



Cisco Unity Connection でのユーザ研修

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection ユーザへの研修のタスク リスト」 (P.4-1)
- 「Cisco Unity Connection ユーザが変更できる設定」 (P.4-3)

Cisco Unity Connection ユーザへの研修のタスク リスト

ユーザが電話およびコンピュータから Cisco Unity Connection へのアクセスに使用するクライアントアプリケーションを設定したら、次のタスク リストを使用して、ユーザに Unity Connection に関する情報を確認してもらいます。Unity Connection の補足トレーニングを計画している場合は、「Cisco Unity Connection でのサポート デスク研修」 (P.5-2) で示す、考えられるユーザの疑問と誤解についても考慮してください。

ユーザ マニュアルおよび連絡先情報の提供

1. *Cisco Unity Phone Menus and Shortcuts* ウォレット カードをユーザに提供します。ウォレット カードを作成するには、ウォレット カード ウィザードを使用します。ウィザードのテンプレートには、Unity Connection メッセージを管理するために頻繁に使用されるメニュー オプションとショートカット、および電話ごとの個人設定が含まれています。ウィザードは、指定されたカンパセーションに基づいて、適切なキーを入力します。得られる PDF はウォレット カード形式となり、ユーザはこれを印刷し、切り取り、折り曲げることができます。

『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface*』の手順には、ユーザが Unity Connection メニュー オプションの代わりに押すキーが含まれていません。その代わりに、この手順ではプロンプトが使用されており、ユーザはこのプロンプトを聞いてメニュー オプションを指定します。ユーザにキー入力情報を提供するには、ウォレット カード ウィザードを使用する必要があります。

また、ウィザードでは、テクニカル サポート情報と、Unity Connection へのログインに関する手順をカスタマイズすることもできます。ウォレット カード ウィザードは、Windows ベースのリモート データベース管理ツールです。

<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/WalletCardWizard/WalletCardWizard.html> からツールをダウンロードし、トレーニング ビデオとヘルプを参照してください。

2. 各ユーザに適切なユーザ ガイドを配布します。次の Cisco Unity Connection ユーザ ガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html にあります。
 - 『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface*』
 - 『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool*』
 - 『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Inbox Web Tool*』

- 『*User Guide for Accessing Cisco Unity Connection Voice Messages in an Email Application*』
- 『*User Guide for the Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web Tool*』
- 『*Quick Start Guide: Using the Cisco Unity Connection Web Inbox*』
- 『*Quick Start Guide: Using Cisco ViewMail for Microsoft Outlook*』

ガイドに記載された情報は通常、機能別に編成されています。ユーザが使用しているインターフェイスに適したガイドを配布できます。また、ユーザがすでに有効にしている機能に固有の情報を配布することもできます。(Cisco.com で、目的のトピックのリンクを選択し、PDF ファイルを印刷します)。

3. 組織内および組織外から Unity Connection にアクセスするための電話番号をユーザに提供します。必要に応じて、卓上電話機のどのボタンまたはキーを使用して Unity Connection にアクセスするかをユーザに示します。
4. Cisco PCA Web サイトの URL (<http://<Cisco Unity Connection サーバ名>/ciscopca>) をユーザに通知します。
5. Cisco Unity Connection Web Inbox の URL (<http://<Cisco Unity Connection サーバ名>/inbox>) をユーザに通知します。
6. Unity Connection 管理者の名前、内線番号、電子メール アドレス、およびサポート デスク担当者の情報をユーザに通知します。
7. 組織のユーザが慣れているカンパセッション バージョンに応じて、Unity Connection と以前のボイス メッセージ システムの電話メニューの違いに関するリストを配布することを考慮します。特に、標準カンパセッションの代替方法を使用しない場合 (Voice Mail User テンプレートでのデフォルト設定) に役立ちます。

PIN およびパスワードの通知とセキュリティ ガイドラインの説明

8. ユーザに電話機の初期 PIN を通知します。または、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) Web サイトにログインし、電話機 PIN を設定してから、Unity Connection を呼び出して初回登録を完了するようユーザに指示します。(ユーザが Cisco PCA で電話機 PIN を変更する場合、既存の電話機 PIN を入力する必要はありません)。
ユーザが Cisco PCA で最初に PIN を変更しない場合は、初回登録時に電話機 PIN の変更を要求されます。
9. ユーザに Cisco PCA の初期パスワードを通知します。ユーザは Unity Connection Messaging Assistant を使用して Cisco PCA パスワードを変更する必要があります。
10. 電話機と Cisco PCA の PIN およびパスワードを保護して Unity Connection メールボックスを不正アクセスから適切に保護する方法をユーザに説明します。組織のセキュリティ ガイドラインを詳しく説明します。ユーザには、PIN およびパスワードを変更する場合は必ず安全なものを入力するよう推奨します。
11. Cisco PCA パスワードは Unity Connection 電話機 PIN とは無関係であること、PIN およびパスワードは同期されていないことをユーザが理解しているか確認します。ユーザは、電話機と Cisco PCA の PIN およびパスワードが同じであると考えている可能性があります。その結果、初回登録時に Unity Connection カンパセッションで電話機 PIN の変更を要求されたときに、両方とも変更されると考える場合があります。したがって、ユーザに Cisco PCA パスワードの保護を要求しても、すべてのユーザがその要求に従うとはかぎりません。

