティングの開催者および参加者にメッセージを送信する。
- 即時ミーティングをセットアップする。
- ミーティングをキャンセルする（ミーティングの開催者にのみ適用）。

Unity Connection と Gmail サーバーの統合により、次の機能が提供されます。

- Unity Connection と Gmail のメールボックス間のボイスメールの同期
- Gmail へのテキスト読み上げ（TTS）アクセス。
- Gmail カレンダーにアクセスして、ユーザーが電話でミーティング関連のタスク（例えば、開催予定のミーティングの一覧を聞いたり、ミーティングの招待を承諾または拒否するなど）を実行できるようにします。
- ユーザーが Gmail 連絡先をインポートし、パーソナル着信転送ルールで、および音声コマンドを使用して発信通話を発信するときに、連絡先情報を使用できる、Gmail 連絡先へのアクセス。
- Unity Connection ボイスメールの文字変換。

## ユニファイドメッセージングと Google Workspace

Unity Connection 14 以降では、Gmail アカウントでボイスメッセージにアクセスするための新しい方法を提供しています。このためには、Google Workspace とのユニファイドメッセージングを設定して、Unity Connection と Gmail サーバーの間でボイスメッセージを同期する必要があります。

Unity Connection と Gmail サーバーの統合により、次の機能が提供されます。

- Unity Connection とメールボックス間のボイスメールの同期
- Unity Connection ボイスメールの文字変換。

## Exchange/Office 365 のシングルインボックス

Unity Connection とサポートされているメールサーバー間のユーザーメッセージの同期は、シングルインボックスと呼ばれます。Unity Connection でシングルインボックス機能が有効になっている場合、ボイスメールはまず Unity Connection のユーザーのメールボックスに配信され、それからサポートされているメールサーバー上のユーザーのメールボックスに複製されます。Unity Connection のシングルインボックスの設定については、「[ユニファイドメッセージングを設定する](#)」の章を参照してください。



- (注)
- シングルインボックス機能は、IPv4 と IPv6 アドレスの両方でサポートされています。
  - ユーザーに対してシングルインボックス機能が有効になっている場合、シングルインボックスのメッセージに対して Outlook のルールが機能しない場合があります。
  - Exchange および Office 365 サーバーでサポートされる最大ユーザー数については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/14/supported\\_platforms/b\\_14cucspl.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/supported_platforms/b_14cucspl.html) にある「Cisco Unity Connection 14 サポート対象プラットフォームリスト」の「[仮想プラットフォーム オーバーレイの仕様](#)」の項を参照してください。

## シングルインボックス設定のためにボイスメールを保存する

すべての Unity Connection ボイスメールは、Cisco ViewMail から Microsoft Outlook 宛てに送信されたものも含め、まず Unity Connection に保存され、直ちに受信者の Exchange/Office 365 メールボックスに複製されます。

## ViewMail for Outlook 付きのシングルインボックス

Outlook を使用してボイスメールの送信、返信、転送を行い、Unity Connection でメッセージを同期する場合は、次の点を考慮してください。

- ユーザーのワークステーションに ViewMail for Outlook をインストールします。ViewMail for Outlook がインストールされていない場合、Outlook により送信されたボイスメールは、Unity Connection により .wav ファイル添付として扱われます。ViewMail for Outlook のインストールの詳細については、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_release_notes_list.html) にある『Cisco ViewMail for Microsoft のリリースノート』の最新リリースを参照してください。
- ユニファイドメッセージユーザーの SMTP プロキシアドレスを Unity Connection に確実に追加します。Cisco Unity Connection の管理で指定されているユーザーの SMTP プロキシアドレスは、シングルインボックスが有効になっているユニファイドメッセージアカウントで指定されている Exchange/Office 365 メールアドレスと一致する必要があります。

- 組織内の各ユーザーのメールアカウントを、Unity Connection サーバードメインに関連付けます。

Outlook 受信箱フォルダには、ボイスメールと Exchange/Office 365 に保存されているその他のメッセージの両方が含まれます。ボイスメールはユーザーのウェブ受信箱にも表示されます。

シングルインボックスのユーザーは、Outlook のメールボックスに [音声送信箱 (Voice Outbox) ] フォルダを追加できます。Unity Outlook から送信された接続ボイスメールは [送信済みアイテム (Sent Items) ] フォルダには表示されません。



(注) プライベートメッセージを転送できません。

## ViewMail for Outlook なし、またはその他のメールクライアントがあるシングルインボックス

ViewMail for Outlook をインストールしていない場合、または別のメールクライアントを使用して、Exchange/Office 365 で Unity Connection ボイスメールにアクセスする場合：

