



オペレータとサポート デスクのオリエンテーション

組織内のオペレータには、Cisco Unity Connection のインストール固有の情報が必要です。また、組織内にサポート デスクが設置されている場合、そのスタッフは、ユーザからの質問に回答する準備、および回答する上で有用なリソースの把握が必要になる場合があります。

この章にある次の項を参照してください。

- [オペレータのオリエンテーション \(P.6-2\)](#)
- [サポート デスクのオリエンテーション \(P.6-3\)](#)

オペレータのオリエンテーション

オペレータのオリエンテーションではユーザのオリエンテーションと同じ要点を取り上げますが、より詳しく説明する必要があります。オペレータは、ユーザが Cisco Unity Connection をどのように使用しているかを、よく理解する必要があります。組織の規模によっては、ユーザが Connection に関する疑問があるときに質問する可能性のある相手は、オペレータです。

「ユーザのオリエンテーション」の章と P.6-3 の「サポートデスクのオリエンテーション」で説明した情報の他に、オペレータは次の概念と作業を理解する必要があります。

オペレータと自動受付の役割

組織の自動受付の使い方によって、オペレータの担当範囲が決まります。自動受付とは、人間のオペレータの代わりに使用されるコールハンドラで、グリーティングを再生してプッシュホンに対応することで電話の応対と転送を行います。自動受付はオプションメニュー（「営業は1、サービスは2を押してください。」など）を設定することができ、さらに「当社の通常の営業時間は月曜日から金曜日の午前8時から午後5時です。」といった情報を伝えることができます。

通話の転送

組織が自動受付をどのように利用しているかにかかわらず、多くの通話はオペレータに接続されます。オペレータは、通話をボイスメールやユーザの電話に転送する方法を理解する必要があります。Cisco CallManager で、通話をボイスメールに転送するよう電話機をプログラミングできます。この設定方法については、

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_tech_notes_list.html から入手可能な技術情報「How to Transfer a Caller Directly into a Mailbox」を参照してください。

目的の受信者へのメッセージの転送

オペレータもコールハンドラまたはパブリック同報リストを所有している場合は、メッセージを頻繁に確認する必要があることや、メッセージを適切な受信者に転送する必要があることをオペレータが理解しているか確認します。

CiscoCisco Unity グリーティング管理の使用方法

組織のコールハンドラ グリーティングの変更を担当するオペレータは、Cisco Unity Connection Administration でグリーティングを変更できない場合は CiscoCisco Unity グリーティング管理を使用できます。たとえば、悪天候によりオフィスを一時的に閉める場合などに、オペレータは自宅から CiscoCisco Unity グリーティング管理を呼び出して使用し、オプション オープニング グリーティングを使用可能にするか、オフィスが閉まっていることを知らせるコールハンドラ グリーティングを再録音することができます。CiscoCisco Unity グリーティング管理の使用方法については、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能な『Cisco Unity Connection System Administration Guide』を参照してください。

Cisco Unity Broadcast Message Administrator の使用方法

オペレータが録音済みの通知を組織内の全員（または組織内の特定のロケーション）に送信することを担当する場合は、ブロードキャストメッセージを送信するために Cisco Unity Broadcast Message Administrator にアクセスして使用方法を説明します。Cisco Unity Broadcast Message Administrator の使用方法については、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能な『Cisco Unity Connection System Administration Guide』を参照してください。

サポート デスクのオリエンテーション

サポート デスクのオリエンテーションではユーザとオペレータのオリエンテーションと同じ要点を取り上げますが、より詳しく説明する必要があります。サポート デスクのスタッフは、ユーザとオペレータが Cisco Unity Connection をどのように使用しているか、および、ユーザが Connection を使用しているときに発生する一般的な問題についてよく理解する必要があります。Connection サーバを使用する代わりに、サポート デスクのスタッフが使用できるテスト サーバを設定すると、Cisco Unity Connection Administration の参照や、クライアント アプリケーションのトラブルシューティングおよびテストを実行できるので有用です。

組織のサポート デスクへの問い合わせに備えて、次の「サポート デスクのリソース」の項で示すリソースと、P.6-3 の「考えられるユーザの疑問と誤解」で示す、考えられるユーザの疑問および誤解をサポート デスクのスタッフによく理解してもらいます (P.6-2 の「オペレータのオリエンテーション」と「ユーザのオリエンテーション」の章も参照してください)。

