



## Cisco Jabber for iPhone and iPad 10.6 ユーザ ガイド

[ユーザ ガイド 2](#)

[はじめに 2](#)

[プロフィール 4](#)

[通話 5](#)

[ボイス メッセージ 9](#)

[チャット 10](#)

[設定 11](#)

[Cisco Jabber のアイコン 15](#)

[トラブルシューティング 17](#)

Revised: February 25, 2015,

# ユーザガイド

## はじめに

### 設定の準備

デバイスに Cisco Jabber をインストールしたら、システム管理者からサインイン方法とアカウント情報を入手します。



---

(注) 組織によっては、本書で説明されている機能がすべてサポートされていない場合もあります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

---

### 簡易サインインを使用した設定

システム管理者は、簡易サインインまたは手動によるサインインのアカウントを設定できます。サインインの手順はアカウント設定によって異なります。

#### 手順

- 
- ステップ 1 Cisco Jabber を開きます。
  - ステップ 2 ライセンス契約および利用規約を読み、[許可] をタップします。
  - ステップ 3 [Cisco Jabber] 画面を確認し、[今すぐ開始] をタップします。
  - ステップ 4 指示されたら、サーバ証明書を確認します。  
証明書を承認してよいかどうか確信がない場合は、管理者に問い合わせてください。
  - ステップ 5 ユーザ名を *username@example.com* の形式で入力します。
  - ステップ 6 [続行] をタップして、画面の指示に従ってサインインします。
- 

#### 次の作業

ユーザー名とドメインが認識されない場合は、手動でアカウント情報を設定します。[詳細設定] から以下のオプションのいずれか 1 つを選択できます。詳細については、次のセクションを参照してください。

- [Cisco IM and Presence サービスの手動での設定](#), (3 ページ)
- [Cisco WebEx Messenger の手動設定](#), (3 ページ)
- [電話サービスのみの手動設定](#), (4 ページ)

アカウントは、[アカウントタイプの変更] を使用して手動で変更できます。

## Cisco IM and Presence サービスの手動での設定

### 手順

---

- ステップ 1 [詳細設定] をタップします。
  - ステップ 2 [自動] をオフにし、手動でアカウントにログインします。
  - ステップ 3 [Cisco IM and Presence] をタップします。
  - ステップ 4 [サーバ情報] で、サーバアドレスを入力します。
  - ステップ 5 [保存] をタップします。
  - ステップ 6 ユーザ名とドメインを `username@example.com` の形式で入力します。
  - ステップ 7 [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。
  - ステップ 8 サーバ証明書の検証を求めるメッセージが表示されたら、管理者に問い合わせ、証明書を承認してもよいかを確認します。
- 

## Cisco WebEx Messenger の手動設定

### 手順

---

- ステップ 1 [詳細設定] をタップします。
  - ステップ 2 [自動] をオフにし、手動でアカウントにログインします。
  - ステップ 3 [WebEx Instant Messaging] をタップします。
  - ステップ 4 [保存] をタップします。
  - ステップ 5 ユーザ名とドメインを `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 パスワードを入力します。
  - ステップ 8 [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。
-

## 電話サービスのみの手動設定

### 手順

---

- ステップ1 [詳細設定] をタップします。
  - ステップ2 [自動] をオフにし、手動でアカウントにログインします。
  - ステップ3 [電話サービスのみのみ] をタップします。
  - ステップ4 [サーバ情報] に対して TFTP サーバおよび CCMIP サーバのアドレスを入力します。
  - ステップ5 [保存] をタップします。
  - ステップ6 ユーザ名とドメインを `username@example.com` の形式で入力します。
  - ステップ7 [続行] をタップします。
  - ステップ8 パスワードを入力します。
  - ステップ9 [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。
  - ステップ10 サーバ証明書の検証を求めるメッセージが表示されたら、管理者に問い合わせ、証明書を承認してもよいかを確認します。
- 

## プロフィール

### プロフィール写真の編集

デバイスからプロフィール写真を編集できるのは、クラウドベースのインスタントメッセージングとプレゼンスのユーザのみです。プロフィール写真を編集できない場合は、該当の機能を有効にするようシステム管理者に連絡してください。

### 手順

---

- ステップ1 ユーザプロフィールを選択します。
  - ステップ2 [編集] をタップして、プロフィール写真を編集します。
  - ステップ3 デバイスに保存されている写真を選択するか、新規の写真を撮影します。
-

## 通話

### 電話サービス アカウント

Cisco Jabber で通話する場合、アプリは勤務先電話番号を使用し、その番号を通話相手に表示します。

アカウントの設定方法によっては、異なる方法で電話をかけることができます。

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 Dial via Office (DvO) を有効にすることもできます。この機能により、勤務先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できます。