- メールクライアントはボイスメールを .wav ファイル添付のメールとして扱います。
- ユーザーがボイスメールに返信または転送すると、ユーザーが .wav ファイルを添付した場合でも、返信または転送はメールとして扱われます。メッセージのルーティングは、Unity Connection ではなく、Exchange/ Office 365 によって処理されます。そのため、メッセージが、受信者の Unity Connection のメールボックスに送信されることはありません。
- ユーザーは安全なボイスメールを聞くことができません。
- プライベートなボイスメールを転送できる場合があります。（ViewMail for Outlook によりプライベートメッセージの転送が防止されます）。

## Exchange/Office 365 メールボックスのセキュアなボイスメールにアクセスする

Exchange/Office 365 メールボックスで安全なボイスメールを再生するには、Microsoft Outlook を使用し、Cisco ViewMail for Microsoft Outlook を使用する必要があります。ViewMail for Outlook がインストールされていない場合、セキュリティ保護されたボイスメールにアクセスするユーザーには、セキュリティ保護されたメッセージを簡単に説明するおとりメッセージの本文のみが表示されます。

## ボイスメールの文字変換が Unity Connection と Exchange/Office 365 メールボックスの間で同期されました

システム管理者は、ユニファイドメッセージング サービスと Unity Connection の SpeechView 文字変換サービスを設定することで、シングルインボックスの文字変換機能を有効にできます。シングルインボックスが設定されている場合、Unity Connection では「複数転送メッセージの同期」サービスはサポートされません。

Unity Connection でのユニファイドメッセージング サービスの設定については、「[ユニファイドメッセージングを設定する](#)」の章を参照してください。SpeechView 文字変換サービスの設定についての詳細は、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/14/administration/guide/b\\_14cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/administration/guide/b_14cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーションガイド、リリース 14』の「[SpeechView](#)」の章を参照してください。

1. シングルインボックスでは、ボイスメールの文字変換が次の方法で Exchange と同期されません。

- 送信者が Web Inbox またはプッシュホンの会話ユーザーインターフェイスを通じてボイスメールをユーザーに送信し、ユーザーがさまざまなメールクライアントを通じてボイスメールを表示すると、ボイスメールの文字変換が表 1 のように同期されます。

送信者が Web Inbox またはタッチトーン会話ユーザーインターフェイスからボイスメールを送信する場合

表 1: 送信者が Web Inbox またはタッチトーン会話ユーザーインターフェイスからボイスメールを送信する場合

シナリオ	Web Inbox	Outlook ウェブメールアクセス/VMO なしの Outlook	ViewMail for Outlook
ボイスメールが正常に配信されました	文字変換のテキストは、メールの閲覧ペインに表示されます。	文字変換のテキストは、メールの閲覧ペインに表示されます。	文字変換のテキストは、メールの閲覧ペインに表示されるほか、文字変換パネルにも表示されます。
失敗または応答のタイムアウト	メールの閲覧ペインに、「失敗または応答のタイムアウト」というテキストが表示されます。	メールの閲覧ペインに、「失敗または応答のタイムアウト」というテキストが表示されます。	「失敗または応答のタイムアウト」のテキストは、メールの閲覧ペインだけでなく、文字変換パネルにも表示されます。
文字変換が進行中です	「文字変換が進行中です」のテキストがメールの閲覧ペインに表示されます。	メールの閲覧ウィンドウは、空の .text です。	「文字変換が進行中です」のテキストが文字変換パネルに表示されます。

- 送信者が ViewMail for Outlook を介して Unity Connection ユーザーにボイスメールを送信し、Unity Connection ユーザーがさまざまなメールクライアントを通じてボイスメールを表示すると、ボイスメールの文字変換が表 2 で示されたように同期されます。

送信者が ViewMail for Outlook を通じてボイスメールを送信した場合

表 2: 送信者が ViewMail for Outlook を通じてボイスメールを送信した場合

シナリオ	Web Inbox	Outlook ウェブメールアクセス/VMO なしの Outlook	ViewMail for Outlook
ボイスメールが正常に配信されました	文字変換のテキストは、メールの閲覧ペインに表示されます。	文字変換のテキストは、文字変換ファイル「Transcription.txt」の一部です。	文字変換のテキストは文字変換ファイル「Transcription.txt」の一部であり、文字変換パネルにも表示されます。
失敗または応答のタイムアウト	メールの閲覧ペインに、「失敗または応答のタイムアウト」というテキストが表示されます。	「失敗または応答のタイムアウト」のテキストは、ボイスメールに添付された音声テキストファイル「Trancription.txt」の一部です。	「失敗または応答のタイムアウト」のテキストは、ボイスメールに添付された文字変換ファイル「Trancription.txt」の一部であり、文字変換パネルにも表示されます。
文字変換が進行中です	「文字変換が進行中です」のテキストがメールの閲覧ペインに表示されます。	添付ファイル「Transcription_pending.txt」は、文字変換の進行状況を示します。	添付ファイル「Transcription_pending.txt」は、文字変換の進行状況とテキスト「文字変換が進行中です」は文字変換パネルにも表示されます。



