



Cisco Unity Connection カンバセーション

Cisco Unity Connection カンバセーションは、あらかじめ録音されているプロンプトとメニュー オプションのセットです。発信者が Connection と電話で対話するときに再生されます。Cisco Unity Connection カンバセーションは、2 つの主要カンバセーションに分類されます。1 つは外部発信者用で、もう 1 つは Connection ユーザ用です。この章では、Connection カンバセーションについて、および Connection カンバセーションをカスタマイズする方法について概説します。

次の各項を参照してください。

- [外部発信者が電話で Cisco Unity Connection と対話する方法 \(P.13-2\)](#)
- [ユーザが電話で Cisco Unity Connection と対話する方法 \(P.13-2\)](#)
- [管理者がユーザ カンバセーションをカスタマイズする方法 \(P.13-3\)](#)
- [ユーザがユーザ カンバセーションをカスタマイズする方法 \(P.13-6\)](#)

外部発信者が電話で Cisco Unity Connection と対話する方法

外部発信者が電話で Cisco Unity Connection にアクセスすると、あらかじめ録音されている説明とオプションのセットが再生されます。このセットは外部発信者カンパセーションと呼ばれます。外部発信者カンパセーションでは、発信者が Connection 自動受付にアクセスし、宛先検索サービスを使用してユーザ検索を実行し、コールルーティング オプションを使用し、オーディオテキストメッセージを再生できます。

ユーザが電話で Cisco Unity Connection と対話する方法

ユーザが電話で Cisco Unity Connection にログオンすると、ユーザ カンパセーションが再生されます。この一連のプロンプトを通じて、ユーザは Connection にログオンし、新規 Connection ユーザとして登録し、メッセージを送受信し、グリーティングを録音し、個人用設定を変更することができます。

ユーザが電話で Connection と対話する方法には、次の 2 つがあります。

- 電話機のキーパッドのキー：ユーザは、任意のプッシュホンでキーを押し、プロンプトに応答したり、メニュー オプションを選択したりします。
- ボイス コマンド：ユーザは、電話の受話器、ヘッドセット、またはスピーカホンに話しかけます。Connection は、ユーザのボイス コマンドに応答します。ユーザは、ボイス コマンドを音声で入力するのではなく、電話機のキーパッドのキーを押して一連の主要コマンドを入力するオプションを選択できます。

管理者は、ユーザが Connection にログオンするときに、電話機のキーパッドのキーまたはボイス コマンドのいずれかの使用をユーザに要求するように指定します。

管理者がユーザ カンパセーションをカスタマイズする方法

発信者およびユーザが Cisco Unity Connection と対話するときに再生されるカンパセーションについて、管理者は数多くの方法でカスタマイズできます。

次の各項を参照してください。

- 詳細設定 (Advanced) のカンパセーションの設定 (Conversation Configuration) の設定値 (P.13-3)
- システム プロンプトの言語のカスタマイズ (P.13-3)
- サービス クラスの設定 (P.13-3)
- ユーザ アカウントとテンプレートの設定 (P.13-4)

詳細設定 (Advanced) のカンパセーションの設定 (Conversation Configuration) の設定値

Connection の管理の [詳細設定 (Advanced)] の [カンパセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページから、すべてのユーザに対して、次のようなシステム全体のカンパセーション カスタマイズを実行できます。

- 標準カンパセーションとオプション カンパセーション 1 の両方について、メッセージ再生中にユーザがメッセージをスキップする方法を変更する。
- Connection がユーザにメッセージの宛先指定と録音を要求する場合の順序を変更する。
- ユーザがメッセージの宛先指定を確認する方法を変更する。
- 削除されるメッセージをユーザが管理するときに、ユーザに再生される内容を変更する。
- システム転送を設定する。

Connection カンパセーションを [詳細設定 (Advanced)] の [カンパセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページからカスタマイズする方法と手順については、「[すべてのユーザのカンパセーション設定の変更](#)」の章を参照してください。

システム プロンプトの言語のカスタマイズ

Cisco Unity Connection システムに付属しているプロンプトは、電話通話の箇所によって異なる組み合わせで再生されます。すべてのシステム プロンプトは、Cisco Unity Connection\TuiResources\Prompts ディレクトリとそのサブディレクトリにあります。

システム プロンプトの変更、置換、および削除はサポートされていません。それらの操作を行うと、システム エラーが発生することがあります。ただし、すべての Connection ユーザおよび発信者に再生されるシステム プロンプトのデフォルト言語は指定できます。Connection がシステム プロンプトの再生に使用するデフォルト言語を変更する手順については、[P.14-9 の「システム プロンプトの言語」](#)を参照してください。

