



Cisco Jabber for Android 11.6 ユーザ ガイド

[ユーザ ガイド](#) 2

[新規および変更情報](#) 2

[はじめに](#) 2

[プロフィールとステータス](#) 6

[通話](#) 8

[連絡先](#) 14

[ミーティング](#) 16

[ボイス メッセージ](#) 18

[チャット](#) 19

[設定](#) 21

[Android Wear での Cisco Jabber の使用](#) 26

[トラブルシューティング](#) 28

改訂 : May 31, 2016,

ユーザ ガイド

新規および変更情報

本ユーザ ガイドでは、Cisco Jabber for Android の今回のリリースで追加された新しい機能と変更された機能について説明します。

変更の詳細	日付	参照先
<p>このリリースでは、次のトピックが追加または変更されました。</p> <ul style="list-style-type: none">• マーク表示アイコンの有効化• プレゼンスを表示する新しい Jabber アイコン• ボイス メッセージ用スピーカーの無効化• Android Wear でのメッセージの削除• 社内グループの連絡先の写真が表示されない• Nexus 6P で Jabber を使用すると本体が動作を停止する	2016 年 4 月	目次を参照

はじめに

Cisco Jabber の設定

設定の準備

Google Play から Cisco Jabber for Android をダウンロードして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) 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。

URL を使用した設定

手順

-
- ステップ 1 Android デバイスで、管理者から提供された設定 URL をタップします。
 - ステップ 2 Cisco Jabber が開いたら、エンドユーザライセンス契約とサービス利用規約を読んで、[承認 (Accept)] 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 (Get Started Now)] をタップします。
 - ステップ 4 ユーザ名を入力します。
 - ステップ 5 パスワードを入力します。
 - ステップ 6 [サインイン (Sign In)] をタップします。
 - ステップ 7 サーバ証明書を検証するよう求められたら、管理者に連絡して、証明書を承認する必要があることを確認します。
サインインすると、Cisco Jabber が開きます。
-

簡易サインインを使用した設定

手順

-
- ステップ 1 Cisco Jabber を開きます。
 - ステップ 2 エンドユーザライセンス契約とサービス利用規約を読んで、[承認 (Accept)] 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 (Get Started Now)] をタップします。
 - ステップ 4 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 5 [続行 (Continue)] をタップします。
 - ステップ 6 サーバ証明書を検証するよう求められたら、管理者に連絡して、証明書を承認する必要があることを確認します。
 - ステップ 7 プロンプトが表示されたら、パスワードを入力します。
 - ステップ 8 [サインイン (Sign In)] をタップします。
 - ステップ 9 サーバ証明書を検証するよう求められたら、管理者に連絡して、証明書を承認する必要があることを確認します。
サインインすると、Cisco Jabber が開きます。
-

Cisco Unified Communications Manager IM and Presence サービスの手動設定

ユーザ名とドメインが Cisco Jabber で認識されない場合は、手動でアカウント情報を入力する必要があります。

手順

- ステップ 1 Cisco Jabber を開きます。
 - ステップ 2 エンドユーザ ライセンス契約とサービス利用規約を読んで、[承認 (Accept)] 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 (Get Started Now)] をタップします。
 - ステップ 4 [詳細設定 (Advanced settings)] をタップします。
 - ステップ 5 [サーバへ接続 (Connect to server)] ドロップダウン リストで、[手動 (Manually)] を選択します。
 - ステップ 6 [アカウントタイプの選択 (Select account type)] ドロップダウン リストで、[CUCM IM and Presence (CUCM IM とプレゼンス)] を選択します。
 - ステップ 7 [サーバ情報 (Server information)] フィールドに、管理者から提供されたプレゼンス サーバアドレスを入力します。
 - ステップ 8 [OK] をタップします。
 - ステップ 9 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 10 [続行 (Continue)] をタップします。
 - ステップ 11 パスワードを入力します。
 - ステップ 12 [サインイン (Sign In)] をタップします。
 - ステップ 13 サーバ証明書を検証するよう求められたら、管理者に連絡して、証明書を承認する必要があることを確認します。
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

ユーザ名とドメインが Cisco Jabber で認識されない場合は、手動でアカウント情報を入力する必要があります。

手順

- ステップ 1 Cisco Jabber を開きます。
 - ステップ 2 エンドユーザ ライセンス契約とサービス利用規約を読んで、[承認 (Accept)] 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 (Get Started Now)] をタップします。
 - ステップ 4 [詳細設定 (Advanced settings)] をタップします。
 - ステップ 5 [サーバへ接続 (Connect to server)] ドロップダウンリストで、[手動 (Manually)] を選択します。
 - ステップ 6 [アカウントタイプの選択 (Select account type)] ドロップダウンリストで、[電話サービスのみ (Phone Services Only)] を選択します。
 - ステップ 7 [サーバ情報 (Server information)] 領域に、管理者から提供された TFTP および CCMCIP サーバアドレスを入力します。
 - ステップ 8 [OK] をタップします。
 - ステップ 9 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 10 [続行 (Continue)] をタップします。
 - ステップ 11 パスワードを入力します。
 - ステップ 12 [サインイン (Sign In)] をタップします。
 - ステップ 13 サーバ証明書を検証するよう求められたら、管理者に連絡して、証明書を承認する必要があることを確認します。
サインインすると、Cisco Jabber が開きます。
-

証明書の検証

Cisco Jabber を設定して使用する際に、サービスに接続するためのサーバ証明書を検証するよう求められることがあります。

アカウント設定に応じて、次のサービスのサーバ証明書を検証する必要があります。

- インスタント メッセージ
- 電話サービス
- ボイスメール
- ディレクトリ
- Expressway Mobile & Remote Access
- SSO 導入の SSO IDP 認証



(注) 管理者が行ったサーバの設定によっては、IM および電話サービスに関する複数の証明書を検証する必要があります。

証明書を拒否すると、次の問題が発生します。

インスタント メッセージ

Cisco Jabber にサインインできません。

電話サービス

- 証明書が無効であるという通知が表示されます。
- システムにサーバが 1 つしかない場合、Cisco Jabber にサインインできません。
- システムに 2 つのサーバがある場合、1 つの証明書を拒否しても、もう 1 つの証明書を承認して該当のサーバにサインインできます。
- Cisco Jabber にサインインできません。

ボイスメール

- 証明書が無効であるという通知が表示されます。
- Cisco Jabber にサインインできますが、ボイスメールサービスにアクセスできません。証明書の検証メッセージを再度表示するには、Cisco Jabber からサインアウトして再びサインインする必要があります。

証明書の検証

Cisco Jabber を正しく動作させるには、最大で 6 つの証明書を承認しなければならない場合があります。

手順

ステップ 1 証明書を検証する必要があることを示す [証明書の検証 (Certificate Verification)] ダイアログ ボックスが表示されたら、[拒否 (Decline)] または [承認 (Accept)] ボタンのいずれかをタップします。

ステップ 2 [続行 (Continue)] をタップします。

プロフィールとステータス

マーク表示アイコンの有効化

Cisco Jabber ではデフォルトで標準のステータス アイコンが使用されます。ステータスを記号で示す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。