(注) ViewMail for Outlook を使用して作成され、Unity Connection が受信したボイスメールのメッセージ本文が空か、またはテキストが含まれています。

- 送信者がサードパーティのメールクライアント経由で Unity Connection にボイスメールを送信すると、受信者はボイスメールの文字変換を同期した後、さまざまなクライアント経由でボイスメールを表示できます。

次の手順を実行して、Unity Connection と SpeechView 文字変換サービスを持つユニファイドメッセージング ユーザーの Google Workspace メールボックスの間で新しいボイスメールを同期します。

1. Cisco Personal Communications Assistant に移動して **[Messaging Assistant]** を選択します。
2. **[Messaging Assistant]** タブで、**[個人設定 (Personal Options)]** を選択し、**[文字変換の受信まで保留 (Hold till transcription received)]** オプションを有効にします。



(注) デフォルトでは、**[文字変換の受信まで保留 (Hold till transcription received)]** オプションは Exchange/Office 365 では無効になっています。

3. **[文字変換の受信まで保留 (Hold till transcription received)]** オプションにより、Unity Connection がサードパーティの外部サービスからタイムアウト/文字変換の応答の失敗を受信した場合にのみ、Unity Connection とメールサーバー間のボイスメールの同期が有効になります。

## セキュリティ保護されたプライベートメッセージのボイスメールの文字変換

- **セキュアメッセージ (Secure Messages)** : セキュリティ保護されたメッセージは Unity Connection サーバーにのみ保存されます。セキュリティ保護されたメッセージの文字変換は、**[セキュアメッセージの文字変換を許可する (Allow Transcriptions of Secure Messages)]** オプションが有効になっているサービスクラスにユーザーが属している場合に限り、適用されます。ただし、このオプションでは、Unity Connection サーバーと統合された Exchange サーバー上で文字起こしされたセキュリティ保護されたメッセージを同期することはできません。
- **プライベートメッセージ (Private Messages)** : プライベートメッセージの文字変換はサポートされていません。

## Outlook フォルダとの同期

ユーザーのボイスメールは、Outlook の受信箱フォルダに表示されます。Unity Connection は、次の Outlook フォルダ中のボイスメールを、ユーザーの Unity Connection 受信箱フォルダと同期します。

- Outlook の受信箱フォルダの下のサブフォルダ
- Outlook の **[削除済みアイテム (Deleted Items)]** フォルダーの下のサブフォルダ
- Outlook の **[迷惑メール (Junk Email)]** フォルダ

Outlook の **[削除済みアイテム (Deleted Items)]** フォルダ内にあるメッセージは、Unity Connection の **[削除済みアイテム (Deleted Items)]** フォルダ内に表示されます。ユーザーがボイスメールを **[受信箱 (Inbox)]** フォルダ以外の Outlook フォルダに移動すると、メッセージは Unity Connection の **[削除済みアイテム (deleted items)]** フォルダに移動されます。しかし、メッセー

## 送信済みアイテムフォルダの同期を有効にする

ジのコピーが Outlook フォルダに存在するため、Unity を使用してメッセージを再生することができます。ユーザーがメッセージを Outlook の受信箱フォルダ、または Unity Connection 受信箱フォルダと同期されている Outlook フォルダに戻した場合、そして、

- メッセージが Unity Connection の [削除済みアイテム (deleted items) ] フォルダにある場合、メッセージはそのユーザーの Unity Connection 受信箱に同期されます。
- メッセージが Unity Connection の [削除済みアイテム (deleted items) ] フォルダにない場合、メッセージは Outlook で引き続き再生できますが、Unity Connection に再同期されることはありません。

Unity Connection は、Outlook の [送信済みアイテム (Sent Items) ] フォルダ中のボイスメールを、ユーザーの Exchange/Office 365 の [送信済みアイテム (Sent Items) ] フォルダと同期します。ただし、件名行、優先順位、およびステータス (例えば、未読から既読へ) の変更は、1 時間ごとにのみ、Unity Connection から Exchange/Office 365 に複製されます。ユーザーがボイスメールを送信すると、Unity から送信されます。Connection から Exchange/Office 365 へ、またはその逆の場合、Unity Connection の [送信済みアイテム (Sent Items) ] フォルダ内のボイスメールは未読のままとなり、Exchange/Office 365 の [送信済みアイテム (Sent Items) ] フォルダ内のボイスメールは既読としてマークされます。

