

Cisco Unity Express 3.0、3.1、および 3.2

Cisco Unity Express 3.0

Q. Cisco Unity® Express 3.0 ではどのような新機能が導入されましたか。

A. Cisco Unity Express 3.0 では、次のような機能強化が行われています。

- **キャパシティ** — Cisco Unity Express 3.0 では、Cisco Unity Express ネットワーク モジュール(NME-CUE)がサポートされるようになりました。NME-CUE は最大 24 ポートをサポートし、それらのポートを統合されたメッセージング、ボイスメール、および自動応答機能や、オプションの IVR(Interactive Voice Response; 自動音声応答)セッションに使用できます。このネットワーク モジュールは、最大 50 までの Internet Message Access Protocol (IMAP) セッションをサポートします。さらに、この新しいハードウェアでは、手動によるグレースフル シャットダウン機能や LED ステータス表示機能がサポートされ、Cisco Unity Express アプリケーションの安定性向上に役立ちます。また、Cisco Unity Express 3.0 を Advanced Integration Module(AIM-CUE)で使用すると、最大 20 の IMAP セッションおよび 3 つの VoiceView Express セッションをサポートします。
- **同時言語サポート** — Cisco Unity Express 3.0 を、拡張ネットワーク モジュール(NME-CUE)、キャパシティ拡張ネットワーク モジュール(NM-CUE-EC)、および標準のネットワーク モジュール(NM-CUE)で使用すると、最大 5 言語をサポートできます。Advanced Integration Module(AIM)では、Cisco Unity Express は同時に最大 2 言語をサポートします。これは、自動応答アプリケーションや IVR アプリケーションを利用するうえで特に重要な機能です。
- **ライブ録音** — 通話を一時的に録音するための機能です。録音した通話は、メールボックスにボイスメール メッセージとして保存され、Telephony User Interface (TUI)、VoiceView Express、および IMAP 経由でアクセスできます。会話を録音中であることがわかるように、一定間隔でトーン音を出すこともできます。
- **ライブ応答** — この機能を使用すると、ボイスメール メッセージの送信者に対して、折り返し自動的に電話をかけるかどうかを選択できるようになります。ボイスメールの再生中にプロンプトが表示され、メッセージに返信するか、または折り返し電話するかを選択できます。
- **メッセージ通知の段階設定** — この機能では、さまざまな通知について、段階的に受信者を増やすよう設定できます。たとえば、技術サポート部門のメッセージ受信者に階層を設定する場合には、まず直接の技術サポート担当者のポケットベルに、第一報が送信されるように設定します。次に、その 15 分後に部門責任者のポケットベルに連絡が入り、30 分後に問題解決グループのメンバーに通知されるよう設定できます。このように、受信者がメッセージを読むか削除するまで、次の段階の担当者へとメッセージの送信が継続されます。
- **登録者以外へのメッセージ配信** — ユーザは内部または外部の番号宛のボイス メッセージを作成できます。メッセージを録音し、指定した時間に最大 5 人の受信者に対して配信されるようスケジュール設定できます。
- ボイスメール関連のその他の機能拡張は次のとおりです。
 - ボイスメールの確認の際に、メッセージ エンベロープの一部だけを再生できます。

