



すべてのユーザのカンバセーション設定の変更

Cisco Unity Connection の管理の [詳細設定 (Advanced)] の [カンバセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページから、すべてのユーザに影響を及ぼすシステム全体のカンバセーションカスタマイズをいくつか実行できます。

次の各項を参照してください。

- [宛先指定と録音の順序 \(P.13-2\)](#)
- [通話保留の待ち時間 \(P.13-3\)](#)
- [発信者情報 \(P.13-4\)](#)
- [メッセージの宛先指定時の確認 \(P.13-5\)](#)
- [メッセージの削除 \(P.13-7\)](#)
- [宛先指定に関するダブルキーの時間間隔 \(P.13-8\)](#)
- [システム プロンプトの言語 \(P.13-9\)](#)
- [ユーザ グリーティングから Cisco Unity Connection へのログオン \(P.13-10\)](#)
- [メッセージのスキップ：標準カンバセーションのキーパッド マッピング \(P.13-12\)](#)
- [メッセージのスキップ：オプション カンバセーション 1 での新規メッセージの保存 \(P.13-14\)](#)
- [メッセージの宛先指定の効率化 \(P.13-15\)](#)
- [システム転送 \(P.13-16\)](#)
- [音声認識：確認信頼度しきい値 \(P.13-18\)](#)
- [音声認識：グローバル ニックネーム リスト \(P.13-19\)](#)
- [詳細設定 \(Advanced\) のカンバセーションの設定 \(Conversation Configuration\) のその他の設定値 \(P.13-20\)](#)

宛先指定と録音の順序

ユーザがメッセージを他のユーザまたは同報リストに送信または転送するときに Cisco Unity Connection がユーザに宛先指定と録音を要求する順序を変更するように、Connection 標準カンパセーションをカスタマイズできます。デフォルトでは、ユーザがメッセージを送信または転送する場合、Connection は、まず、メッセージの録音または転送メッセージの音声コメントの録音をユーザに要求し、次に、メッセージの宛先指定をユーザに要求します。

ユーザカンパセーションをカスタマイズすると、メッセージの宛先を指定してからメッセージや音声コメントを録音するように Connection でユーザに要求できます。この設定変更は、すべてのユーザに対してシステム全体で適用されます。個々のユーザや特定のユーザグループに対して変更を加えることはできません。最後に、ユーザがメッセージに返信するときに Connection がユーザに宛先指定と録音を要求する場合の順序は変更できないことに注意してください。この場合、Connection は、常に、ユーザに返信の録音を要求してから別の受信者を追加できるようにします。

ユーザがメッセージを送信するときの宛先指定と録音の順序を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[カンパセーション (Conversations)] をクリックします。
- ステップ 2** この設定をどのように変更するかに応じて、[録音前にメッセージの宛先を指定する (Address Message Before Recording)] チェックボックスをオンまたはオフにします。

チェックボックスがオフ	ユーザがメッセージを他のユーザや同報リストに送信または転送するとき、Connection は、まずメッセージを録音した後で宛先を指定するようにユーザに要求します。 これがデフォルトの設定です。
チェックボックスがオン	ユーザがメッセージを他のユーザや同報リストに送信または転送するとき、Connection は、まずメッセージの宛先を指定した後で内容を録音するようにユーザに要求します。

- ステップ 3** [保存 (Save)] をクリックします。

通話保留の待ち時間

通話保留を有効にすると、電話が通話中の場合に、Cisco Unity Connection は発信者に電話を切らずに待つよう求めることができます。Connection は、構成された設定に従って、キュー内の各発信者を管理します。通話保留の待ち時間は、次のように構成できます。

着信転送を試行している間の待ち時間（デフォルト値は 5 秒）、および着信転送試行の最大許容回数（デフォルト値は 5 回）の設定を変更できます。Cisco Unity Connection は、この 2 つの設定値を乗算して、キューに入っている最初の発信者の通話保留キューの待ち時間を取得します。たとえば、両方のキーの値を 10 に設定した場合、通話保留キューの待ち時間は 100 秒になります（10 秒の待ち時間 × 10 回の着信転送試行）。

通話保留の待ち時間を追加または変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[カンパセーション (Conversations)] をクリックします。

ステップ 2 次の設定に値を入力します。

[コール転送の試行間隔の待ち時間 (秒) (Wait Time In Seconds Between Call Transfer Attempts)]	着信転送を試行している間の待ち時間を指定します。1 ~ 60 秒の数値を入力します。 デフォルト設定は 5 秒です。推奨される値は 5 ~ 15 秒です。この範囲外の値を設定すると、Connection の機能に問題が生じる可能性があります。
[許容されるコール転送の最大試行回数 (Maximum Call Transfer Attempts Allowed)]	Connection が実行する転送試行の最大回数を指定します。0 ~ 30 の数値を入力します。 デフォルト設定は 5 回です。推奨される値は 2 ~ 10 です。この設定を大きくすると、保留を継続するかどうかを Connection が発信者に尋ねる頻度が低くなります。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

発信者情報

メッセージを再生する前に、メッセージを残した各発信者に関する追加情報をユーザに提供するように、Cisco Unity Connection ユーザ カンバセーションをカスタマイズできます。表 13-1 を参照してください。

