



# Cisco Unity Connection 10.x でのオペレータとサポート デスクの研修

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、および回答するうえで有用なリソースの把握が必要になります。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection でのオペレータ研修」 (P.5-1)
- 「Cisco Unity Connection でのサポート デスク研修」 (P.5-2)

## Cisco Unity Connection でのオペレータ研修

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 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 Unity 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。

「Cisco Unity Connection でのユーザ研修」の章と「Cisco Unity Connection でのサポート デスク研修」(P.5-2) (該当する場合) で説明した情報のほか、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、発信者入力に回答することで、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、「販売の場合は 1、サービスの場合は 2 を押してください。)) や情報を提供できます (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)。

### 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する必要があります。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](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 の管理でグリーティングを変更できない場合は、Cisco Unity Greetings Administrator を使用できます。たとえば、悪天候によりオフィスを急遽閉めるときなどに、オペレータは自宅から Cisco Unity Greetings Administrator グリーティング管理者を呼び出して使用し、オプションのガイダンスを有効にするか、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。

### Cisco Unity ブロードキャスト メッセージ管理者の使用

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。

## Cisco Unity Connection でのサポート 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 Cisco 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 の管理の参照や、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」(P.5-3) 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。（「Cisco Unity Connection でのオペレータ研修」(P.5-1) と「Cisco Unity Connection でのユーザ研修」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](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](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_device_support_tables_list.html) で入手できます。
- 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 Unity Connection で Cisco Personal Communications Assistant にアクセスするための設定」
  - 「Cisco Unity Connection で 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」
  - 「Cisco Unity Connection 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 10.x) は、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/10x/troubleshooting/guide/10xcucts\\_gx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/10x/troubleshooting/guide/10xcucts_gx.html) から入手できます。
- Cisco.com にある Unity Connection の全マニュアルの説明と URL については、『*Documentation Guide for Cisco Unity Connection*』 (Release 10.x) を参照してください。このマニュアルは Unity Connection に同梱されており、次の URL から入手できます。  
[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/10x/roadmap/10xcucdg.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/10x/roadmap/10xcucdg.html)

## 考えられるユーザの疑問と誤解

表 5-1 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 5-1 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"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>
メッセージの削除	<p>デフォルトでは、ユーザが新規または開封済みメッセージを削除するときに、Cisco Unity Connection は削除の確認を求めません。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 がユーザの確認を要求するように設定できます。Unity 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 の管理の [システム設定 (System Settings)] &gt; [詳細設定 (Advanced)] &gt; [カンバセーション (Conversations)] ページを使用します。</p> <p>メッセージの削除については、『<i>User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface</i>』の「Deleting Messages」の章をユーザに参照してもらいます。このガイドは、<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html</a> にあります。</p>

表 5-1 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
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 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 (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><b>メッセージの削除：IMAP の動作</b></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><b>メッセージの削除：MAPI の動作</b></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>
録音デバイスまたは再生デバイスが ViewMail for Outlook のデバイスリストに表示されない	<p>ユーザが新しい録音デバイスまたは再生デバイスを追加またはオンにした場合、ViewMail for Outlook アドインを再起動して新しいデバイスを認識する必要があります。Outlook を再起動すると、ViewMail が再起動します。</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を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"> <li>• Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] &gt; [詳細設定 (Advanced)] &gt; [カンバセーション (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します。</li> <li>• Cisco Unity Connection の管理でユーザに録音名を提供します。</li> <li>• サービス クラス権限を持つユーザは、Unity Connection カンバセーションまたは Unity Connection Messaging Assistant を使用して各自の名前を録音できます。</li> </ul> <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>
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)	<p>電子メール メッセージにファイルを添付し、そのメッセージをファクスマシンに送信するときは、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だけが Unity Connection から送信されることをユーザが認識していない場合があります。それ以外の添付ファイルは削除されます。</p>

表 5-1 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"> <li>• Microsoft Outlook クライアント : <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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、Cisco 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。</li> <li>– 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。</li> </ul> </li> <li>• Novell GroupWise クライアント : <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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。</li> <li>– 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。</li> <li>– GroupWise ユーザは、「Send/Retrieve」コマンドを使用して、Unity Connection サーバでメッセージ ステータスを更新する必要があります。</li> </ul> </li> </ul>
メールボックスがすぐ 一杯になる	<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"> <li>• Cisco Unity Connection は、一定の時間が経過しても、メッセージを自動的に削除しません。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、<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html</a>にある該当するユーザ ガイドの「Managing the Size of Your Mailbox」の章をユーザに参照してもらいます)。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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たときに、発信者がメッセージを残さないように Unity Connection を指定します。</li> </ul>
メッセージ通知 : 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、Unity Connection が通知を遅延させているとユーザが考える可能性があります。</p>

表 5-1 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
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>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"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>
MWI	<p>MWI がいつオンおよびオフになり、何が要因でオンおよびオフになり、何が要因で想定とは異なる動作をするのかを把握するには、『<i>Troubleshooting Guide for Cisco Unity Connection Release 10.x</i>』の「<a href="#">Troubleshooting Message Waiting Indicators (MWIs) in Cisco Unity Connection 10.x</a>」の章を参照してください。</p>
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>ユーザが、電話機 PIN および Cisco Personal Communications Assistant (PCA) パスワードは同じであるか、または同期化され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 から電話機 PIN を変更するように求められたとき、両方の PIN およびパスワードが変更されると考えることがあります。また、電話機 PIN を使用して Cisco PCA にログインしようとする場合があります。</p>
Unity Connection カンパセッションの要素によって速度が異なる	<p>Cisco Unity Connection によるメニュー、録音名、グリーティング、およびメッセージの再生速度が一定していないとユーザが報告することがあります。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"> <li>• Unity Connection による録音名とグリーティングの再生速度は、録音されたときの速度になります。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。</li> <li>• 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で再生されます。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>
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、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。ユーザは Unity Connection によってそのメッセージに既読のマークが付けられたと考える可能性がありますが、これは誤りです。</p> <p>管理者は、電話が切断された場合に 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 の管理の [システム設定 (System Settings)] &gt; [詳細設定 (Advanced)] &gt; [カンパセッション (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>

表 5-1 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
未送信メッセージ	<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（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。ユーザは、未送信メッセージには Unity Connection の下書きフォルダが使用されると考え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 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 の管理の [システム設定 (System Settings)] &gt; [詳細設定 (Advanced)] &gt; [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>