初回登録の完了についてのユーザへの確認

12. 電話で初回登録を完了しなければならないことをユーザが知っているか確認します。登録時に Unity Connection のマニュアルを参照する必要はありません。登録プロセスが完了すると、Unity Connection にそのことが表示されます。登録が完了する前に電話を切った場合は、変更は何も保存されず、次回 Unity Connection にログインしたときに再度初回登録カンパセッションが再生されます。

登録時に要求されるタスクの詳細については、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface*』の「Enrolling as a Cisco Unity Connection User」の章を参照してください。

Unity Connection の機能や動作についての説明

13. 電話や Unity Connection Messaging Assistant を使用してユーザ設定を個人用にカスタマイズする方法についてトレーニングを行います。表 4-1 に要約を示します。特に、ユーザは Web インターフェイスを使用してボイス メッセージ オプションを設定することに慣れていない場合があるため、Messaging Assistant の体験学習によるデモンストレーションを行うと効果的です。
14. Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールの使用方法や、着信転送、通話保留と発信者名確認、および発信者オプションの使用方法についてトレーニングを行います。表 4-2 に要約を示します。

ユーザは研修後に、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web Tool*』または Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules のヘルプを参照することで、使用方法の詳細を知ることができます。

15. Unity Connection では、一杯になったメールボックスがどのように処理されるかを説明します。発生する可能性がある問題については、「Cisco Unity Connection でのサポート デスク研修」(P.5-2)を参照してください。同様の情報について、ユーザに適切なユーザ ガイドを参照してもらいます。
16. *inbox* が 1 つに設定されている場合、ユーザに *inbox* が 1 つの場合の動作を説明します。
17. 組織内に RSS リーダーを使用してボイス メッセージにアクセスするユーザがいる場合は、Unity Connection に対する RSS の使用方法についてトレーニングを行います。
18. 組織内に TTY および TTY プロンプト セットを使用するユーザがいる場合は、Unity Connection に対する TTY の使用方法についてトレーニングを行います。
19. コール ハンドラまたはシステム同報リストを所有するユーザが自分の責任について理解しているか確認します (必要な場合)。
20. 必要に応じて、Cisco Unity Greetings Administrator およびシステム ブロードキャスト管理者の使用方法をユーザに説明します。

Cisco Unity Connection ユーザが変更できる設定

次の表を参照してください。

- 「ユーザが Cisco Unity Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定」
- 「ユーザが Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールや電話メニューを使用して変更できる設定」

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定

Unity Connection Messaging Assistant を使用して変更可能な設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>通話保留と発信者名確認¹</p> <ul style="list-style-type: none"> ユーザの電話が通話中のときに Unity Connection が間接コールを処理する方法の選択。発信者を保留にする、保留にするかメッセージを残すかを発信者に要求する、発信者をグリーティングに直接送信するなどがあります。 Unity Connection が間接コールを処理する方法の選択。誰にかかってきたかをユーザに通知する、Unity Connection が転送中であることをアナウンスする、電話に出るかどうかをユーザに要求する、発信者に名前を告げるように要求するなどがあります。 	<p>通話保留と発信者名確認¹</p> <ul style="list-style-type: none"> なし
<p>着信転送²</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 つの基本的な転送ルール（標準、オプション、営業時間外）を設定する。 基本的な転送ルールごとに、パーソナル着信転送ルールを有効または無効にする。 間接コールを内線に転送、またはユーザ グリーティングに送信する。 内線番号を変更する。 	<p>着信転送²</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 つの基本的な転送ルール（標準、オプション、営業時間外）を設定する。 基本的な転送ルールごとに、パーソナル着信転送ルールを有効または無効にする。 間接コールを内線に転送、またはユーザ グリーティングに送信する。 内線番号を変更する。 緊急連絡先番号へ転送アクションに割り当てられている発信者入力キーの、緊急連絡先番号を設定する。
<p>発信者オプション</p> <ul style="list-style-type: none"> 発信者にメッセージの編集を許可する。 発信者にメッセージの緊急指定を許可する。 	<p>発信者オプション</p> <ul style="list-style-type: none"> なし
<p>電話メニュー オプション</p> <ul style="list-style-type: none"> Unity Connection プロンプトの言語を設定する。 ユーザが電話機のキーパッドと、音声認識入力スタイルのどちらを使用するかを指定する。 プロンプト、名前の録音、およびユーザ グリーティングの速度と音量を設定する。 Unity Connection カンパセーションの標準ガイダンスメニューまたは簡易ガイダンスメニューを選択する。 ユーザが Unity Connection を呼び出したときに、Unity Connection が実行するアクションの選択。名前によるユーザへのグリーティング、新しいメッセージの数をタイプごとに通知などがあります。 メッセージのタイムスタンプに使用する時間形式を変更する。 代行内線番号を指定する。 	<p>電話メニュー オプション</p> <ul style="list-style-type: none"> Unity Connection カンパセーションの標準ガイダンスメニューまたは簡易ガイダンスメニューを選択する。

