



CHAPTER

4

## ユーザのオリエンテーション

---

この章にある次の項を参照してください。

- [オリエンテーションのタスク リスト \(P.4-2\)](#)
- [ユーザが変更できる設定 \(P.4-4\)](#)

## オリエンテーションのタスク リスト

ユーザが電話およびコンピュータから Cisco Unity Connection へのアクセスに使用するクライアントアプリケーションを設定したら、次のタスク リストを使用して、ユーザに Connection に関する情報を確認してもらいます。Connection の補足トレーニングを計画している場合は、P.5-3 の「サポート デスクのオリエンテーション」で示す、考えられるユーザの疑問と誤解についても考慮してください。

### ユーザ ドキュメントおよび連絡先情報の提供

- 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](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html) から入手可能です。
  - Cisco Unity Connection 電話インターフェイス ユーザ ガイド
  - Cisco Unity Connection Assistant Web ツール ユーザ ガイド
  - Cisco Unity Connection Inbox Web ツール ユーザ ガイド
  - 電子メール アプリケーション内で Cisco Unity Connection ボイス メッセージにアクセスするためのユーザ ガイド
  - Cisco Unity Connection パーソナル着信転送ルール Web ツール ユーザ ガイド

これらのガイドの情報は、通常は機能別に構成されています。ユーザが使用しているインターフェイスに関する適切なガイドを配布することができます。または、ある機能を使用できるユーザに対して、その機能固有の情報を配布することもできます (Cisco.com で、必要なトピックのリンクをクリックし、PDF ファイルを印刷してください)。
- 組織の内外から Connection にアクセスするときにダイヤルする電話番号をユーザに通知します。必要に応じて、ユーザが Connection にアクセスするときに使用する自席の電話のボタンまたはキーを通知します。
- Cisco PCA Web サイトへの URL (<http://<Cisco Unity Connection サーバ名 >/ciscopca>) をユーザに通知します。
- Connection 管理者の名前、内線番号、電子メール アドレス、およびサポート デスク担当者の情報をユーザに通知します。
- 組織のユーザが慣れているカンパセッション バージョンに応じて、Connection と以前のボイス メッセージ 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、標準カンパセッ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。

### パスワードの通知とセキュリティ ガイドラインの説明

- ユーザに初期電話パスワードを通知します。または、Cisco Personal Communications Assistant (PCA) Web サイトにログオンし、電話パスワードを設定してから、Connection を呼び出して初回登録を完了するようユーザに指示します (ユーザが Cisco PCA で電話パスワードを変更する場合、既存のパスワードを入力する必要はありません)。
 

ユーザが Cisco PCA で最初にパスワードを変更しない場合は、初回登録時に電話パスワードの変更を要求されます。
- ユーザに Cisco PCA の初期パスワードを通知します。ユーザは Cisco Unity Assistant を使用して Cisco PCA パスワードを変更する必要があります。
- 電話パスワードと Cisco PCA パスワードを保護して Connection メールボックスを不正アクセスから適切に保護する方法をユーザに説明します。組織のセキュリティ ガイドラインについて詳しく説明します。ユーザには、パスワードを変更する場合は必ず安全なパスワードを入力するよう推奨します。

9. Cisco PCA パスワードは Connection 電話パスワードとは無関係であること、およびパスワードは同期されていないことをユーザが理解しているか確認します。ユーザは、電話パスワードと Cisco PCA パスワードが同じであ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 Connection カンパセーションで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。このため、Cisco PCA パスワードを保護するように要求しても、多くのユーザがこれを考慮しない場合があります。

#### 初回登録の完了についてのユーザへの確認

10. 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 Connection のドキュメントを参照する必要はありません。登録プロセスが完了するとメッセージが表示されます。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 Connection にログオンしたときに再度初回登録カンパセーションが再生されます。

登録時に要求されるタスクの詳細については、『Cisco Unity Connection 電話インターフェイス ユーザガイド』の「Cisco Unity Connection ユーザとしての登録」の章を参照してください。

