



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.5-1)
- ユーザが変更できる設定 (P.5-4)

オリエンテーションのタスク リスト

ユーザ アカウントを作成し、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 に慣れてもらいます。補足の Connection トレーニングを計画している場合は、P.6-3 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確認します。

1. 各ユーザに『Cisco CiscoUnity Connection ユーザ ガイド』、『Cisco Unity Connection at a Glance』カード、および『Cisco Unity Connection 電話メニューとショットカット』カードを配布するか、これらのドキュメントへの URL を通知する。『Cisco Unity Connection at a Glance』カードと『Cisco Unity Connection 電話メニューとショットカット』カードには、Standard Conversation バージョンと Optional Conversation 1 バージョンのものがありません（その他のガイダンス スタイルに対応したカードは利用できません）。ユーザ ドキュメントはすべて、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能です。
2. 組織のユーザが慣れているガイダンスの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する。特に、標準ガイダンス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。
3. 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する。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。

また、Connection 管理者の名前と内線番号、およびサポート デスク担当者の情報も通知します。『Cisco CiscoUnity Connection ユーザ ガイド』、『Cisco Unity Connection at a Glance』カード、および『Cisco Unity Connection 電話メニューとショットカット』カードには、電話番号と担当者の情報を書き留めておくためのスペースがあります。

4. ユーザに初期電話パスワードを通知する。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 でパスワードを変更する場合、既存の電話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が要求されます。

5. 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する。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ガイダンスが再生されます。

登録時に要求されるタスクの詳細については、『Cisco CiscoUnity Connection ユーザガイド』の「はじめに」の章を参照してください。

6. ユーザに Cisco PCA Web サイトへの URL (<http://<Cisco Unity Connection サーバ名 >/ciscopca>) を通知する。『Cisco CiscoUnity Connection ユーザガイド』、『Cisco Unity Connection at a Glance』カード、および『Cisco Unity Connection 電話メニューとショットカット』カードには、この URL を書き留めておくためのスペースがあります。

ユーザは Cisco PCA を使用して、Cisco Unity Assistant、Cisco Unity Inbox、および CiscoCisco Unity パーソナル着信転送ルールのうち適切な方へアクセスできます。

7. 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する。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。

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 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。

8. システム設定に応じて、Connection がさまざまなタイプのメッセージをどのように処理するかをユーザに説明する。

- 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、および削除されたメッセージの再生順序をカスタマイズできます。
- 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や、ボイスメール メッセージと電子メール メッセージを別々に管理するユーザは、メッセージ タイプ メニューを使用可能にして、どのメッセージを再生するかをキー入力で選択することができます（「ボイスメッセージは 1、電子メールは 2 を押してください ...」）。または、ユーザは Cisco Unity Assistant を使用して、電話でメッセージを確認するときに Connection が電子メール メッセージを最後に再生するように指定することもできます。
- 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。

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 Administration の [System Settings] > [Advanced] > [PCA] ページで、[Unity Inbox: Disable Save Recording As Option in Media Master] チェックボックスをオンにします。ユーザが IMAP クライアントに送信されたすべてのメッセージを保存することを禁止するには、[Class of Service] ページで、ユーザが IMAP クライアントを使用してメッセージにアクセスできるようにするときに、[Allow Users to Access Message Bodies] オプションまたは [Allow Users to Access Message Bodies Except on Private Messages] オプションを選択します。

9. メールボックスが一杯になった場合の Connection の動作を説明する。発生する可能性がある問題については、P.6-3 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、ユーザには『Cisco CiscoUnity Connection ユーザガイド』を参照してもらいます。
10. 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研修を行う。
11. 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する（必要な場合）。

12. 必要に応じて、CiscoCisco 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する。
13. 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研修を行う。要約を表 5-1 「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」に示します。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。
14. CiscoCisco 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研修を行う。要約を表 5-2 「ユーザが CiscoCisco Unity パーソナル着信転送ルールや電話メニューを使用して変更できる設定」に示します。

ユーザは、オリエンテーション後に『Cisco CiscoUnity Connection ユーザガイド』または Cisco Unity Assistant 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。

