



Cisco Jabber for iPhone and iPad 9.6.1 ユーザ ガイド

初版：2014年03月13日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

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

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

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

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

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

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

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

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

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

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際の IP アドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに 1

Cisco Jabber 1

初期設定 3

アップグレード 4

サインイン 5

操作 5

 iPhone の場合 5

 iPad の場合 6

サインアウト 7

 iPhone の場合 7

 iPad の場合 7

終了 8

プロフィールとステータス 9

ステータスの設定 9

 iPhone の場合 9

 iPad の場合 10

ステータスアイコン 11

プロフィールの表示 11

通話 13

電話サービス アカウント 13

アクティブな通話画面 15

 iPhone の場合 15

 iPad の場合 16

通話コントロールとアイコン 17

キーボードを使った通話の発信 19

 iPhone の場合 19

 iPad の場合 19

通話への応答	19
Cisco Jabber VoIP 通話中のモバイル通話の対処	20
通話中の機能	21
ビデオ通話でのセルフビューの管理	23
ボイス メッセージ	25
ボイスメール アカウント	25
[ボイスメッセージ] 画面	25
iPhone の場合	25
ボイス メッセージの [詳細] 画面	26
[ボイス メッセージ] の [詳細] からの連絡	27
iPad の場合	28
ボイス メッセージアイコン	29
[ボイスメッセージ] から連絡先へのかけ直し	29
ボイスメール システムへの直接発信	30
ごみ箱内のボイス メッセージの管理	30
iPhone の場合	30
iPad の場合	31
チャット	33
アクティブなチャット画面	33
iPhone の場合	33
iPad の場合	34
チャット コントロール	35
チャット間の切り替え	36
iPhone の場合	36
iPad の場合	36
チャットの削除	36
検索からのチャットの開始	37
iPhone の場合	37
iPad の場合	37
チャットからの通話の発信	38
iPhone の場合	38
iPad の場合	38

チャットからの Cisco WebEx ミーティングの開始	39
iPhone の場合	39
iPad の場合	39
設定	41
設定へのアクセス	41
iPhone の場合	41
iPad の場合	41
低帯域幅モードの設定	42
通話オプションの設定	42
代替 DVO コールバック番号の追加	43
ボイスメールアカウントの設定	44
Cisco WebEx ミーティングアカウントの設定	44
通知と免責条項の表示	44
シスコへのフィードバックの送信	45
ユーザガイドの表示	45
問題レポートの送信	46
トラブルシューティング	47
サインインの問題	47
接続の問題	49
接続が切断される	49
連絡先の問題	49
連絡先の写真が表示されない	49
通話の問題	49
モバイルネットワークに通話を送信できない	49
発信できない	50
ビデオ会議を開始できない	50
DVO コールの問題	50
通話が切断される	51
通話オプションが表示されない	51
音質が低い、よく聞こえない	51
片通話	52
ヘッドセットで音声聞こえない	52

- ネイティブの電話アプリで通話を受信したときに音声がかえれない 52
- ボイスメールの問題 53
 - ボイスメールの資格情報の問題 53
 - 一部のボイス メッセージを表示できない 53
- バッテリーの問題 53
 - バッテリーが急速に消耗する 53



第 1 章

はじめに

- [Cisco Jabber, 1 ページ](#)
- [初期設定, 3 ページ](#)
- [アップグレード, 4 ページ](#)
- [サインイン, 5 ページ](#)
- [操作, 5 ページ](#)
- [サインアウト, 7 ページ](#)
- [終了, 8 ページ](#)

Cisco Jabber

製品の概要

Cisco Jabber for iPhone and iPad を使用すると、あらゆる場所から仕事用の連絡先に連絡することができます。Cisco Jabber を使用して、チャット、ビデオ通話や音声通話の発信、連絡先が応答可能かどうかの確認、自分が応答可能かどうかの表示、ディレクトリの検索、仕事用のボイスメッセージの再生を行います。このアプリケーションは、iPhone および iPad で使用できます。Cisco Jabber は App Store から入手できます。

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

機能



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

Cisco Jabber では、次のことができます。

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



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

- 仕事用の番号を使用して、モバイル ボイス ネットワークでビデオ通話と音声通話を発信します。
- Voice over Internet Protocol (VoIP) 通話用の高度な通話機能を使用して、次の操作を実行できます。
 - 通話の保留と再開
 - アクティブな通話間の切り替え
 - アクティブな通話 2 件のマージ
 - 電話会議の開始
 - セキュアな音声通話の開始
 - セキュアなビデオ通話の開始
 - URI ダイアルによる通話の発信
 - 別の電話番号への通話の転送
 - iPhone 使用時に Wi-Fi カバレッジ領域から出てセルラー カバレッジ領域に入った場合のモバイル ボイス ネットワークへの通話ハンドオフ (iPad または iPod Touch ではサポートされません)
- 仕事用のボイスメールシステムにアクセスします。ボイスメッセージ機能を有効にすると、メッセージのリストを表示してリストからメッセージを再生できます。
- 社内ディレクトリを検索します。
- 連絡先を連絡先リストとお気に入りリストに追加します。
- 連絡先とチャットします。
- 連絡先の応答可能ステータスを表示して、個人のステータスを設定します。
- Cisco Jabberを使用して管理している通話の通話履歴を表示します。
- モバイル デバイスからデスクの電話に通話を転送します。
- インスタント Cisco WebEx ミーティングに参加するか、このミーティングを開始します。これらの操作のどれかを実行すると、Cisco Jabber によって Cisco WebEx ミーティング アプリケーションが開きます。

関連トピック

[リリースノート](#)

初期設定

システム管理者は、アカウントに通常のサインインまたは手動サインインを設定することができます。サインイン手順は、アカウントの設定によって異なります。

はじめる前に

- システム管理者から設定情報を取得します。
- (推奨) 予期しない動作を引き起こす可能性がある競合を防ぐために、他の VoIP 通話アプリケーションを停止します。
- Cisco Unified Communications Manager IM and Presence を使用する電話サービス アカウントまたはインスタントメッセージ アカウントが設定されている場合は、Cisco Jabber を使用する前に社内ネットワークに接続する必要があります。
 - 社内ネットワークの内部で：社内の Wi-Fi ネットワークと直接接続するようにデバイスを設定します。
 - 社内ネットワークの外で：システム管理者の指示に従って VPN 接続を設定するか、Expressway Mobile and Remote Access を使って接続します。