手順

ステップ1 マーク表示ステータスアイコンを使用するには、[設定 (Settings)] > [表示 (Display)] をタップします。

ステップ2 [マーク表示アイコン (Accessibility Icons)] スイッチをオンにします。




標準的なアイコン	マーク表示アイコン	説明
		使用可能
		退席中
		応答不可
		オフライン

プレゼンスを表示する新しい Jabber アイコン

Android システムの変更により、Android デバイスの通知バーに表示される Jabber アイコンはプレゼンスの表示を色分けしなくなりました。これは、OS 5.1.1 以降を搭載するすべての Android デバイスにあてはまります。

ただし、通知センターでは色分けしてプレゼンスが表示されます。

OS 5.1.1 以降を搭載するすべての Android デバイスでは、プレゼンスを表示する Jabber のアイコンが新しくなります。

アイコン	説明
	使用可能
	退席中
	応答不可
	オフライン

プロフィール写真の編集

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 プロファイル写真を選択します。
 - ステップ3 デバイ스에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。
-

位置情報の共有

手順

- ステップ1 [ステータス (Status)] ウィンドウを選択します。
 - ステップ2 [モバイルの場合にアイコンを表示 (Show Icon When Mobile)] を選択します。
 - (注)
 - 2 台のデバイスから Cisco Jabber for Android にログインしている場合、ステータスを有効にしているデバイスにアイコンが表示されます。
 - モバイルとデスクトップで異なる場所を設定している場合、デスクトップの場所が優先されます。
-

通話

電話サービス アカウント

Cisco Jabber で通話する場合、アプリは発信者の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。

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) を使用して音声通話を発信できます。システム管理者は、アカウントに対して次の機能を有効にすることもできます。

- ビデオ：ビデオ通話ができます。
- Dial via Office (DvO)：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。

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 件だけです。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)	使用可能	使用不可
着信コール	Cisco Jabber で開く	ネイティブの電話アプリで開く
発信コール	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 (Settings)] メニューで設定可能な通話の設定を示します。


表 2: 通話の設定

アカウントの状態	変更可能な Cisco Jabber 設定
ビデオ対応	[自動的に送信 (Send Automatically)] : この設定を使用すると、通話のビデオのオン/オフが自動的に切り替わります。 [モバイルデータ ネットワーク (Mobile Data Network)] : この設定を使用すると、モバイルデータ ネットワーク使用時のビデオのオン/オフが自動的に切り替わります。 (注) ビデオ通話中、または低帯域幅モードをオンにしている場合、これらのビデオ設定は Cisco Jabber に表示されません。
DvO が無効	[低帯域幅モード (Low-Bandwidth Mode)] : この設定を使用すると、低帯域幅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。

アカウントの状態	変更可能な Cisco Jabber 設定
DvO が有効	<p>[通話オプション (Calling Options)] : 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を発信するか、またはネットワーク接続に基づいて通話方法を自動選択するかを指定します。</p> <p>[低帯域幅モード (Low-Bandwidth Mode)] : 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 (Low-Bandwidth Mode)] 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>

タブレットでの通話の発信


検索領域をタップして [キーパッド (Keypad)] 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 (Call)] をタップします。
- `username@example.com` の形式で電子メールアドレスを入力し、[発信 (Call)] をタップするか、 をタップして他の選択肢を表示します。


発信中の機能

コールパーク

通話を別のデバイスに転送したり、一時的に保留したりするために現在の通話をパーク保留状態にするには、次の手順を実施します。

- 1 通話中の表示で  をタップします。
- 2 [パーク保留 (Park)] をタップします。
- 3 他のデバイスから通話を戻すか、現在のデバイスで通話を再開します。


会議コール

- 1 通話中の表示で  をタップします。
- 2 [会議 (Conference)] をタップします。
- 3 次のいずれかの手順に従います。
 - a 電話番号を入力し、[発信 (Call)] を選択します。
 - b 名前またはビデオアドレスを入力し、検索結果の項目をタップします。

Cisco Jabber では最初の通話が自動的に保留にされ、両方の通話のステータスが表示されます。

- 4 コントロールバーで、[マージ (Merge)] をタップします。



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 (Hold)] をタップします。
- 3 通話を再開するには、[再開 (Resume)] をタップします。

通話のマージ


マージ機能を使用して、既存の2件の通話をマージして電話会議にすることができます。

この手順は、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 [マージ (Merge)] 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、会議の参加者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

この手順は、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 (Move to Mobile)] 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 (Answer)] をタップします。

通話に関する統計の表示


- 1 通話中の表示で  をタップします。
- 2 [通話の統計 (Call Statics)] をタップします。

通話の切り替え

2件のインターネット通話に接続している場合、アクティブにできる通話は1件のみです。もう1件の通話は自動的に保留状態になります。

- 1 赤いバーをタップすると、もう1件の通話に切り替わります。

通話の転送

- 1 通話中の表示で  をタップします。
- 2 [転送 (Transfer)] をタップします。
- 3 次のいずれかの手順に従います。
 - a 電話番号を入力し、[発信 (Call)] を選択します。
 - b 名前またはビデオアドレスを入力し、検索結果の項目をタップします。

相手先カメラの制御

遠端カメラ制御をサポートする通話では、ビデオコール中によく見えるように相手先カメラを調節できます。また、カメラの会議レイアウトを制御することもできます。[遠端カメラの制御の表示 (Show Far End Camera Control)] アイコンは、遠端カメラの制御が有効になっている場合に、通話中表示されます。このアイコンを選択すると、通話が接続されている方法に応じて、この機能を使用して遠端カメラの移動、またはビデオスクリーンの会議レイアウトの変更ができます。

制御可能カメラが備わったデバイスを所有する部門または個人と直接通話する場合、同時に複数のユーザがそのデバイスと通話していても相手先カメラを制御できます。一方、ブリッジに発信する場合、会議レイアウトの制御のみを行います。これは、いくつかのカメラの映像を電話会議に表示する方法を選択することによって制御します。

はじめる前に

通話するシステムが遠端カメラ制御 (FECC) をサポートしていることを確認します。この機能はビデオ会議管理者によって有効にされる必要があります。

手順

ステップ 1 ビデオコールを開始した後で、[遠端カメラ制御の表示 (Show Far End Camera Control)] アイコンを選択します。

ステップ 2 パン、チルト、およびズームのボタンを使用して通話を制御します。

- デバイスに直接コールしている場合は、コントロールを使用してカメラの左右のパン、上下の傾斜、ズームイン/ズームアウトを実行します。
- ブリッジにコールしている場合は、コントロールを使用して、目的の会議レイアウトを選択します。

オプション	説明
上に傾ける	上矢印キー
下に傾ける	下矢印キー
左にパン	左矢印キー

オプション	説明
右にパン	右矢印キー
拡大	+ 記号
縮小	- 記号

Jabber 間通話の発信

Cisco Jabber アカウントから別の Cisco Jabber ユーザに音声コールやビデオ コールを発信することができます。Cisco Unified Communications Manager に登録する必要はありません。

Jabber 間の音声コールやビデオ コールを発信することで、2 つの Jabber クライアントの間で通話できます。ただし、Jabber 通話を使用する場合、いくつかの違いがあります。