Connection をアップグレードすると、自動的にすべてのシステム プロンプトが削除および置換されることに注意してください (メンテナンス アップグレードを含む)。

サービス クラスの設定

Cisco Unity Connection の管理の [サービス クラス (Class of Service)] 設定ページから、ユーザに対して、次のようなカンパセーション カスタマイズを実行できます。

- 着信転送と通話保留のオプションを指定する。
- 削除済みメッセージへのアクセスを有効にする。
- 名前の録音、グリーティング、およびメッセージの長さを決定する。

- Live Reply、音声認識、テキスト/スピーチなどの機能を有効にする。
- ユーザ メッセージに適用されるメッセージセキュリティのタイプを選択する。

サービス クラスで変更可能なカンパセーション関連の設定の詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』の「サービス クラスによって制御される機能の設定」の章を参照してください。

ユーザ アカウントとテンプレートの設定

ユーザまたはユーザの作成に使用するテンプレートに対して、次のようなカンパセーション カスタマイズを実行できます。

発信者の入力設定

- ユーザ グリーティング再生中に発信者が数字を入力したときに Connection が実行するアクションを選択する。
- ユーザの緊急連絡先番号に転送するキーを指定し、オプションで緊急連絡先番号を指定する (管理者が緊急連絡先番号に転送するキーを設定すると、ユーザは Connection の個人設定カンパセーションを使用して、そのキーの緊急連絡先番号を編集できます)。
- ユーザ メールボックスのグリーティングを聞いている間に発信者がダイヤルする任意の電話番号の先頭に追加できる数字を指定する。このオプションで短縮内線番号をシミュレートします。

電話メニューの設定

- 言語を選択する。
- 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レベルを設定する。
- ユーザがプライマリ内線番号または代行内線番号から電話をかけている場合に、Connection がユーザにパスワードを要求するかどうかを指定する。
- メッセージ ロケータや Phone View などの機能を有効にする。
- ユーザがメニューに応答するまで Connection が待つ時間、およびユーザが応答しなかった場合に Connection がメニューを繰り返す回数を指定する。
- ユーザが電話でメッセージを聞き、管理するときに、電話機のキーパッドのカンパセーションと音声認識カンパセーションのどちらを使用できるかを選択する。次のことに注意してください。
 - 電話機のキーパッドのカンパセーションは、いくつかのバージョンから選択できます。各バージョンは、一意のキーパッド マッピングを持つメニューを提供します。また、ユーザに標準ガイダンスと簡易ガイダンスのどちらを再生するかを指定できます。
 - 音声認識カンパセーションは、ライセンスが必要な機能です。音声認識カンパセーションを使用するには、そのライセンスを提供するサービス クラスにユーザが属しており、ユーザに対してその機能が有効になっている必要があります。ユーザはいつでもボイス コマンドの代わりに電話機のキーパッドのキーを使用できます。ただし、管理者は、音声認識カンパセーションとともに提供される電話機のキーパッドのカンパセーションを指定できません。
- ユーザが Connection を呼び出したときに Connection が実行するアクションを選択する。選択肢には、ユーザに名前でグリーティングすること、新しいメッセージを自動的に再生すること、およびオプション グリーティングを通知することがあります。
- ユーザがユーザ カンパセーションを終了する方法を決定する。

メッセージ再生の設定

- メッセージ再生時の速度と音量を指定する。
- Connection がメッセージ タイプ メニューやメッセージ件数を再生するかどうかを指定する。

- 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 が実行するアクションを選択する。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、およびメッセージの前または後にタイムスタンプを再生するかどうかをアナウンスすることがあります。
- 電話が切断されたときにメッセージを開封済みにするように指定する。
- メッセージの巻き戻し時または早送り時に前後にスキップする時間の長さを指定する。
- 新規および保存済みのメッセージの削除について Connection が確認を求めるかどうかを指定する。

メッセージ送信の設定

- ユーザが他のユーザにブロードキャスト メッセージを送信できるかどうか、またはブロードキャスト メッセージを更新できるかどうかを決定する。
- Connection がメッセージの受信者を名前で確認することを要求するように指定する。
- Connection が各受信者に続いて名前を追加することを要求するように指定する。
- ユーザが電話を切るか、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ように指定する。
- ユーザが他のユーザをメッセージの宛先に指定するための方法を、内線番号の入力、名前のキー入力、または姓のキー入力のいずれにするかを決定する。
- アドレス指定優先順位リストを利用ごとに更新できるようにする。これは、名前を言うかまたは名前の一部をキー入力してメッセージの宛先を指定したときに、複数の一致が見つかった場合の表示順序に影響します。

