



## ガイダンスの設定の変更

---

この章は、次の項で構成されています。

- システム プロンプトのオーディオ形式の変更 (G.711 または G.729a) (P.11-2)
- 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の変更 (Standard Conversation) (P.11-3)
- メッセージの聞き取り中にユーザがスキップした新規メッセージを Cisco Unity Connection が保存する方法の変更 (Optional Conversation 1) (P.11-5)
- ユーザ グリーティングから Cisco Unity Connection にログオンする方法の指定 (P.11-6)
- 通話保留の待ち時間の構成 (P.11-8)
- Cisco Unity Connection の保留音 (P.11-9)
- メッセージの再生前における追加の発信者情報の提供 (P.11-10)
- 宛先指定と録音に関する順序の変更 (P.11-11)
- ユーザがメッセージの宛先指定を確認する方法の変更 (P.11-12)
- 宛先指定に関するダブルキーの時間間隔の設定 (P.11-14)
- メッセージの宛先指定の効率化 (P.11-15)
- 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の変更 (P.11-16)
- システム転送の設定 (P.11-17)
- Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold の設定 (P.11-19)

## システム プロンプトのオーディオ形式の変更 (G.711 または G.729a)

Cisco Unity Connection にインストールされるプロンプトは、すべて G.711  $\mu$  法コーデックと G.729a の両方のオーディオ形式 (コーデック) で録音されています。プロンプトのオーディオ形式を設定するときは、次の点を考慮する必要があります。

- オーディオ形式を別のものに変換する必要が生じるのを避けるには、Connection がプロンプトで使用するオーディオ形式を、電話システムがメディア ストリームに使用しているものと同じ形式にする必要があります。
- Connection サーバのパフォーマンスに及ぼす影響を最小限に抑えるには、電話システムがメディア ストリームに使用しているものと同じオーディオ形式を Connection でプロンプトに使用する必要があります。
- メッセージの録音に使用するものと同じオーディオ形式をプロンプトに使用すると、発信者に対して、常に一貫した音質で音声再生されます。
- G.711  $\mu$  法オーディオ形式では、最高の音質を得ることができます。
- G.729a オーディオ形式では、使用するネットワーク帯域幅が小さくなります。

システム プロンプトに対して別のオーディオ形式を選択するには、次の手順を実行します。

### システム プロンプトのオーディオ形式を変更する

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

**ステップ 2** [Conversation Configuration] ページの [Prompt Set Codec (G711 or G729a)] フィールドに、使用する設定 (表 11-1) を入力します。

表 11-1 [Prompt Set Codec] フィールドの設定

設定	動作
[G711]	Connection は、すべてのプロンプトを G.711 $\mu$ 法オーディオ形式で再生します。電話システムがメディア ストリームに別のオーディオ形式を使用している場合、Connection はプロンプトを変換します。
[G729a]	Connection は、すべてのプロンプトとガイダンスを G.729a オーディオ形式で再生します。電話システムがメディア ストリームに別のオーディオ形式を使用している場合、Connection はプロンプトを変換します。



**注意** 文字は、上で示しているとおりに正確に入力する必要があります。入力内容が異なっていると、Connection が設定を認識せず、オーディオ形式が変更されません。

**ステップ 3** [Save] をクリックします。

## 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の変更 (Standard Conversation)

標準ガイドンスで、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 のガイドンスを変更できます。

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 11-2 は、すべてのキーの変更をまとめたものです。

**表 11-2** 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) <sup>1</sup>	# 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 <sup>2</sup>
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割り当てを反映しています。
- 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、標準ガイドンス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。標準ガイドンス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。社内のユーザがすでに ## 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は、変更前に『Cisco Unity Connection ユーザセットアップガイド』の「オペレータとサポートデスクのオリエンテーション」の章の「サポートデスクのオリエンテーション」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](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) から入手可能です。ユーザが新しいキー割り当てに慣れることが難しい場合、発生する可能性がある問題について理解する必要があります。