- Jabber 間通話は、一度に単一の連絡先とだけ行うことができます。
- Jabber 間での通話中に別の連絡先に通話が発信すると、通話中のコールが終了します。
- ある連絡先との間で同時に Jabber 間通話を開始すると、通話は自動的に接続され、他の着信は通知されなくなります。
- モバイル通話中は、Jabber 間通話に 응답できません。着信 Jabber 間通話は、不在着信としてリストされます。
- ユーザが Jabber 間通話を行っている間、着信モバイル通話を受信する場合、ユーザがその着信モバイル通話に 응답すると、Jabber 間通話が直ちに終了されます。

はじめる前に

この機能は、システム管理者が有効にする必要があります。

手順

- ステップ 1** [連絡先 (Contacts)] 画面で、連絡先の写真をタップします。
これにより、連絡先の詳細が表示されます。
- ステップ 2** 連絡先の詳細のうち、連絡先の名前をタップします。
これにより、[プロフィール (Profile)] 画面が表示されます。
- ステップ 3** [プロフィール (Profile)] 画面で [Jabber通話 (Jabber Call)] オプションをタップして通話を送信します。

Android デバイスでの Cisco Jabber 通話着信音の設定

手順

ステップ 1 [設定 (Settings)] 画面で、[サウンド (Sounds)] オプションをタップします。

ステップ 2 [Cisco Ringtoneを使う (Use Cisco Ringtone)] オプションを選択します。

Cisco Jabber では、Cisco Jabber 電話呼び出し用に設定された Android デバイス着信音が使用されます。

連絡先

新しい連絡先グループの追加

Cisco Jabber for Android では、チャットアプリケーションから新しいグループを追加できます。

手順

ステップ 1 [連絡先 (Contacts)] 画面で、ドロップダウンメニューのアイコンをタップします。

ステップ 2 [グループを追加 (Add Group)] をタップします。

新規連絡先グループを作成できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ディレクトリグループの追加

ディレクトリグループは、組織のシステム管理者によって管理されています。ディレクトリグループを連絡先リストに追加すると、そのディレクトリグループに割り当てられたユーザのリストが連絡先のグループに自動的に追加されます。組織のディレクトリと自動的に同期されるため、リストを自分で管理する必要はありません。つまり、システム管理者が組織のディレクトリにユーザを追加または削除すると、連絡先のグループにもそのユーザが自動的に追加または削除されます。ディレクトリグループは連絡先リストからいつでも削除できます。

ディレクトリグループが 100 人を超えると、そのグループ内のすべてのユーザのプレゼンスが表示されなくなります。

はじめる前に

この機能は、システム管理者によって有効にされる必要があります。ディレクトリグループを追加できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

手順

- ステップ1 [連絡先 (Contacts)] 画面で、ドロップダウン メニューのアイコンをタップします。
 - ステップ2 [ディレクトリグループの追加 (Add Directory Group)] をタップします。
重要 連絡先リストに 1000 人を超えるユーザを追加することはできません。
 - ステップ3 追加するグループの名前を [ディレクトリ グループの追加 (Add Directory Group)] に入力します。
(注) 検索機能がない場合は、管理者からディレクトリグループの名前を取得してください。
 - ステップ4 [完了 (Done)] をタップします。
ディレクトリ グループのすべての連絡先が連絡先リストに追加されます。
-

連絡先グループの削除

Cisco Jabber for Android では、アプリケーションから既存の連絡先グループを削除できます。

この機能は、システム管理者によって有効にされる必要があります。連絡先グループを削除できない場合は、システム管理者に問い合わせてください。

手順

- ステップ1 [連絡先 (Contacts)] 画面で、削除する連絡先グループを長押しします。
 - ステップ2 [グループの削除 (Remove Group)] をタップして、連絡先グループを削除します。
-

グループに連絡先を追加する

手順

- ステップ1 連絡先を検索します。
 - ステップ2 連絡先の名前をタップして、[連絡先に追加 (Add to Contacts)] をタップします。
 - ステップ3 [グループへの割り当て (Assign to Group)] ドロップダウンをタップして、連絡先を既存のグループに割り当てます。
 - ステップ4 [完了 (Done)] をタップします。
(注) 連絡先をあるグループから別のグループに移動するには、連絡先を削除してから、上記の手順に従って目的のグループに連絡先を追加します。
-

グループから連絡先を削除する

手順

ステップ1 連絡先を選択します。

ステップ2 ドロップダウンメニューアイコンをタップして、[削除 (Remove)] を選択します。

ミーティング

プライベートテレプレゼンスブリッジの設定

Cisco WebEx Meeting クライアントを使用していない場合は、電話会議にプライベートテレプレゼンスブリッジを使用できます。



(注) アカウントで Collaboration Meeting Room が有効な場合は、プライベートテレプレゼンスブリッジオプションを設定できません。

手順

ステップ1 [設定 (Settings)] 画面で [会議ブリッジ (Conference Bridge)] をタップします。

ステップ2 [自分の会議サービスを使う (Use My Conference Service)] オプションを選択します。

ステップ3 ブリッジ会議番号と PIN 番号を入力します (任意)。

ステップ4 [適用 (Apply)] をタップします。

電話会議の実行用にプライベートテレプレゼンスブリッジが設定されます。

グループチャットの Collaboration Meeting Room へのエスカレーション

グループチャットに参加している最中に、その参加者すべてとの電話会議を開始することができます。

はじめる前に

Cisco WebEx クライアントバージョン 8.0 以降をインストールし、電話会議用に設定します。



アカウントで Collaboration Meeting Room へのアクセスが有効になります。



(注) Collaboration Meeting Room へのアクセスが有効にならない場合であっても、プライベートテレプレゼンスブリッジの設定が電話会議用に設定されていれば、テレプレゼンスブリッジ番号を使用して電話会議を行えます。

Cisco Jabber for Android をインストールする前に、必ず Cisco WebEx クライアントをインストールしてください。

手順

-
- ステップ 1** Android フォンの場合、[グループチャット (Group Chat)] ウィンドウのドロップダウンメニューアイコンをタップします。
- ステップ 2** 参加者を電話会議に招待します。
- a) 携帯電話の場合、[会議の開始 (Start Conference)] をタップして電話会議を開始するか、[今すぐミーティング (Meet Now)] をタップして会議を開始します。
 - b) タブレットの場合は、グループチャットウィンドウの右上隅にある  をタップして電話会議を開始するか、 をタップして会議を開始します。
- 電話会議に接続され、参加者に会議の招待状が送信されます。
-

パーソナルルームを使用したインスタントミーティングの開始

はじめる前に

Cisco WebEx クライアントの最新バージョンがインストールされていて、電話会議用に設定されていることを確認します。

すべてのインスタントミーティングでパーソナルルームを使用するように Cisco WebEx で設定します。





手順

-
- ステップ 1** 1 つまたは複数の連絡先を選択します。
- ステップ 2** ドロップダウンメニューアイコンをタップします。
- ステップ 3** 次のいずれかのオプションを使用できます。
- a) [電話会議の開始 (Start Conference Call)] をタップして、参加者を電話会議に招待します。
 - b) [今すぐミーティング (Meet Now)] をタップし、Cisco WebEx ミーティングに参加者を招待します。パーソナルルームに接続され、参加者には電話会議または Cisco WebEx ミーティングへの招待状が送信されます。
-