表 13-1 メッセージの再生前に Cisco Unity Connection が提供できる発信者情報

メッセージを残した発信者のタイプ	メッセージのタイプ	Cisco Unity Connection がデフォルトで再生する内容	追加の発信者情報を提供するとき Cisco Unity Connection が再生する内容
識別されているユーザ(コールハンドラを含む)	ボイスメッセージ、受信確認メッセージ	ユーザの名前の録音。ユーザ(またはコールハンドラ)に名前が割り当てられていない場合、Connection は、代わりに、ユーザまたはコールハンドラに関連付けられたプライマリ内線番号を再生します。	メッセージを再生する前の、名前が割り当てられている場合、名前とプライマリ内線番号の両方。 ユーザ(またはコールハンドラ)に名前が割り当てられていない場合、Connection は発信者を告げずにメッセージを再生します。
外部発信者	ボイスメッセージ	メッセージ。最初に、発信者を通知することも、発信者の電話番号を再生することはありません。	メッセージを再生する前の、発信者の電話番号(利用可能な場合)。

メッセージの再生前に Connection ユーザに追加の発信者情報を提供するように指定する場合は、次の要件を考慮してください。

- Connection が各メッセージを再生する前にユーザに発信者情報を再生するのは、再生するようにユーザのアカウントが設定されている場合だけです。メッセージ再生の設定を指定できるのは、Connection の管理者またはユーザのどちらかです (Connection の管理者は、Cisco Unity Connection の管理にあるユーザまたはユーザ テンプレートの [カンバセーション設定の編集 (Edit Conversation Settings)] ページで、メッセージの再生前に発信者情報をユーザに再生するかどうかを指定します。一方、ユーザは Cisco Unity Assistant で、メッセージ再生の設定を指定できます)。
- また、Connection が外部発信者に関する電話番号 (ANI または発信者 ID) 情報を提供するように指定するには、使用する電話システムがその情報を Connection に送信できるようになっている必要があります。詳細については、使用する電話システムのドキュメントを参照してください。Connection は、発信者に関する ANI 情報を受信すると、有効な番号だけを使用し、電話システムから送信されたその他の文字をすべて無視します。

個々のユーザまたは特定のユーザ グループに対してこれらの設定を変更する手順については、『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」の章の「各メッセージの前後に Cisco Unity Connection が再生する内容」の項を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

メッセージの宛先指定時の確認

Cisco Unity Connection 標準カンパセーションをカスタマイズすることで、Connection がユーザに対してメッセージの宛先指定の確認要求を行う方法を変更できます。デフォルトでは、ユーザがメッセージを宛先指定する場合、Connection は、目的の受信者の名前と内線番号の録音を再生（名前の録音がない場合、Connection は代わりに内線番号を再生）し、ユーザに受信者が正しいことを確認するよう要求します。

表 13-2 に、メッセージの宛先指定時にユーザに再生される確認要求を示します。この内容は、[アドレス指定の一致確認モード (Addressing Match Confirmation Mode)] の設定をどのように変更したかによって異なります。



(注)

[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 カンパセーションのその他の要素をカスタマイズできます。表 13-2 に示されている Connection の要求は、ユーザ カンパセーションに関連するその他すべての設定がデフォルト値に設定されていることを前提としています。[ディレクトリ登録選択モード (Directory List Selection Mode)] 設定などの設定に変更を加えると、メッセージの宛先指定をカスタマイズしたときにユーザに再生されるメッセージに影響します。

表 13-2 メッセージの宛先指定時の確認要求

値	完全に一致した場合	一致する名前が複数見つかった場合
0	「<受信者名>の内線<内線番号>でよろしければ、#を押してください。キャンセルするには、*を押してください。」	「<x> つの名前が一致しました。数字で選択してください。 Alex Campbell の内線 2015 でよろしければ、1 を押してください。 Li Campbell の内線 2003 でよろしければ、2 を押してください。Terry Campbell の内線 2078 でよろしければ、3 を押してください。...」
1	「<受信者名>でよろしければ、#を押してください。キャンセルするには、*を押してください。」 名前の録音がない場合、Connection は代わりに内線番号を再生します。「<内線番号>でよろしければ、#を押してください。キャンセルするには、*を押してください。」	「<x> つの名前が一致しました。数字で選択してください。Alex Campbell でよろしければ、1 を押してください。Li Campbell でよろしければ、2 を押してください。Terry Campbell でよろしければ、3 を押してください。...」 名前の録音がない場合、Connection は代わりに内線番号を再生します。「1001 でよろしければ、1 を押してください。...」
2	「追加しました。」	「<x> つの名前が一致しました。数字で選択してください。 Alex Campbell の内線 2015 でよろしければ、1 を押してください。 Li Campbell の内線 2003 でよろしければ、2 を押してください。Terry Campbell の内線 2078 でよろしければ、3 を押してください。...」

ユーザがメッセージを名前または ID で他のユーザやシステム同報リストに宛先指定すると、Connection は確認のためにその名前と内線番号を再生します。宛先指定プロセスを迅速にするには、この値を 1 に設定して、Connection が名前のみ確認するようにします。値を 2 に設定することもできます。この場合、Connection は選択内容を確認しません。

この設定変更は、すべてのユーザに対してシステム全体で適用されます。Connection がメッセージの宛先指定の確認要求を行う方法は、個々のユーザや特定のユーザグループを指定して変更することはできません。

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

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[カンパセーション (Conversations)] をクリックします。

ステップ 2 この設定をどのように変更するかに応じて、[アドレス指定の一致確認モード (Addressing Match Confirmation Mode)] フィールドに値を入力します。