デフォルトでは、Exchange/Office 365 の [送信済みアイテム (Sent Items) ] フォルダと Unity Connection の [送信済みアイテム (Sent Items) ] フォルダのボイスメールの同期は無効になっています。

## 送信済みアイテムフォルダの同期を有効にする

セキュリティ保護されたボイスメールの動作は異なります。Unity Connection が安全なボイスメールを Exchange/Office 365 メールボックスに複製するとき、安全なメッセージについて簡単に説明するおとりメッセージのみを複製します。Unity Connection サーバーに残るのはボイスメールのコピーだけです。ユーザーが Unity を使用して安全なメッセージを再生する場合、ViewMail は Unity Connection サーバーからメッセージを取得し、Exchange/Office 365 またはユーザーのコンピュータにメッセージを保存することなく再生します。

ユーザーが Unity Connection 受信箱フォルダと同期していない安全なメッセージを Outlook フォルダに移動した場合、ボイスメールのコピーのみが Unity Connection の [削除済みアイテム (Deleted Items) ] フォルダに移動されます。このような安全なメッセージは Outlook では再生できません。ユーザーがメッセージを Outlook の受信箱フォルダ、または Unity Connection 受信箱フォルダと同期されている Outlook フォルダに戻した場合、そして、

- Unity Connection の [削除済みアイテム (Deleted items) ] フォルダにメッセージが存在する場合、メッセージは同期されてユーザーの Unity Connection 受信箱に戻され、Outlook で再び再生できるようになります。
- メッセージが Unity Connection の [削除済みアイテム (Deleted items) ] フォルダにない場合、そのメッセージは Unity Connection に再同期されないため、Outlook で再生できなくなります。



- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、システム設定 (System Settings) > 詳細 (Advanced) を展開し、[メッセージング (Messaging) ] を選択します。
- ステップ 2** [メッセージングの設定 (Messaging Configuration) ] ページで、[送信済みメッセージ：保持期間 (日) (Sent Messages: Retention Period (in Days)) ] フィールドに 0 より大きい値を入力します。
- ステップ 3** [保存 (Save) ] を選択します。

(注) ユーザーがボイスメールを Exchange/Office 365 ボイスメールボックスに送信するとき、ボイスメールは Exchange/Office 365 サーバーの送信済みアイテムフォルダと同期されません。ボイスメールは Unity Connection の [送信済みアイテム (Sent Items) ] フォルダに残ります。

## SMTP ドメイン名を使用したメッセージルーティングの動作

Unity Connection は、デジタルネットワーク化された Unity Connection サーバー間でメッセージをルーティングし、送信 SMTP メッセージで送信者の SMTP アドレスを構築するために SMTP ドメイン名を使用します。各ユーザーについて、Unity Connection は次の SMTP アドレス <Alias>@<SMTP Domain> を作成します。この SMTP アドレスは、ユーザーの [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics) ] ページに表示されます。このアドレス形式を使用する送信 SMTP メッセージの例としては、このサーバーのユーザーが他のデジタルネットワーク化された Unity Connection サーバーの受信者に送信するメッセージや、Unity Connection の電話インタフェースまたはメッセージング受信トレイから送信され、受信者の [メッセージアクション (Message Actions) ] 設定に基づいて外部サーバーに中継されるメッセージがあります。

Unity Connection は SMTP ドメイン を使用して、発信 VPIM メッセージの送信者 VPIM アドレスを作成し、SMTP 通知デバイスに送信される通知の送信元アドレスを構築します。

Unity Connection が最初にインストールされたとき、SMTP ドメインはサーバーの完全修飾ホスト名に自動的に設定されます。

Unity Connection の SMTP ドメインが、企業メールアドレスとは別であることを確認して、Unity Connection のメッセージルーティングでの問題を回避してください。

同じドメインで問題が発生する可能性があるいくつかのシナリオを以下に示します。

- デジタルネットワークで接続された Unity Connection サーバー間でのボイスメッセージのルーティング。
- メッセージのリレー。
- ViewMail for Outlook を使用したボイスメッセージの返信と転送。
- SpeechView メッセージの Cisco Unity Connection サーバーへのルーティング。
- SMTP メッセージ通知の送信。
- VPIM メッセージのルーティング。



