



CHAPTER 13

Cisco Unity Connection 9.x のカンバセーション

Cisco Unity Connection のカンバセーションとは、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、発信者が Connection と電話で対話するときに再生されます。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 のカンバセーションとそのカスタマイズ方法の概要を示します。

次の項を参照してください。

- 「外部発信者が電話で Cisco Unity Connection 9.x と対話する方法」 (P.13-1)
- 「ユーザが電話で Cisco Unity Connection 9.x と対話する方法」 (P.13-1)
- 「Cisco Unity Connection 9.x で管理者がユーザ カンバセーションをカスタマイズする方法」 (P.13-2)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でユーザがユーザ カンバセーションをカスタマイズする方法」 (P.13-5)

外部発信者が電話で Cisco Unity Connection 9.x 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バセーションと呼ばれます。外部発信者カンバセーションでは、発信者が Connection の自動受付にアクセスし、企業ディレクトリ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 9.x と対話する方法

ユーザが電話で Cisco Unity Connection にサインインすると、ユーザ カンバ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 にサインインし、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、プロンプトに回答したり、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 コマンドに回答します。ユーザはボイス コマンドを発声する以外に、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こともできます。

Connection にサインインするときに、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。

Cisco Unity Connection 9.x で管理者がユーザ カンバセーションをカスタマイズする方法

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バ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。

次の項を参照してください。

- 「[詳細なカンバセーションの設定](#)」 (P.13-2)
- 「[システム プロンプトの言語のカスタマイズ](#)」 (P.13-2)
- 「[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.13-3)
- 「[カスタム キーパッド マッピング ツールの使用](#)」 (P.13-5)

詳細なカンバセーションの設定

Connection Administration 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、すべてのユーザに対して、次のようなシステム全体のカンバセーションのカスタマイズを実行できます。

- Connection がユーザにメッセージの宛先指定と録音を尋ねる順序の変更。
- ユーザがメッセージの宛先指定を確認する方法の変更。
- 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の変更。

Connection カンバセーションを [詳細設定 (Advanced)] の [カンバセーションの設定 (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、「[Cisco Unity Connection 9.x のすべてのユーザのカンバセーション設定の変更](#)」を参照してください。

利用可能なすべての詳細なカンバセーションの設定については、『*Interface Reference Guide for Cisco Unity Connection Administration*』 (Release 9.x) の「[Cisco Unity Connection 9.x Advanced Settings](#)」の章にある「Conversation Configuration」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/docs/voice_ip_comm/connection/9x/gui_reference/guide/9xcucgrgx.html から入手可能です。

システム プロンプトの言語のカスタマイズ

Cisco Unity Connection システムに付属するプロンプトは、通話の箇所によって異なる組み合わせで再生されます。

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、「[Cisco Unity Connection 9.x のシステム プロンプトの言語](#)」(P.14-9) 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ます (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 Administration 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、および外部メッセージへのアクセス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 クラスに対して変更できるカンパセーション関連設定の詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection*』(Release 9.x) の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by Class of Service in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html から入手可能です。

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。

発信者入力の設定

- 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、オプションとして、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。このオプションでは、短縮内線番号がシミュレートされません。

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 PIN を要求するかどうかを指定する。

- 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。次の点に注意してください。
 - 電話機のキーパッド 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。音声認識サービスが使用できない場合、およびユーザが音声コマンドではなくキーパッドを使用して **Connection** と対話する場合は、タッチトーン カンパセーション設定がバックアップとして使用されることに注意してください。
- 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。名前によるユーザへのグリーティング、新しいメッセージの自動再生、別のグリーティング通知のアナウンスなどがあります。
- ユーザ カンパセーションの終了時にユーザに再生される内容を決定する。

再生メッセージの設定

- 電話で再生されるメッセージ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。メッセージを残した送信者の名前と数のアナウンス、メッセージの前後にタイムスタンプを再生するかどうかのアナウンスなどがあります。
- コールが終了または切断されたときに、メッセージに保存のマークを付けることを指定する。
- 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。
- **Connection** で、ユーザが [メッセージ後 (After Message)] メニュー オプションに回答せずに、ただちにメッセージを聞くことを許可するかどうかを指定する。
- 新規および開封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指定する。
- **Connection** が各受信者に続いて名前を追加するかどうか確認することを指定する。
- ユーザがコールを終了するか切断したときに、**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どれにするかを決定する。
- 宛先指定優先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。

ユーザごとに変更できるカンパセーション関連設定の詳細については、『*User Moves, Adds, and Changes Guide for Cisco Unity Connection*』(Release 9.x) の「[Setting Up Features and Functionality That Are Controlled by User Account Settings in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user_mac/guide/9xcucmacx.html から入手可能です。

カスタム キーパッド マッピング ツールの使用

カスタム キーパッド マッピング ツールを使用すると、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たキー マッピングを編集できます。これらの各カンパセーションには、カスタマイズ可能な 8 つのメニューがあります (これらのカンパセーションは、Cisco Unity Connection Administration 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 バージョンには影響がありません。