ユーザが変更できる設定

表 5-1 は、ユーザが Cisco Unity Assistant Web ツールや電話を使用して変更できる設定を示しています。

表 5-1 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 ¹ : <ul style="list-style-type: none"> 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こと、保留にするかメッセージを残すかを発信者に要求すること、および発信者をグリーティングに直接送信することがあります。 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こと、Connection が転送中であることをアナウンスすること、電話に出るかどうかをユーザに要求すること、および発信者に名前を告げるように要求することがあります。 	通話保留とスクリーニング ¹ : <ul style="list-style-type: none"> なし。
着信転送 ² : <ul style="list-style-type: none"> 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。 内線番号を変更する。 	着信転送 ² : <ul style="list-style-type: none"> 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。 内線番号を変更する。
発信者オプション : <ul style="list-style-type: none"> 発信者によるメッセージ編集を許可する。 発信者にメッセージの緊急指定を許可する。 	発信者オプション : <ul style="list-style-type: none"> なし。
ガイダンス オプション : <ul style="list-style-type: none"> ガイダンスのインプットスタイルを指定する。 Connection プロンプトのスピードと言語を設定する。 Connection 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 Connection を呼び出したときに Connection が実行する操作を選択する。選択肢には、ユーザに名前をグリーティングすること、および新しいメッセージの数をタイプごとに通知することがあります。 代行内線番号を指定する。 	ガイダンス オプション : <ul style="list-style-type: none"> Connection 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。
グリーティング : <ul style="list-style-type: none"> パーソナル グリーティングを録音する。 グリーティングを使用可能または使用不能にする。 使用可能にした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。 	グリーティング : <ul style="list-style-type: none"> パーソナル グリーティングを録音する。 グリーティングを使用可能または使用不能にする。 使用可能にしたグリーティングの有効期限を指定する。

表 5-1 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>メッセージの到着通知：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通知デバイスを使用可能または使用不能にし、通知デバイスの番号を変更する。 ダイヤルオプションを指定する。 Connection がデバイス呼び出す機会となるメッセージ タイプとメッセージの緊急度を選択する。 通知スケジュールを設定し、デバイスが応答しない場合、話し中の場合、または障害の場合の処理を指定する。 	<p>メッセージの到着通知：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通知デバイスを使用可能または使用不能にし、通知デバイスの番号を変更する。
<p>メッセージの聞き取り：</p> <ul style="list-style-type: none"> メッセージの再生順序を指定する。 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。 メッセージが再生されるときに Connection が実行する操作を選択する。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こと、メッセージの前または後にタイムスタンプを表示するかどうかをアナウンスすること、およびメッセージを再生する音量レベルをアナウンスすることがあります。 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。 	<p>メッセージの聞き取り：</p> <ul style="list-style-type: none"> 再生中のメッセージのスピードと音量。
<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（苗字の後に名前、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番号にするかを切り替える（## を押す）。³
<p>個人設定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前を記録する。 代行ユーザ名を指定する。 ディレクトリ一覧の状態を変更する。 パスワードを変更する。 	<p>個人設定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前を記録する。 ディレクトリ一覧の状態を変更する。 パスワードを変更する。
<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。 リスト名を記録する。 メンバ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"> リスト名を記録する。 メンバを追加および削除する。

1. これらの設定は、ユーザが CiscoCisco Unity パーソナル着信転送ルールを使用可能にしている場合に適用されます。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、管理された転送が使用可能になっている場合にのみ使用できます。

2. これらの設定は、ユーザが CiscoCisco Unity パーソナル着信転送ルールを使用可能にしている場合に適用されます。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使用可能にしたかどうかによって異なります。

■ ユーザが変更できる設定

表 5-2 は、ユーザが CiscoCisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツールや電話を使用して変更できる設定を示しています。

表 5-2 ユーザが CiscoCisco Unity パーソナル着信転送ルールや電話メニューを使用して変更できる設定

CiscoCisco Unity パーソナル着信転送ル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"> 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ように、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こと、保留にするかメッセージを残すかを発信者に要求すること、および発信者をグリーティングに直接送信することがあります。 Connection が直接通話と間接通話を処理する方法を指定するように、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こと、Connection が転送中であることをアナウンスすること、電話に出るかどうかをユーザに要求すること、および発信者に名前を告げるように要求することがあります。 	<p>通話保留とスクリーニング：</p> <ul style="list-style-type: none"> なし。
<p>着信転送：</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：</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使用可能または使用不能にする。 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使用可能または使用不能にする。 すべての着信を内線番号ではなく、Connection に直接転送する。
<p>発信者オプション：</p> <ul style="list-style-type: none"> 発信者によるメッセージ編集を許可する。 発信者にメッセージの緊急指定を許可する。 	<p>発信者オプション：</p> <ul style="list-style-type: none"> なし。
<p>通知先：</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。 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。 	<p>通知先：</p> <ul style="list-style-type: none"> なし。
<p>個人連絡先：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>個人連絡先：</p> <ul style="list-style-type: none"> なし。
<p>発信者グループ：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>発信者グループ：</p> <ul style="list-style-type: none"> なし。