ボイス メッセージ

ボイス メッセージ アイコン


表 3: 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 メッセージへの返信

連絡先へのコールバック


手順

-
- ステップ 1** [ボイスメッセージ (Voice Messages)] 画面で、ボイス メッセージをタップしてメッセージの詳細を表示します。
- ステップ 2** ボイス メッセージの [詳細 (Details)] 画面で、 をタップします。
- ステップ 3** 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 (Answer)] をタップして通話を受け入れます。
 - b) 指示に従って、キーパッドで番号を押します。
- 通話を受け入れると、ダイヤルした番号を社内通話システムが発信します。DvO 通話がネイティブの電話アプリケーションで開きます。
-

テキストメッセージの送信

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 (Voice Messages)] 画面で、ボイス メッセージのユーザ名をタップしてメッセージの詳細を表示します。
- ステップ2** ボイス メッセージの [詳細 (Details)] 画面で、 をタップします。
-

チャット

グループ チャットを開始


グループ チャットを使用して、一度に2人以上の連絡先にインスタントメッセージを送信できます。グループ チャットは常設されません。つまり、グループ チャットを使用して2人以上の人とのチャットを作成できますが、履歴は保存されません。

手順

-
- ステップ1** [チャット (Chats)] 画面から、またはグループ チャットの参加者とチャット ウィンドウを開くことによって、グループ チャットを開始できます。
- ステップ2** チャット ウィンドウを開いた場合、 をタップしてから、 をタップして参加者を追加します。
[チャット (Chats)] 画面を表示している場合は、 をタップします。
- ステップ3** [宛先 (To:)] 検索領域に、グループ チャットに追加する連絡先の名前を入力します。
- ステップ4** [トピック (Topic)] をタップしてグループ チャットのトピックを指定します。
- ステップ5** [完了 (Done)] をタップします。
-

チャット セッション中の通話の発信

手順

-
- ステップ1** チャットの会話内で、 をタップします。
- ステップ2** 発信する番号をタップします。
- ステップ3** Dial via Office (DvO) を使用している場合は、次の手順に従います。
- [応答 (Answer)] をタップして通話を受け入れます。
 - 指示に従って、キーパッドで番号を押します。

通話を受け入れると、ダイヤルした番号を社内通話システムが発信します。DvO通話がネイティブの電話アプリケーションで開きます。

チャットセッション中の Cisco 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 WebEx ミーティングを開始するには、次のようにします。

- ご使用の Android フォンで、[メニュー (Menu)] > [WebEx ミーティング (WebEx Meeting)] を選択します。
- ご使用のタブレットのチャット画面で、[Cisco WebEx ミーティング (Cisco WebEx Meeting)] アイコンを選択します。

Cisco WebEx ミーティングアプリケーションがインストールされている場合は、このアプリケーションが開きます。インストールされていない場合は、アプリケーションをダウンロードするように要求されます。WebEx クレデンシャルが求められます。

ステップ2 指示に従ってミーティングに接続および参加します。

チャット履歴の表示

システム管理者がこの機能を有効にしている場合、次の手順を使用して、連絡先との以前のチャットメッセージを表示できます。

手順

ステップ1 アクティブなチャットの会話では、下方向にスワイプして、これまでのメッセージを読み込むことができます。

ステップ2 メッセージの数が多い場合は、下方向に再度スワイプして、メッセージ全体をスクロールできます。

ファイルの転送

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を転送できます。

[ファイルの送信 (Send file)] アイコンを使用して Cisco Jabber クライアント間でファイルを転送することができます。ファイルはチャットウィンドウにドラッグアンドドロップすることもできます。


手順

-
- ステップ1** チャット ウィンドウの右下隅にあるプラス記号のアイコンを選択します。
 - ステップ2** ご使用のデバイスから転送するファイルを選択します。
 - ステップ3** [開く (Open)]を選択します。
-

IMのブロードキャスト

複数の連絡先へブロードキャスト メッセージを送信できます。連絡先リストから複数の連絡先または連絡先グループを選択し、それらすべての連絡先に一度にブロードキャスト メッセージを送信することができます。これらの受信者は、チャット メッセージを受信するときと同じようにブロードキャスト メッセージを受信します。


手順

-
- ステップ1** 連絡先リストから、ブロードキャスト メッセージを送信する対象の連絡先をすべて選択します。ブロードキャストメッセージをグループ全体に送信する場合は、連絡先グループのヘッダーを選択します。
 - ステップ2**  をタップして、[ブロードキャスト メッセージを送信する (Send Broadcast Message)]を選択します。
 - ステップ3** テキスト ボックスにメッセージを入力します。ブロードキャストメッセージの受信者をさらに追加する場合は、[宛先 (To)]フィールドで連絡先を検索して追加することができます。
 - ステップ4** [送信 (Send)]をクリックします。
-

設定

設定へのアクセス

次の方法で [設定 (Settings)] 画面にアクセスします。

- 右にスワイプするか、 をタップし、Android フォンのナビゲーション ドロワーを開きます。[設定 (Settings)] をタップします。
- タブレットの [設定 (Settings)] アイコンをタップします。

低帯域幅モードの設定

Cisco Jabber for Android 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。
- 使用するデバイスと通話相手のデバイスの両方で、同じ低帯域幅コーデック（G.729a または G.729b）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おらず、さらに、コーデックの不一致を処理するようにシステムが設定されていない場合は、次のいずれかの問題が発生する可能性があります。

- 音声が聞こえない。
- 通話がすぐに切断される。

システム設定の詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

手順

ステップ 1 [設定 (Settings)] 画面の [発信 (Call)] で、[音声とビデオ (Audio and Video)] をタップします。

ステップ 2 [低帯域幅モード (Low-Bandwidth Mode)] 設定をオンまたはオフにします。

通話オプションの設定

はじめる前に

この手順は、Dial via Office (DvO) 機能が有効になっている電話サービス アカウントに適用されます。

手順

ステップ 1 [設定 (Settings)] 画面の [発信 (Call)] で [通話オプション (Calling Options)] 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。

オプション	説明
[モバイル ボイス ネットワーク (Mobile Voice Network)]	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 を使用すると、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 (Autoselect)]	Cisco Jabber により、ネットワーク接続に基づいて VoIP またはモバイル ボイス ネットワークが選択されます。 DvO を使用すると、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 (Mobile Voice Network)] または [自動選択 (Autoselect)] を選択した場合は、[DvO コールバック番号 (DvO Callback Number)] 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。正しいコールバック番号が入力されていない場合は、次のトピックを参照してください。

次の作業

[代替 Dial via Office \(DvO\) コールバック番号の追加, \(23 ページ\)](#)

代替 Dial via Office (DvO) コールバック番号の追加

DvO を使用すると、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 (Settings)] 画面の [発信 (Call)] で [通話オプション (Calling Options)] をタップします。
- ステップ 2** [DvO コールバック番号 (DvO Callback Number)] セクションで、[代替番号を使用 (Use alternate number)] 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 (Save)] をタップします。