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定 (続き)

Unity Connection Messaging Assistant を使用して変更可能な設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>グリーティング</p> <ul style="list-style-type: none"> パーソナル グリーティングを録音する。 グリーティングを有効または無効にする。 有効になっているグリーティングの有効期限を指定する。 システム プロンプトとパーソナル グリーティングを切り替える。 	<p>グリーティング</p> <ul style="list-style-type: none"> パーソナル グリーティングを録音する。 グリーティングを有効または無効にする。 有効になっているグリーティングの有効期限を指定する。
<p>メッセージ通知</p> <ul style="list-style-type: none"> 通知デバイスを有効または無効にする。 ダイヤル オプションまたは受信者のオプションを指定する。 Unity Connection が通知を生成する対象となる、メッセージタイプとメッセージの緊急度を選択する。 Unity Connection が通知を生成するメッセージの送信者 (ユーザ名または発信電話番号) リストを指定する。 通知スケジュールを設定し、デバイスが応答しない場合、通話中の場合、および障害が発生した場合の処理内容を指定する。 	<p>メッセージ通知</p> <ul style="list-style-type: none"> 通知デバイスを有効または無効にし、通知デバイスの番号を変更する。
<p>メッセージ再生</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話によるメッセージ再生時の速度と音量を指定する。 メッセージの再生順序を指定する。 Unity Connection が [メッセージタイプメニュー (Message Type menu)] を再生するかどうかを指定する。 メッセージが再生されるときに、Unity Connection が実行するアクションの選択。メッセージを残した送信者の名前と数のアナウンス、メッセージの前後にタイムスタンプを再生するかどうかのアナウンスなどがあります。 コールが終了または切断されたときに、メッセージに保存のマークを付けることの指定 新規および開封済みのメッセージの削除について、Unity Connection が確認を求めるかどうかを指定する。 	<p>メッセージ再生</p> <ul style="list-style-type: none"> メッセージ再生時の速度と音量

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定 (続き)

Unity Connection Messaging Assistant を使用して変更可能な設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>メッセージの送信と宛先指定</p> <ul style="list-style-type: none"> Unity Connection がメッセージの受信者を名前で確認することを指定する。 Unity Connection が各受信者に続いて名前を追加するかどうかを確認することを指定する。 ユーザがコールを終了するか切断したときに、Unity Connection がメッセージを送信することを指定する。 別のユーザへのメッセージの宛先指定を、名前にするか内線番号にするかを切り替える。 メッセージの宛先を指定する名前の順序 (姓、名の順、またはその逆) を指定する。 	<p>メッセージの宛先指定</p> <ul style="list-style-type: none"> 別のユーザへのメッセージの宛先指定を、名前にするか、内線にするかを切り替える (## を押す)。³ 宛先指定優先リストに含まれる名前を確認、追加、または削除する。⁴
<p>個人設定</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前を録音する。 ユーザの別名を指定する。 ディレクトリ リストのステータスを変更する。 パスワードまたは PIN を変更する。 ユーザ定義の代行内線番号を追加する。⁵ 	<p>個人設定</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前を録音する。 ディレクトリ リストのステータスを変更する。 パスワードまたは PIN を変更する。 ユーザ定義の代行内線番号を追加する。⁵ ユーザ グリーティング再生中に緊急連絡先番号に転送する発信者入力キーを管理者が設定している場合の、緊急連絡先番号を編集する。
<p>プライベート同報リスト</p> <ul style="list-style-type: none"> 表示名を入力する。 リスト名を録音する。 メンバーを追加および削除する。 	<p>プライベート同報リスト</p> <ul style="list-style-type: none"> リスト名を録音する。 メンバーを追加および削除する。
<p>連絡先</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前によるダイヤルと着信転送ルールの両方に使用する、連絡先を設定する。 	<p>連絡先</p> <ul style="list-style-type: none"> なし