メッセージの聞き取り中にユーザが # キーを押したときに、Connection が実行する動作を変更する場合は、次の手順を実行します。

## ■ 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の変更 (Standard Conversation)

## 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 Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[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、[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** [Save] をクリックします。

## メッセージの聞き取り中にユーザがスキップした新規メッセージを Cisco Unity Connection が保存する方法の変更 (Optional Conversation 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、ユーザの電話機のメッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) 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、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。この場合も同様に、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、Optional Conversation 1 を使用するすべてのユーザに適用されます。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、標準ガイダンス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中にユーザが # キーを押して新しいメッセージをスキップしたときに、Connection がそのメッセージを開封済みメッセージとして保存するように指定する場合は、次の手順を実行します。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、この手順では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 Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[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、[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** [Save] をクリックします。

## ユーザ グリーティングから Cisco Unity Connection にログオンする方法の指定

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 Administration 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 Administration のユーザ テンプレートまたは個々のユーザの [Greetings] ページで、[Ignore Additional 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 ガイダンス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 ガイダンスを提供して、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 11-3 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 11-3 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**

ガイダンス	説明	用途	通例
サインイン	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。 デフォルトでは有効です。	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）。	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 ガイダンスでできるため、提供を続けます。  サインイン ガイダンスにアクセスするキーを割り当て直す場合は、オープニング グリーティングから * を押してサインイン ガイダンスにアクセスすることも考慮してください。

表 11-3 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 (続き)

ガイダンス	説明	用途	通例
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 ガイダンス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 を入力しているので、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ガイダンスよりも簡易サインインガイダンスを好みます。</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 ガイダンスに割り当てておく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"> <li>サインイン ガイダンス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。</li> <li># 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 ガイダンス全体で前方にスキップするキーです。</li> <li>0 キーは、発信者をオペレータ コール ハンドラに送信するように設定されています。</li> <li>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。</li> </ul>

## 通話保留の待ち時間の構成

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。保留中に再生される保留音も、P.11-9 の「Cisco Unity Connection の保留音」で説明するようにカスタマイズできます。

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の設定を追加または変更するには、次の手順を実行します。

### 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 Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[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。

<b>[Wait Time In Seconds Between Call Transfer Attempts]</b>	<p>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。</p> <p>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。</p>
<b>[Maximum Call Transfer Attempts Allowed]</b>	<p>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。</p> <p>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。</p>

**ステップ 3** [Save] をクリックします。



## Cisco Unity Connection の保留音

保留音を有効にしている場合、保留中の発信者に対して再生される音は、電話システムによって異なります。

<b>Cisco CallManager</b>	通話保留キューの最初の保留中の発信者には、約 5 秒ごとに、保留トーンが再生されます。同じ内線番号のキュー内の後続の発信者には、Cisco Unity Connection システム プロンプトで生成された保留音が再生されます。
<b>Cisco SIP プロキシサーバ</b>	通話保留キュー内のすべての発信者に対して、何も再生されません。
<b>回線交換電話システム</b>	保留音を再生するように電話システムが構成されている場合、通話保留キュー内の最初の保留中の発信者には、電話システムで生成された保留音が再生されます。保留音を再生するように構成されていない場合は、約 5 秒ごとに、保留トーンが再生されます。保留音を再生するように電話システムが構成されていても、同じ内線番号のキュー内の後続の発信者には、Connection システム プロンプトで生成された保留音が再生されます。

2 番目以降の発信者に対する保留キューでのデフォルトの待ち時間は約 30 秒で、保留音システム プロンプトの WAV ファイルの再生時間に基づきます。Connection は、ファイル PHHoldMusic009.wav から順に、保留音ファイルを再生します。発信者が 1 を押して保留を継続すると、Connection は最初のファイル (PHHoldMusic000.wav) に戻り、再び発信者が保留を継続すると次の番号のファイルを再生し、これを繰り返します。