代替 Dial via Office コールバック番号の変更

手順

- ステップ1 [設定 (Settings)] 画面の [発信 (Call)] で [通話オプション (Calling Options)] をタップします。
 - ステップ2 代替 DvO コールバック番号をタップします。
 - ステップ3 新しい代替 DvO コールバック番号を入力します。
 - ステップ4 [保存 (Save)] 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 (Settings)] 画面の [ヘルプ (Help)] で [バージョン情報 (About)] をタップします。
 - ステップ2 [通知と免責条項 (Notices and Disclaimers)] 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。
 - [緊急番号に関する通知 (Emergency Number Notice)]
 - [オープンソースに関する通知 (Open Source Notice)]
 - [強力な暗号化に関する通知 (Strong Encryption Notice)]
 - [データ使用およびエラー追跡 (Usage and Error Tracking)]
-

シスコへのフィードバックの送信

手順

- ステップ1 [設定 (Settings)] 画面の [ヘルプ (Help)] で、[シスコにフィードバックを送信する (Send Feedback to Cisco)] をタップします。
 - ステップ2 [使用状況データの収集 (Collect Usage Data)] フィールドを使用して使用状況データを収集するかどうかを選択します。
 - ステップ3 アプリについてのアンケート調査を希望する場合は、[調査 (Survey)] を選択します。
-

コールの DiffServ を有効化する

このオプションは、デフォルトで有効です。次のシナリオで問題が発生しない限り、このオプションを無効にしないことを推奨します。

- 他の参加者の声を聞いたり、姿を確認できるが、自分の声や姿は確認されない。
- 予期しない Wi-Fi 接続問題が発生している。



(注) コールの DiffServ を無効にすると、オーディオやビデオの品質が低下する可能性があります。

はじめる前に

このオプションが Cisco Jabber で見つからない場合は、管理者に連絡してください。

手順

-
- ステップ 1** [設定 (Settings)] に移動します。
 - ステップ 2** [音声とビデオ (Audio and Video)] に移動します。
 - ステップ 3** [コールの DiffServ を有効化する (Enable Differentiated Service for Calls)] をタップします。
-

デフォルトのオーディオ出力の設定

手順

-
- ステップ 1** [設定 (Settings)] に移動します。
 - ステップ 2** [音声とビデオ (Audio and Video)] に移動します。
 - ステップ 3** [デフォルトのオーディオ出力 (Default Audio Output)] をタップします。
 - ステップ 4** [イヤホン (Earphone)] または [スピーカー (Speaker)] をタップして、デフォルトのオーディオ出力を選択します。
-

ボイス メッセージ用スピーカーの無効化

Cisco Jabber for Android は、オーディオ出力デバイスとしてデフォルト設定されているイヤホンまたはスピーカーを使用して、ボイスメールを再生します。ボイスメールの再生でスピーカーを無効にするには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 [設定 (Settings)] に移動し、[音声とビデオ (Audio and Video)] をタップします。

ステップ2 [ボイス メッセージ用スピーカーの無効化 (Disable Speaker for Voice Messages)] をタップします。
ボイスメールはイヤホンから再生されます。

Android Wear での Cisco Jabber の使用

Cisco Jabber は、Android OS 5.0 以降と Google Play Service 8.3 以降が搭載されたすべての Android Wear でサポートされます。

Android Wear で Cisco Jabber を使用するには、次の手順を実行します。

- 1 デバイスで Bluetooth を有効にします。
- 2 Android Wear を Android デバイスに接続するアプリケーションを Android デバイスにインストールします。
たとえば、Android Wear - 時計アプリをインストールします。
- 3 Android Wear を Android デバイスに接続します。
- 4 Cisco Jabber for Android 11.5 以降を Android デバイスにインストールします。



(注) デバイスから Cisco Jabber をアンインストールすると Android Wear からも削除されます。

Cisco Jabber は、Android Wear で次の機能を提供します。

- ホームページ上で、写真、不在着信数、未開封メッセージ数を確認できます。



ヒント Android Wear での操作は次のとおりです。

- ページを表示するには、右にスワイプします。
 - ページを閉じるには、左にスワイプします。
-

- [チャット (Chats)] ページで、チャット履歴と未開封メッセージ数を確認できます。
- [通話履歴 (Recents)] ページで、最近の通話アクティビティを確認できます。連絡先をタップすると、その連絡先にコールバックできます。
- チャットメッセージを確認して、メッセージまたは顔文字で返信できます。
- 着信通話を確認して、通話に応答または拒否できます。また、クイックメッセージを送信できます。

- グループチャットの通知を受信できます。右にスワイプして[参加 (Join)]をタップするか、もう一度右にスワイプして[拒否 (Decline)]をタップできます。
- ボイスメールを再生および一時停止できます。

Android Wear での着信/発信 Cisco Jabber 通話

はじめる前に

- デバイスで Bluetooth を有効にします。
- Android Wear を Android デバイスに接続します。
- アカウントで Cisco Jabber 通話サービスが有効になっている必要があります。

手順

- ステップ 1** 着信通話に応答するには、左にスワイプします。
 - ステップ 2** 着信通話を拒否するには、右にスワイプします。
 - ステップ 3** 発信者にクイック メッセージを送信するには、上にスワイプします。
 - ステップ 4** 連絡先にコールバックするには、[通話履歴 (Recents)]に移動して、その連絡先をタップします。
 - ステップ 5** Android Wear で実行できるその他の操作は次の通りです。
 - 通話中のコールや電話会議をミュートにする
 - 電話や電話会議を終了する
 - 保留している、またはパーク保留している通話を再開する
-

Android Wear での Cisco Jabber を使用したインスタント メッセージング

チャット通知やグループチャット通知を受信したら、Android Wear からチャット メッセージに返信することができます。チャット履歴は、[チャット (Chats)] ページで確認できます。

はじめる前に

- デバイスで Bluetooth を有効にします。
- Android Wear を Android デバイスに接続します。

手順

- ステップ 1** [チャット (Chats)] ページでチャット メッセージに返信するには、次のオプションを使用します。

a) [メッセージに返信 (Reply message)] をタップして、次のいずれかのオプションを使用します。

- メッセージを声で伝える
- 顔文字を描く
- クイック メッセージを使用する

b) 顔文字で返信できます。

c) その連絡先に通話を発信できます。

ステップ 2 グループチャットの通知に返信するには、[参加 (Join)] または [拒否 (Decline)] をタップします。

ステップ 3 着信チャットメッセージに返信するには、次のオプションを使用します。

a) その連絡先に通話を発信できます。

b) デバイスでメッセージを表示するには、[スマートフォンで開く (Open on Phone)] をタップします。

c) Cisco Jabber からの通知を Android Wear で受けたくない場合は、[アプリをブロック (Block app)] を使用します。

Android Wear でのメッセージの削除

手順

ステップ 1 [チャット (Chat)] リストで、チャットメッセージをタップします。

ステップ 2 チャットメッセージを左にスワイプし、[カンバセーションを削除 (Delete Conversation)] オプションを表示します。

ステップ 3 [カンバセーションを削除 (Delete Conversation)] オプションをタップすると、Android Wear とデバイスからチャットセッションが削除されます。

トラブルシューティング

ユーザガイドの表示

手順

ステップ 1 [設定 (Settings)] 画面の [ヘルプ (Help)] で [ユーザガイド (User Guides)] 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