- (注) Unity Connection には、すべてのユーザーに一意の SMTP ドメインが必要です。このドメインは、会社のメールドメインとは異なります。Microsoft Exchange と Unity Connection での同じドメイン名設定のため、ユニファイドメッセージングが設定されているユーザーは、メッセージの作成、返信、転送中に、受信者を追加する際の問題に直面する場合があります。ドメイン名設定の問題を解決する方法の詳細については、「SMTP ドメイン名設定の問題を解決する」の項を参照してください。

## 削除済みメッセージの場所

デフォルトでは、ユーザーが Unity Connection のボイスメールを削除すると、メッセージは Unity Connection の削除済みアイテムフォルダに送信され、Outlook の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダと同期されます。メッセージが Unity Connection [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダから削除されると（手動またはメッセージエージングを自動設定することができます）、Outlook の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダからも削除されます。

ユーザーが Outlook フォルダからボイスメールを削除すると、メッセージは完全に削除されるのではなく、[削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダに移動されます。Outlook で何の操作もしないと、以降の保存期間メッセージは完全に削除されます。

Web Inbox または Unity Connection の電話インターフェースを使用してメッセージを完全に削除するには、[削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダにメッセージを保存せず、メッセージを完全に削除するよう Unity Connection を設定する必要があります。

Unity Connection が Exchange/Office 365 と同期されると、メッセージは Unity Connection の [削除済みアイテム (Deleted items)] フォルダに移動されますが、完全に削除されるわけではありません。



- (注) Web Inbox を使用して、メッセージを Unity Connection [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダから完全に削除することもできます。

Unity Connection の [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダからメッセージを完全に削除するには、次のいずれかまたは両方の手順を実行します。

- メッセージエージングを設定して、Unity Connection [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダ内のメッセージを完全に削除します。
- メッセージの割り当てを設定することで、ユーザーのメールボックスが指定のサイズに近づいた場合に、ユーザーにメッセージの削除を促すメッセージが Unity Connection で表示されるようにします。

## Exchange/Office 365 と同期されないメッセージタイプ

次のタイプの Unity Connection メッセージは同期されません。

- メッセージの下書き
- 今後配信するように設定されているが、まだ配信されていないメッセージ
- ブロードキャストメッセージ
- 未受理のディスパッチメッセージ



(注) ディスパッチメッセージが受信者によって承認されると、通常のメッセージになり、Exchange/Office 365 と同期され、それを承認したユーザーに対して同期され、他のすべての受信者については削除されます。配信リストの誰かがディスパッチメッセージを受け入れるまで、未読メッセージがない場合でも、配信リストの全員のメッセージ待機中インジケータは点灯したままになります。

## シングルインボックスの無効化と再有効化の影響

ユニファイドメッセージングを設定するときに、1つまたは複数のユニファイドメッセージングサービスを作成できます。各ユニファイドメッセージングサービスでは、特定のユニファイドメッセージング機能のセットが有効になっています。ユーザーごとに1つのユニファイドメッセージングアカウントのみを作成し、それをユニファイドメッセージングサービスに関連付けることができます。

シングルインボックスは次の3つの方法で無効にできます。

- シングルインボックスが有効になっているユニファイドメッセージングサービスを完全に無効にします。これにより、サービスに関連付けられたすべてのユーザーに対して、すべての有効なユニファイドメッセージング機能（シングルインボックスを含む）が無効になります。
- ユニファイドメッセージングサービスに対してシングル受信箱機能のみを無効にします。これにより、そのサービスに関連付けられたすべてのユーザーに対してシングルインボックス機能のみが無効になります。
- ユニファイドメッセージングアカウントのシングルインボックスを無効にします。関連付けられたユーザーに対してのみシングルインボックスが無効になります。

これらの方法のいずれかを使用してシングルインボックスを無効にしてから再度有効にすると、Unity Connection は影響を受けるユーザーの Unity Connection および Exchange/Office 365 メールボックスを再同期します。次の点に注意してください。

- シングルインボックスが無効になっている間に、ユーザーが Exchange/Office 365 でメッセージを削除しても、Unity Connection の対応するメッセージを削除しなかった場合、シングルインボックスが再び有効になったときに、メッセージは Exchange メールボックスに再同期されます。