システム管理者が DvO 機能を有効にしているかどうかを確認するには、アカウント設定を確認します。



(注) DvO は iPhone でのみ使用できます。これは Collaboration Edge 環境ではサポートされません。社外で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 通話の動作を比較した結果を示します。

表 1: 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 によってただちにダイヤルされる	入力した番号がダイヤルされる前に、社内通話システムにより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 2: 通話の設定

アカウントの状態	変更できる Cisco Jabber の設定
ビデオが有効	<p>[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。</p> <p>[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。</p> <p>(注) 低帯域モードを有効にしている場合、これらのオプションは利用できません。</p>
DvO が無効	<p>[低帯域モード]: この設定を使用すると、低帯域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>
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、低帯域ネットワークへの接続中に VoIP 通話を発信する場合、音声最適化されます。</p>

## Dial via Office (DvO) を使用した通話の発信

VoIP を使用していない場合は、Dial via Office (DvO) を使用して通話を発信できます。

### 手順

- 
- ステップ 1** キーパッド画面で、番号をダイヤルします。
  - ステップ 2** [発信] をタップします。  
社内通話システムより、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。
  - ステップ 3** [応答] をタップして通話を受け入れます。
  - ステップ 4** 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。DvO 通話オプションがネイティブの電話アプリケーションで開きます。
-



## 通知の設定

### 手順


- 
- ステップ 1** デバイスで [設定] > [通知センター] > [Jabber] を選択します。
  - ステップ 2** [通知の許可] を有効にします。
  - ステップ 3** 希望のアラートスタイルを選択します。
- 

## 通話中の機能

### 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。

### 電話会議の開始


- 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

Cisco Jabber VoIP 通話中に通話品質に問題が発生した場合、その通話をモバイルネットワークに移して、携帯電話で通話を受けることができます。

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。



---

(注) 管理者が、サーバで[モバイルネットワークに転送]オプションを有効にしている必要があります。

---

### コールパークの使用

アクティブな通話中に、コールパーク内線番号（別のオフィスや会議室にある電話など）に対して通話を保留できます。システム内の別の電話からコールパーク内線番号にダイヤルして、その通話を受けることができます。

現在の通話を保留にして別のデバイスに転送したり、一時的に保留にしたりできます。

#### 手順

- 
- ステップ 1** 通話中のオプションから、[その他]>[パーク保留] を選択します。
- ステップ 2** 他のデバイスから通話を取得するか、現在のデバイスで通話を再開します。
-



## ボイス メッセージ


### ボイス メール アカウント

システム管理者は、ボイス メール アカウントのビジュアルボイスメールを有効にすることができます。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アルせずに、メッセージの一覧を表示できます。

### ボイス メッセージから通話を返す

#### 手順

---

**ステップ 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。

**ステップ 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。  
Dial via Office (DvO) を使用している場合は、次の手順に従います。

- 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、キーボー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。DvO 通話オプションがネイティブの電話アプリケーションで開きます。


---

### ボイス メッセージからのテキストの送信

この手順は、ボイス メール アカウントにビジュアルボイスメールが設定されている場合に使用できます。

#### 手順

---

**ステップ 1** [ボイスメッセージ] 画面で、メッセージの横にある  をタップします。

**ステップ 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。


---

### ボイス メッセージからのチャットの開始

この手順は、ボイス メール アカウントにビジュアルボイスメールが設定されている場合に使用できます。

## 手順

---

**ステップ1** [ボイスメッセージ] 画面で、メッセージの横にある  をタップします。

**ステップ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。


---

## チャット

### チャットセッション中の通話の発信

#### 手順

---

**ステップ1** チャット会話中に、iPhone の場合は、+ を、iPad の場合は  アイコンをタップします。

**ステップ2** iPhone の場合は、[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。

---

### チャットセッション中の WebEx ミーティングの開始

#### 手順

---

**ステップ1** チャット会話中に、iPhone の場合は、+ を、iPad の場合は  アイコンをタップします。

**ステップ2** iPhone の場合は [WebEx ミーティング] をタップします。

---

### チャットセッション中のファイルの転送

システム管理者がこの機能を有効にしている場合は、チャットセッション中にファイルの転送を開始できます。

#### 手順

---

**ステップ1** チャット ウィンドウで、プラス記号のボタンを選択します。

**ステップ2** 提示されるオプションの中から、ファイルタイプを選択します。

**ステップ3** デバイスからファイルタイプを選択します。

ファイルはデバイスに保存するか、画像やビデオの転送時にキャプチャすることができます。

**ステップ 4** ファイルが転送されるまで待ちます。

---

## チャットセッション中の転送ファイルの受信

システム管理者がファイル転送を有効にしている場合は、チャット参加者からファイルを受け取ることができます。

### 手順

---

**ステップ 1** プロンプトが表示されたら、[承認] を選択します。

**ステップ 2** ファイル転送が完了するまで待ちます。

---

## 設定

### 低帯域幅モードの設定

Cisco Jabber で、オーディオを低帯域幅ネットワーク用に最適化するために低帯域幅モードが使用されています。これにより、VoIP 通話の通話品質が改善される可能性があります。