サポート デスクのリソース

- ユーザ ドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能です。特に、『Cisco Unity Connection at a Glance』は、サポート デスクのスタッフが Connection ガイダンスの流れを視覚的に十分理解する上で有用になる場合があります。
- 『互換性マトリクス : Cisco Unity Connection とユーザ ワークステーション上のソフトウェア』は、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_device_support_tables_list.html から入手可能です。
- 次の章には、ユーザ ワークステーションの設定方法や Connection クライアント アプリケーションの使用方法が記載されています。
 - Cisco Personal Communications Assistant へのアクセスの設定
 - Media Master の再生デバイスと録音デバイスの設定
 - Cisco Unity Connection のボイス メッセージにアクセスするための電子メール アカウントの設定
 - ユーザの電話の設定
- Cisco.com 上の Connection に関するすべてのドキュメントの説明および URL については、『Cisco Unity Connection Documentation Guide』を参照してください。ドキュメントは、Connection と同時に出荷されます。また、次の URL でも入手できます。
http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_documentation_roadmaps_list.html

考えられるユーザの疑問と誤解

表 6-1 に、考えられるユーザの問題を示します。これらは一般的に、Cisco Unity Connection の動作に関する誤解から生じます。ユーザが、別のボイス メッセージ システムに慣れているか、Connection のトレーニングを終了していない、または新しい機能または既存のシステムからの機能変更を把握していない場合に、このような問題がよく発生します。

表 6-1 考えられるユーザの疑問と誤解

考えられる問題	説明
SSL を使用すると Cisco Personal Communications Assistant セキュリティ警告が発生する	<p>組織で SSL を使用するように Cisco Unity Connection を設定した場合、証明書をグループポリシーに追加してドメイン内の全ユーザの信頼されたルートストアに証明書を配布していないとき、またはユーザに対して、各自のコンピュータ上の信頼されたルートストアに証明書を追加する方法を通知していないときは、ユーザが、Cisco PCA にアクセスするたびに表示されるセキュリティ警告について疑問を抱く場合があります。警告を無視して Cisco PCA を使用してもよいこと、無視してもコンピュータやネットワークに対する悪影響は一切ないことをユーザに伝えます。</p> <p>ブラウザにセキュリティ警告が表示されないようにする方法については、P.1-6 の「SSL 使用時のセキュリティ警告の管理」を参照してください。</p>
遅延されたメッセージ	<p>ユーザは、次の理由でメッセージが遅延していると考えられる可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新規メッセージを聞いているときに、メッセージをスキップし、それを誤って新規とマークした。後で、再度メッセージを確認したときに、スキップしたメッセージが聞こえ、このメッセージが遅延して到達したと考えた。 • メッセージを聞いているときに、意図したよりも多くのメッセージをスキップし、後で再度メッセージを確認したときにスキップしたメッセージが聞こえ、これらのメッセージが遅延して到達したと考えた。 • メッセージを聞いているときに、他の新規メッセージが到着し、ユーザがそのメッセージに気づかなかつた。後で、再度メッセージを確認したときに、その新規メッセージが聞こえ、そのメッセージが遅延したと考えた。
削除されたメッセージ	<p>デフォルトでは、ユーザが新規メッセージまたは開封済みメッセージを削除する場合、Cisco Unity Connection は削除の確認をしません。特に、削除されたメッセージの保持および表示ができるサービスクラスに属していないユーザが多い場合は、削除する前に Connection がユーザの確認を要求するように設定できます。Connection がメッセージの削除を確認するように設定するには、Cisco Unity Connection Administration の [System Settings] > [Advanced] > [Conversations] ページを使用します。</p> <p>削除されたメッセージについて、ユーザには http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能な『Cisco CiscoUnity Connection ユーザガイド』の「Cisco Unity Inbox でのメッセージ削除」の章を参照してもらいます。</p>