- シングルインボックスを無効にする前にExchange/Office 365からメッセージが物理削除（削除済みアイテムフォルダから削除）された場合、シングルインボックスを再度有効にしたときにUnity Connectionの削除済みアイテムフォルダに残っている対応するメッセージは、Exchange/Office 365の削除済みアイテムフォルダに再同期されます。
- ユーザーがUnity Connectionでメッセージを物理削除しても、シングルインボックスが無効になっている間にExchange/Office 365で対応するメッセージを削除しない場合、シングルインボックスが再度有効になったときにメッセージはExchange/Office 365に残ります。ユーザーはExchange/Office 365からメッセージを手動で削除する必要があります。
- シングルインボックスが無効になっている間に、ユーザーがExchange/Office 365のメッセージのステータスを変更した場合（たとえば、未読から既読へ）、シングルインボックスが再度有効になると、Exchange/Office 365メッセージのステータスは、対応するUnity Connectionメッセージの現在のステータスに変更されます。
- シングルインボックスを再度有効にする場合、サービスに関連付けられたユーザーの数、Unity ConnectionおよびExchange/Office 365メールボックスのサイズによっては、既存のメッセージの再同期が新規メッセージの同期のパフォーマンスに影響する場合があります。
- シングルインボックスを再度有効にする場合、サービスに関連付けられたユーザーの数、Unity ConnectionおよびExchange/Office 365メールボックスのサイズによっては、既存のメッセージの再同期が新規メッセージの同期のパフォーマンスに影響する場合があります。

## 読み取り/記録されたレシート、配信レシート、および配信不能レシートの同期

Unity Connectionは、ボイスメールを送信するUnity Connectionユーザーに、開封確認、配信確認、および不達確認を送信できます。ボイスメールの送信者がシングルインボックスに設定されている場合、該当する確認メッセージは送信者のUnity Connectionメールボックスに送信されます。その後、受領は送信者のExchange/Office 365メールボックスに同期されます。

次の点に注意してください。

- **開封確認/音声の受領**：送信者はボイスメールを送信する際に、開封確認/音声の受領をリクエストできます。

次のステップでUnity Connectionが開封確認のリクエストに応答しないようにしてください。

- Unity Connection管理で、[ユーザー (Users)]を展開して[ユーザー (Users)]を選択するか、[テンプレート (Templates)]を展開して[ユーザーテンプレート (User Templates)]を選択します。
- [ユーザー (Users)]を選択した場合、適切なユーザーを選択して[ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics)]ページを開きます。[ユーザーテンプレート (User

- Templates** ] を選択した場合は、[ユーザーテンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics) ] ページで適切なテンプレートを選択します。
- [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics) ] ページまたは [ユーザーテンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics) ] ページで、**編集 (Edit) > メールボックス (Mailbox)** を選択します。
  - [メールボックスの編集 (Edit Mailbox) ] ページで、**[開封確認要求へ応答する (Respond to Requests for Read Receipts) ]** チェックボックスをオフにします。
  - **配信確認** : 送信者はボイスメールを ViewMail for Outlook から送信する場合にのみ配信確認を要求できます。Unity Connection が配信確認のリクエストに応答することを防ぐことはできません。
  - **配信不能通知 (NDR)** : ボイスメールを配信できない場合に送信者が NDR を受信します。メッセージが配信されない場合に、Unity Connection が NDR を送信しないようにするには、次のステップを実行します。
    - Unity Connection 管理で、**[ユーザー (Users) ]** を展開して **[ユーザー (Users) ]** を選択するか、**[テンプレート (Templates) ]** を展開して **[ユーザーテンプレート (User Templates) ]** を選択します。
    - **[ユーザー (Users) ]** を選択した場合、適切なユーザーを選択して [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics) ] ページを開きます。**[ユーザーテンプレート (User Templates) ]** を選択した場合は、[ユーザーテンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics) ] ページで適切なテンプレートを選択します。
    - [ユーザーの基本設定の編集 (Edit User Basics) ] ページまたは [ユーザーテンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics) ] ページで、**[メッセージの配信失敗時に不達確認を送信する (Send Non-Delivery Receipts for Message Failed Delivery) ]** のチェックをオフにして、**[保存 (Save) ]** を選択します。



- (注)
- 送信者が TUI を使用して Unity Connection にアクセスすると、NDR には元のボイスメールが含まれ、送信者はこれを使って、後でまたは別の受信者にメッセージを再送信できません。
  - 送信者が Web Inbox を使って Unity Connection にアクセスすると、NDR には元のボイスメールが含まれますが、送信者は再送信できません。
  - 送信者が、Exchange に同期された Connection ボイスメールに Unity を使用してアクセスする場合、NDR はエラーコードのみを含む受領であり、元のボイスメールは含まれません。そのため、送信者はボイスメールを再送信できません。
  - 送信者が外部の発信者の場合、NDR は Unity 配信不能メッセージの同報リスト上の Connection ユーザーに送信されます。[配信不能メッセージ (Undeliverable Messages)] 配信リストに、定期的に配信不能メッセージを監視および再ルーティングするユーザーが含まれていることを確認します。