サポートが必要な場合は、システム管理者にお問い合わせください。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Jabber を開きます。
 - ステップ 2** ライセンス契約書と利用規約を読んで [承認] をタップします。
 - ステップ 3** [Cisco Jabber] 画面を確認して [今すぐ開始] をタップします。
 - ステップ 4** 指示された場合は、サーバの証明書を確認します。
証明書を承認するかどうか不明な場合は、管理者にお問い合わせください。
 - ステップ 5** ユーザー名とドメイン (例：example.com) を、`username@example.com` の形式で入力します。
 - ステップ 6** [続行] をタップします。
 - ステップ 7** ユーザー名とドメインが確認されると、[サインイン] 画面が表示されます。次の手順を実行します。
 - a) プロンプトが表示されたら、パスワードを入力します。
 - b) [サインイン] をタップします。
 - c) サインインすると Cisco Jabber が開きます。
 - ステップ 8** ユーザー名とドメインが確認されなかった場合は、[アカウントを選択] 画面が表示されます。この画面を使用すると、アカウントに手動でサインインできます。

Cisco WebEx Messenger アカウントが設定されている場合は、次の手順を実行します。

- [WebEx Messenger] をタップします。
 - ユーザ名とドメインを *username@example.com* の形式で入力します。
 - [続行] をタップします。
 - パスワードを入力します。
 - [サインイン] をタップします。
- サインインすると Cisco Jabber が開きます。

Cisco Unified Communications Manager IM and Presence アカウントが設定されている場合は、次の手順を実行します。

- [CUCM IM and Presence] をタップします。
 - ユーザ名をシステム管理者が指定した形式で入力します。
 - パスワードを入力します。
 - サーバアドレスを入力します。
 - [サインイン] をタップします。
- サインインすると Cisco Jabber が開きます。

アップグレード

Cisco Jabber for iPhone and iPad 9.6 は、広い範囲の機能セットを提供します。以前のバージョンの Jabber (Cisco Jabber Voice for iPhone、Cisco Jabber Video for iPad など) を使用していて、Cisco Jabber for iPhone and iPad 9.6 に切り替えたい場合は、2つのアプリの競合を避けるために以前のバージョンをアンインストールする必要があります。以前にサポートされていた機能が利用できなくなることを防ぐために、古いバージョンをアンインストールする前に管理者に確認してください。

手順

-
- ステップ 1** 以前のバージョンの Cisco Jabber Voice for iPhone および Cisco Jabber Video for iPad をデバイスからアンインストールします。
 - ステップ 2** Cisco Jabber for iPhone and iPad をダウンロードしてインストールします。
-

サインイン

アプリの初期設定後、次の手順に従ってサインインします。

手順

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

サインインすると、Cisco Jabber で [連絡先] 画面が開きます。

操作

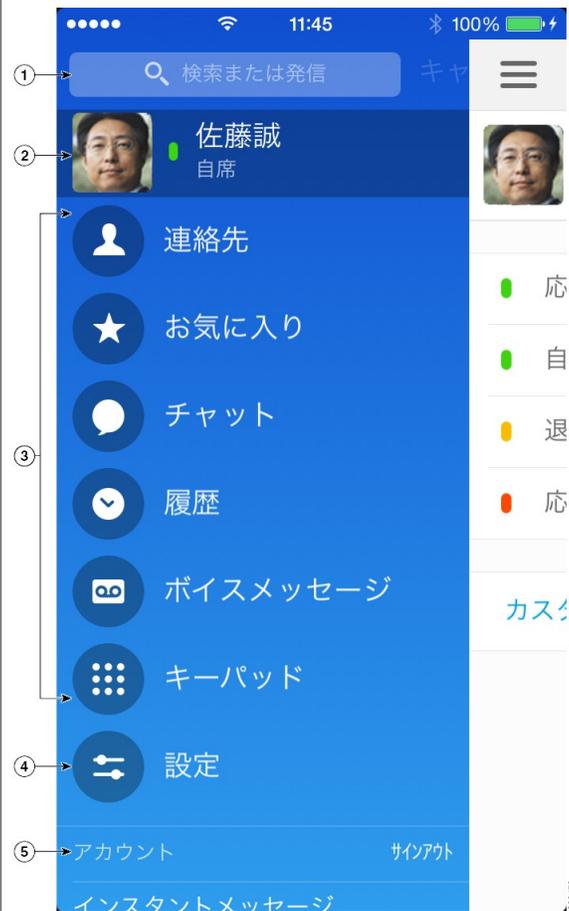
iPhone の場合

操作するには、次のいずれかの手順を実行します。

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

ナビゲーションドロワーから、次の操作を実行できます。

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



iPad の場合

メイン ウィンドウでは、次の操作を実行できます。

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



382469

サインアウト

iPhone の場合

手順

ステップ 1 ナビゲーション ドロワーを開きます。次のいずれかの手順を実行します。

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

ステップ 2 [サインアウト] をタップします。

iPad の場合

手順

ステップ 1 ナビゲーション ページでステータス領域をタップします。

ステップ 2 [サインアウト] をタップします。

終了

手順

- ステップ1 ホーム ボタンを2回押して、マルチタスクトレイを表示します。
 - ステップ2 左にスワイプし（必要に応じて）、マルチタスクトレイの[Cisco Jabber]アプリケーションを見つけます。
 - ステップ3 [Cisco Jabber]アプリケーションをタップし、上にスワイプしてアプリケーションを終了します。
 - ステップ4 ホーム ボタンをもう一度押してデバイスの使用に戻ります。
-



第 2 章

プロフィールとステータス

- ステータスの設定, 9 ページ
- ステータスアイコン, 11 ページ
- プロフィールの表示, 11 ページ

ステータスの設定

iPhone の場合

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



380477

[ステータス]画面では、次の操作を実行できます。

- 1 基本的なプロフィール情報を表示します。
- 2 応答可能ステータスを選択します。
- 3 カスタムの応答可能ステータスを作成します。
- 4 [自分のプロフィール]画面を開いてプロフィールの詳細を表示します。
- 5 カスタムの応答可能ステータスを編集します。



iPad の場合

ステータス領域をタップします。

[ステータス]画面では、次の操作を実行できます。

- 1 基本的なプロフィール情報を表示し、サインアウトします。
- 2 [自分のプロフィール]画面を開いてプロフィールの詳細を表示します。
- 3 応答可能ステータスを選択します。
- 4 カスタムの応答可能ステータスを作成します。



ステータスアイコン

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

表 1: ステータスアイコン

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

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

プロフィールの表示

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

- 会社名と役職
- 仕事用の電話番号と携帯電話番号
- メールアドレス

手順

ステップ 1 ナビゲーション ドロワーでステータス領域をタップします。



ステップ 2 [ステータス] 画面で  をタップします。Cisco Jabber にプロフィールが表示されます。



第 3 章

通話

- [電話サービス アカウント, 13 ページ](#)
- [アクティブな通話画面, 15 ページ](#)
- [通話コントロールとアイコン, 17 ページ](#)
- [キーパッドを使った通話の発信, 19 ページ](#)
- [通話への応答, 19 ページ](#)
- [Cisco Jabber VoIP 通話中のモバイル通話の対処, 20 ページ](#)
- [通話中の機能, 21 ページ](#)
- [ビデオ通話でのセルフビューの管理, 23 ページ](#)