表 6-1 考えられるユーザの疑問と誤解（続き）


考えられる問題	説明
削除されたメッセージ： IMAP と MAPI の動作	<p>ユーザが Microsoft Exchange サーバ上に保管されているメッセージに Microsoft Outlook クライアントと Cisco Unity Connection の両方からアクセスする場合、メッセージを削除すると、予期しない動作や紛らわしい動作が発生することがあります。Microsoft Outlook クライアントが MAPI（Exchange に接続するための Microsoft インターフェイス）を使用するように設定されている場合、MAPI と IMAP（Connection が使用するプロトコル）はメッセージを削除済みとしてマークするときに別々のメカニズムを使用するため、動作に違いが生じます。</p> <p>ユーザが Outlook（MAPI を使用するように設定済み）または Outlook Web Access を使用して Microsoft Exchange サーバにアクセスし、さらに Connection を使用して同じメッセージストア上のメッセージを管理する場合は、必ずユーザにこの動作を警告してください。</p> <p>削除されたメッセージ：IMAP の動作</p> <p>ユーザが Microsoft Outlook からメッセージを削除すると、メッセージは受信トレイから [削除済みアイテム] フォルダに移動します。この時点で、Connection では、そのメッセージにアクセスできなくなり、メッセージが新しいメッセージ、開封済みメッセージ、または削除されたメッセージのいずれとしても表示されなくなります。</p> <p>削除されたメッセージ：MAPI の動作</p> <p>ユーザが Connection からメッセージを削除した場合、メッセージは Inbox に残りますが、ユーザによって削除されたことを示すフラグが付けられます。しかし、Microsoft Outlook では、MAPI を使用するように設定されていると、このフラグを削除とは認識しないため、このメッセージは引き続き受信トレイに新しいメッセージまたは開封済みメッセージとして表示されます。</p>
ディレクトリ一覧：ユーザが予想どおりに表示されない	<p>ユーザに名前の録音がない場合、そのユーザは電話ディレクトリに表示されません。その結果、外部の発信者がユーザを名前で検索しても見つけることができません。デフォルトでは、Cisco Unity Connection は、初回登録時に名前を録音するようユーザに要求しますが、ユーザが録音しなくても、登録プロセスは完了できます。</p> <p>この問題に対処するには、次のオプションを考慮してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unity Connection Administration の [System Settings] > [Advanced] > [Conversations] ページを使用して、初回登録を完了するために名前の録音を必須とするかどうかを変更する。 • Cisco Unity Connection Administration を使用して、ユーザが名前を録音できるようにする。 • サービスクラス権限を持つユーザが、Connection ガイダンスまたは Cisco Unity Assistant を使用して各自の名前を録音できるようにする。 <p> (注) この問題は内部のユーザには発生せず、外部の発信者だけに発生します。名前でメッセージの宛先を指定する Cisco Unity Connection ユーザは、他のユーザのボイス名が録音されていない場合でも、そのユーザを見つけることができます。</p>

表 6-1 考えられるユーザの疑問と誤解 (続き)

