



オペレータ、およびサポート デスク研修

・オペレータ、およびサポート デスク研修 (1 ページ)

オペレータ、およびサポート デスク研修

概要

組織内のオペレータには、インストールに固有の Cisco Unity Connection に関する情報が必要です。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、および回答するうえで有用なリソースの把握が必要になります。

オペレータ研修

オペレータ研修では、ユーザ研修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 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、Unity Connection に関する質問はオペレータが対応すると想定されます。

オペレータは、必要に応じて、「[ユーザ研修](#)」の章と「[サポート デスク研修](#)」の情報に加えて、次の概念とタスクも理解する必要があります。

オペレータおよび自動応答の役割

オペレータの責任範囲は、組織が自動応答を使用する方法によって異なります。自動応答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、発信者入力に応答することで、コールへの応答と転送を行います。自動応答では、メニューオプション（たとえば、「営業の場合は1、サービスの場合は2を押してください」など）やお知らせ（たとえば、「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時までです」など）を提供できます。

コールの転送

組織での自動応答の使用方法に関係なく、多くのコールはオペレータが処理します。オペレータは、コールをボイスメールおよびユーザの電話機に転送する方法を理解している必要があります。

まず、Cisco Unified Communications Manager で、コール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。この設定の詳細については、テクニカルノート『*How to Transfer a Caller Directly into a Cisco Unity Mailbox*』を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_tech_notes_list.htmlにあります。

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システム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。

Cisco Unity Greetings Administrator の使用

組織で使用するコールハンドラの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十分に変更できない場合に、Cisco Unity Greetings Administrator を使用できます。たとえば、悪天候のためにオフィスが予定外に閉鎖された場合、オペレータは自宅から電話をかけて Cisco Unity Greetings Administrator を使用し、オプション ガイダンスを有効化したり、オフィスが閉鎖されたことを伝えるコールハンドラのグリーティングを再録音したりできます。

Cisco Unity Broadcast Message Administrator の使用

オペレータが録音済みのアナウンスを組織内の全員（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している場合は、ブロードキャスト メッセージを送信できるように Cisco Unity Broadcast Message Administrator へのアクセス方法とその使用方法を説明します。

サポート デスク研修

サポートデスク研修ではユーザとオペレータの研修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どのように Unity Connection を使用しているか、および、ユーザが Unity 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。Unity 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 リソース](#)」の項で示すリソースと、「[考えられるユーザの疑問と誤解](#)」の項で示す考えられるユーザの疑問および誤解について、サポートデスクのスタッフによく理解してもらいます。（「[オペレータ研修](#)」の項と「[ユーザ研修](#)」の章も参照してください）。

サポート デスク リソース

- ユーザマニュアルは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.htmlで入手できます。
- 『Compatibility Matrix: Cisco Unity Connection and the Software on User Workstations』は、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_device_support_tables_list.htmlで入手できます。

- このガイドの次の章には、ユーザ ワークステーションの設定方法や Unity 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 を使用するための再生デバイスと録音デバイスの設定](#)
 - [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](#)
- 『Troubleshooting Guide for Cisco Unity Connection *Release 14*』は、https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/troubleshooting/guide/b_14cuctsg.html からご利用いただけます。
- Cisco.com のすべての Unity Connection に関するドキュメントの説明と URL については、『Documentation Guide for Cisco Unity Connection *Release 14*』を参照してください。このドキュメントは Unity Connection に同梱されています。また、https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/roadmap/b_14cucdg.html からご利用いただけます。

考えられるユーザの疑問と誤解

表 1: [考えられるユーザの疑問と誤解](#) に、ユーザの問題についての説明を示しています。これらは、Cisco Unity Connection の動作に関する誤解に基づいたものが一般的となっています。ユーザが、別のボイス メッセージング システムに慣れている場合や、Unity Connection のトレーニングを終了していない場合、あるいは新しい機能または既存のシステム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 1: 考えられるユーザの疑問と誤解

考えられる問題	説明
メッセージの遅延	<p>ユーザは、次の理由でメッセージが遅れて到着したと考える可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none">• 新規メッセージの再生中に、メッセージをスキップし、そのメッセージに誤って新規のマークを付けることがあります。その後、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再生され、メッセージが遅れて到着したと考えます。• ユーザは、メッセージの再生中に意図したよりも多くのメッセージをスキップすることがあります。その後、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再生されることによって、メッセージが遅れて到着したと考えます。• メッセージの再生中に、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いことがあります。その後、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れて到着したと考えます。