0	Connection は、名前と内線番号を再生して確認します。 これがデフォルトの設定です。
1	Connection は、名前を再生して確認します。名前の録音がない場合、Connection は代わりに内線番号を再生します。
2	Connection は選択内容を確認しません。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

メッセージの削除

[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、標準カンパセーションをカスタマイズし、削除されたメッセージをユーザが管理するときに再生される内容を次のように変更できます。

- Cisco Unity Connection が、削除された複数のメッセージを完全に削除する方法を変更する。デフォルトでは、ユーザがメインメニューから 3 > 2 > 2 の順で押して、削除された複数のメッセージを一度に完全に削除しようとしたときに、Connection は、削除されたボイスメッセージを完全に削除するか、削除されたすべてのメッセージを完全に削除するかを選択できるようにします。

デフォルトから変更して、Connection が選択メッセージをユーザに対して再生せず、削除されたボイスメッセージまたは削除されたすべてのメッセージ (ボイス、電子メールの適切なもの) のうち、事前に指定したタイプのメッセージを完全に削除するように指定できます。どちらかの方法に設定するには、[複数メッセージ削除モード (Multiple Message Delete Mode)] の設定を変更します。詳細については、Cisco Unity Connection の管理のフィールドヘルプを参照してください。

- 削除された 1 つのメッセージを完全に削除する前に、Connection がユーザの確認を要求する機能を使用可能にする。削除されたメッセージを完全に削除するには、削除されたメッセージを保持し、確認できるサービスクラスに属している必要があります。デフォルトでは、ユーザが電話で削除されたメッセージを確認しながら完全に削除するときに、Connection は削除の確認をしません。

削除を実行する前に、Connection がユーザの確認を要求するようにできます。このように設定するには、[削除済みメッセージの削除を確認する (Confirm Deletion of Deleted Messages)] チェックボックスをオンにします。詳細については、Cisco Unity Connection の管理のフィールドヘルプを参照してください。

- 1 つの新規メッセージまたは開封済みメッセージを削除する前に、Connection がユーザの確認を要求する機能を使用可能にする。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、Connection は削除の確認をしません。

削除された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さないユーザにとって、削除は完全な削除になります。そのため、特にこのようなユーザが多い場合は、削除の前に Connection がユーザの確認を要求するようにする場合があります。このように設定するには、[新規または保存済みメッセージの削除を確認する (Confirm Deletion of New or Saved Messages)] チェックボックスをオンにします。詳細については、Cisco Unity Connection の管理のフィールドヘルプを参照してください。

宛先指定に関するダブルキーの時間間隔

デフォルトでは、ユーザが 2 つのキーを続けて押した場合、2 つのキー入力の時間間隔が 500 ミリ秒以内のときに限り、Cisco Unity Connection はこの操作を「ダブルキー」と解釈します。キー入力の時間間隔が 500 ミリ秒を超えた場合、Connection はこの操作を 2 つの独立したキー入力として解釈し、適切に応答します。

たとえば、ユーザがメッセージの宛先指定時に ## を押した場合、2 つのキー入力の時間間隔に応じて、次の処理が行われます。

- 2 つの # キーの時間間隔が 500 ミリ秒以内の場合、Connection はユーザの操作を「ダブルキー」と解釈し、名前による宛先指定から内線番号による宛先指定に切り替えます。
- 2 つの # キーの時間間隔が 500 ミリ秒を超えた場合、Connection はユーザの操作を 2 つの独立したキー入力として解釈し、最初の # キーに応じて宛先指定をスキップし、次に 2 つ目の # キーに応じてメッセージの録音を開始します。

キーを押しても Connection が想定どおりに動作しないという苦情が社内のユーザの大部分から寄せられた場合は、Connection が 2 つのキー入力の解釈に使用する時間間隔を変更することを考慮してください (ユーザが携帯電話を使用して Connection にアクセスしている場合に起こる可能性があります)。

Connection が最初のキー入力に応じて処理を実行するまでに 2 つ目のキー入力を待つ時間を変更するには、次の手順を実行します。ユーザがこれ以上キーを押すことはないかと判断するまでに Connection が待機する時間を指定するには、Cisco Unity Connection の管理で、ユーザの [カンバセーションの設定 (Conversation Settings)] ページで設定をユーザ単位で変更します。

この設定変更は、ユーザのカンバセーションスタイルに関係なく、Connection サーバに関連付けられたすべてのユーザに反映されます。

ダブルキー入力の時間間隔を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[カンバセーション (Conversations)] をクリックします。

ステップ 2 [二重キー押下時間 (Double Key Press Time)] フィールドに、0 ~ 1,000 ミリ秒までの値を入力します。

値の増加量が 500 ミリ秒を超えないようにすることをお勧めします。それを超えると、Connection カンバセーションの応答がかなり遅れる場合があります。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

システム プロンプトの言語

電話言語とは、Cisco Unity Connection が、システム プロンプトをユーザおよび発信者に再生するときの言語です。システムのデフォルト電話言語を指定して、システムのその他のデフォルト言語設定を変えずに、個々の Connection コンポーネントの言語設定をカスタマイズできます。

電話言語を設定できる Connection コンポーネントは、ユーザ アカウント、コール ルーティング、コール ハンドラ、インタビュー ハンドラ、ディレクトリ ハンドラです。これらの各エンティティについて、Cisco Unity Connection の管理で電話言語を指定します。または、言語を発信者から継承するようにエンティティを設定することもできます。

