



テキスト / スピーチ

この章は、次の項で構成されています。

- [テキスト / スピーチの診断トレース \(P.10-2\)](#)
- [電子メール再生時に使用できるオプション \(P.10-2\)](#)
- [電子メールの終わりまたは始めに意味をなさない音声聞こえる \(P.10-2\)](#)
- [電話で削除した電子メールが \[受信ボックス\] フォルダに残っている \(P.10-2\)](#)
- [電子メール再生時に短い遅延が発生する、またはアクセスできない \(P.10-3\)](#)
- [TTS が設定されたユーザに電子メールが提供されない \(P.10-4\)](#)

テキスト / スピーチの診断トレース

[Cisco Unity Diagnostic Tool] で次の Micro Traces をオンにすると、TTS および Exchange への IMAP 接続に関する問題の診断に役立ちます。

- [Common Messaging Layer (CML)] > [CML Session Trace]
- [Common Messaging Layer (CML)] > [CML IMAP Messaging Trace]

診断は、diag_cuscmgr*. * ファイルで確認できます。

電子メール再生時に使用できるオプション

ユーザは、テキスト / スピーチ (TTS) で電子メールを再生しているとき、ボイス メッセージで使用できるものと同じオプションを使用できます。ただし、次のオプションは除きます。これらは、電子メールの場合は使用できません。

- 返信 (ライブ返信および全員への返信を含む)
- 転送
- 個別の完全削除

ユーザは、一時削除した電子メールをすべて一度に完全削除できます。これには、一時削除したすべてのボイス メッセージを削除するときに使用するものと同じガイダンスを使用します。

電子メールの終わりまたは始めに意味をなさない音声が聞こえる

電子メールの終わりまたは始めに、意味をなさない音声がユーザに聞こえる場合、その音声は、TTS が再生する電子メール形式設定の一部です。TTS エンジンが、さまざまな電子メール形式で発生する可能性のあるそのような音声を除去できる場合もありますが、形式によっては、意味をなさない音声が再生されます。

電話で削除した電子メールが [受信ボックス] フォルダに残っている

MAPI クライアント (Microsoft Outlook 2000 など) で電子メール アカウントにアクセスしたとき、電話で削除した電子メールが [削除済みアイテム] フォルダに移動しては、[受信ボックス] に残っている場合があります。

Cisco Unity Connection は、IMAP プロトコルを使用して Microsoft Exchange とやりとりします。Microsoft Exchange は、IMAP を使用して一時削除されたメッセージを、MAPI プロトコルを使用して一時削除されたメッセージとは異なる方法で処理します。IMAP を使用して一時削除された場合、メッセージは削除済みのマークが付けられて [受信ボックス] フォルダに残ります。MAPI を使用して一時削除された場合、メッセージは [削除済みアイテム] フォルダに移動します。

電子メール再生時に短い遅延が発生する、またはアクセスできない

ユーザが TTS で電子メールを再生しているとき、最大 4 秒の遅延が発生したり、電子メールを読み上げることができないと通知されることがあります。この動作は断続的に発生する可能性があります。

Cisco Unity Connection は、Microsoft Exchange サーバと通信して所定の IMAP 要求に応答するための時間を最大 4 秒としています。ネットワークや Exchange で問題がある場合、Connection はタスクを中止することで、ガイダンスの遅延が長くないようにします。ログオン時にネットワーク問題が発生した場合、その通話の間は電子メールを利用できません。メッセージにアクセスしている間にネットワーク問題が発生した場合、その通話の間は以後の電子メールが読み上げられないか、発信者に対してフェールセーフ プロンプトが再生されます。

Microsoft Exchange の応答が遅くなる理由はいくつかありますが、最も一般的な理由は、ユーザの [受信ボックス] フォルダにあるメッセージの数が多い（たとえば、1,000 件を超えるメッセージがある）ことです。解決策の 1 つは、メッセージを削除するか、電子メールフォルダの構成を変更して、[受信ボックス] フォルダのメッセージの数を減らすようにユーザに依頼することです。

別の解決策は、Connection が TTS へのアクセスでタイムアウトまでに待機する時間を長くすることです。Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] > [Conversations] を展開し、[Maximum Delay for TTS Access Before Timeout] の設定をデフォルト設定の 4 秒から 6 秒または 10 秒に変更します。タイムアウト値を大きくすると、Exchange が IMAP 要求に応答するための時間が長くなり、メッセージが正常に取得されますが、発信者はシステムの応答を待っている間、長い一時停止状態に置かれます。

diag_cuscmgr*. * ファイルにある診断に、どのような問題があったのかが示されます。

TTS が設定されたユーザに電子メールが提供されない

この問題は、通常、Cisco Unity Connection が Microsoft Exchange と通信できないこと、または認証された接続を確立できないことが原因で発生します。この問題が発生すると、一部のユーザだけが影響を受けるのではなく、TTS が有効になっている、システム上のすべてのユーザが影響を受けます。

この問題をトラブルシューティングするには、次の手順を実行します。

1. Cisco Unity Connection Administration で、Microsoft Exchange サーバに対して定義した外部サービスについて、入力した情報がすべて正しいことを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [External Services] を展開し、定義した外部サービスを選択します。特に、[Server Name]、[Service Login]、および [Service Password] の各値が正しいことを確認します。[Service Login] の値については、「<domain>\<username>」という形式になっていることを確認します。
2. 影響を受けたユーザが、IMAP 外部サービス アカウントに対して定義された正しいメールボックス名を使用していることを確認します。これを行うには、Cisco Unity Connection Administration で、影響を受けた各ユーザの [External Service Accounts] ページに移動し、IMAP 外部サービス アカウントを選択します。
3. Connection アドミニストレーション で Exchange サーバに対して定義したサーバ アドレスを Cisco Unity Connection サーバ コマンドラインで使用して Microsoft Exchange サーバに PING できることを確認します。
4. 上記の手順で情報を確認した後もユーザが電子メールにアクセスできない場合は、外部サービスの [Security Transport] 設定を [SSL] から [None] に変更します。Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [External Services] を展開し、定義した外部サービスを選択します。[Security Transport] 設定を変更したら、電話通話からの電子メールへのアクセスを試みます。TTS アクセスが機能する場合、Exchange Server SSL 証明書の common name (CN; 通常名) が、Cisco Unity Connection Administration で外部サービスに対して定義した「サーバの DNS アドレス」の値と異なっている可能性があります。Microsoft Exchange から受信した証明書を Cisco Unity Connection が信頼するためには、これらの名前が正確に一致している必要があります。



(注) 外部サービスの [Security Transport] 設定を [SSL] から [None] に変更するときは、Exchange が IMAP に対して非 SSL 接続を許可する設定になっていることを確認してください。IMAP に対して SSL 接続しか許可しない場合、問題を切り分けるには、デフォルトの IMAP4 仮想サーバの [Authentication] ページにある [Requires SSL/TLS Encryption] 設定を一時的に無効にする必要があります。