- メッセージが残された日付を確認するために、現在のメッセージ エンベロープを展開できます。
 - ボイス メッセージを残したあと、システムに再度ログインすることなく、同じユーザまたは別のユーザ宛に新たなメッセージを残すことができます。
 - 個人用メールボックスにログインすると、登録済みのすべての総合対応用メールボックス (GDM) の要約が再生されます。
 - メッセージの送信中に、デフォルトのダイヤル先を内線にするよう Cisco Unity Express を設定できます。
- **ファックスのサポート** — シスコのサービス統合型ルータのネイティブ機能である T.37 ファックス ゲートウェイと、Cisco Unity Express のメッセージ管理機能を組み合わせることにより、ファックスを受信できます。ファックスの受信には、単一の Direct Inward Dialing (DID; ダイヤルイン) 番号または各ユーザの個別の DID 番号を使用できます。メッセージは、各自のメールボックスに保存したり、自分の E メール クライアントに送信したり、GDM に配信したりできます。
 - **Web ベースの自動応答編集ツール** — シンプルな自動応答スクリプトを作成し、それらを Cisco Unity Express の GUI から修正できます。より高度な機能で、自動応答の構造変更が必要な場合は、豊富な機能を備えた Cisco Unity Express Editor を利用できます。
 - **セキュリティの強化** — システムへの安全な接続を保証するため、Secure HTTP または HTTP over Secure Sockets Layer (SSL) を使用した GUI へのアクセスが可能になりました。また、Cisco Unity Express 3.0 では、新たなセキュリティ機能として、TUI 操作時にログインに失敗した場合の、システムへの対応方法を設定できるようになりました。これにより、各環境に適したセキュリティ ポリシーを柔軟に適用できます。
 - **リアルタイム レポートおよび履歴レポートの作成** — Cisco Unity Express 3.0 では、さまざまな種類のリアルタイム レポートおよび履歴レポートを作成できるため、ネットワーク リソースに関する計画や評価の際に有用な情報を得ることができます。レポートの対象には、ボイスメール、自動応答、ファックス、オプションの IVR といった Cisco Unity アプリケーションや、アクティブ コール、一定期間の着信コール、拒否されたコールなどのシステム全体のステータスが含まれ、それぞれにしきい値を設定できます。
 - **IVR** — IVR は発信者にセルフサービス機能を提供し、顧客満足度を向上させるとともに運用コストを低下させる効果があります。Cisco Unity Express のオプションの IVR 機能を利用すると、個人情報および基本設定の更新や、製品の発注、配送状況の追跡、支払い状況の確認、および製品情報の入手が可能になります。そのため、カスタマー サービス担当者やコンタクト センターのエージェントの業務が軽減されます。
- Q. 1 つの Cisco Unity Express ネットワーク モジュールで、同時にボイスメール、自動応答、および IVR を利用できますか。**
- A.** はい。3 つとも同時に使用可能です。ボイスメールと自動応答には、モジュールのフォームファクタと購入済みライセンスに基づいて所定の数のポートが割り当てられます。残りの利用可能ポートは IVR セッション用に予約されます。
- Q. Cisco Unity Express IVR では呼び出し機能がサポートされますか。**
- A.** はい。Cisco Unity Express IVR は自動呼び出し機能を備えており、たとえば処方薬の準備ができたことを患者に知らせることができます。また、顧客へのそのほかの通知手段として、ファックス送信や E メール サービスも利用できます。