電話サービス アカウント

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

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

基本的な電話サービス アカウントでは、Voice over Internet Protocol (VoIP) を使用して音声/ビデオ通話を発信できます。ビデオ機能はデフォルトで有効になります。システム管理者は、ユーザーアカウントの次の機能を有効にすることも可能です。

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



(注) DVO は iPhone でのみ使用できます。DVO は、Collaboration Edge 環境ではサポートされません。社外にいるときにこの機能を使用するには VPN が必要です。

次の表に、VoIP 通話と DVO 通話の動作の比較を示します。

表 2: VoIP 通話と DVO 通話の動作比較

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

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

表 3: 通話の設定

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

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

関連トピック

[低帯域幅モードの設定, \(42 ページ\)](#)

[通話オプションの設定, \(42 ページ\)](#)

[代替 DVO コールバック番号の追加, \(43 ページ\)](#)

[DVO コールバック番号の変更](#)

アクティブな通話画面

iPhone の場合

通話の発信または応答時には、アクティブな通話画面が表示されます。

アクティブな通話画面では、次の操作を実行できます。

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



iPad の場合

通話の発信または応答時には、アクティブな通話画面が表示されます。

アクティブな通話画面では、次の操作を実行できます。

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



通話コントロールとアイコン

表 4: コールコントロール

ボタン	説明
	音声がかえらないようにします。
	ビデオの送信を停止します。
	キーパッドを開きます。

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

表 5：オーディオ アイコン

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

キーパッドを使った通話の発信

iPhone の場合

次の手順を使用して、キーパッドから通話を発信します。

手順

-
- ステップ 1** [キーパッド] 画面で、次のいずれかの手順を実行して電話番号を入力します。
- キーパッドで番号をタップします。
 -  をタップして連絡先を検索し、連絡先の名前をタップしてから電話番号をタップします。
- ステップ 2** [発信] をタップします。
- ステップ 3** Dial via Office を使用している場合は、社内通話システムからモバイル ボイス ネットワーク経由でコールバックされます。
- a) [応答] をタップして通話を受け入れます。
 - b) 指示されたら、キーパッドで番号を押します。
- 通話の受け入れ後、社内通話システムはダイヤルされた番号に発信します。Dial via Office コールは、ネイティブの電話アプリケーションで受信できます。
-

iPad の場合

検索領域をタップして、[キーパッド] 画面を開き、次のいずれかの手順に従って通話を発信します。

- キーパッドで番号をタップし、[発信] をタップします。
- ディレクトリで連絡先を検索し、 をタップして詳細な選択肢を表示します。
- `username@example.com` のような電子メールアドレスを入力して [発信] をタップするか、または  をタップして詳細な選択肢を表示します。

通話への応答

Cisco Jabber の着信は、独自の Cisco 着信音を使用するため、他の着信と区別することができます。着信を受信するには、次の項目を確認してください。

- デバイスを直接またはリモートから VPN を使用して社内ネットワークに接続する必要があります。
- Cisco Jabber がデバイスのバックグラウンドまたはフォアグラウンドで実行されている必要があります。

手順

- ステップ 1** デバイスがロックされている場合は、ロック解除するか通知をスライドします。通知を設定するには、次の手順を実行します。
- a) デバイスで [設定] > [通知センター] > [Jabber] を選択します。
 - b) [通知センター] をオンにします。
 - c) [通知のスタイル] で [なし]、[バナー]、または [ダイアログ] を選択します。
 - d) 好みに合わせて、[App アイコンバッジ表示]、[サウンド]、または [ロック画面に表示] をオンまたはオフにします。
- (注) iOS 7 では、デバイスがロックされているときに Jabber の通話を受信した場合、画面をロック解除すると、アプリケーションがフォアグラウンドに表示されずに通知が消えて呼び出し音が停止します。通知をスライドすると、アプリケーションがフォアグラウンドに表示され、着信トーストが表示されます。デバイスをロック解除するのではなく通知をスライドすることを推奨します。
- ステップ 2** 通話中の表示で [応答] をタップします。
- (注) Cisco Jabber VoIP 通話中に別の Cisco Jabber VoIP 通話に応答すると、アプリによって最初の通話が保留になります。
- [拒否] をタップすると、発信者は仕事用のボイスメールサービスに転送されます。仕事用のボイスメールサービスが使用できない場合、発信者はお使いのモバイルボイスメールサービスに転送されます。

関連トピック

[Cisco Jabber VoIP 通話中のモバイル通話の対処](#), (20 ページ)

Cisco Jabber VoIP 通話中のモバイル通話の対処

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



(注) これは iPhone にのみ該当します。

- 1 [拒否] をタップします。
- 2 [再開] をタップして Cisco Jabber VoIP 通話を再開します。



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

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

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

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

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

通話中の機能

通話の保留と再開

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

通話の切り替え

通話中の表示で、次のいずれかを実行して 2 件の通話間の切り替えをします。

- 保留中の通話が表示されている場合は、[再開] をタップして通話を再開します。
- 保留中の通話が表示されていない場合は、 をタップして通話を再開します。

Cisco Jabber は他の通話を自動的に保留状態にします。

通話の転送

- 1 通話中の表示で  をタップします。
- 2 [転送] をタップします。
- 3 次のいずれかの手順に従って通話を発信します。
 - キーボードで番号をタップし、[発信] をタップします。
 - ディレクトリで連絡先を検索し、検索結果のいずれかの連絡先をタップして通話を発信します。
 - `username@example.com` のようなメールアドレスを入力して [発信] をタップするか、検索結果のいずれかの連絡先をタップして、通話を発信します。

- 4  をタップして転送を完了します。

電話会議

- 1 通話中の表示で  をタップします。
- 2 [会議] をタップします。
- 3 次のいずれかの手順に従って通話を発信します。
 - キーボードで番号をタップし、[発信] をタップします。
 - ディレクトリで連絡先を検索し、検索結果のいずれかの連絡先をタップして通話を発信します。
 - `username@example.com` のようなメールアドレスを入力して [発信] をタップするか、検索結果のいずれかの連絡先をタップして、通話を発信します。



