



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ります。

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 \(P.5-2\)](#)
- [サポート デスクのオリエンテーション \(P.5-3\)](#)

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.5-3 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 Unified Communications Manager (CM) (旧 Cisco Unified 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/voicew/sw2237/prod_tech_notes_list.html から入手可能な技術情報「How to Transfer a Caller Directly into a Cisco Unity 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 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 の管理でグリーティングを変更できない場合は Cisco 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急遽閉める場合などに、オペレータは自宅から Cisco Unity グリーティング管理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。詳細については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーションガイド』の「録音済みのグリーティングと名前の録音の管理」の章にある「Cisco Unity グリーティング管理を使用したコールハンドラ グリーティングの録音または再録音」の項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。詳細については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーションガイド』の「ブロードキャストメッセージ機能の設定」の章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 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 デスクのリソース」の項で示すリソースと、P.5-3 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.5-2 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。
- 『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 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
- 『Cisco Unity Connection トラブルシューティングガイド』は、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_troubleshooting_guides_list.html から入手可能です。
- 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、『Documentation Guide for Cisco Unity Connection』を参照してください。このドキュメントは Connection に同梱されていますが、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/7x/roadmap/7xcucdg.html から入手することもできます。

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、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 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延していると考えer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、そのメッセージに誤って新規のマークを付けた。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った。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。
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、Cisco Unity Connection は削除の確認を要求しません。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 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 の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンバセーション (Conversations)] ページを使用します。</p> <p>メッセージの削除について、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能な『Cisco Unity Connection ユーザガイド』の「メッセージの削除」の章をユーザに参照してもらいます。</p>
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 (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 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] 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 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] 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>

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
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、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 の管理の [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 の管理でユーザに録音名を提供する。 • サービス クラス権限を持つユーザが、Connection カンバセーションまたは Cisco Unity Assistant を使用して各自の名前を録音する。 <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 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>
ファックス：添付ファイルがファックスマシンに送信されない (ファックス統合のみ)	<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ックス マシンに送信するときは、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 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。指定された拡張子以外の添付ファイルはすべて削除されます。</p>
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、「未開封にする」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に新規のマークが付けられる。 – 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のマークが付けられ、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に新規のマークが付けられない。 – 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る。 – 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。

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、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能な該当するユーザガイドの「メールボックスのサイズの管理」の章をユーザに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と、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 とともに [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ンティングを有効にしたときに、発信者がメッセージを残せないように Connection を指定します。
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 [受信トレイ] 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、および削除済みメッセージの再生順序をカスタマイズできます。 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 の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [PCA] ページで、[Unity Inbox: メディアマスターのオプションとしての録音の保存を無効にする (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 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
Connection カンパセーションの要素の速度が変化する	<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"> • 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。 • 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、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。
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に既読のマークが付けら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 の管理の [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、[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>
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 の管理の [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、[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>

■ サポートデスクのオリエンテーション