- Q. Cisco Unity Express IVR のバージョン 3.0 では、どのようなデータベースがサポートされますか。**
- A.** Cisco Unity Express IVR のバージョン 3.0 は、エンタープライズクラスおよび中堅・中小企業向けの幅広いデータベースをサポートします。サポート対象のデータベースは、Microsoft Structured Query Language (SQL) 2000、Microsoft SQL Desktop Edition (MSDE) 2000、Sybase Adaptive Server Version 12、Oracle 10g、および IBM DB2 9 などです。
- Q. Cisco Unity Express IVR では、どのような種類のレポートを利用できますか。**
- A.** Cisco Unity Express 3.0 では、多様なリアルタイム レポートおよび履歴レポートの作成が可能となっており、管理者が自動応答や IVR の利用パターンを分析するためのツールとして使用できます。リアルタイム レポートは 5 種類あり、コール アクティビティの詳細と要約、アプリケーションの要約、アクティブ コール、データベース接続アクティビティ、および設定可能なしきい値警告レベルを、グラフィカルに表示できます。さらに、放棄呼の詳細なアクティビティ レポート、IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポート、IVR トラフィック分析、コールのカスタム変数レポート、および送信先番号のアクティビティ要約レポートという 5 種類の履歴レポートを、Cisco Unity Express ネットワーク モジュールに保存できます。
- Q. Cisco Unity Express IVR のスクリプトにはどのようなオプションが用意されていますか。**
- A.** Cisco Unity Express Script Editor がアップデートされ、高度な IVR スクリプトの作成ステップが加わりました。さらに、組み込みの Voice Extensible Markup Language (VoiceXML) アプリケーション サーバを使用することで、VoiceXML スクリプトによるセルフサービス アプリケーションを実行できます。
- Q. Cisco Unity Express IVR は、Cisco® Unified Communications Manager と Cisco Unified Communications Manager Express の両方でサポートされていますか。**
- A.** はい。Cisco Unity Express IVR は、これらの両製品でサポートされています。Cisco Unified Communications Manager との通信が切断された場合、Cisco Unity Express は Survivable Remote Site Telephony (SRST) モードでサポートされます。
- Q. Cisco Unity Express 3.0 での IVR のライセンスについて教えてください。**
- A.** IVR はバージョン 3.0 のオプション機能です。IVR ライセンスを購入し、別途 2 ポートを確保する必要があります。
- Q. 互換性のある Cisco IOS® ソフトウェア、Cisco Unified Communications Manager Express、および Cisco Unified Communications Manager のリリースを教えてください。**
- A.** Cisco Unity Express 3.0 を使用するには、12.3.11T、12.4.3、12.4.4T、12.4.9T、12.4.11T、12.4.4XC、12.4.11XJ、12.4.15T、または 12.4.11XW のいずれかの Cisco IOS ソフトウェアが必要です。また、Cisco Unity Express 3.0 は、Cisco Unified Communications Manager Express 3.2、3.3、3.4、4.0、4.1、および 4.2 と互換性があり、Cisco Unified Communications Manager 4.1、4.2、5.0、5.1、および 6.0 をサポートします。
- Q. Cisco Unity Express Script Editor プログラムを利用して、Web ベース ツールで作成した Cisco Unity Express の自動応答スクリプトを編集できますか。**
- A.** はい。このスクリプト編集プログラムを使用すると、Web ベース ツールで作成した自動応答スクリプトの編集が可能です。ただし、Cisco Unity Express Script Editor を使用して作成したスクリプトを、Web ベース ツールで編集することはできません。

Cisco Unity Express 3.1

Q. Cisco Unity Express 3.1 ではどのような新機能が導入されましたか。

A. Cisco Unity Express 3.1 では、いくつかの重要な機能強化が行われています。次に、ユニファイド メッセージング ネットワークに固有の機能について説明します。

- Cisco Unified Messaging Gateway と Cisco Unity Express の共通の秘密情報(ユーザ名およびパスワード)によって、Cisco Unified Messaging Gateway への自動登録が実行されます。この自動登録プロセスにより、1 台または複数の Cisco Unified Messaging Gateway で管理される Voice Profile for Internet Mail (VPIM) ネットワークに、Cisco Unity Express を統合できるようになります。
- Cisco Unity Express と Cisco Unified Messaging Gateway 間のディレクトリ交換には、Simple Message Transfer Protocol (SMTP) を使用します。Cisco Unity Express の登録が正しく行われると、ディレクトリ交換は自動的に開始されます。ディレクトリ交換中に共有される情報によって、ユニファイド メッセージング ネットワークでは、Cisco Unity Express システム全体にわたるメッセージ ルーティング、配信、音声ユーザ名の確認、およびリモート検索が可能になります。
- Cisco Unity Express での検索の結果、自身のローカルまたはリモート テーブル内で着信側のロケーション ID 情報が見つからない場合は、新しく導入された TUI プロンプトを使用し、Cisco Unified Messaging Gateway を起動してリモート ディレクトリを検索できます。プロンプトに表示される確認用のメニュー オプションを使用すると、Cisco Unity Express でリモート照会を実行し、入力した着信側ロケーションの有効性を確認できます。
- 新しく VoiceView Express (ビジュアル ボイスメール) ユーザ オプションが導入され、リモート ユーザおよびロケーション情報について、Cisco Unified Messaging Gateway の照会が可能になりました。番号または名前が Cisco Unity Express のローカル データベースと一致しなかった場合、電話の画面に「Your criteria yielded no results. Refine your addressing criteria or search the global directory. (条件に一致するものはありません。正しいアドレス条件を入力するか、グローバル ディレクトリを検索してください。)」というメッセージが表示されます。電話機のパネルに表示される新しいソフトキーを利用し、任意で Cisco Unified Messaging Gateway 上の番号や名前を検索できます。

