



ユーザ研修

- ユーザ研修 (1 ページ)

ユーザ研修

Unity Connection ユーザへの研修のタスク リスト

ユーザが電話機やコンピュータから Cisco Unity Connection にアクセスするために使用するクライアントアプリケーションをセットアップした後は、次のタスク リストを使用してユーザが Unity Connection に関する知識を習得できるようにします。補足的な Unity Connection トレーニングを計画している場合は、「[サポートデスク研修](#)」の項に記載されているユーザの懸念事項や誤解について確認してください。

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。ウィザード内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。このウィザードでは、指定されたカンパセーションに基づいて、適用されるキーが入力されます。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。

『Cisco Unity Connection 電話インターフェイス ユーザガイド』の手順には、Unity Connection メニューのオプションに対してユーザが押すキーは記載されていません。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。

ウォレットカードウィザードでは、テクニカルサポート情報および Unity Connection へのサインイン方法の説明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 からご利用いただけます。
 - 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にダイヤルする電話番号をユーザに提供します。必要に応じ、デスクフォンで Unity Connection にアクセスするために使用するボタンまたはキーをユーザに示します。
4. ユーザに Cisco PCA の Web サイトの URL (<http://<Unity Connection サーバ名>/ciscopca>) を提供します。
5. Cisco Unity Connection Web Inbox への URL (<http://<Unity Connection サーバ名>/inbox>.) をユーザに提供します。
6. Unity Connection の管理者の名前、内線番号または電子メールアドレスおよびサポートデスクの連絡先情報をユーザに提供します。
7. 組織のユーザが慣れているカンバセー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ング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、標準カンバセー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、ユーザが初回登録を完了するために Unity Connection に電話する前に、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) の Web サイトにサインインして電話機の PIN を設定するようにユーザに指示します。（Cisco PCA で既存の電話機の PIN を変更するために、ユーザがその PIN を入力する必要はありません）。

Cisco PCA で最初に PIN を変更しない場合、初回登録時に電話機の PIN を変更するよう促すメッセージが表示されます。

9. ユーザに Cisco PCA の初期パスワードを提供します。ユーザが Cisco PCA のパスワードを変更するには、Unity Connection Messaging Assistant を使用する必要があります。
10. ユーザに、不正なアクセスから Unity Connection メールボックスを適切に保護するために、電話機と Cisco PCA の PIN とパスワードを保護する方法を説明します。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. ユーザが、Cisco PCA のパスワードは Unity Connection の電話機の PIN に関連しておらず、またパスワードと PIN は同期もされていないことを確実に理解するようにしてください。ユーザは、電話機と Cisco PCA の PIN とパスワードは同じと考える場合があります。その結果、初回登録時に Unity Connection のカンバセーションから電話機 PIN を変更するように求められたとき、両方を変更すると捉えてしまうことがあります。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。登録時には、Unity Connection のドキュメントを参照する必要はありません。Unity Connection には、登録プロセスが完了した日が示されます。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 にサインインしたときに再度初回登録カンバセーションが再生されます。

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/user/guide/phone/b_14cucugphone.html にある『User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface (Release 14)』の「[Enrolling as a Cisco Unity Connection User](#)」の章で、登録の一部としてユーザに要求されるタスクの詳細を説明しています。

Unity Connection の特長と機能の動作の説明

13. [表 1 : Messaging Assistant と電話メニューを使用してユーザが変更する設定](#) で概説している、電話機と Unity Connection Messaging Assistant を使用してユーザ設定を個人向けに変更する方法について、トレーニングを行います。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 の実践的なデモンストレーションを行うと効果的です。
14. [表 2 : Cisco Unity Connection パーソナル着信転送ルール Web ツールおよび電話メニューを使用してユーザが変更する設定](#) で概説している、Cisco Unity Connection パーソナル着信転送ルール Web ツールの使用方法、また、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。

研修後のさらなるガイダンスとして、『[User Guide for the Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web Tool \(Release 14\)](#)』または『[Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Help](#)』を参照してください。

15. 一杯になったメールボックスが Unity Connection でどのように処理されるのか説明します。ユーザに生じる可能性のある問題については、『[サポートデスク研修](#)』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は、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 での 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 での 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、Cisco Unity グリーティング管理者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提供します。