システム設定の詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

### はじめる前に

次のいずれかが該当する必要があります。

- 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

### 手順

---

**ステップ 1** [Settings] 画面の [Call] で、[Audio and Video] 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] をオフに設定します。

(注) 同じ低帯域幅コーデックをサポートしていないデバイスに電話をかけると、以下のいずれかの問題が発生する場合があります。

- 音声がかえらない
- 通話がすぐに切断される

---

## 通話オプションの設定



---

(注) DvO は iPhone でのみ使用できます。

---

### はじめる前に

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。

### 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 通話を発信します。 DvO を使用する場合、すべての通話は、社内通話システムからのコールバックにより開始します。
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 を使用する場合、すべての通話は、社内通話システムからのコールバックにより開始します。

**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。

---

## 代替の Dial via Office (DvO) コールバック番号の追加

DvO を使用する場合、すべての通話は、社内通話システムからのコールバックにより開始します。DvO コールバック番号は、通常、ユーザの携帯電話番号です。

## 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。
- 

## 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] を表示します。

**ステップ 2** [ヘルプ] で、[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。
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] をタップして、有効にします。
- ステップ 3** 問題を再現します。
- ステップ 4** [問題レポートの送信] 電子メールをタップします。  
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** バッテリーとストレージ領域の消費を抑えるため、[詳細ログ] が不要になった際には、この機能をオフにします。  
[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。
- 

## Cisco Jabber のアイコン

### チャットコントロール

表 3: 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。
+	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。

ボタン	説明
 (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。

## マーク表示のステータス アイコンの設定

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。色を識別できないユーザは、モノクロの記号を用いたマーク表示のステータス アイコンを使用するようにアプリを設定できます。





表 4: マーク表示のステータス アイコンの使用

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
		オフライン

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。

## ボイス メッセージ アイコン



表 5: 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



## アクセス設定アイコン

### iPhone および iPad の場合

アイコン	説明
	iPhone でナビゲーション ドロワーを開き、[設定] にアクセスします
	iPad で、[設定] 画面を開きます

## トラブルシューティング

### Cisco Jabber



(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。



(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。

### 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** 社外の Wi-Fi ネットワークから社内ネットワークへのアクセス権があることを確認してください。
- ステップ4** 社外の Wi-Fi ネットワークから社内ネットワークへのアクセス権がある場合は、システム管理者に連絡して、Collaboration Edge 環境が正しく設定されていることを確認してください。
- ステップ5** 社外の Wi-Fi ネットワークから社内ネットワークへのアクセス権がある場合は、VPN が接続されていることを確認してください (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6** [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。
- インターネットブラウザを開きます。
  - 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。
- 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7** 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。
- 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。
  - お使いのインターネットブラウザに、URL (`https://cucm server:8443/cucm-uds/user/<userid>`) を入力し、社内コールシステムの管理ページへのアクセスを試してください。  
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。
  - 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。  
サインインに失敗した場合は、システム管理者に連絡してユーザ名とパスワードを確認してください。
- ステップ8** Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service 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。
- `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。
  - 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。  
サインインに失敗した場合は、システム管理者に連絡してユーザ名とパスワードを確認してください。

- ステップ 9** Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service 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。
- 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。
  - 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。  
サインインに失敗した場合は、システム管理者に連絡してユーザ名とパスワードを確認してください。
- ステップ 10** 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。
- 

## 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。

## 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** システム管理者に問い合わせ、電話サービスアカウントのマルチ コントロール ユニットが正しく設定されていることを確認してください。

## Dial via Office (DvO) 通話の問題

**問題** Dial via Office (DvO) 通話を発信すると、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** 次のような場合、DvO 通話を発信すると、呼び出し先がボイスメールシステムまたは別の番号から通話を受信することがあります。

- 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 通話を発信する前に、モバイル ボイス ネットワークの接続状態が良好で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ている。この問題を防ぐには、Cisco Jabber の設定で、[DvO コールバック番号] を携帯電話番号に変更します。
- 時間内にコールバックに応答せず、デバイスにボイスメールが設定されている。

## 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。

## 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。

## 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。

## ヘッドセットで音声聞こえない

**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聞こえません。

**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聞こえない

**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 通話の音声聞こえません。

**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に移動してください。

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、すべてユーザー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。

シスコが採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB (University of California, Berkeley) のパブリック ドメイン バージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。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)

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



**【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/](http://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。

©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。(0809R)

この資料の記載内容は2008年10月現在のものです。

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

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/>