Q. Cisco Unified Messaging Gateway に Cisco Unity Express を自動登録する方法を教えてください。

A. Cisco Unity Express と Cisco Unified Messaging Gateway の両方に、共通のユーザ名とパスワードを設定する必要があります。Cisco Unity Express は起動時に、Cisco Unified Messaging Gateway に対して HTTP 経由で登録メッセージを送信します。ユーザ名とパスワードの検証が済み、かつ Cisco Unity Express の名前が Cisco Unified Messaging Gateway の「ブラック リスト」に含まれない場合に、Cisco Unity Express が、オンライン ステータスのエンドポイントとして Cisco Unified Messaging Gateway のデータベースに登録されます。ただし、これらの条件のいずれかに合致しない場合、Cisco Unity Express は Cisco Unified Messaging Gateway に登録されません。

Q. Cisco Unity Express 3.1 は、なぜ Cisco Unified Messaging Gateway に登録する必要があるのですか。

A. Cisco Unity Express 3.1 を Cisco Unified Messaging Gateway に登録する必要があるのは、Cisco Unity Express が、Unified Messaging Gateway によって管理されるユニファイド メッセージング ネットワークの一部として使用されている場合です。ユニファイド メッセージ

グ ネットワーク内では、登録プロセスを通じて、Cisco Unity Express による Cisco Unified Messaging Gateway との VPIM メッセージの送受信が許可されます。Cisco Unity Express が Cisco Unified Messaging Gateway との間で VIPM メッセージを送受信するには、Cisco Unified Messaging Gateway に正しく登録されている必要があります。

Q. Cisco Unity Express 3.1 の Cisco Unified Messaging Gateway への登録を取り消すことはできますか。

A. はい。Cisco Unity Express 3.1 の Cisco Unified Messaging Gateway への登録は、CLI(コマンドライン インターフェイス)を使用して取り消すことができます。取り消し後は、ユニファイドメッセージング ネットワーク内の他の Cisco Unified Messaging Gateway に登録できるようになります。

Cisco Unity Express 3.2

Q. Cisco Unity Express 3.2 ではどのような新機能が導入されましたか。

A. Cisco Unity Express 3.2 では、次のような機能強化が行われています。

- **複数の Cisco Unified Communications Manager Express サイトへの統合** — Cisco Unity Express (NME-CUE での利用のみ) は、最大 10 までの Cisco Unified Communications Manager Express リモート サイトに統合できます。各リモート サイト ブランチでのボイスメールの重要性が低く、各サイトのユーザ数が少数の場合は、このソリューションを利用することで最大 10 サイトのボイスメールと自動応答機能の運用を集中化できます。
- **ボイスメールへのログイン時の PIN 番号の省略** — リリース 3.2 では、どの電話機からアクセスする場合でも、ログイン時の PIN 番号の入力を省略するよう Cisco Unity Express を設定できます。この機能により、信頼のおける環境では、Cisco IP Phone のメッセージ ボタンをクリックするかメールボックスを呼び出すだけでボイスメールへのアクセスが可能になり、その他のキー操作を行う必要はありません。
- **統合メッセージング機能** — Cisco Unity Express は、Microsoft Outlook、Outlook Express、および Lotus Notes を利用した IMAP 経由でのボイスメールへのアクセスをサポートします。リリース 3.2 では、この機能のサポート対象が、Microsoft Entourage 2004 を実行する Apple Macintosh コンピュータにも拡張されました。
- **非登録者の配布リスト** — Cisco Unity Express Release 3.2 では、管理者またはエンドユーザが配布リストをプログラムし、登録者と非登録者を含む配布リストを作成できます。この配布リストへメッセージを送信すると、Cisco Unity Express は登録者のメールボックスにメッセージを直接送信し、非登録者に対しては所定の番号を呼び出してメッセージを再生します。
- **パスワードの同期** — Cisco Unity Express Release 3.2 では、パスワードが Cisco Unity Express と Cisco Unified Communications Manager Express の間で自動的に同期されます。
- **容易なソフトウェアのアップグレード** — Cisco Unity Express Release 3.2 は、Release 2.3、3.0、および 3.1 からのアップグレードをサポートし、以前のリリースからの移行を簡単に実行できます。また、Release 3.2 では、フル インストールの場合とアップグレードの場合で同じファイル セットを利用するため、管理の必要な大規模環境の構成ファイル数を最小限に抑えることができます。
- **ローカリゼーション** — Cisco Unity Express Release 3.2 では、アラビア語、ロシア語、トルコ語のサポートが追加されました。