ユーザ単位で変更可能なカンパセーション関連の設定の詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』の「ユーザ アカウントの設定によって制御される機能の設定」の章を参照してください。

カスタム キーパッド マッピング ツールの使用方法

カスタム キーパッド マッピング ツールを使用すると、3つのカスタム キーパッド マッピング カンパセーションに関連付けられているキー マッピングを編集できます。これら 3つの各カンパセーションには、カスタマイズ可能な 8つのメニューが含まれています (これらのカンパセーションは、Cisco Unity Connection の管理の [電話メニュー (Phone Menu)] ページで個々のユーザまたはユーザ テンプレートに割り当てられます)。このツールを使用してキー マッピングを変更しても、他の Cisco Unity Connection カンパセーションバージョンには何の影響もありません。

1～3個のキーによるシーケンスを、メイン メニュー、[メッセージの聞き取り (Message Playback)] メニュー (メッセージ ヘッダー、本文、およびフッターを個別にマッピング可能)、[メッセージ後 (After Message)] メニュー、および [設定 (Settings)] メニューの任意の定義済みオプションに割り当てることができます。各メニューで発声されるオプション、およびそれらのオプションが提供される順序をカスタマイズできます。カスタム キーパッド マッピング ツールには、Connection の管理の [ツール (Tools)] セクションからアクセスできます。

詳細および手順については、「[カスタム キーパッド マッピング ツール](#)」の章を参照してください。

ユーザがユーザ カンパセーションをカスタマイズする方法

Cisco Unity Connection ユーザは、ユーザに再生されるカンパセーションについて、数多くの方法でカスタマイズできます。概要については、表 13-1 を参照してください。

表 13-1 ユーザが Cisco Unity Assistant および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"> 3 つの基本的な転送ルール（標準、オプション、就業時間外）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。 間接通話を内線に転送するか、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。 | 着信転送 ² : <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、就業時間外）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。 間接通話を内線に転送するか、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。 |
| 発信者の操作 : <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。 | 発信者の操作 : <ul style="list-style-type: none"> なし。 |
| カンパセーション オプション : <ul style="list-style-type: none"> 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。 Connection 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 Connection を呼び出したときに Connection が実行するアクションを選択する。選択肢には、ユーザに名前で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。 | カンパセーション オプション : <ul style="list-style-type: none"> Connection 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。 |

表 13-1 ユーザが Cisco Unity Assistant および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"> 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。 | <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。 有効にしたグリーティングの有効期限を指定する。 |
| <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。 Connection が通知を生成する対象となるメッセージ タイプとメッセージの緊急度を選択する。 Connection が通知を生成するメッセージの送信者 (ユーザ名または発信電話番号) のリストを指定する。 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、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>メッセージの聞き取り :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 メッセージが再生されるときに Connection が実行するアクションを選択する。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、およびメッセージの前または後にタイムスタンプを再生するかどうかをアナウンスすることがあります。 電話が切断されたときにメッセージを開封済みにするように指定する。 新規および保存済みのメッセージの削除について Connection が確認を求め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"> メッセージ再生時の速度と音量。 |
| <p>メッセージの送信と宛先指定</p> <ul style="list-style-type: none"> Connection がメッセージの受信者を名前で確認することを要求するように指定する。 Connection が各受信者に続いて名前を追加することを要求するように指定する。 ユーザが電話を切るか、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ように指定する。 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番号にするかを切り替える (## を押す)。³ |

表 13-1 ユーザが Cisco Unity Assistant および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 |
|--|--|
| 個人設定： <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。 | 個人設定： <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。 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に、緊急連絡先番号を編集する。 |
| プライベート同報リスト： <ul style="list-style-type: none"> 表示名を入力する。 リスト名を記録する。 メンバーを追加および削除する。 | プライベート同報リスト： <ul style="list-style-type: none"> リスト名を記録する。 メンバーを追加および削除する。 |
| 個人連絡先： <ul style="list-style-type: none"> 名前によるダイヤルと着信転送ルール の両方に使用する個人連絡先のアドレス帳を設定する。 | 個人連絡先： <ul style="list-style-type: none"> なし。 |

- 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、一般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。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かった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、一般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番号を直接ダイヤルした場合には適用されません。
- 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。