次の手順を使用して、Cisco Jabber の設定から問題レポートを送信します。



ヒント エラーメッセージの “[問題レポートを送信 (Send problem report)]” リンクをタップしてレポートを送信することもできます。

はじめる前に



(注) 通話の音声および映像の品質は、使用する 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。

- デバイスの E メール アプリを設定します。
- システム管理者から、問題レポート用の E メールアドレスを取得します。

手順

- ステップ 1** [設定 (Settings)] 画面の [ヘルプ (Help)] の下で、[問題レポート ツール (Problem Reporting)] をタップします。
- ステップ 2** 問題を再現できる場合は、[詳細ログ (Detailed Logging)] 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** [問題レポートを送信 (Send Problem Report)] をタップします。
Cisco Jabber によって起動された電子メール アプリに新規メッセージが表示されます。このメッセージにはすでに件名が設定され、ログ ファイルが添付されています。
- ステップ 5** E メール メッセージの本文に問題の説明を入力し、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を含めます。[履歴 (Recents)] 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 詳細ログが必要なくなった場合は、パフォーマンスの改善、バッテリー残量の節約、記憶域の使用抑制のために、**[詳細ログ (Detailed Logging)]** スイッチをタップしてオフにしてください。

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** サポート対象のデバイスとオペレーティングシステムを使用していることを確認します。サポート対象のデバイスとオペレーティングシステムについては、ご使用のリリースの『*Cisco Jabber for Android* リリース ノート』を参照してください。
- ステップ 2** Cisco Jabber for Android の正しいリリースを使用しているかどうかを確認します。Cisco Jabber for Android の最新リリースは、Google Play ストアからダウンロードすることができます。
- ステップ 3** VPN に接続していることを確認します (VPN が必要な場合)。VPN に接続しておらず、Expressway Remote and Mobile Access を使用していない場合は、システム管理者に構成の詳細情報を問い合わせてください。
- ステップ 4** HTTP basic SAML SSO 認証を使用しており、Jabber のリセット機能を使用してユーザを切り替えるとログインが失敗する場合は、次のようにします。
- Jabber をリセットします。
 - Android OS でアプリを完全に強制停止します。
 - ログインします。
- ステップ 5** 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。
 - ご使用のインターネットブラウザに次の URL を入力して、社内通話システムの管理ページへアクセスします。 `http://cisco_unified_communications_manager_node_name_or_ip_address/ucmuser`
自社の Cisco Unified Communications Manager ノードのアドレスが不明な場合は、システム管理者に連絡してください。
 - 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ます。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、ネットワーク上の問題がないかどうかシステム管理者に問い合わせてください。
- ステップ 6** Cisco Unified Communications Manager IM and Presence サービスを使用している場合は、以下のようにして、ご使用のデバイスとノード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 サービスのノードに ping します。
- b) ノードの完全修飾ドメイン名または IP アドレスを、次のいずれかの形式で入力します。

- `presence_node_name.domain.com`
- `ip_address.domain.com`

ノードに対する ping が失敗する場合は、システム管理者に問い合わせてください。

ステップ 7 タブレットを使用している場合は、システム管理者に問い合わせ、必要な設定が完了していることを確認します。一部のタブレットサービスでは追加の設定が必要ですが、それらが実行されていない可能性があります。

ステップ 8 それでも Cisco Jabber for Android 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。

証明書の問題

証明書の検証

Cisco Jabber を設定して使用する際に、サービスに接続するためのサーバ証明書を検証するよう求められることがあります。

アカウント設定に応じて、次のサービスのサーバ証明書を検証する必要があります。

- インスタント メッセージ
- 電話サービス
- ボイスメール
- ディレクトリ
- Expressway Mobile & Remote Access
- SSO 導入の SSO IDP 認証



(注) 管理者が行ったサーバの設定によっては、IM および電話サービスに関する複数の証明書を検証する必要があります。

証明書を拒否すると、次の問題が発生します。

インスタントメッセージ

Cisco Jabber にサインインできません。

電話サービス

- 証明書が無効であるという通知が表示されます。
- システムにサーバが 1 つしかない場合、Cisco Jabber にサインインできません。
- システムに 2 つのサーバがある場合、1 つの証明書を拒否しても、もう 1 つの証明書を承認して該当のサーバにサインインできます。
- Cisco Jabber にサインインできません。

ボイスメール

- 証明書が無効であるという通知が表示されます。
- Cisco Jabber にサインインできますが、ボイスメールサービスにアクセスできません。証明書の検証メッセージを再度表示するには、Cisco Jabber からサインアウトして再びサインインする必要があります。

Cisco Unified Communications Manager への登録が失敗する

Android のカーネルの問題により、一部の Android デバイスで Cisco Jabber を Cisco Unified Communications Manager に登録できません。この問題を解決するには、次の手順を試してください。

- Android のカーネルを 3.10 以降のバージョンにアップグレードします。
- Cisco Unified Communications Manager の設定で、混合モードのセキュリティを使用するようにします。また、セキュア SIP コールシグナリングを有効にし、ポート 5061 を使用するようにも設定します。ご使用のリリースで Cisco CTL クライアントを利用して混合モードを設定する方法については、『Cisco Unified Communications Manager セキュリティガイド』を参照してください。セキュリティガイドは、『[Cisco Unified Communications Manager の保守と運用のガイド](#)』 [英語] に記載されています。このソリューションは、次のサポート対象デバイスに適用できます。

デバイス モデル	オペレーティング システム
HTC M7	Android OS 4.4.2 以降
HTC M8	Android OS 4.4.2 以降
HTC M9	Android OS 5.0 以降
HTC One Max	Android OS 4.4.2 以降

デバイス モデル	オペレーティング システム
Sony Xperia M2	Android OS 4.3 以降と 3.10.49 より前のカーネルバージョン ¹
Sony Xperia Z1	
Sony Xperia ZR/A	
Sony Xperia Z2	
Sony Xperia Z2 Tablet	
Sony Xperia Z3	
Sony Xperia Z3 Tablet Compact	
Xiaomi Mi4	
Xiaomi Mi Note	(Android OS 4.4.4 以降)
Xiaomi Mi Pad	(Android OS 4.4.4 以降)
Sonim XP7	(Android OS 4.4.4)

¹ Sony 製デバイスの Android OS が 5.0.2 以降であり、カーネルバージョンが 3.10.49 以降であれば、非セキュアモードをサポートできます。



(注) Sony 製デバイスの Android OS が 5.0.2 以降であり、カーネルバージョンが 3.10.49 以降であれば、非セキュアモードをサポートできます。

Nexus 6P で Jabber を使用すると本体が動作を停止する

問題 Jabber クライアントの使用時に Nexus 6P デバイスが動作を停止します。

解決法 これは、社内ネットワーク上で、OS 6.0 または 6.0.1 を搭載した Nexus 6P で Jabber を使用している場合に生じます。電話サービスをセキュア電話サービスとして設定するよう促すメッセージが表示され、[管理者に後で連絡 (Contact Admin Later)] をタップすると、電話は正しく動作します。この時点で、Jabber 電話サービスをセキュア電話サービスとして設定するように管理者に連絡する必要があります。

[再度表示しない (Never Ask Again)] と [必要ありません (No, Thanks)] をタップすると、電話は動作を停止します。この時点でも、Jabber 電話サービスをセキュア電話サービスとして設定するように管理者に連絡すれば、Jabber の使用を継続できます。