## Google Workspace のシングルインボックス

Unity Connection と Gmail メールサーバー間のユーザーメッセージの同期は、シングルインボックスと呼ばれます。シングルインボックス機能が Unity Connection で有効になっている場合、ボイスメールはまず Unity Connection のユーザーのメールボックスに配信され、次にメールはユーザーの Gmail アカウントに複製されます。Unity Connection のシングルインボックスの設定については、[ユニファイドメッセージングを設定する](#)「ユニファイドメッセージングを設定する」の章を参照してください。



- (注)
- Google Workspace のシングルインボックス機能は、IPv4 と IPv6 アドレスの両方でサポートされています。
  - Google Workspace でサポートされる最大ユーザー数については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/14/supported\\_platforms/b\\_14cucspl.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/supported_platforms/b_14cucspl.html)にある「Cisco Unity Connection 14 サポート対象プラットフォームリスト」の「仮想プラットフォーム オーバーレイの仕様」の項を参照してください。

## Gmail クライアントでのシングルインボックス

ViewMail for Outlook をインストールしていない場合、または別のメールクライアントを使用して、Exchange/Office 365/Gmail サーバーで Unity Connection ボイスメールにアクセスする場合：

- Gmail クライアントはボイスメールを .wav ファイル添付のメールとして扱います。
- ユーザーがボイスメールに返信または転送すると、ユーザーが .wav ファイルを添付した場合でも、返信または転送はメールとして扱われます。メッセージのルーティングは、

UnityConnectionではなく、Gmailサーバーによって処理されます。そのため、メッセージが、受信者のUnity Connectionのメールボックスに送信されることはありません。

- ユーザーは安全なボイスメールを聞くことができません。
- プライベートなボイスメールを転送できる場合があります。

## セキュアなボイスメールにアクセスする

Google Workspaceが設定されている場合に安全なボイスメールを再生するには、ユーザーはテレフォニーユーザーインターフェイス（TUI）を使用する必要があります。Gmailアカウントで安全なボイスメールにアクセスするユーザーには、メッセージが保護され、TUIで聞くことができることを示すテキストメッセージのみが表示されます。

## ボイスメールの文字変換がUnity ConnectionとGmailサーバー間で同期されました

システム管理者は、ユニファイドメッセージングサービスとUnity ConnectionのSpeechView文字変換サービスを設定することで、シングルインボックスの文字変換機能を有効にできます。シングルインボックスが設定されている場合、Unity Connectionでは「複数転送メッセージの同期」サービスはサポートされません。

Unity Connectionでのユニファイドメッセージングサービスの設定については、「[ユニファイドメッセージングを設定する](#)」の章を参照してください。SpeechView文字変換サービスの設定についての詳細は、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/14/administration/guide/b\\_14cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/administration/guide/b_14cucsag.html)にある『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーションガイド、リリース 14』の「SpeechView」の章を参照してください。

シングルインボックスで、送信者がWeb Inboxまたはタッチトーン会話ユーザーインターフェイスを通じてユーザーにボイスメールを送信すると、ボイスメールの文字変換がGmailサーバーと同期され、ユーザーがGmailクライアント経由でボイスメールを表示すると、ボイスメールの文字変換が以下のように同期されます。

- ボイスメールが正常に配信されると、文字変換のテキストがメールの閲覧ペインに表示されます。
- 失敗または応答タイムアウトの場合、メールの閲覧ウィンドウに「失敗または応答のタイムアウト」テキストが表示されます。

次の手順を実行して、Unity ConnectionとSpeechView文字変換サービスを持つユニファイドメッセージングユーザーのGoogle Workspaceメールボックスの間で新しいボイスメールを同期します。

1. Cisco Personal Communications Assistantに移動して**[Messaging Assistant]**を選択します。
2. **[Messaging Assistant]** タブで、**[個人設定 (Personal Options)]**を選択し、**[文字変換の受信まで保留 (Hold till transcription received)]** オプションを有効にします。



(注) デフォルトでは、[文字変換の受信まで保留 (**Hold till transcription received**)] オプションは無効になっています。

3. [文字変換の受信まで保留 (**Hold till transcription received**)] オプションにより、Unity Connection がサードパーティの外部サービスから応答を受信した場合にのみ、Unity Connection と Google Workspace 間のボイスメールの同期が有効になります。

## テキスト読み上げ

テキスト読み上げ機能を使用すると、ユニファイドメッセージングのユーザーは、電話を使用して Unity Connection にログインすると、メールを聞くことができます。