[発信者から言語を継承する (Inherit Language from Caller)] に設定すると、Connection は呼び出し方法に基づき、使用する電話言語を通話ごとに決定します。たとえば、コール ハンドラの設定でデフォルト言語を指定し、さらに、それぞれ別々の言語を設定した 2 種類のコール ルーティングから電話を受けるように設定できます。たとえば、1 つ目のコール ルーティングをフランス語に設定し、2 つ目のコール ルーティングをドイツ語に設定できます。この場合、Connection でコール ハンドラのシステム プロンプトを再生する言語は、どちらのコール ルーティング名で通話が送信されるかによって決まります。ただし、通話を処理するシステムにあるすべてのコンポーネントの言語設定で [発信者から言語を継承する (Inherit Language from Caller)] を設定すると、Connection はシステム プロンプトをデフォルトの電話言語で再生することに注意してください。これは、実際に、どのコンポーネントも特定の言語に設定されないためです。

多言語システムの場合は、[発信者から言語を継承する (Inherit Language from Caller)] を設定することで、システムのデフォルト言語に関係なく、Connection サーバにインストールされている各言語でユーザがグリーティングを録音できるようになります。一般に、録音済みのグリーティングの再生言語は、ユーザの [メッセージ設定 (Message Settings)] ページの [発信者に使用する言語 (Language That Callers Hear)] 設定で選択された内容によって異なります。

[システムのデフォルト言語を使用 (Use System Default Language)]	グリーティングは、システム デフォルトとして選択されている言語で再生および録音されます。
[発信者から言語を継承する (Inherit Language From Caller)]	このオプションが選択されている場合は、Connection ユーザが、Connection サーバにインストールされている各言語でグリーティングを録音できます。
特定の言語	グリーティングは、このメニューで選択された言語で再生および録音されます。

ユーザまたはテンプレートのメッセージ設定を変更する方法については、『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」の章の「ユーザおよび発信者に再生される電話言語」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

システム プロンプトのデフォルト言語を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[全般的な設定 (General Configuration)] をクリックします。
- ステップ 2** [全般的な設定 (General Configuration)] ページの [システムのデフォルト言語 (System Default Language)] リストで、Connection がシステム プロンプト再生時にデフォルト言語として使用する言語をクリックします。
- ステップ 3** [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 4 変更を有効にするには、Voice Processing サーバ ロールを再起動します。

ユーザ グリーティングから Cisco Unity Connection へのログオン

発信者の入力設定で、ユーザがユーザ グリーティングを聞いているときに Cisco Unity Connection にログオンする方法を指定できます。発信者の入力設定を使用して、ユーザ グリーティングを中断して Connection にログオンするために押すキーと、ログオンするための Connection のメッセージの後に再生される内容を指定できます。

発信者の入力設定は、Cisco Unity Connection の管理のユーザ テンプレート ページまたは個々のユーザのページで指定します。発信者の入力設定は、Cisco Unity Connection の管理のユーザ テンプレートまたは個々のユーザの [グリーティング (Greetings)] ページで、[発信者の入力を無視する (Ignore Caller Input)] チェックボックスがオフになっている場合にのみ、そのグリーティングで機能します。

デフォルトでは、ユーザ グリーティング (自分のグリーティングまたは別のユーザのグリーティング) の途中で * を押した場合に、Connection が ID とパスワードを要求する Connection サイン インカンパセーションを再生するように設定されています。代替として、パスワードだけを要求する簡易サイン インカンパセーションを提供して、自分のグリーティングから簡単にログオンできるように設定することもできます。

表 13-3 は、自分のグリーティングまたは別のユーザのグリーティングから Connection にログオンする方法を指定するために使用できるオプションをまとめたものです。

表 13-3 ユーザグリーティングから Cisco Unity Connection へのログオン方法を指定するために使用できる発信者の入力オプションの概要

カンパセーション	説明	用途	通例
サインイン	<p>ユーザがユーザ グリーティングの途中で * を押したときに、ID とパスワードを入力するように要求します。</p> <p>デフォルトでは有効です。</p>	<p>アカウントに関連付けられていない電話からユーザを呼び出したときに、「身元不明発信者」としてメッセージを残さないようにするには、別のユーザのグリーティングから Connection にログオンします (Connection ユーザは、身元不明発信者からのメッセージには応答できません)。</p>	<p>識別されているユーザのほとんどのメッセージ処理は、サインインカンパセーションでできるため、提供を続けます。</p> <p>サインインカンパセーションにアクセスするキーを割り当て直す場合は、ガイダンスから * を押してサインインカンパセーションにアクセスすることも考慮してください。</p>
簡易サインイン	<p>ユーザがユーザ グリーティングの途中でキーを押したときに、パスワードを入力するように要求します。</p> <p>デフォルトでは無効です。簡易サインインカンパセーションに割り当てられたキーはありません。</p>	<p>ユーザは、自分の内線番号をダイヤルして、すぐにログオンできます。この場合、内線番号をダイヤルしたときに、すでに ID を入力しているため、再び ID を入力するステップが冗長に感じられる (Cisco Unity Connection ID とユーザの内線番号が同じ場合) ため、ユーザはサインインカンパセーションよりも簡易サインインカンパセーションを好みます。</p> <p>自分のグリーティングから簡単に慣れた方法によってログオンできるようにすることは、電話から Connection にアクセスするパイロット番号をユーザが覚えられない場合に便利な代替手段です。</p> <p>別のユーザに電話をかけてログオンしようとする場合は、Connection が、電話をかけた側のユーザの内線番号に関連付けられたパスワードを要求します。</p>	<p>簡易サインインは、自分のグリーティングから簡単にログオンするユーザ、または別のボイスメッセージシステムに慣れているユーザに提供します。</p> <p>1 ~ 9 のキーは割り当てられていないので、簡易サインインカンパセーションに割り当てることをお勧めします。*、0、または # キーを使用する場合は、次のことを考慮してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> サインインカンパセーションを引き続き提供できるように、* キーを割り当て直すことは避けてください。 # キーは、グリーティングをスキップするように設定されています。また、このキーは、Connection カンパセーション全体で前方にスキップするキーです。 0 キーは、発信者をオペレーターコールハンドラに送信するように設定されています。 Connection のユーザ用のドキュメントは、*、0、および # キーが上記のように動作することを前提にしています。