Nexus 6P デバイスのこの問題に関する Google ケースが公開されています。[Android 開発者リンク](#) を参照してください。

アプリケーションの障害

Cisco Jabber for Android で障害が発生した場合は、アプリケーションデータをクリアし、アプリケーションを強制停止してから再起動することをお勧めします。

手順

-
- ステップ 1 Android の [設定 (Settings)] アプリケーションを開きます。
 - ステップ 2 お使いのオペレーティングシステムに応じて、[アプリケーション (Apps)] または [アプリケーションマネージャ (Application manager)] のどちらかをタップします。
 - ステップ 3 [Cisco Jabber] をタップします。
 - ステップ 4 [データを消去 (Clear data)] をタップします。
 - ステップ 5 [強制停止 (Force stop)] をタップします。
-

接続の問題

接続が切断される

問題 デバイスと社内サーバとの接続が切断されましたが、自動的に再接続できません。

解決法 同じデバイス ID を使用して複数の Cisco Jabber for Android アプリにサインインしていないかどうかを確認します。1つのデバイス ID は1つの Cisco Jabber for Android アプリにのみ登録できます。この問題を解決するには、同じデバイス ID を使用する他のアプリからサインアウトします。

電話サービスが自動的に接続されない

問題 Cisco Jabber for Android にサインインした後に、電話サービスが自動的に接続されません。

解決法 あるデバイスで Cisco Jabber for Android にサインインした後、別のデバイスで Cisco Jabber for Android にサインインした場合、電話サービスは自動的に接続されません。この問題を回避するには、次の手順に従い、電話サービスに手動でサインインします。

- 1 ナビゲーション ドロワーを開きます。
- 2 [電話サービス (Phone Services)] をタップし、クレデンシャルを確認します。
- 3 [保存 (Save)] をタップします。

解決法 セキュア電話サービスを利用している場合、Cisco Jabber for Android を再インストールすると、電話の SD カードにある証明書は保存されません。これはセキュリティに配慮しているためです。管理者に連絡して、セキュア電話の証明書を再度インストールしてください。

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 次のことを試してください。

- 1 [設定 (Settings)] > [表示 (Display)] をタップし、[連絡先の写真を表示 (Show Contact Photo)] 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。
- 2 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。

社内グループの連絡先の写真が表示されない

問題 Active Directory および社内グループの連絡先の写真を表示できません。

解決法 設計上、連絡先の写真は自動的に表示されないようになっています。写真を表示するには、連絡先の上にカーソルを置くか、連絡先をタップする必要があります。

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

解決法 次の点をチェックします。

- 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 (Show My Caller ID)] 設定が有効になっていることを確認します。Android の電話アプリから、[メニュー (Menu)] > [通話設定 (Call Settings)] > [その他の設定 (Additional settings)] > [発信者 ID (Caller ID)] をタップして、[発信者 ID (Caller ID)] 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ことを確認します。サポート対象の VPN クライアントについては、『Cisco Jabber for Android リリース ノート』を参照してください。

ビデオ会議を開始できない

問題 Cisco Jabber からビデオ会議コールを開始できません。

解決法 システム管理者に問い合わせ、ご使用の電話サービス アカウントの MCU が正しく設定されていることを確認してください。

Dial via Office (DvO) 通話の問題

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 次のような場合、DvO 通話が発信すると、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接続が弱い。この問題を防ぐには、DvO 通話が発信する前に、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 (DvO Callback Number)] を携帯電話番号に変更します。
- これで、コールバックに応答しなくなり、デバイスはボイスメールに設定されます。

通話時にビデオが表示されない

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用した Cisco Jabber ビデオ通話中に、ビデオを受信できません。

解決法 VPN クライアントがサポートされていることを確認します。

問題 ビデオ通話中に Cisco Jabber をバックグラウンドに移動しました。通話に戻ったときにビデオが表示されません。

解決法 ビデオ通話中に Cisco Jabber がバックグラウンドに移動しても、ビデオ表示はありませんが通話は継続しています再度ビデオを送信するには、コントロール バーの [ビデオ (Video)] ボタンをタップします。

通話オプションが表示されない

問題 Cisco Jabber の [設定 (Settings)] 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なければなりません。この機能が有効でない場合は、[設定 (Settings)] 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。

通話機能の問題

問題 通話機能が正しく動作していません。

解決法 デフォルトでネイティブの電話アプリが起動するように設定されている場合、Cisco Jabber for Android の通話機能に問題が発生する可能性があります。

これらの問題を回避するには、次の手順を実行します。

- 1 Android のホーム画面から、[設定 (Settings)] をタップします。
- 2 [アプリケーション (Apps)] をタップします。
- 3 左にスワイプして、すべてのインストール済みアプリのリストを表示します。
- 4 下にスクロールして、[電話 (Phone)] アプリ アイコンをタップします。
- 5 [デフォルトで起動 (Launch by Default)] オプションがオフに設定されていることを確認します。

Android の電話アプリから Cisco Jabber 通話を発信できない

問題 ネイティブの Android 電話アプリで、Cisco Jabber を選択するためのポップアップ ウィンドウが表示されなくなりました。

解決法 一部のデバイスでは、Android OS 4.1.2 以降の制限により、次の手順を実行すると問題が発生する可能性があります。

- 1 ネイティブの Android 電話アプリから通話を発信します。
- 2 ポップアップ ウィンドウから [Jabber] (または別の音声アプリ) を選択します。
- 3 [常時 (Always)] を選択して、通話の発信に Cisco Jabber (または別の音声アプリ) を常に使用するよう設定します。

これらの手順を完了すると、ネイティブの Android 電話アプリで、別の音声アプリを選択するためのポップアップ ウィンドウが表示されなくなります。代わりに、ネイティブの Android 電話アプリからのみ通話を発信できます。この問題の回避策はありません。

音質が低い、よく聞こえない

問題 音質が悪かったり、音声我突然聞こえなくなったり、音声途切れたりします。

解決法 次の点をチェックします。

- **ワイヤレス信号が弱い** : Android 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 **...** をタップしてから、[携帯電話に移動 (Move to Mobile)] をタップします。[OK] をタップして、[応答 (Answer)] をタップします。
- **Bluetooth と Wi-Fi の干渉** : 適切に設計された 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 接続が別の Wi-Fi アクセス ポイントに転送されることがあります。これらの転送中に通話を行っていると、音声の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、この問題は解決します。
- **電話サービスとの接続の切断** : 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可能性が考えられます。問題が解消しない場合は、システム管理者に問い合わせてください。
- **低帯域幅のネットワーク** : 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、低帯域幅のネットワーク向けに接続を最適化してから再試行します。Cisco Jabber で、[設定 (Settings)] > [音声とビデオ (Audio and Video)] をタップします。[低帯域幅モード (Low-Bandwidth Mode)] スイッチをタップしてオンにします。
- **ヘッドセット** : デバイスに付属していないヘッドセットを使用すると、低音量や片通話など、音声の問題が発生する場合があります。