Unity Connection ユーザが変更できる設定

Messaging Assistant と電話メニューを使用してユーザが変更する設定

表 1: *Messaging Assistant* と電話メニューを使用してユーザが変更する設定

Messaging Assistant を使用して変更される設定	電話メニューを使用して変更される設定
<p>通話保留と発信者名確認（Call Holding and Screening）(1)：</p> <ul style="list-style-type: none"> • ユーザの電話が通話中のときに Unity Connection で間接コールをどのように処理するかを指定します。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 で間接コールをどのように処理するかを指定します。通話の宛先の通知、Unity Connection による着信転送の通知、電話を受けるか拒否するかユーザに対する確認、発信者に対する名前の通知の要求などがあります。 	<p>通話保留と発信者名確認¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • なし

Messaging Assistant を使用して変更される設定	電話メニューを使用して変更される設定
<p>着信転送 (Call Transfers) (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>発信者の操作</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>発信者の操作</p> <ul style="list-style-type: none"> • なし

Messaging Assistant を使用して変更される設定	電話メニューを使用して変更される設定
<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 の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 を呼び出した際に Unity Connection が実行するアクションを選択します (名前でのユーザへのグリーティング、種類別の新規メッセージ数の通知など) • 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 の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
<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。

Messaging Assistant を使用して変更される設定	電話メニューを使用して変更される設定
<p>メッセージの到着通知</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 で通知を生成するメッセージのタイプとメッセージの緊急性を選択する • Unity Connection で通知を生成するメッセージ送信者のリスト（ユーザ名または発信側電話番号による）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>メッセージの到着通知</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 (Message Type)] メニュー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を指定。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 • Unity Connection から新規メッセージおよび保存済みメッセージの削除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

Messaging Assistant を使用して変更される設定	電話メニューを使用して変更される設定
<p>メッセージの送信と宛先指定</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前によるメッセージ受信者の確認を求めるプロンプトを Unity Connection に表示するかを指定する 受信者ごとにさらに名前の追加を続けるか確認するプロンプトを Unity Connection に表示するかを指定する ユーザが電話を切った、または通話が切断された場合に、Unity Connection からメッセージを送信するかを指定する 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。

Messaging Assistant を使用して変更される設定	電話メニューを使用して変更される設定
連絡先 : <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。 	連絡先 : <ul style="list-style-type: none"> • なし
12345	

- ¹ (1) 通話保留オプションと発信者名確認オプションは、自動応答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 (2) 着信転送オプションは、自動応答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 (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 (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 (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、カスタムキーパッ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。

Cisco Unity Connection パーソナル着信転送ルールと電話メニューを使用してユーザが変更する設定

表 2: Cisco Unity Connection パーソナル着信転送ルール Web ツールおよび電話メニューを使用してユーザが変更する設定

パーソナル着信転送ルール Web ツールを使用して変更される設定	電話メニューを使用して変更される設定
<p>通話保留と発信者名確認 (Call Holding and Screening) :</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。 パーソナル着信転送ルールを設定して、Unity Connection が直接通話と間接通話を処理する方法を指定します。これには、誰宛の電話かをユーザに伝える、Unity Connection が通話を転送していることを知らせる、ユーザに着信を許可または拒否するよう促す、発信者に名前の発信を促す、などが含まれます。 	<p>通話保留と発信者名確認 (Call Holding and Screening) :</p> <ul style="list-style-type: none"> なし
<p>着信転送 (Call Transfer)</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 (Call Transfer)</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。 すべての着信コールを、内線番号ではなく、Unity Connection に直接転送する

<p>パーソナル着信転送ルール Web ツールを使用して変更される設定</p>	<p>電話メニューを使用して変更される設定</p>
<p>発信者の操作</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>発信者の操作</p> <ul style="list-style-type: none"> • なし
<p>通知先 (Destinations)</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。 • Unity Connection がコールを次の接続先またはボイスメールに転送するまでに待機する呼び出し回数を指定します。 	<p>通知先 (Destinations)</p> <ul style="list-style-type: none"> • なし
<p>発信者グループ (Caller Groups)</p> <ul style="list-style-type: none"> • パーソナル通話転送ルールで使用する、ユーザ定義の連絡先、管理者定義の連絡先、または Unity Connection ユーザのグループを作成する 	<p>発信者グループ (Caller Groups)</p> <ul style="list-style-type: none"> • なし