#### Connection の機能や動作についての説明

11. 電話や Cisco Unity Assistant を使用してユーザ設定を個人用にカスタマイズする方法についてトレーニングを行います。表 4-1 に要約を示します。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、Cisco Unity Assistant の体験学習によるデモンストレーションを行うと有効です。
12. Cisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツールの使用方法や、着信転送、通話保留とスクリーニング、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。表 4-2 に要約を示します。  
ユーザは、オリエンテーション後に『Cisco Unity Connection パーソナル着信転送ルール Web ツール ユーザガイド』または Cisco Unity パーソナル着信転送ルールのヘルプを参照することで、使用方法の詳細を知ることができます。
13. メールボックスが一杯になった場合の Connection の動作を説明します。発生する可能性がある問題については、P.5-3 の「サポート デスクのオリエンテーション」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。
14. 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、Connection に対する RSS の使用方法についてトレーニングを行います。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「メッセージ」の章にある「ボイス メッセージの RSS フィードへのアクセスの設定」の項を参照してください。
15. 組織内に TTY と TTY プロンプトセットを使用するユーザがいる場合は、Connection に対する TTY の使用方法についてトレーニングを行います。
16. 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）。
17. 必要に応じて、Cisco Unity グリーティング管理と System Broadcast Administrator の使用方法をユーザに説明します。

## ユーザが変更できる設定

次の表を参照してください。

- ユーザが [Cisco Unity Assistant](#) や電話メニューを使用して変更できる設定
- ユーザが [Cisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツール](#) や電話メニューを使用して変更できる設定

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Assistant や電話メニューを使用して変更できる設定

Cisco Unity Assistant を使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
通話保留とスクリーニング <sup>1</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• ユーザの電話が通話中のときに Connection が間接通話を処理する方法を選択する。選択肢には、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。</li> <li>• Connection が間接通話を処理する方法を選択する。選択肢には、誰にかかってきたかをユーザに通知する、Connection が転送中であることをアナウンスする、電話に出るかどうかをユーザに要求する、および発信者に名前を告げるように要求するという処理があります。</li> </ul>	通話保留とスクリーニング <sup>1</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• なし。</li> </ul>
着信転送 <sup>2</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 つの基本転送ルール（標準、オプション、および就業時間外）を設定する。</li> <li>• 各基本転送ルールに対してパーソナル着信転送ルールを有効または無効にする。</li> <li>• 間接通話を内線に転送するか、またはグリーティングに送信する。</li> <li>• 内線番号を変更する。</li> </ul>	着信転送 <sup>2</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 つの基本転送ルール（標準、オプション、および就業時間外）を設定する。</li> <li>• 各基本転送ルールに対してパーソナル着信転送ルールを有効または無効にする。</li> <li>• 間接通話を内線に転送するか、またはグリーティングに送信する。</li> <li>• 内線番号を変更する。</li> </ul>
発信者オプション : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 発信者によるメッセージ編集を許可する。</li> <li>• 発信者にメッセージの緊急指定を許可する。</li> </ul>	発信者オプション : <ul style="list-style-type: none"> <li>• なし。</li> </ul>
カンパセーション オプション : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connection のプロンプトの言語を設定する。</li> <li>• タッチトーンと音声認識のどちらの入カスタイルを使用するかを指定する。</li> <li>• プロンプト、録音名、およびユーザ グリーティングの速度と音量を設定する。</li> <li>• Connection カンパセーション メニューとして標準ガイドランスまたは簡易ガイドランスを選択する。</li> <li>• ユーザが Connection を呼び出したときに Connection が実行する処理を選択する。選択肢には、ユーザに名前がグリーティングする、および新規メッセージの数をタイプ別にアナウンスするという処理があります。</li> <li>• 代行内線番号を指定する。</li> </ul>	カンパセーション オプション : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connection カンパセーション メニューとして標準ガイドランスまたは簡易ガイドランスを選択する。</li> </ul>

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Assistant や電話メニューを使用して変更できる設定（続き）

Cisco Unity Assistant を使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>グリーティング：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>パーソナル グリーティングを録音する。</li> <li>グリーティングを有効または無効にする。</li> <li>有効にしたグリーティングの有効期限を指定する。</li> <li>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。</li> </ul>	<p>グリーティング：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>パーソナル グリーティングを録音する。</li> <li>グリーティングを有効または無効にする。</li> <li>有効にしたグリーティングの有効期限を指定する。</li> </ul>
<p>メッセージの到着通知：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通知デバイスを有効または無効にする。</li> <li>ダイヤル オプションまたは受信者オプションを指定する。</li> <li>Connection が通知の生成に使用するメッセージ タイプとメッセージの緊急度を選択する。</li> <li>Connection が通知の生成に使用するメッセージ送信者のリスト（ユーザ名または発信電話番号別）を指定する。</li> <li>通知スケジュールを設定し、デバイスが応答しない場合、話し中の場合、または障害の場合の処理を指定する。</li> </ul>	<p>メッセージの到着通知：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
<p>メッセージの聞き取り：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話で再生されるメッセージの速度と音量を指定する。</li> <li>メッセージの再生順序を指定する。</li> <li>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。</li> <li>Connection がメッセージ タイプ メニューを再生するかどうかを指定する。</li> <li>メッセージが再生されるときに Connection が実行する処理を選択する。選択肢には、メッセージを残した送信者の名前と数をアナウンスする、およびメッセージの前と後のどちらにタイムスタンプを再生するかをアナウンスするという処理があります。</li> <li>電話を切ったとき、または電話が切断されたときに、メッセージに開封済みのマークを付けることを指定する。</li> <li>新規メッセージおよび開封済みメッセージの削除を確認するように Connection が要求するかどうかを指定する。</li> </ul>	<p>メッセージの聞き取り：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>再生中のメッセージの速度と音量。</li> </ul>