考えられる問題	説明
IMAP クライアント: クライアントの動作の違い	<p>さまざまなサードパーティ製 IMAP クライアントを使用して、デスクトップマシンからボイスメッセージにアクセスするユーザは、次のような動作の違いに気づくことがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Outlook クライアント: <ul style="list-style-type: none"> – 新規メッセージの場合、「未読にする」機能を使用すると、WAV 形式のメッセージ添付ファイルがダウンロードされたかどうかに関係なく、Cisco Unity Connection サーバ上でメッセージが新規としてマークされる。 – 電話を介して削除されたボイスメッセージは、Outlook クライアントで削除用にマークされ、ユーザが「送受信」コマンドを選択すると、取り消し線の付いたテキストに変わる。 • Novell GroupWise クライアント: <ul style="list-style-type: none"> – WAV 形式のメッセージ添付ファイルを含む新規メッセージが GroupWise クライアントにダウンロードされた場合、「Read Later」機能を使用しても、Connection サーバ上でメッセージが新規としてマークされない。 – 電話を介して削除されたボイスメッセージは、GroupWise で削除用にマークされない。ユーザは手動でこのクライアントからそのメッセージを削除する必要があります。 – GroupWise ユーザは、「Send/Retrieve」コマンドを使用して、Connection サーバでメッセージステータスを更新する必要がある。
メールボックスがすぐに一杯になる	<p>ユーザは、次の理由でメールボックスがすぐに一杯になると苦情を言う可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 特定の経過時間に達したメッセージが、Cisco Unity Connection によって自動的に削除されない。そのため、ユーザのメッセージは、ユーザが完全に削除するまで保存されます (メッセージを完全に削除する方法について、ユーザには http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能な『Cisco CiscoUnity Connection ユーザガイド』の「Cisco Unity Inbox でのメッセージ削除」の章を参照してもらいます)。 • ユーザが、送信したメッセージの不達確認 (NDR) を受信する場合、特に元のメッセージに大きな添付ファイルが含まれていると、電子メールクライアントのメールボックスのサイズがすぐに大きくなる場合がある。TTS を介して電子メールメッセージにアクセスするユーザの場合、送信済みメッセージを保存するように電子メールクライアントが設定されている場合、元のメッセージと添付ファイルが [送信済みアイテム] フォルダに格納され、もう 1 つのコピーが NDR と共に受信トレイに送信されるため、メールボックスのサイズが増大します。 • ユーザが、何度も転送されているメッセージを受信しているため、メッセージサイズが増大する可能性がある。元のメッセージと、転送時に追加される音声コメントが、メッセージ全体のサイズです。結果として、比較的少ないメッセージを格納しているユーザのメールボックスが、格納域制限を超過する場合があります。 • ユーザの休暇中、または長期不在中に、ユーザのメールボックスが一杯になる可能性がある。これを防ぐには、ユーザがオプション グリーティングを有効にしたときに、発信者がメッセージを残さないように Connection を指定します。

表 6-1 考えられるユーザの疑問と誤解 (続き)

考えられる問題	説明
複数のメッセージ タイプの管理	<p>Cisco Unity Connection に慣れていないユーザは、1 つの Inbox で複数のメッセージ タイプを管理する方法を理解しにくい場合があります。</p> <p>システム設定に応じて、次のように対処できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ボイスメールにアクセスできるユーザは、新しいメッセージ、開封済みメッセージ、および削除されたメッセージの再生順序をカスタマイズできます。 TTS を介して電子メール メッセージにアクセスするユーザや、ボイスメール メッセージと電子メール メッセージを別々に管理するユーザは、メッセージ タイプ メニューを使用可能にして、どのメッセージを再生するかをキー入力で選択することができます (「ボイス メッセージは 1、電子メールは 2 を押してください ...」)。または、ユーザは Cisco Unity Assistant を使用して、電話でメッセージを確認するときに Connection が電子メール メッセージを最後に再生するように指定することもできます。 ボイス メッセージにアクセスする IMAP クライアント アプリケーションを設定したユーザは、ボイス メッセージをその他のメッセージとは別に保管するためのフォルダを、電子メール クライアント内に作成できます。 <p>ユーザは、また、Media Master のオプションメニューにある [名前を付けて保存] オプションを使用して、ボイス メッセージを WAV ファイルとしてハード ドライブ上に保存することができます。ただし、プライベート メッセージは、ユーザのハード ドライブ上に保存できません。また、メッセージの機密性に関係なく、ユーザがすべてのメッセージをハード ドライブ上に保存することを禁止できます。これを行うには、Cisco Unity Connection Administration の [System Settings] > [Advanced] > [PCA] ページで、[Unity Inbox: Disable Save Recording As Option in Media Master] チェックボックスをオンにします。</p>
メッセージの到着通知: 通知を繰り返すオプション	<p>ユーザが、新規メッセージが到着するたびに通知するように Cisco Unity Connection を設定していない場合、通知を繰り返す通話の間隔を長く設定すると、Connection が通知を遅延させているとユーザが考えることがあります。</p>
パスワードが保護されていない、またはユーザが使用したパスワードが間違っている	<p>ユーザは、電話パスワードと Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワードが同じ、または同期化されてい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 Cisco Unity Connection によって電話パスワードの変更を要求されたときに、両方のパスワードが変更されると考える場合があります。また、Cisco PCA にログオンするときに、電話パスワードの使用を試みる場合もあります。</p>

表 6-1 考えられるユーザの疑問と誤解 (続き)