考えられる問題	説明
メッセージの削除	<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ときに、Unity Connection による削除の確認はありません。特に、削除済み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 Unity Connection がユーザの確認を求めるように設定できます。Unity Connection で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 [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] ページで設定することができます。</p> <p>削除されたメッセージの詳細については、『<i>User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface (Release 14)</i>』の「Managing Deleting Messages」の章を参照してください。このガイドは、https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/user/guide/phone/b_14cucugphone.html からご利用いただけます。</p>

考えられる問題	説明
メッセージの削除：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 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 (Unity Connection が使用するプロトコル) はメッセージに削除済みのマークを付け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 Unity 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>メッセージの削除：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 (Inbox)] から [削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダに移動します。この時点で、Unity Connection では、そのメッセージにアクセスできなくなり、メッセージが新規メッセージ、開封済みメッセージ、または削除済み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>メッセージの削除：MAPI の動作</p> <p>ユーザが Unity Connection からメッセージを削除した場合、メッセージは [受信トレイ (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 (Inbox)] に新規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>

考えられる問題	説明
録音または再生用のデバイスが ViewMail for Outlook のデバイス リストに表示されない	ユーザが新規の録音または再生デバイスを追加または有効にした場合は、ViewMail for Outlook のアドインを再起動して、新規デバイスを認識させる必要があります。ViewMail を再起動するには、Outlook を再起動します。
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>ユーザに録音名がない場合、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、Unity Connection は初回登録時に名前を録音するようユーザに求めますが、ユーザが名前を録音しない場合に登録プロセスを中止することはできません。</p> <p>この問題に対処するには、次のオプションを検討してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unity Connection Administration の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページで、初回登録を完了するために名前の録音を要求するかどうかを変更できます。 • Cisco Unity Connection Administration で、ユーザに録音された名前を提供することができます。 • サービスクラスの権限を持つユーザは、Unity Connection のカンバセーションまたは Unity Connection Messaging Assistant を使用して自分の名前を録音できます。 <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 Unity Connection ユーザは、他のユーザの音声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>

考えられる問題	説明
FAX：添付ファイルがファクス マシンに送信されない (FAX 統合のみ)	ユーザが電子メール メッセージに添付ファイルを追加してからメッセージを FAX 装置に送信する場合、ユーザは、Unity Connection のセットアップ時に指定されたファイル拡張子を持つ添付ファイルのみが Unity Connection でレンダリングされることを知らない可能性があります。それ以外の添付ファイルは削除されます。

考えられる問題	説明
<p>IMAPクライアント：クライアントの動作の違い</p>	<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、[未開封にする (Mark as Unread)]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、Unity Connection サーバ上でメッセージに新規のマークが付けられます。 • 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のマークが付けられ、ユーザが [送受信 (Send/Receive)]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ります。 • 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、Unity Connection サーバ上でメッセージに新規のマークが付けられません。 • 電話を介して削除されたボイス メッセージは、GroupWise で削除用のマークが付けられないため、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 ユーザが Unity Connection サーバからメッセージのステータスを更新するには、「Send/Retrieve」コマンドを使用する必要があります。

考えられる問題	説明
メールボックスがすぐに一杯になる	

考えられる問題	説明
	<p>次のような理由でメールボックスがすぐに一杯になると、ユーザから苦情が寄せられる可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 一定の期間が経過しても、Unity Connection ではメッセージは自動的に削除されません。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は、『User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface (Release 14)』の「Managing the Size of Your Mailbox」の章を参照してください。このガイドは、https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/user/guide/phone/b_14cucugphone.html からご利用いただけます。） • ユーザが、送信したメッセージの不達確認（NDR）を受信したときに、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ります。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と、元のメッセージと添付ファイルが[送信済みアイテム（Sent Items）]フォルダに格納され、もう1つのコピーがNDRとともに[受信トレイ（Inboxes）]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ります。元のメッセージに、転送中に追加されたすべての録音済みコメントを加えたサイズが、メッセージの合計サイズになります。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ことがあります。 • ユーザの休暇中、または長期不在中に、