## ■ ユーザが変更できる設定

表 4-1 ユーザが Cisco Unity Assistant や電話メニューを使用して変更できる設定（続き）

Cisco Unity Assistant を使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>メッセージの送信と宛先指定：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メッセージ受信者を名前で確認するように Connection が要求することを指定する。</li> <li>各受信者の後に名前を追加するように Connection が要求することを指定する。</li> <li>ユーザが電話を切ったとき、または電話が切断されたときに、Connection がメッセージを送信することを指定する。</li> <li>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。</li> <li>メッセージの宛先を指定する名前の順序（苗字の後に名前、またはその逆）を指定する。</li> </ul>	<p>メッセージの宛先指定：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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（## を押す）。<sup>3</sup></li> </ul>
<p>個人設定：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>名前を記録する。</li> <li>代行ユーザ名を指定する。</li> <li>ディレクトリ一覧の状態を変更する。</li> <li>パスワードを変更する。</li> </ul>	<p>個人設定：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>名前を記録する。</li> <li>ディレクトリ一覧の状態を変更する。</li> <li>パスワードを変更する。</li> <li>緊急連絡先番号を編集する（ユーザ グリーティングの再生中に緊急連絡先番号に転送するために、管理者が1つ以上の発信者入力キーを設定している場合）。</li> </ul>
<p>プライベート同報リスト：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>表示名を入力する。</li> <li>リスト名を記録する。</li> <li>メンバを追加および削除する。</li> </ul>	<p>プライベート同報リスト：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>リスト名を記録する。</li> <li>メンバを追加および削除する。</li> </ul>
<p>個人連絡先：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>名前のダイヤリング規則と着信転送ルールの両方に使用する個人連絡先のアドレス帳を設定する。</li> </ul>	<p>個人連絡先：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>なし。</li> </ul>

1. 通話保留オプションとスクリーニング オプションは、自動受付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通話にのみ適用され、直接通話には適用されません。これらのオプションは、外部の発信者または他のユーザが内線番号を直接ダイヤルした場合には適用されません。また、これらのオプションは、管理された転送が有効になっている場合にのみ使用できます。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. 着信転送オプションは、自動受付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通話にのみ適用され、直接通話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番号を直接ダイヤルした場合には適用されません。

3. 入力した名前による宛先指定を有効にしたかどうかによって異なります。

表 4-2 ユーザが Cisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツールや電話メニューを使用して変更できる設定

Cisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツールを使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>通話保留とスクリーニング：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザの電話が通話中のときに 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。</li> <li>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、誰にかかってきたかをユーザに通知する、Connection が転送中であることをアナウンスする、電話に出るかどうかをユーザに要求する、および発信者に名前を告げるように要求するという処理があります。</li> </ul>	<p>通話保留とスクリーニング：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>なし。</li> </ul>
<p>着信転送：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<p>着信転送：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>すべてのルール設定の転送で、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。</li> <li>すべての着信を内線番号ではなく、Connection に直接転送する。</li> </ul>
<p>発信者オプション：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>発信者によるメッセージ編集を許可する。</li> <li>発信者にメッセージの緊急指定を許可する。</li> </ul>	<p>発信者オプション：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>なし。</li> </ul>
<p>通知先：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>次の宛先またはボイスメールに転送するまで Connection が待機する呼び出し数を指定する。</li> </ul>	<p>通知先：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>なし。</li> </ul>
<p>発信者グループ：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>パーソナル着信転送ルールで使用する、個人連絡先、システム連絡先、または Connection ユーザのグループを作成する。</li> </ul>	<p>発信者グループ：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>なし。</li> </ul>