考えられる問題	説明
セキュアなメッセージング：制限	<p>ユーザがこの機能に期待することを明確にするため、プライベートおよびセキュアなメッセージング機能には次の制限があることを、ユーザ、管理者、およびヘルプデスクに通知することが重要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ユーザがボイスメッセージを残す際、事前に別のユーザに電話をかけてボイスメールに転送していた場合は、メッセージにプライベートまたはセキュアのマークを付けることはできません。 セキュアなメッセージを複合化するのに必要なプライベートキーは、個々のユーザやワークステーションに固有のものではありません。このため、送信者による誤った宛先指定やシステムの問題などが原因で、セキュアなメッセージが意図しない受信者に送信される場合、受信者が送信者と同じ Connection サーバをホームとしていれば、Cisco Unity Connection はメッセージを受信するすべての受信者に対してメッセージを再生します。 IMAP クライアントでは、ユーザはセキュアなメッセージを送信することも、セキュアなメッセージを取得することもできません。ユーザがセキュアなメッセージを聞こうとすると、誘導用のメッセージが代わりに再生され、メッセージを聞くには電話で Connection にログオンするようユーザに通知されます。 [System Settings] > [Advanced] > [Secure Messaging] ページで、[Encrypt All Messages from Outside Callers] と [Encrypt All Private Messages from Users] の設定を使用可能にすると、ユーザが IMAP クライアントを使用してメッセージを聞くことはできなくなります。代わりに、ユーザは Connection ガイダンスからメッセージを聞く必要があります。
Connection ガイダンスの要素のスピードが変化する	<p>Cisco Unity Connection によるメニュー、ボイス名、グリーティング、およびメッセージの再生スピードが一定していないとユーザが報告する場合があります。たとえば、ユーザがメッセージを聞く際に、メッセージの再生スピードが、メッセージを残したユーザのボイス名やメッセージのプロパティ (タイムスタンプやメッセージ番号など) の再生スピードと異なっているとユーザが報告する場合があります。</p> <p>このような不整合は、次の制限によるものです。</p> <ul style="list-style-type: none"> Connection による名前の録音とグリーティングの再生スピードは、録音されたときのスピードになります。管理者もユーザも、名前の録音とグリーティングの再生スピードを変更できません。 Text to Speech (TTS; テキスト / スピーチ) を介して再生されるメッセージは、メッセージ再生設定に関係なく、デフォルトでは常に通常のスピードで再生されます。 管理者またはユーザがシステム プロンプト用に指定するスピードは、メッセージの再生スピードには反映されません。システム プロンプトとは、Connection システムに付属している標準の録音メッセージで、メッセージのプロパティに関するプロンプトなどが含まれます。 ユーザがメッセージ再生用に指定するスピードは、システム プロンプトには反映されません。
未読のメッセージ	<p>組織での Cisco Unity Connection の設定方法によっては、ユーザが新規メッセージを聞いているときに、電話が意図的または不意に切断された場合 (たとえば、ユーザが電話を切った場合や、携帯電話がバッテリー切れまたは圏外になった場合) の Connection でのメッセージ処理に対して、ユーザが驚く場合があります。ユーザは、Connection によってそのメッセージが既読とマークされたと考えている場合がありますが、これは誤りです。</p> <p>管理者は、電話が切断された場合に Connection が未読メッセージを処理する方法を変更できます。これを行うには、Cisco Unity Connection Administration の [System Setting] > [Advanced] > [Conversations] ページで、[Mark Message Saved If User Hangs Up] の設定を調整します。</p>

表 6-1 考えられるユーザの疑問と誤解 (続き)

考えられる問題	説明
送信されないメッセージ	<p>組織での Cisco Unity Connection の設定方法によっては、メッセージの送信、返信、または転送の処理中に、電話が意図的または不意に切断された場合 (たとえば、ユーザが電話を切った場合や、携帯電話がバッテリー切れまたは圏外になった場合) の Connection でのメッセージ処理に対して、ユーザが驚く場合があります。ユーザは、未送信メッセージには Connection の下書きフォルダが使用されると考えている場合がありますが、これは誤りです。</p> <p>管理者は、電話が切断された場合に Connection が未送信メッセージを処理する方法を変更できます。これを行うには、Cisco Unity Connection Administration の [System Setting] > [Advanced] > [Conversations] ページで、[Send Message If User Hangs Up During Recording] の設定を調整します。</p>

■ サポートデスクのオリエンテーション