考えられる問題	説明
	<p>ユーザのメールボックスが一杯になる可能性があります。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ている場合に、Unity Connection で発信者がメッセージを残さないように指定します。</p>
<p>メッセージの到着通知：通知を繰り返すオプション</p>	<p>ユーザが新しいメッセージを受信するたびに Unity Connection が通知を再開しないことを選択をした場合、繰り返しの通知呼び出しの間隔が長く設定されていると、ユーザは Unity Connection で通知が遅れていると思ってしまう場合があります。</p>
<p>Media Master：ワークステーションに保存されたファイルを開く</p>	<p>ユーザが、電話またはコンピュータのマイクロフォンで録音せずに、録音済みの WAV ファイル（たとえば以前に録音されたアナウンス）の使用を試みると、Media Master によりエラーメッセージが表示されることがあります。このエラーは、WAV ファイルが G.729a オーディオ形式で録音された場合に発生します。この問題を解決するには、ユーザが次のいずれかの手順を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • WAV ファイルを別のオーディオ形式（G.711 オーディオ形式など）に変換する。 • G.729a 以外の、サポートされたオーディオ形式で録音された WAV ファイルを使用する。 • 電話機またはコンピュータのマイクロフォンを使用して録音する。
<p>MWI</p>	<p>MWI がオンおよびオフになるタイミングとその要因、また MWI が想定とは異なる動作をする原因を把握するには、『Troubleshooting Guide for Cisco Unity Connection, Release 14』の「Troubleshooting the Message Waiting Indicators (MWIs)」の章を参照してください。このガイドは、https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/troubleshooting/guide/b_14cuctsg.html からご利用いただけます。</p>

考えられる問題	説明
パスワードおよびPINが安全ではないか、ユーザがパスワードまたはPINの使用方法を間違えている	<p>ユーザによっては、電話機のPINとCisco Personal Communications Assistant (PCA) のパスワードが同じである、または同期されていると考えている場合があります。その結果、初回登録時にUnity Connectionから電話機PINを変更するように求められたとき、PINとパスワードの両方を変更すると考えることがあります。また、電話機のPINを使用してCisco PCAにログインしようと試みる場合があります。</p>
Unity Connection カンバセーションの要素の速度にばらつきがある	<p>ユーザは、Unity Connection がメニュー、録音した名前、グリーティング、メッセージを再生する速度が一貫していないと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、メッセージの再生速度が、メッセージを残したユーザの録音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）の再生速度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"> • Unity Connection は、録音された名前とグリーティングを録音された速度で再生します。管理者もユーザも、録音名とグリーティングの再生速度を変更できません。 • テキスト/スピーチ (TTS) 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速度で再生されます。 • 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速度は、メッセージの再生速度には反映されません。システム プロンプトとは、Unity 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速度は、システム プロンプトには反映されません。

考えられる問題	説明
未読のメッセージ	<p>組織での Unity Connection の設定方法によっては、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（ユーザが電話を切ったり、携帯電話がバッテリー切れまたは圏外になったりしたときなど）の Unity Connection でのメッセージ処理に対して、ユーザがとまどうことが予想されます。ユーザの中には、Unity Connection によってメッセージが既読としてマークされたと誤って考える方がいるかもしれませんが、そうではありません。</p> <p>電話が切断された場合に Unity 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 [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページで、[ユーザが電話を切った場合はメッセージを開封済みにする (Mark Message Saved If User Hangs Up)] の設定を調整します。</p>
未送信メッセージ	<p>組織での Unity Connection の設定方法によっては、メッセージを送信、返信、または転送し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（ユーザが電話を切ったり、携帯電話がバッテリー切れまたは圏外になったりしたときなど）の Unity Connection でのメッセージ処理に対して、ユーザがとまどうことが予想されます。ユーザの中には、Unity Connection によって未送信メッセージ用のドラフトフォルダが生成されていると考える方もいるかもしれませんが、そうではありません。</p> <p>電話が切断された場合に Unity 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 [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページで、[録音中にユーザが電話を切ったらメッセージを送信する (Send Message If User Hangs Up During Recording)] の設定を調整します。</p>