メッセージのスキップ: 標準カンパセーションのキーパッドマッピング

標準カンパセーションで、ユーザがメッセージをスキップする方法をカスタマイズできます。デフォルトでは、メッセージの再生中にユーザが # キーを押すとメッセージの末尾まで早送りされ、## を押すと次のメッセージにスキップします。メッセージの聞き取り中に # キーを 1 回押すとメッセージをスキップするように、Cisco Unity Connection のカンパセーションを変更できます。

メッセージの聞き取り中にメッセージをスキップするキーを # または ## に変更すると、メッセージを聞いているときにユーザが使用できるショートカットにも影響を与えます。次の表 13-4 は、すべてのキーの変更をまとめたものです。

表 13-4 メッセージの聞き取り中にメッセージをスキップする方法を変更した場合に影響を受けるキー

タスク	## を使用すると次のメッセージにスキップする場合にユーザが押すキー (デフォルト) ¹	# を使用すると次のメッセージにスキップする場合にユーザが押すキー ²
メッセージの末尾まで早送りする (Connection はメッセージ後メニューを再生する)	#	99
メッセージをスキップし、現状のまま保存する	##	#
メッセージをスキップし、開封済みに戻す	#2	992
メッセージをスキップし、応答する	#4	994
メッセージをスキップし、すべてに応答する	#42	9942
メッセージをスキップし、メッセージを転送する	#5	995
メッセージをスキップし、新規として保存する / 新規に戻す	#6	996
メッセージをスキップし、メッセージのプロパティを再生する	#9	999

- 『Cisco Unity Connection at a Glance』、『Connection 電話メニューとショートカット』、および『Cisco Unity Connection ユーザガイド』は、## を押すと次のメッセージにスキップする場合にユーザが使用するキーマッピングを反映しています。
- 99 キーの組み合わせは、デフォルト設定を使用するときにも使用できます。

この変更は、標準カンパセーションを使用するすべてのユーザに対して、システム全体で適用されます。標準カンパセーションを使用する個々のユーザや特定のユーザグループに対して変更を加えることはできません。社内のユーザが ## を押して次のメッセージにスキップすることに慣れている場合、この動作の変更を決定するときは、ユーザが新しいキーマッピングに慣れるまでに発生する可能性のある問題を考慮する必要があります。

メッセージの聞き取り中にメッセージをスキップする方法を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[カンパセーション (Conversations)] をクリックします。

ステップ 2 この設定をどのように変更するかに応じて、[標準カンパセーション: # を使用して次のメッセージにスキップする (Standard Conversation: Use # to Skip to Next Message)] チェックボックスをオンまたはオフにします。

チェックボックスがオフ	メッセージの聞き取り中にユーザが # キーを押した場合、Connection はメッセージの末尾まで早送りして、メッセージ後メニューを再生します。メッセージの聞き取り中にユーザが ## を押すと、次のメッセージにスキップします。 これがデフォルトの設定です。
チェックボックスがオン	メッセージの聞き取り中にユーザが # キーを押した場合、Connection は次のメッセージにスキップします。メッセージの聞き取り中にユーザが ## を押した場合、Connection は 2 つのメッセージをスキップします。メッセージの末尾まで早送りするには、99 を押します。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

メッセージのスキップ：オプションカンバセーション 1 での新規メッセージの保存

[オプションカンバセーション 1 (Optional Conversation 1)] をカスタマイズすることで、メッセージの聞き取り中にユーザがスキップした新しいメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理を変更することができます。デフォルトでは、メッセージの聞き取り中にユーザが # を押して新しいメッセージをスキップすると、Connection はそのメッセージを新規として保存します。つまり、ユーザが Connection を呼び出してメッセージを確認する場合、メッセージをスキップしても、そのメッセージは Connection が再生する新しいメッセージのリストに残ります。また、ユーザの電話機の Message Waiting Indicator (MWI; メッセージ受信インジケータ) は、新しいメッセージが残っている間は点灯し続けます。

代わりに、メッセージの聞き取り中にユーザが # キーを押してスキップした新しいメッセージを、Connection が新しいメッセージではなく開封済みメッセージとして保存するように、[オプションカンバセーション 1 (Optional Conversation 1)] をカスタマイズできます。組織にはこの設定を好むユーザがいる場合があります。それは、この設定では、Connection を呼び出して新しいメッセージを確認すると、以前スキップしたメッセージではなく、新しく到着したメッセージだけが再生されるためです。ユーザは電話機の MWI によって、新しいメッセージが到着しているかどうかを判断できます。