Unity Connection は、次のメールボックスストアでテキスト読み上げ機能をサポートしています。

- Office 365
- Exchange 2016
- Exchange 2019



(注) Office 365、Exchange 2016、Exchange 2019 経由のテキスト読み上げは、IPv4 と IPv6 アドレスの両方をサポートしています。ただし、IPv6 アドレスは、Unity Connection プラットフォームに互換性があり、デュアル (Pv4/IPv6) モードで設定されている場合にのみ機能します。

Unity Connection を設定して、テキストメッセージとして SMS デバイスに音声テキストメッセージを、またはメールメッセージとして SMTP アドレスに文字変換を配信できます。文字変換の配信をオンにするフィールドは、メッセージ通知をセットアップする [SMTP および SMS 通知デバイス (SMTP and SMS Notification Device)] ページにあります。通知デバイスの詳細については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/14/administration/guide/b\\_14cucsag.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/administration/guide/b_14cucsag.html) にある『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド、リリース 14』の「通知」の章の「通知デバイスを設定する」の項を参照してください。

文字変換の配信を効果的に使用するための考慮事項は以下のとおりです。

- [送信元 (**From**)] フィールドに、デスクフォン以外から Unity Connection にアクセスするためにダイヤルする番号を入力します。テキスト対応携帯電話を使用している場合は、メッセージを聞くときに Unity Connection に対するコールバックを開始できます。
- 発信者名、発信者 ID (ある場合)、メッセージの受信時刻などの通話情報を含めるには、[メッセージテキストにメッセージ情報を含める (**Include Message Information in Message Text**)] チェックボックスをオンにする必要があります。チェックボックスがオンにされていない場合、受信したメッセージには発信情報が示されません。



さらに、テキスト対応携帯電話を使用している場合は、発信者 ID が文字変換に含まれるときにコールバックを開始できます。

- **[通知メッセージの対象 (Notify Me Of)]** のセクションでボイスメッセージまたはディスパッチメッセージの通知をオンにすると、メッセージの受信時に通知があり、文字変換がすぐ後に続きます。文字変換が届く前の通知が不要な場合は、ボイスまたはディスパッチメッセージ オプションを選択しないでください。
- 文字変換を含む電子メール メッセージの件名は、通知メッセージと同じになります。したがって、ボイスメッセージまたはディスパッチメッセージの通知をオンにした場合は、文字変換が含まれるメッセージを確認するためにメッセージを開く必要があります。



(注) テキスト読み上げ機能の設定についての詳細は、[「テキスト読み上げを設定する」](#) の章を参照してください。

## カレンダーおよび連絡先のインテグレーション



(注) Unity Connection でのカレンダーと連絡先のインテグレーションの設定については、[「カレンダーおよび連絡先のインテグレーションを設定する」](#) の章を参照してください。

### カレンダーの統合について

ユニファイドメッセージングのユーザーは、カレンダー連携機能を使用して次の作業を電話で行うことができます。

- 開催予定のミーティングの一覧を読み上げる (Outlook 会議に限る)。
- ミーティングの参加者リストを読み上げる。
- 会議開催者へメッセージを送信する。
- 会議参加者へメッセージを送信する。
- 会議への招待を受け入れまたは拒否する (Outlook 会議に限る)。
- 会議をキャンセルする (会議開催者に限る)

Unity Connection は、次のメールサーバーと統合されている場合に、カレンダーアプリケーションをサポートします。

- Office 365
- Exchange 2016

- Exchange 2019

ミーティングの表示、ミーティングへの参加、スケジュールについては、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/14/user/guide/phone/b\\_14cucugphone.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/user/guide/phone/b_14cucugphone.html)にある『Cisco Unity Connection 電話インターフェイスユーザーガイド、リリース 14』の「Cisco Unity Connection 電話メニューと音声コマンド」を参照してください。

パーソナル着信転送ルールについては、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/14/user/guide/pctr/b\\_14cucugpctr.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/user/guide/pctr/b_14cucugpctr.html)にある『Cisco Unity Connection パーソナル着信転送ルール ウェブ ツール ユーザ ガイド、リリース 14』を参照してください。

## 連絡先のインテグレーションについて

Unity Connection を使用すると、ユーザーは Exchange の連絡先をインポートし、パーソナル着信転送ルールで、および音声コマンドを使用して発信するときに、連絡先情報を使用できます。Unity Connection は、次のメールサーバーと統合されている場合に、連絡先アプリケーションをサポートします。

- Office 365
- Exchange 2016
- Exchange 2019

Exchange 連絡先のインポートについては、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/14/user/guide/assistant/b\\_14cucugasst.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/user/guide/assistant/b_14cucugasst.html)にある『Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web ツール ユーザ ガイド、リリース 15』の「連絡先を管理する」の章を参照してください。

## 翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。