(注) Cisco Jabber では、最初の通話が自動的に保留にされて、両方の通話の状態が表示されます。

- 4  をタップして、2 件の通話をマージして電話会議にします。
- 5 (オプション)  をタップして、会議参加者のリストを表示します。

通話のマージ

マージ機能を使用して、既存の通話 2 件をマージして電話会議にします。

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

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

モバイルネットワークへの通話の移動

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

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

ビデオ通話でのセルフビューの管理

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

通話中の表示で、セルフビュー領域を画面上の目的の位置にドラッグします。

セルフビューを非表示にするには、 をタップします。



第 4 章

ボイス メッセージ

- [ボイスメールアカウント, 25 ページ](#)
- [\[ボイスメッセージ\] 画面, 25 ページ](#)
- [ボイス メッセージアイコン, 29 ページ](#)
- [\[ボイスメッセージ\] から連絡先へのかけ直し, 29 ページ](#)
- [ボイスメール システムへの直接発信, 30 ページ](#)
- [ごみ箱内のボイス メッセージの管理, 30 ページ](#)

ボイスメール アカウント

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

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

[ボイスメッセージ] 画面

iPhone の場合

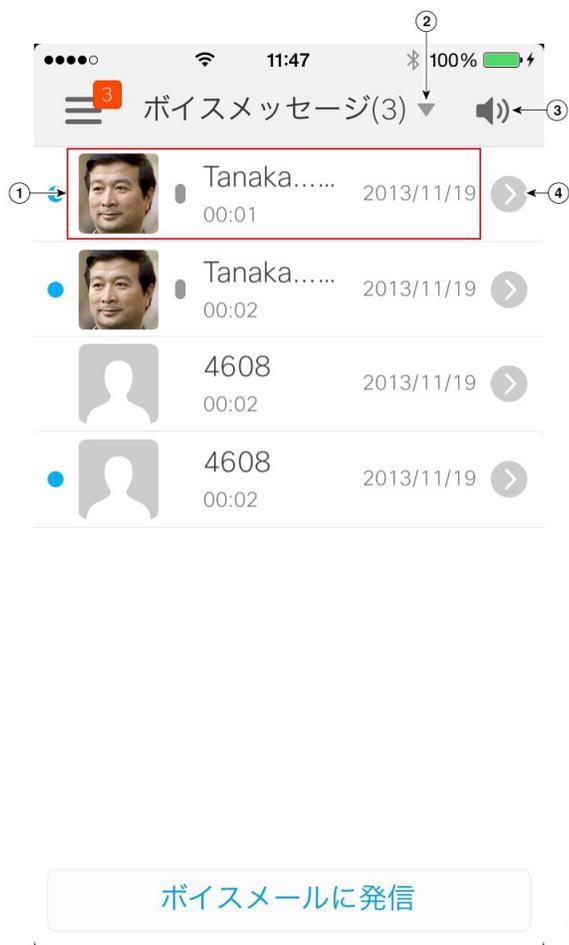
Cisco Jabber の [ボイスメッセージ] 画面には、システム管理者によるボイスメールアカウントの設定に応じて異なるオプションが表示されます。

- **ダイヤルイン** ボイスメールの場合は、Cisco Jabber に表示される [ボイスメールに発信] ボタンを使用して、ボイスメール システムに直接発信することができます。

- ビジュアルボイスメールの場合は、Cisco Jabber にボイスメッセージのリストが表示されます。

ビジュアルボイスメールを使用すると、次の操作を実行できます。

- 1 クリックしてメッセージを再生または一時停止します。
- 2 ボイスメッセージとごみ箱フォルダを変更します。
- 3 オーディオデバイスを変更します。
- 4 [ボイスメッセージ] の [詳細] 画面を開きます。



ボイスメッセージに発信

ボイスメッセージの [詳細] 画面

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

<p>[詳細] 画面では、次の操作を実行できます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 メッセージを再生または一時停止します。 2 メッセージを開封済みまたは未開封としてマークします。 3 連絡先に連絡します。 4 メッセージをごみ箱に移動します。 	 <p>The screenshot shows the '詳細' (Details) screen for a voice message from 'Tanaka...田中Naoki...'. It includes a play button, a progress bar, and a menu with four options: 'かけ直す' (Redial), 'チャット' (Chat), 'テキストメッセージ' (Text Message), and '削除' (Delete). Numbered callouts 1-4 point to these elements.</p>
---	---

[ボイスメッセージ]の[詳細]からの連絡

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

連絡先へのかけ直し

- 1 [ボイスメッセージ] 画面で、メッセージの横にある  をタップします。
- 2 ボイスメッセージの [詳細] 画面で [かけ直す] をタップします。
- 3 オフィス経由のダイヤルを使用している場合は、かけ直す前に、モバイル ボイス ネットワーク経由で社内通話システムから電話がかかってくる。
 - a [応答] をタップして通話を受け入れます。
 - b 指示されたら、キーパッドで番号を押します。

通話を受け入れると、社内通話システムによってかけ直しが実行されます。Dial via Office コールは、ネイティブの電話アプリケーションで受信できます。

テキストメッセージの送信

- 1 [ボイスメッセージ] 画面で、メッセージの横にある  をタップします。
- 2 ボイスメッセージの [詳細] 画面で [テキストメッセージ] をタップします。