- Q. Cisco Unified Communications Manager Express を実行しているサイトと、Cisco Unified Communications Manager を実行している別のサイトに、同時に Cisco Unity Express を統合することは可能ですか。**
- A.** いいえ。Cisco Unity Express は、複数の Cisco Unified Communications Manager Express サイトとの統合のみをサポートします。統合可能な Cisco Unified Communications Manager Express サイトは、最大 10 までです。
- Q. 新しく導入された複数の Cisco Unified Communications Manager Express との統合機能を利用して、本社とリモート サイト間で、Cisco Unity Express を冗長化することはできますか。**
- A.** いいえ。統合が可能なのは、本社に設置した単一の Cisco Unity Express モジュールのみです。
- Q. Cisco Unity Express のユーザは、オフィス内の任意の内線を使用し、PIN 番号の入力を省略して自分のボイスメールにアクセスできますか。**
- A.** はい。管理者が設定を行えば、Cisco Unity Express のユーザは、ログイン時の PIN 番号の入力を省略して任意の内線から自分のボイスメールにアクセスできるようになります。また、Cisco Unity Express のユーザが、自分の内線からログインする場合にのみ PIN 番号の入力を省略できるようにするオプション設定もあります。
- Q. ログイン時の PIN 番号省略設定は永続的な設定ですか。それとも、状況に応じて管理者が無効にすることができますか。**
- A.** PIN 番号省略設定はいつでも変更できます。ユーザのボイスメール ボックスへのアクセスについて、管理者が PIN 番号省略ログイン設定を無効にすると、ボイスメールが自動的に生成されてユーザに変更を知らせます。
- Q. Cisco Unity Express Release 3.2 から Cisco Unity Express の以前のバージョンヘダウングレードできますか。**
- A.** Cisco Unity Express をあるバージョンから別のバージョンヘダウングレードするには、クリーン インストールを実行する必要があります。クリーン インストールを行う前に、管理者は Cisco Unity Express モジュール上に存在するすべてのカテゴリのデータをバックアップする必要があります。
- Q. Cisco Unity Express Release 3.2 では、Cisco Unified Communications Manager のどのリリースがサポートされますか。**
- A.** Cisco Unity Express がサポートされる Cisco Unified Communications Manager は、Release 4.2、5.1、6.0、6.1、および 7.0 です。
- Q. Cisco Unity Express Release 3.2 では、Cisco Unified Communications Manager Express のどのリリースがサポートされますか。**
- A.** Cisco Unity Express がサポートされる Cisco Unified Communications Manager Express は、Release 4.0、4.1、4.2、および 4.3 です。

©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems、およびCisco Systemsロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0805R)

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



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)

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

0120-092-255 (通話料無料)

電話受付時間：平日10:00～12:00、13:00～17:00

お問い合わせ先