メッセージ再生設定の変更は、システム全体で、[オプションカンバセーション 1 (Optional Conversation 1)] を使用するすべてのユーザに適用されます。[オプションカンバセーション 1 (Optional Conversation 1)] を使用する個々のユーザや特定のユーザグループに対して変更を加えることはできません。変更は、標準カンバセーションを使用するユーザには影響しません。

メッセージの聞き取り後にユーザが 9 または # キーを押したときに Connection がメッセージを保存する方法は、次の手順を実行しても変更されないことに注意してください。

メッセージの聞き取り中にユーザが # キーを押してスキップしたメッセージに対する Connection の処理を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[カンバセーション (Conversations)] をクリックします。
- ステップ 2** この設定をどのように変更するかに応じて、[オプションカンバセーション 1: スキップしたメッセージの保存 (Optional Conversation 1: Treat Skipped Messages As Saved)] フィールドに値を入力します。

0	Connection は、スキップされたメッセージを新しいメッセージとして保存します。
1	Connection は、スキップされたメッセージを開封済みメッセージとして保存します。

- ステップ 3** [保存 (Save)] をクリックします。

メッセージの宛先指定の効率化

デフォルトでは、ユーザが電話でメッセージを宛先指定する場合（「送るには 2 を押してください。」）または転送時、Cisco Unity Connection は、単一の受信者の追加を受け付けた後、次に行う操作をキー入力によって示すよう要求します（たとえば、「別の受信者を追加するには 1 を押してください。メッセージ オプションについては 3 を押してください。録音するには # を押してください。」）。複数の受信者にメッセージを送信および転送するユーザは、各受信者を追加してから 1 を押して宛先指定を続行するのは面倒で時間がかかると感じる場合があります。代わりに、各受信者を追加した後も継続して名前を追加できるように、Connection に指定できます。このようにすることで、ユーザが複数の受信者にメッセージを送信および転送するときの宛先指定プロセスを大幅に効率化できます。

ユーザが宛先指定の完了を示すまで継続して受信者の名前または内線番号（適用可能な場合）を入力できるように Connection に指定するには、次の手順を実行します。宛先指定の効率化を有効にすると、複数のメッセージを単一の受信者に転送するときに、ユーザは余計にキーを押す必要があります。この変更は、Connection サーバに関連付けられたすべてのユーザの送信および転送フローに影響します。この場合、カンパセッションバージョンや、宛先指定の前と後のどちらで Connection がユーザに録音を要求するかという設定は関係ありません。

メッセージ宛先指定の効率化を設定する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[カンパセッション (Conversations)] をクリックします。
- ステップ 2** この設定をどのように変更するかに応じて、[複数の受信者に対してストリームラインの宛先指定 (Streamlined Addressing for Multiple Recipients)] チェックボックスをオンまたはオフにします（次の表を参照）。

チェックボックスがオフ	メッセージ宛先指定の効率化は有効になりません。メッセージの宛先を指定するとき、Connection は、受信者を追加した後の処理をキーを押して指示するようにユーザに要求します。 これがデフォルトの設定です。
チェックボックスがオン	メッセージ宛先指定の効率化が有効になります。ユーザは、宛先指定を完了したことを指示するまで、受信者の名前または内線番号（該当する場合）を複数入力できます。

- ステップ 3** [保存 (Save)] をクリックします。

システム転送

社内には、通常、宛先検索サービスにない番号をダイヤルできるようにすると考える発信者がいます。たとえば、ユーザおよび外部の発信者は、Cisco Unity Connection に電話をかけ、ガイダンスまたはその他のコールハンドラからロビーの内線番号、会議室の内線番号、または Connection ユーザではない組織の人員（別のサイトから訪問し、ゲスト用オフィスを使用している従業員など）に割り当てられた内線番号に転送できると便利だと考えることがあります。また、メッセージをチェックした後で電話を切らずに別の電話をかけることができたり、出張中に長距離電話料金が発生しないように、Connection に電話をかけて組織外の電話番号（頻繁に電話をかける顧客またはベンダーなど）に転送したりできることを希望するユーザもいます。

発信者を 2 つの「システム転送」カンパセーションのいずれかに転送できます。どちらも、Connection ユーザに関連付けられていない番号に発信者を転送できます。

発信者のシステム転送 (Caller System Transfer)	このカンパセーションでは、発信者に対して、転送先の番号の入力が要求されます。 不正使用から保護するために、Connection は、Default System Transfer 規制テーブルで許可されている場合に限り、転送を実行します。
ユーザ システム転送 (User System Transfer)	このカンパセーションでは、Connection にログオンするように発信者に要求します。発信者が Connection ID とパスワードを入力すると、Connection は、転送先の番号を入力するように要求します。 不正使用から保護するために、Connection は、ログオンしたユーザのサービス クラスに関連付けられている転送規制テーブルで許可されている場合に限り、転送を実行します。

発信者は、次のようないくつかの方法で、どちらかのシステム転送カンパセーションに転送できます。

- 「短縮ダイヤル」オプションとしてシステム転送を提供する。発信者がグリーティングの途中で特定のキーを押したときに Connection が実行する動作として、どちらかのシステム転送を指定できます（任意のコールハンドラまたはユーザ グリーティングの [発信者入力 (Caller Input)] ページ）。