チャットの開始

- 1 [ボイスメッセージ] 画面で、メッセージの横にある  をタップします。
- 2 ボイスメッセージの [詳細] 画面で [チャット] をタップします。

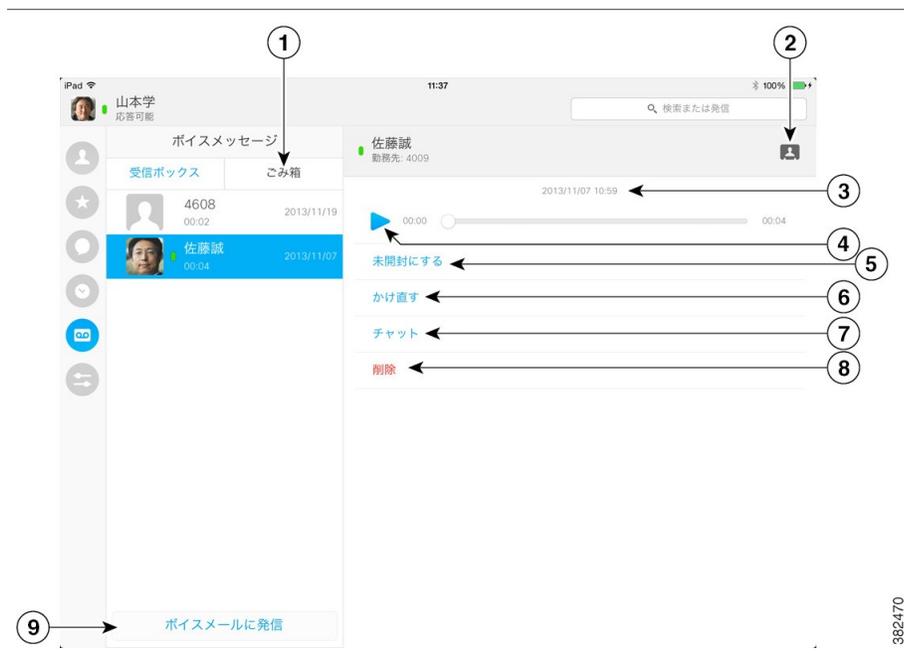
iPad の場合

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

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

ビジュアル ボイスメールを使用すると、次の操作を実行できます。

- 1 Tab キーを押して、ごみ箱フォルダを表示します。
 - 2 連絡先のミニプロフィール ウィンドウを開き、個人の詳細情報を表示します。ミニプロフィール ウィンドウから連絡先とのチャットや通話を開始することもできます。
 - 3 メッセージが送信された日付と時刻が表示されます。
 - 4 メッセージを再生または一時停止します。
 - 5 メッセージを開封済みとしてマークします。
 - 6 メッセージを残した相手に向け直します。
 - 7 チャット ウィンドウを開きます。
 - 8 メッセージをごみ箱に移動します。
 - 9 ボイスメール システムに直接発信します。
-



382470

ボイスメッセージアイコン

表 6: ボイスメッセージアイコン

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

[ボイスメッセージ] から連絡先へのかけ直し

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

手順

- ステップ1** [ボイスメッセージ] 画面でメッセージをタップします。
- ステップ2** [かけ直す] をタップします。
- ステップ3** Dial via Office を使用している場合は、かけ直す前に、社内通話システムによってモバイル ボイス ネットワーク経由で通話が発信されます。
- a) [応答] をタップして通話を受け入れます。
 - b) 指示されたら、キーパッドで番号を押します。
- 通話を受け入れると、社内通話システムによってかけ直しが実行されます。 Dial via Office コールは、ネイティブの電話アプリケーションで受信できます。
-

ボイスメール システムへの直接発信

手順

- ステップ1** [ボイスメッセージ] 画面で [ボイスメールに発信] をタップします。
- ステップ2** Dial via Office を使用している場合は、社内通話システムからモバイル ボイス ネットワーク経由でコールバックされます。
- a) [応答] をタップして通話を受け入れます。
 - b) 指示されたら、キーパッドで番号を押します。
- 通話の受け入れ後、社内通話システムはダイヤルされた番号に発信します。 Dial via Office コールは、ネイティブの電話アプリケーションで受信できます。
-

ごみ箱内のボイス メッセージの管理

iPhone の場合

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

手順

-
- ステップ1** [ボイスメッセージ] 画面で、タイトルバーの ▼ をタップして [ごみ箱] を選択します。
- ステップ2** 次のようにボイスメッセージを管理します。
- a) ごみ箱を空にするには、[ごみ箱を空にする] をタップして [すべてを消去] をタップします。
 - b) メッセージを復元するには、復元するボイスメッセージをタップして [復元] をタップします。選択したボイスメッセージが [ボイスメッセージ] 画面に再び移動します。
- ステップ3** [ボイスメッセージ] 画面に戻るには、▼ をタップして [ボイスメッセージ] を選択します。
-

iPad の場合

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

手順

-
- ステップ1** [ボイスメール] 画面で、いずれかのボイスメッセージをタップして、右側にボイスメッセージの詳細を表示します。
- ステップ2** [削除] をタップして、ボイスメッセージを [ごみ箱] に移動します。
- ステップ3** 次のようにボイスメッセージを管理します。
- a) ごみ箱を空にするには、[ごみ箱] をタップし、[ごみ箱を空にする] をタップして、[すべてを消去] をタップします。
 - b) メッセージを復元するには、復元するボイスメッセージをタップして [復元] をタップします。選択したボイスメッセージが [ボイスメッセージ] 画面に再び移動します。
- ステップ4** ボイスメッセージ画面に戻るには、[すべて] をタップし、いずれかのボイスメッセージをタップします。
-



第 5 章

チャット

- [アクティブなチャット画面, 33 ページ](#)
- [チャット コントロール, 35 ページ](#)
- [チャット間の切り替え, 36 ページ](#)
- [チャットの削除, 36 ページ](#)
- [検索からのチャットの開始, 37 ページ](#)
- [チャットからの通話の発信, 38 ページ](#)
- [チャットからの Cisco WebEx ミーティングの開始, 39 ページ](#)

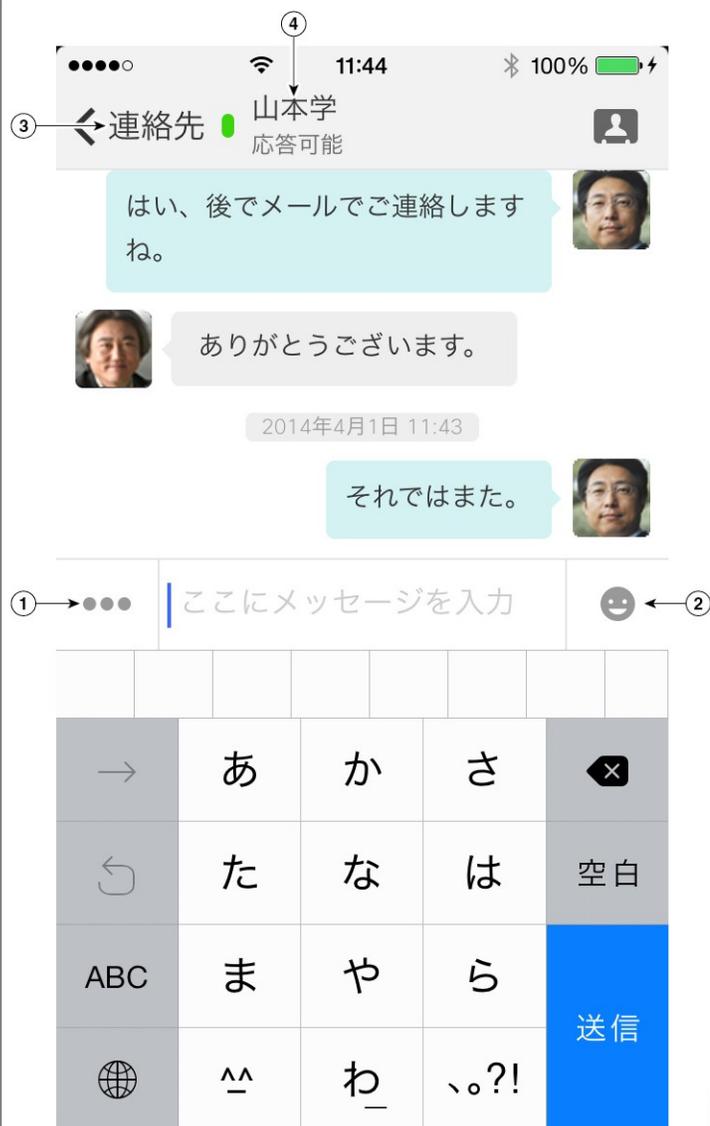
アクティブなチャット画面

iPhone の場合

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

アクティブなチャットの会話では、次の操作を実行できます。

- 1 通話または Cisco WebEx ミーティングを開始します。
- 2 会話に絵文字を追加します。
- 3 連絡先のプロフィールを開いてその連絡先に連絡します。
- 4 チャットの会話を切り替えます。