1. 通話保留オプションと発信者名確認オプションは、自動受付またはディレクトリ ハンドラからユーザに転送された着信コールだけに適用され、直接の着信には適用されません。これらのオプションは、外部の発信者や他のユーザがユーザの内線を直接ダイヤルした場合には適用されません。また、保留オプションおよび発信者名確認オプションは、監視転送が有効な場合にだけ使用できます。これらの設定は、ユーザがパーソナル着信転送ルールを有効にしていない場合に適用されます。
2. 着信転送オプションは、自動受付またはディレクトリ ハンドラからユーザに転送された着信コールだけに適用され、直接の着信には適用されません。転送オプションは、外部の発信者または他のユーザがユーザの内線を直接ダイヤルした場合には適用されません。
3. 入力した名前による宛先指定を有効にしてあるかどうかによって異なります。
4. 宛先指定優先リストに含まれる名前の確認、追加、または削除を許可する設定カンパセーションにユーザがアクセスするには、ユーザがカスタム カンパセーションに割り当てられている必要があります。また、管理者は、カスタム キーパッド マッピング ツールを使用して、宛先指定優先リスト カンパセーションを、そのカンパセーションの [メッセージ設定 (Message Settings)] メニューのキーにマッピングする必要があります。

5. ユーザは、[自分が定義した代行内線番号の管理をユーザに許可する (Allow Users to Manage Their User-Defined Alternate Extensions)] オプションが有効になったサービス クラスに属している必要があります。代行内線番号の確認、追加、または削除を許可する電話番号メニューにユーザがアクセスするには、ユーザがカスタム カンパセーションに割り当てられている必要があります。管理者は、カスタム キーボード マッピング ツールを使用して、[ユーザが定義した代行内線番号の編集 (Edit User-Defined Alternate Extensions)] オプションを、そのカンパセーションの [設定 (Preferences)] メニューのキーにマッピングする必要があります。

表 4-2 ユーザが Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールや電話メニューを使用して変更できる設定

Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールを使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>通話保留と発信者名確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ユーザの電話が通話中のときに Unity Connection が直接通話と間接通話を処理する方法を指定するために、パーソナル着信転送ルールを設定する。指定できる処理には、発信者を保留にする、保留にするかメッセージを残すかを発信者に要求する、および発信者をグリーティングに直接送信するという処理があります。 Unity Connection が直接通話と間接通話を処理する方法を指定するために、パーソナル着信転送ルールを設定する。指定できる処理には、誰にかかってきたかをユーザに通知する、Unity Connection が転送中であることをアナウンスする、電話に出るかどうかをユーザに要求する、および発信者に名前を告げるように要求するという処理があります。 	<p>通話保留と発信者名確認</p> <ul style="list-style-type: none"> なし
<p>着信転送</p> <ul style="list-style-type: none"> 直接通話と間接通話を内線番号、外線番号、またはグリーティングに転送するように、パーソナル着信転送ルールを設定する。 	<p>着信転送</p> <ul style="list-style-type: none"> パーソナル着信転送ルールで、直接通話と間接通話を内線番号、外線番号、またはグリーティングに転送することを有効または無効にする。 すべてのルールセットの転送で、すべての通話をボイスメールまたは別の電話番号に転送することを有効または無効にする。 すべての着信を内線番号ではなく、Unity Connection に直接転送する。
<p>発信者オプション</p> <ul style="list-style-type: none"> 発信者にメッセージの編集を許可する。 発信者にメッセージの緊急指定を許可する。 	<p>発信者オプション</p> <ul style="list-style-type: none"> なし
<p>通知先</p> <ul style="list-style-type: none"> 転送時に使用する電話番号または通知デバイスを設定する。 パーソナル着信転送ルールで使用する通知先グループを設定する。 次の宛先またはボイスメールに転送するまで Unity Connection が待機する呼び出し数を指定する。 	<p>通知先</p> <ul style="list-style-type: none"> なし

■ Cisco Unity Connection ユーザが変更できる設定

表 4-2 ユーザが Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールや電話メニューを使用して変更できる設定 (続き)

Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールを使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
発信者グループ <ul style="list-style-type: none"> パーソナル着信転送ルールで使用する、個人連絡先、システム連絡先、または Unity Connection ユーザのグループを作成する。 	発信者グループ <ul style="list-style-type: none"> なし