たとえば、すべての発信者がガイダンスからロビーの電話、ゲスト用オフィス、または会議室に転送できるように、発信者が 3 を押したときに Connection が発信者のシステム転送を提供するように指定できます。特定のユーザにシステム転送を提供するには、ユーザがガイダンスまたは自分のグリーティングの途中で特定のキーを押したときに Connection がユーザ システム転送を提供するように指定します。

- （使用している電話システムの）新しい電話番号と、それに対応するコール ルーティングを作成し、発信者をどちらかのシステム転送カンパセーションに送信する。この方法では、発信者が番号をダイヤルしたときに、Connection が指定されたシステム転送カンパセーションに通話を転送します。



(注)

どちらの種類システムのシステム転送をどのように発信者に提供するかにかかわらず、Connection は、特定の番号への転送を処理する電話システムに通話をリリースします。つまり、ユーザおよび外部発信者は、転送が発生した後に Connection の電話メニューに戻ることはできません。

この項の適切なタスク リストに従って、発信者およびユーザ システム転送を設定します。どちらの種類の転送でも、Connection は、転送を実行する前にユーザと発信者に対して入力した電話番号を確認するメッセージを再生します。確認要求を無効にするには、Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] > [カンパセーション (Conversations)] ページにある [システム転送：転送前に番号を確認する (System Transfers: Confirm Number Before Transfer)] 設定を変更します。詳細については、Cisco Unity Connection の管理のフィールド ヘルプ を参照してください。

タスク リスト：発信者のシステム転送を提供する

1. Default System Transfer 規制テーブルを修正して、管理者が許可した番号を発信者がダイヤルできるようにします。規制テーブルの動作および修正方法の詳細については、「[規制テーブルの管理](#)」の章を参照してください。
2. 次のいずれかの方法で、短縮ダイヤル オプションまたは発信者がシステム転送で使用できる (使用している電話システムの) 新しい電話番号を設定します。
 - － 短縮ダイヤル オプションの設定：コールハンドラの発信者の入力設定を使用して、コールハンドラ グリーティングの途中で発信者が指定されたキーを押したときに、発信者を発信者のシステム転送カンパセーションに転送します。次に、適切なグリーティングで発信者の入力を有効にし、コールハンドラ グリーティングで押すことのできるキーを通知するグリーティングを再録音します (たとえば、「会議室におかけになる場合には、3 を押してください」)。
 - － 「システム転送」電話番号の設定：電話システムのドキュメントを参照して、新しい電話番号を設定します。次に、Cisco Unity Connection の管理の [コール管理 (Call Management)] > [コールルーティング (Call Routing)] > [直接ルーティング規則 (Direct Routing Rules)] ページで、この新しい番号に着信したすべての通話を発信者のシステム転送カンパセーションに転送するコールルーティングを作成します。発信者のシステム転送を使用する発信者に、新しい番号を通知します。

タスク リスト：ユーザ システム転送を提供する

1. ユーザ システム転送を使用するユーザごとに、そのユーザが Connection エンティティに関連付けられていない番号をダイヤルできるように、ユーザ サービス クラスに関連付けられた転送規制テーブルを修正します。転送規制テーブルの動作、および必要な番号を許可するように修正する方法の詳細については、「[規制テーブルの管理](#)」の章を参照してください。



ヒント 1 つのサービス クラスのうち一部のユーザにのみシステム転送を提供する場合は、適切な番号にダイヤルできる転送規制テーブルを持つ新しいサービス クラスに、システム転送を使用するユーザを割り当て直します。

2. 次のいずれかの方法で、短縮ダイヤル オプションまたは発信者がシステム転送用に使用できる新しい電話番号を設定します。
 - － 短縮ダイヤル オプションの設定：コールハンドラまたはユーザ グリーティングの発信者の入力設定を使用して、グリーティングの途中で発信者が指定されたキーを押したときに、発信者をユーザ システム転送カンパセーションに転送します。次に、適切なグリーティングで発信者の入力を有効にします。グリーティングを聞いているときにユーザ システム転送カンパセーションにアクセスするキーをユーザに伝えます。または、他の発信者がオプションを聞いてもよく、他の発信者がオプションを使用できない場合は、キーを伝えるグリーティングを再録音します (たとえば、「会議室におかけになる場合には、3 を押してください」)。

- 「システム転送」電話番号の設定：電話システムのドキュメントを参照して、新しい電話番号を設定します。次に、Cisco Unity Connection の管理の [コール管理 (Call Management)] > [コールルーティング (Call Routing)] > [直接ルーティング規則 (Direct Routing Rules)] ページで、この新しい番号に着信したすべての通話をユーザ システム転送カンパセーションに転送するコールルーティングを作成します。ユーザ システム転送を使用するユーザにだけ、新しい番号を伝えます。

音声認識：確認信頼度しきい値

音声認識ユーザが、システムの終了、メッセージの送信、メッセージの削除、または操作の取り消しを行う場合、Cisco Unity Connection は、ユーザのボイス コマンドが明確に認識されたかどうかに応じて、このタスクを実行するかどうかの確認をユーザに求める場合があります（「終了してよろしいですか。」）。

音声認識システムにおいてボイス コマンドがどの程度良好に「聞こえる」かは、電話回線の品質、バックグラウンド ノイズ、ユーザが話す速度など、さまざまな要因の影響を受けます。