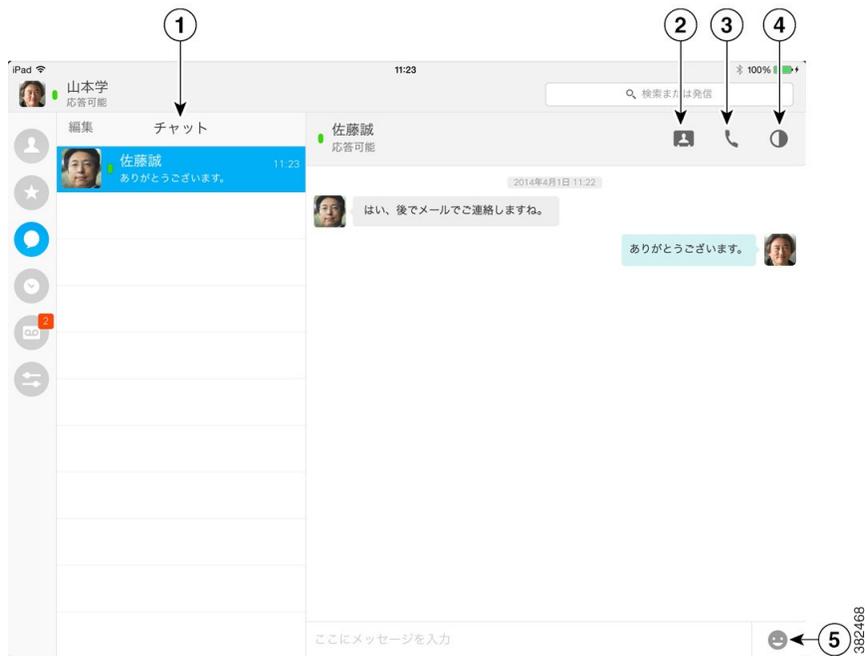


iPad の場合

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

アクティブなチャットの会話では、次の操作を実行できます。

- 1 チャットの会話を切り替えます。
- 2 連絡先のミニプロフィール ウィンドウを開き、個人の詳細情報を表示します。 連絡先を削除したり、連絡先を [お気に入り] に追加したりすることもできます。
- 3 通話を開始します。
- 4 WebEx ミーティングを開始します。
- 5 会話に絵文字を追加します。



チャットコントロール

表 7: チャットコントロール

ボタン	説明
	絵文字を表示します。
	グループ チャットの参加者リストを表示します。

ボタン	説明
 (注) このボタンは iPhone でのみ使用できます。	その他のオプションを表示します。このメニューを使用して、チャットを通話または Cisco WebEx ミーティングに切り替えることができます。
 (注) このボタンは iPhone でのみ使用できます。	キーボードを表示します。

チャット間の切り替え

iPhone の場合

チャットの会話でタイトルバーの ▼ をタップして、チャットの会話を選択します。

iPad の場合

手順

[チャット] 画面で、別のチャットをタップして、別の会話を右側に表示します。

チャットの削除

手順

-
- ステップ 1** [チャット] 画面で [編集] をタップします。
- ステップ 2** 特定のチャットを削除するには、次の手順を実行します。
- a) 削除するチャットの横にある ● をタップします。
 - b) [削除] をタップします。
 - c) [完了] をタップします。
- 最後のチャットセッションを削除すると、[完了] および [消去] ボタンが消えます。
- ステップ 3** すべてのチャットを削除するには、次の手順を実行します。

- a) [消去] をタップします。
 - b) [すべてのチャットを消去] をタップします。
-

検索からのチャットの開始

iPhone の場合

手順

- ステップ 1** ナビゲーション ドロワーで [検索] ボックスをタップします。
 - ステップ 2** キーボードを使用して、社内ディレクトリ、履歴、連絡先リストで検索する名前を入力します。
 - ステップ 3** 検索結果から連絡先の名前をタップしてチャットを開始します。または、 をタップし、連絡先のプロフィールを表示します。
(注) ローカルの連絡先は、検索結果に表示されますが、それらの連絡先とチャットすることはできません。
-

iPad の場合

手順

- ステップ 1** [検索] ボックスをタップします。
 - ステップ 2** キーボードを使用して、社内ディレクトリ、履歴、連絡先リストで検索する名前を入力します。
 - ステップ 3** 検索結果から連絡先の名前をタップしてチャットを開始します。または、 をタップし、連絡先のプロフィールを表示します。
(注) ローカルの連絡先は、検索結果に表示されますが、それらの連絡先とチャットすることはできません。
-

チャットからの通話の発信

iPhone の場合

手順

- ステップ1** チャットの会話で  をタップします。
- ステップ2** [発信] をタップします。
- ステップ3** 電話をかける番号をタップします。
- ステップ4** Dial via Office を使用している場合は、社内通話システムからモバイル ボイス ネットワーク経由でコールバックされます。
- a) [応答] をタップして通話を受け入れます。
 - b) 指示されたら、キーパッドで番号を押します。
- 通話の受け入れ後、社内通話システムはダイヤルされた番号に発信します。Dial via Office コールは、ネイティブの電話アプリケーションで受信できます。
-

iPad の場合

手順

- ステップ1** チャットの会話で、 をタップします。
- ステップ2** 電話をかける番号をタップします。
-

チャットからの Cisco WebEx ミーティングの開始

iPhone の場合

手順

-
- ステップ1 チャットの会話で  をタップします。
- ステップ2 [WebExミーティング] をタップします。
-

iPad の場合

手順

チャットの会話で、 をタップして、連絡先との WebEx ミーティングを保留にします。



第 6 章

設定

- [設定へのアクセス, 41 ページ](#)
- [低帯域幅モードの設定, 42 ページ](#)
- [通話オプションの設定, 42 ページ](#)
- [代替 DVO コールバック番号の追加, 43 ページ](#)
- [ボイスメールアカウントの設定, 44 ページ](#)
- [Cisco WebEx ミーティングアカウントの設定, 44 ページ](#)
- [通知と免責条項の表示, 44 ページ](#)
- [シスコへのフィードバックの送信, 45 ページ](#)
- [ユーザガイドの表示, 45 ページ](#)
- [問題レポートの送信, 46 ページ](#)