1 ~ 3 個のキーによるシーケンスを、メイン メニュー、[メッセージ再生 (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、[設定 (Settings)] メニュー、[メッセージ設定 (Message Settings)] メニュー、および [個人設定 (Personal 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。メニューごとに、音声再生するオプションおよび再生す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 ツールは、Connection Administration の [ツール (Tools)] セクションにあります。

詳細および手順については、「[Cisco Unity Connection 9.x のカスタム キーパッド マッピング ツール](#)」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.x でユーザがユーザ 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 Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定

| Connection Messaging Assistant を使用して変更可能な設定 | 電話メニューを使用して変更できる設定 |
|--|---|
| 通話保留と発信者名確認 ¹ <ul style="list-style-type: none"> ユーザの電話が通話中のときに Connection が間接コールを処理する方法の選択。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、発信者をグリーティングに直接送信するなどがあります。 Connection が間接コールを処理する方法の選択。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、発信者に名前を告げようように要求するなどがあります。 | 通話保留と発信者名確認 ¹ <ul style="list-style-type: none"> なし |

表 13-1 ユーザが Cisco Unity Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定 (続き)

| Connection Messaging Assistant を使用して変更可能な設定 | 電話メニューを使用して変更できる設定 |
|---|---|
| <p>着信転送²</p> <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、営業時間外) 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。 間接コールを内線に転送、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。 | <p>着信転送²</p> <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、営業時間外) 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。 間接コールを内線に転送、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。 緊急連絡先番号へ転送アクションに割り当てられている発信者入力キーの、緊急連絡先番号を設定する。 |
| <p>発信者オプション</p> <ul style="list-style-type: none"> 発信者にメッセージの編集を許可する。 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>電話メニュー オプション</p> <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の選択。名前によるユーザへのグリーティング、新しいメッセージの数をタイプごとに通知などがあります。 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。 代行内線番号を指定する。 | <p>電話メニュー オプション</p> <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。 |
| <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。 有効になっている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。 有効になっているグリーティングの有効期限を指定する。 |

表 13-1 ユーザが Cisco Unity Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定 (続き)

| Connection Messaging Assistant を使用して変更可能な設定 | 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) 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、および障害が発生した場合の処理内容を指定する。 | <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>メッセージ再生</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話による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。 Connection が [メッセージ タイプ メニュー (Message Type menu)] 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の選択。メッセージを残した送信者の名前と数のアナウンス、メッセージの前後にタイムスタンプを再生するかどうかのアナウンスなどがあります。 コールが終了または切断されたときに、メッセージに保存のマークを付けることの指定 新規および開封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>メッセージ再生</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指定する。 Connection が各受信者に続いて名前を追加するかどうか確認することを指定する。 ユーザがコールを終了するか切断したときに、Connection がメッセージを送信することを指定する。 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、内線にするかを切り替える (## を押す)。³ 宛先指定優先リストに含まれる名前を確認、追加、または削除する。⁴ |

表 13-1 ユーザが Cisco Unity Connection Messaging Assistant および電話メニューを使用して変更可能な設定 (続き)

| Connection Messaging Assistant を使用して変更可能な設定 | 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"> 名前を録音する。 ユーザの別名を指定する。 ディレクトリ リストのステータスを変更する。 パスワードまたは PIN を変更する。 ユーザ定義の代行内線番号を追加する。⁵ | 個人設定 <ul style="list-style-type: none"> 名前を録音する。 ディレクトリ リストのステータスを変更する。 パスワードまたは PIN を変更する。 ユーザ定義の代行内線番号を追加する。⁵ 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の、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。 リスト名を録音する。 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"> リスト名を録音する。 メンバーを追加および削除する。 |
| 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、連絡先を設定する。 | 連絡先 <ul style="list-style-type: none"> なし |

- 通話保留オプションと発信者名確認オプションは、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コールだけに適用され、直接の着信には適用されません。これらのオプションは、外部の発信者や他のユーザがユーザの内線を直接ダイヤルした場合には適用されません。また、保留オプションおよび発信者名確認オプションは、監視転送が有効な場合にだけ使用できます。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。
- 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コールだけに適用され、直接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てあるかどうかによって異なります。
- 宛先指定優先リストに含まれる名前の確認、追加、または削除を許可する設定カンパセーションにユーザがアクセスするには、ユーザがカスタム カンパセーションに割り当てられている必要があります。また、管理者は、カスタム キーボード マッピング ツールを使用して、宛先指定優先リスト カンパセーションを、そのカンパセーションの [メッセージ設定 (Message Settings)] メニューのキーにマッピングする必要があります。
- ユーザは、[自分が定義した代行内線番号の管理をユーザに許可する (Allow Users to Manage Their User-Defined Alternate Extensions)] オプションが有効になったサービス クラスに属している必要があります。代行内線番号の確認、追加、または削除を許可する電話番号メニューにユーザがアクセスするには、ユーザがカスタム カンパセーションに割り当てられている必要があります。管理者は、カスタム キーボード マッピング ツールを使用して、[ユーザが定義した代行内線番号の編集 (Edit User-Defined Alternate Extensions)] オプションを、そのカンパセーションの [設定 (Preferences)] メニューのキーにマッピングする必要があります。