[音声認識の確認信頼度しきい値 (Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold)] 設定を使用すると、Connection が音声認識ユーザに目的の操作の確認を求める可能性を調節できます。[音声認識の確認信頼度しきい値 (Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold)] の有効値の範囲は 0 ~ 100 です。デフォルト値は 65 で、この値であれば、ほとんどのエラーが確実に除外され、たいていのシステムが必要なときに確認を得ることができます。たとえば、ユーザが「cancel」または「hang up」と言うのをシステムが聞き間違えるという苦情が寄せられた場合は、この設定値を 75 に増やすと、意図しない操作が誤って確定されることを防止できることがあります。または、あまりにも頻繁にシステムから確認を求められるという苦情が寄せられた場合は、この設定を 55 に減らしてみます。

この設定値の実用的な範囲は 30 ~ 90 です。この値を 0 に設定すると、確認は常に無効になり、100 に設定すると常に有効になります。この設定値が小さすぎると、システムがコマンドを誤って認識して実行する場合があります。その結果、メッセージが誤って削除されたり、ユーザの通話が誤って切断されたりすることがあります。

[削除済みアイテム (Deleted Items)] フォルダを空にするなど、一部のタスクでは、[音声認識の確認信頼度しきい値 (Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold)] 設定に関係なく、Cisco Unity Connection が常に確認を求めることに注意してください。同様に、メッセージの再生など、コマンドが誤って認識されてもユーザにとって大きな問題にならないようなタスクの場合、Connection は確認を求めません。

確認信頼度しきい値を設定する

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[カンパセーション (Conversations)] をクリックします。

ステップ 2 [カンパセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページの [音声認識の確認信頼度しきい値 (Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold)] フィールドに、新しい値を入力します。

入力可能な値の範囲は 0 ~ 100 で、デフォルト値は 65 です。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

音声認識：グローバル ニックネーム リスト

グローバル ニックネーム リストは、発信者が音声認識を使用して電話をかけるときに Cisco Unity Connection が検討する、一般的なニックネームの包括的リストです。たとえば、William という名前に対しては、Bill、Billy、および Will がニックネームとして使用されていないかどうか検討します。

ユーザの名前が一般的なものでない場合や、他のユーザが別の名前（旧姓など）で覚えている場合には、ユーザのそれらの代替名を追加することを検討してください。代替名を追加することで、発信者がユーザを名前で呼び出している場合に、Connection が電話をかけることのできる確率が高くなります。このリストを対象としてニックネームを追加または削除するには、Cisco Unity Connection の管理を使用します。

ニックネームをグローバル ニックネーム リストに追加する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[グローバル ニックネーム (Global Nicknames)] をクリックします。
- ステップ 2** [グローバル ニックネームの検索 (Search Global Nicknames)] ページで、[新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 3** [正式名称 (Proper Name)] フィールドに、グローバル ニックネーム リストに表示する名前を入力します。
- ステップ 4** [ニックネーム (Nickname)] フィールドに、この名前のニックネームを入力します。
- ステップ 5** ニックネームが複数ある場合は、[新規追加 (Add New)] をクリックし、[ステップ 3](#) と [ステップ 4](#) を繰り返して、ニックネームに関する情報をフィールドに入力します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。

グローバル ニックネーム リストを編集する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[グローバル ニックネーム (Global Nicknames)] をクリックします。
- ステップ 2** [グローバル ニックネームの検索 (Search Global Nicknames)] ページで、編集するニックネームを見つけます。



(注) ニックネームが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[検索 (Find)] をクリックします。

- ステップ 3** 固有名詞とそれに関連付けられているニックネームを削除するには、グローバル ニックネーム リストで、名前の隣にあるチェックボックスをオンにし、[選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックします。

ステップ 4 関連付けられているニックネームを編集する固有名詞をクリックします。次の操作のいずれかを実行します。

- [正式名称 (Proper Name)] フィールドで、名前に変更を加えます。
- ニックネームを削除する場合は、名前の隣にあるチェックボックスをオンにし、[選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックします。
- [新規追加 (Add New)] をクリックして新しいニックネームを追加し、必要な情報を入力します。

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。

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

Connection の管理の [詳細設定 (Advanced)] の [カンパセーションの設定 (Conversation Configuration)] ページでは、次のカスタマイズおよび機能も設定できます。特記されていない場合、次の各項目の詳細については、フィールドヘルプを参照してください。

- [二重の名前の確認を追加する (Add Dual Name Confirmation)]
- [ディレクトリ登録選択モード (Directory List Selection Mode)]
- [識別できるユーザのメッセージングをシステム全体で禁止する (Disable Identified User Messaging Systemwide)]
- [再生時にメッセージの要約を無効にする (Disable Message Summary on Replay)]
- [スペルによる名前の検索を無効にする (Disable Spelled Name Searches)]
- [メッセージへの移動を許可する (Enable Go To Message)]
- [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 Messages Saved If User Hangs Up)]
- [タイムアウト前の TTS アクセスの最大遅延 (Maximum Delay for TTS Access Before Timeout)] (詳細については、[P.17-7](#) の「システム コンポーネントが使用不能な場合の Cisco Unity Connection のメッセージ処理」を参照)
- [ユーザによる登録時の名前の録音を必須にする (Require Users to Record Names at Enrollment)]
- [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)]
- [登録中のグリーティングの録音をスキップする (Skip Recording Of Greeting During Enrollment)]
- システムブロードキャストメッセージの設定 (詳細については、[P.23-8](#) の「ブロードキャストメッセージ管理のデフォルトの変更」を参照)