設定へのアクセス

iPhone の場合

Cisco Jabber で [設定] 画面にアクセスするには、右にスワイプするか、 をタップしてナビゲーション ドロワーを開き、[設定] をタップします。

iPad の場合

Cisco Jabber で [設定] 画面にアクセスするには、 をタップして開きます。

低帯域幅モードの設定

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

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

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



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

- 音声が聞こえない
- 通話がすぐに切断される

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

手順

- ステップ 1 [設定] 画面の [発信] で [オーディオとビデオ] をタップします。
- ステップ 2 [オーディオ] で [低帯域幅モード] をオンまたはオフにします。

通話オプションの設定

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



(注) DVO は iPhone でのみ使用できます。

手順

- ステップ 1 [設定] 画面の [発信] で [通話オプション] をタップします。
- ステップ 2 オプションを選択します。

オプション	説明
Voice over IP	常にモバイルデータ ネットワークまたは Wi-Fi ネットワーク経由で VoIP 通話を発信します。
モバイル ボイス ネットワーク	常にデバイスのモバイルボイス ネットワーク経由で DVO コールを発信します。 DVOを使用すると、社内通話システムがすべての通話を開始するためにコールバックします。
自動選択	ネットワーク接続に基づいて、Cisco Jabber が自動的に VoIP またはモバイルボイス ネットワークを選択します。 DVOを使用すると、社内通話システムがすべての通話を開始するためにコールバックします。

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

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

関連トピック

[電話サービス アカウント](#)、(13 ページ)

代替 DVO コールバック番号の追加

DVO を使用すると、社内通話システムがすべての通話を開始するためにコールバックします。DVO コールバック番号は、通常、ユーザの携帯電話の電話番号です。

手順

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

ボイスメール アカウントの設定

はじめる前に

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

手順

-
- ステップ1 [設定] 画面の [アカウント] で [ボイスメール] をタップします。
 - ステップ2 システム管理者から取得したアカウント情報を入力します。
 - ステップ3 [保存] をタップします。
-

Cisco WebEx ミーティング アカウントの設定

Cisco Unified Communications Manager IM and Presence アカウントと Cisco WebEx ミーティング アカウントの両方がある場合は、Cisco WebEx ミーティング アカウント情報を手動で設定できます。

Cisco WebEx Messenger アカウントと Cisco WebEx ミーティング アカウントの両方がある場合は、次の手順を実行する必要はありません。これらの両方のアカウントがある場合は、Cisco WebEx ミーティング アカウントが自動的に設定されます。

手順

-
- ステップ1 [設定] 画面の [アカウント] で [WebExミーティング] をタップします。
 - ステップ2 システム管理者から取得したアカウント情報を入力します。
 - ステップ3 [保存] をタップします。
-

通知と免責条項の表示

手順

-
- ステップ1 [設定] 画面の [ヘルプ] で [バージョン情報] をタップします。
 - ステップ2 [通知と免責条項] をタップします。
 - ステップ3 次のいずれかのオプションをタップして、関連コンテンツを表示します。

- 緊急電話番号に関する通知
- オープンソースに関する通知
- 問題レポートツールに関する通知
- 暗号化に関する通知
- 使用およびエラー追跡

シスコへのフィードバックの送信

はじめる前に

- お使いのデバイスのメールアプリケーションを設定します。
- システム管理者からエラー報告用のメールアドレスを取得します。

手順

- ステップ 1** [設定] 画面の [ヘルプ] で [バージョン情報] をタップします。
- ステップ 2** [シスコにフィードバックを送信する] をタップします。
メールアプリケーションが開いて新しいメッセージが表示されます。
- ステップ 3** フィードバックを入力します。
- ステップ 4** [送信] をタップします。

ユーザガイドの表示

手順

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

オプション	説明
クイックスタートビデオ	Cisco Jabber の機能と利点を紹介するビデオ ツアー。

オプション	説明
クイック スタート ガイド	Cisco Jabber に初めてサインインしていくつかの主要な機能を使用するための手順。
ユーザ ガイド	Cisco Jabber を使用するための詳細な手順。

問題レポートの送信

はじめる前に

- お使いのデバイスのメール アプリケーションを設定します。
- システム管理者からエラー報告用のメールアドレスを取得します。

手順

- ステップ 1** [設定] 画面の [ヘルプ] の下で、[問題レポートツール] をタップします。
- ステップ 2** [詳細ログ] スイッチをタップしてオンにします。
- ステップ 3** 問題を再現します。
- ステップ 4** [エラー報告を送信] をタップします。
Cisco Jabber によってメールアプリケーションが起動し、件名が自動入力された新しいメッセージが作成されて、ログ ファイルが添付されます。
- ステップ 5** 問題の概要を E メール本文に入力して、システム管理者に送信します。
ヒント 問題が発生した時刻も含めます。通話に関する問題の場合は、[履歴] リストを確認して該当する時刻を見つけてください。

次の作業



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

[詳細ログ] がオンになっていると、通話のビデオと音声の品質に影響します。



第 7 章

トラブルシューティング

- サインインの問題, 47 ページ
- 接続の問題, 49 ページ
- 連絡先の問題, 49 ページ
- 通話の問題, 49 ページ
- ボイスメールの問題, 53 ページ
- バッテリの問題, 53 ページ

サインインの問題

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

手順

- ステップ 1** サポートされているデバイスとオペレーティング システムを使用しているか確認します。サポートされているデバイスとオペレーティング システムの詳細については、ご使用のリリースの *Cisco Jabber for iPhone and iPad* リリース ノートを参照してください。
- ステップ 2** Cisco Jabber for iPhone and iPad の正しいリリースを使用していることを確認します。Cisco Jabber for iPhone and iPad の最新リリースは、App Store からダウンロードできます。
- ステップ 3** VPN が接続されていることを確認します (VPN が必要な場合)。VPN が接続されていない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
- ステップ 4** [電話サービス] を使用している場合は、次の手順に従ってデバイスと社内ネットワークの間のネットワーク接続を確認します。
 - a) インターネットブラウザを開きます。
 - b) インターネットブラウザに `http://<社内の Cisco Unified Communications Manager サーバアドレス>` の形式で URL を入力して、社内通話システムの管理ページにアクセスします。

例：

<http://209.165.200.224>

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

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

ステップ 5 社外の電話サービスおよび Cisco Unified Communications Manager 9.0 以降を使用している場合は、次の手順に従ってデバイスとサーバの間のネットワーク接続を確認します。

- a) VPN 経由で会社のネットワークからインターネット ブラウザを開きます。
- b) インターネット ブラウザに https://cucm_server:8443/cucm-uds/user/vid という URL を入力して、社内通話システムの管理ページにアクセスします。
社内の Cisco Unified Communications Manager サーバのアドレスがわからない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
サーバにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。
- c) 自分のユーザ名とパスワードを使用してサインインします。
サインインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 6 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service リリース 9.1 以前を使用している場合は、次の手順に従って自分のユーザ アカウントでサインインできるか確認します。