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、通話の音声が一方向にしか聞こえません。

解決法 次の点をチェックします。

- 該当の 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。サポート対象の VPN クライアントについては、『Cisco Jabber for Android リリース ノート』を参照してください。
- ヘッドセットを確認します。デバイスに付属していないヘッドセットを使用すると、低音量や片通話など、音声の問題が発生する場合があります。

ヘッドセットから音声が聞こえない

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通話相手の声が聞こえません。

解決法 ヘッドセットの音量は、Cisco Jabber の音量コントロールとは無関係です。Cisco Jabber の音量設定を上げる必要があります。

それには、Cisco Jabber を起動して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。

バックグラウンドの音楽が一時停止または再開されない

問題 サードパーティのアプリを使用してバックグラウンドで音楽を再生しているときに Cisco Jabber for Android のビデオ通話を発信または受信すると、音楽が一時停止または再開されません。

解決法 この問題を回避するには、サードパーティのアプリを開いて、音楽を一時停止または再開します。

通知が表示されない

問題 Cisco Jabber の不在着信通知が表示されません。

解決法 次の手順に従って通知設定を確認します。

- 1 Android のホーム画面で、[設定 (Settings)] をタップします。
- 2 [アプリケーション (Apps)] をタップします。
- 3 [Cisco Jabber] をタップします。
- 4 [通知の表示 (Show notifications)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

共有回線の使用時に保留中の通話が表示されない

問題 共有回線からビデオアプリに発信し、その後 Cisco Jabber デスクトップアプリケーションを使用してその通話を保留にすると、保留中の通話が Cisco Jabber for Android に表示されません。

解決法 Cisco Jabber for Android は、共有回線を使用してビデオアプリケーションに発信する場合、保留機能をサポートしていません。この問題を回避するには、Cisco Jabber デスクトップアプリケーション (Cisco Jabber for Windows や Cisco Jabber for Mac) を使用して通話を再開する必要があります。

ボイスメールの問題

ボイスメール クレデンシャルの問題

問題 ユーザ名またはパスワードが正しくないというエラーにより、ボイス メッセージにアクセスできません。

解決法 この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1 ボイスメール アカウント画面を開きます。

ボイスメールアカウント画面を開くには、ナビゲーション ドロワーでボイスメールアカウントをタップするか、または関連するエラー メッセージのリンクをタップします。

2 ユーザ名またはパスワードを再入力します。

3 [適用 (Apply)] をタップします。

一部のボイス メッセージが表示されない

問題 社内ネットワークに接続していない場合、一部のビジュアル ボイス メッセージが表示されません。

解決法 ボイス メッセージの更新およびセキュア 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

バッテリーの消費が早すぎる

問題 Cisco Jabber を使用すると、デバイスのバッテリーの消費が早くなります。

解決法 バッテリーの消費を抑えるには、次の項目を確認します。

- [詳細ログ (Detailed Logging)] : このオプションは、トラブルシューティングに関する詳細情報を収集して Cisco Jabber の使用上の問題を解決する場合にのみ有効にします。無効にするには、次のようにします。

1 [設定 (Settings)] > [問題レポートツール (Problem Reporting)] をタップします。

2 [詳細ログ (Detailed Logging)] 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。

Bluetooth の問題

Bluetooth と Wi-Fi の干渉

問題 Bluetooth オーディオ デバイスを使用すると、音質が悪くなったり、音声が突然聞こえなくなったり、音声が途切れたりします。

解決法 Wi-Fi ネットワークが適切に設計されている場合でも、他のデバイス（Bluetooth オーディオ デバイスなど）からの干渉を受けることがあります。これが原因で、Cisco Jabber の通話が途切れたり音質が悪くなったりする可能性があります。Bluetooth オーディオ デバイスの電源を切って、問題が解決するかどうかを確認します。

Bluetooth オーディオ デバイスで着信への応答および通話の終了ができない

問題 Bluetooth オーディオ デバイスを使用して Cisco Jabber for Android 着信への応答および通話の終了ができません。

解決法 Cisco Jabber for Android は、Bluetooth オーディオ デバイスの [通話 (Talk)] ボタンを使用した着信への応答および通話の終了をサポートしていません。この問題を回避するには、Cisco Jabber for Android 着信への応答や通話の終了に Cisco Jabber ユーザ インターフェイスを使用します。

Bluetooth オーディオ デバイスで着信コールの呼び出し音が聞こえない

問題 Cisco Jabber for Android の着信コールがあったときに、Bluetooth オーディオ デバイスで呼び出し音が聞こえません。

解決法 この問題は、Android OS 4.2.2 より前のオペレーティング システムで Bluetooth オーディオ デバイスを使用しており、途中で別のオーディオ デバイスへ変更した場合に発生する可能性があります。Bluetooth オーディオ デバイスと他のオーディオ デバイス（デバイスのスピーカー、イヤホン、またはヘッドセットなど）との切り替えは、Android OS 4.2.2 以降でのみサポートされています。着信コールの呼び出し音は、デバイスのスピーカーと Bluetooth オーディオ デバイスの両方で再生することはできません。この問題を解決するには、最新の Android OS にアップグレードしてください。

デバイスの呼び出し音が鳴ったときにオーディオ デバイス間の切り替えができない

問題 着信コールの呼び出し音が鳴っているときに、Bluetooth オーディオ デバイスと別のオーディオ デバイス間の切り替えができません。

解決法 Android OS の制限により、呼び出し音が鳴っているときは Bluetooth オーディオ デバイスと別のオーディオ デバイスとの切り替えはできません。この問題を回避するには、着信コールに応答した後でオーディオ デバイスを切り替えます。

VPN 問題

通話の問題

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

解決法 サポート対象の VPN クライアントを使用しているかどうかを確認します。サポート対象の VPN クライアントについては、『Cisco Jabber for Android リリース ノート』を参照してください。

通話が途切れる問題

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用して通話を発信すると、数秒後に通話が途切れます。

解決法 サポート対象の VPN クライアントを使用しているかどうかを確認します。サポート対象の VPN クライアントについては、『Cisco Jabber for Android リリース ノート』を参照してください。

ビデオ受信の問題

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用してビデオ通話を受信する際に、ビデオが受信されません。

解決法 サポート対象の VPN クライアントを使用しているかどうかを確認します。サポート対象の VPN クライアントについては、『Cisco Jabber for Android リリース ノート』を参照してください。

音声の問題

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

解決法 サポート対象の VPN クライアントを使用しているかどうかを確認します。サポート対象の VPN クライアントについては、『Cisco Jabber for Android リリース ノート』を参照してください。

WebEx の問題

WebEx の問題

問題 Cisco Jabber を使用して WebEx ミーティングにログインできません。

解決法 Cisco Jabber をインストールする前に、WebEx ミーティングクライアントをインストールする必要があります。

Android Wear での Cisco Jabber のトラブルシューティングのヒント

問題 Android Wear に通知が表示されません。

解決法

- デバイスで常に Bluetooth がオンになるようにします。
- Android Wear が Android デバイスに接続されていることを確認します。
- ご使用のデバイスから Cisco Jabber にログインしていることを確認します。

問題 [通話履歴 (Recents)] ページが表示されません。

解決法

- Cisco Jabber 電話サービスのアカウントを持っていることを確認します。
- ご使用のデバイスから Cisco Jabber 電話サービスにログインしていることを確認します。

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)

© 2016 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/）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/>