- a) <http://<プレゼンス サーバ名>/<CCM ユーザ名>> の形式で URL を入力します。
サーバにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。
- b) 自分のユーザ名とパスワードを使用してサインインします。
サインインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 7 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service リリース 10.0 を使用している場合は、次の手順に従って自分のユーザ アカウントでサインインできるか確認します。

- a) <http://<CCM サーバ名>/<CCM ユーザ名>> の形式で URL を入力します。
それでもサーバにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。
- b) 自分のユーザ名とパスワードを使用してサインインします。
サインインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 8 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service を使用している場合は、次の手順に従ってデバイスとサーバの間のネットワーク接続を確認します。

- a) ping ユーティリティを開いて、Cisco Unified Communications Manager IM and Presence サーバを ping します。
- b) <プレゼンス サーバ名>.<ドメイン名>.com の形式でサーバの完全修飾ドメイン名を入力します。

サーバを ping できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 9 それでも Cisco Jabber for iPhone and iPad を設定できない場合は、システム管理者に問題レポートを送信します。

関連トピック

[リリースノート](#)

接続の問題

接続が切断される

問題 UCM サーバへのデバイスの接続が切断され、自動的に再接続できません。

解決法 同じアカウントを使用して、複数の Cisco Jabber for iPhone and iPad アプリケーションにサインインしていないかどうか確認します。アカウントは、同時に1つの Cisco Jabber for iPhone and iPad アプリケーションにのみサインインできます。この問題を解消するには、同じアカウントを使用している他のアプリケーションからサインアウトします。

連絡先の問題

連絡先の写真が表示されない

問題 Cisco Jabber の連絡先の写真が表示されません。

解決法 次の手順を試してみてください。

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

通話の問題

モバイルネットワークに通話を送信できない

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

解決法 次の項目を確認してください。

- 信号強度が十分なことを確認します。
- 電話で[発信者番号通知]設定が有効になっていることを確認します。iPhoneのホーム画面で[設定]>[電話]>[発信者番号通知]をタップして、[発信者番号通知]スイッチがオンになっていることを確認します。

発信できない

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

解決法 VPNクライアントがサポートされているかどうか確認します。

関連トピック

[リリースノート](#)

ビデオ会議を開始できない

問題 Cisco Jabber からビデオ会議通話を開始できません。

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

DVO コールの問題

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

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

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

関連トピック

[代替DVOコールバック番号の追加、\(43 ページ\)](#)

[DVOコールバック番号の変更](#)

通話が切断される

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

解決法 次の項目を確認してください。

- VPN クライアントがサポートされていることを確認します。
- データ ネットワーク信号を確認します。モバイルデータ ネットワークを介して Cisco Jabber を使用している場合、接続と通話品質は大幅に異なります。問題が解消しない場合は、モバイルデータ ネットワーク接続を無効にしてください。Cisco Jabber で [設定] > [通話] > [オーディオとビデオ] をタップします。[モバイルデータネットワーク] スイッチをタップしてオフにします。

関連トピック

[リリース ノート](#)

通話オプションが表示されない

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

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

音質が低い、よく聞こえない

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

解決法 次の項目を確認してください。

- **ワイヤレス信号が弱い** : デバイスのアンテナ バーを確認して、Wi-Fi 接続の信号強度が十分であることを確認します。信号が弱い場合は、モバイル ネットワークに通話を移動することを検討してください。通話中に  をタップし、[携帯電話に移動] をタップします。[OK] をタップして[応答] をタップします。
- **モバイル データ ネットワークに接続** : モバイル データ ネットワークを介して Cisco Jabber を使用している場合、接続と通話品質は大幅に異なります。問題が解消しない場合は、モバイル データ ネットワーク接続を無効にしてください。Cisco Jabber で [設定] > [通話] > [オーディオとビデオ] をタップします。[モバイルデータネットワーク] スイッチをタップしてオフにします。
- **Bluetooth と Wi-Fi の干渉** : 最適に設計された Wi-Fi ネットワークでも、Bluetooth ヘッドセットなどの他のデバイスによる干渉が発生することがあります。この干渉が Cisco Jabber での通話の切断や低音質の原因となっていることがあります。Bluetooth ヘッドセットをオフにして、問題が解消するかどうかを確認します。

- **Wi-Fi アクセス ポイント間でのハンドオフ**：職場内を移動すると、Wi-Fi 接続が異なるアクセス ポイント間で転送されることがあります。接続がアクセス ポイント間で転送される間に通話に応答すると、音声为数秒間不明瞭になったり、聞こえなくなったりする場合があります。ハンドオフが完了すると、この問題は自動的に解決します。
- **電話サービスへの接続の切断**：一般的な原因として、ネットワークに問題が発生したか、サーバが一時的に停止したことが考えられます。問題が解決しない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
- **ネットワークの帯域幅の低下**：低帯域幅のワイヤレスネットワークを介して通話を行う場合は、低帯域幅ネットワーク用に接続を最適化してから、もう一度試してください。Cisco Jabber で [設定] > [通話] > [オーディオとビデオ] をタップします。[低帯域幅モード] スイッチをタップしてオンにします。

関連トピック

[低帯域幅モードの設定](#)、(42 ページ)

片通話

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

解決法 VPN クライアントがサポートされていることを確認します。

関連トピック

[リリース ノート](#)

ヘッドセットで音声がかんこえない

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

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

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

ネイティブの電話アプリで通話を受信したときに音声がかんこえない

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

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

- 1 [拒否] をタップします。
- 2 [再開] をタップして Cisco Jabber VoIP 通話を再開します。

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

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

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

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

ボイスメールの問題

ボイスメールの資格情報の問題

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

解決法 サポートが必要な場合は、ボイスメール管理者にお問い合わせください。ボイスメール管理者はサーバの設定を確認したり、ユーザのパスワードをリセットしたりすることができます。

一部のボイスメッセージを表示できない

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

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

バッテリーの問題

バッテリーが急速に消耗する

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

解決法 バッテリーの消耗を緩和するには、次の項目を確認してください。

- [詳細ログ] : このオプションは、Cisco Jabber の使用上の問題を解決するためのトラブルシューティングに必要な詳細情報を収集する場合にのみ有効にします。それ以外のときは、無効に

してください。Cisco Jabber で、[設定]>[問題レポートツール]をタップします。[詳細ログ]スイッチをタップしてオフにします。

- 3G または Wi-Fi の接続状態が悪いと、バッテリー寿命に影響を与えることがあります。ネットワーク信号が強い場所へ移動してください。