通話保留キュー内の 2 番目以降の発信者の保留キューの待ち時間を長くするには、使用するコーデックに応じて、Cisco Unity Connection\TuiResources\Prompts\ENU\G711\AvPHGreet ディレクトリまたは Cisco Unity Connection\TuiResources\Prompts\ENU\G729a\AvPHGreet ディレクトリにある 10 個のメッセージ、PHHoldMusic000.wav から PHHoldMusic009.wav を録音し直します。各メッセージに同じ音ソースを使用することも、メッセージごとに異なる音を使用することもできます。自動通話同報またはその他の通話センター製品をインストールしていない場合は、メッセージの最初または最後に、カスタム メッセージ（「お電話ありがとうございます。お待ちして申し訳ありません。間もなく担当者が電話をお受けします」など）または製品の簡単な宣伝を録音できます。これらの各 WAV ファイルの再生時間は、ほぼ同じで、45 ～ 120 秒にする必要があります。10 個のメッセージをすべて録音し、テストしてください。10 個の PHHoldMusic WAV ファイルのいずれかがない場合、発信者は保留を継続できなくなります。

保留キュー内の後続の発信者は、特定の WAV ファイルが再生されている間、先に進めないことに注意してください。Connection は、各 WAV ファイルの再生が終了したときに、通話を処理します。そのため、各メッセージの再生時間は、サイトの要件に合った最小限にすることをお勧めします。ただし、最初の保留中の発信者は、内線番号が利用可能になるとすぐに転送されます。

## メッセージの再生前における追加の発信者情報の提供

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 ガイダンスをカスタマイズできます。表 11-4 を参照してください。

表 11-4 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に 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) に名前の録音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、名前の録音 (利用可能な場合) 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) に名前の録音も内線番号も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。
識別されているユーザ	ボイス メッセージ	メッセージ。最初に、発信者を知ること、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 Administration にあるユーザまたはユーザテンプレートの [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 が身元不明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。

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「ユーザアカウント設定によって制御される機能」の章の「メッセージの前後に Cisco Unity Connection が再生する内容を変更する」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](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) から入手可能です。

また、Bulk Edit ユーティリティ (Tools Depot から利用可能) を使用すると、個々のユーザや特定のユーザグループに対して、メッセージを残した発信者のタイプのどちらかまたは両方に関する追加情報を提供できます。メッセージの再生前に追加の発信者情報をユーザに提供するには、Bulk Edit の [Conversation] タブにある次のフィールドのいずれかまたは両方を使用します。

ユーザからのメッセージに対する発信者内線番号アナウンス	Connection がユーザに対して、メッセージを残したユーザ (またはコールハンドラ) に関する追加の発信者情報を提供するかどうかを指定します。
ユニファイド発信者からのメッセージに対する ANI アナウンス	Connection がユーザに対して、メッセージを残した身元不明発信者に関する追加の発信者情報を提供するかどうかを指定します。

Bulk Edit を使用して既存のユーザ アカウントを変更する方法の詳細については、Bulk Edit のヘルプを参照してください。

## 宛先指定と録音に関する順序の変更

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 標準ガイド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 ガイダンス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に 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には、次の手順を実行します。

### 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 Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[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、[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** [Save] をクリックします。

## ユーザがメッセージの宛先指定を確認する方法の変更

Cisco Unity Connection 標準ガイダンス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する方法を変更することができます。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 11-5 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、[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)

[System Settings] > [Advanced] > [Conversations] ページで、ユーザガイダンスのその他の要素をカスタマイズできます。表 11-5 に示されている Connection の要求は、ユーザガイダンス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。[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 11-5 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。」  名前が録音がない場合、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。...」  名前が録音がない場合、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する方法は、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には、次の手順を実行します。

### 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 Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[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、[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** [Save] をクリックします。

## 宛先指定に関するダブルキーの時間間隔の設定

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 Administration で、ユーザの [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、ユーザのガイダンススタイルに関係なく、Connection 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 Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

**ステップ 2** [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 ガイダンスの応答がかなり遅れる場合があります。

**ステップ 3** [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ユーザすべての送信および転送フローに影響します。この場合、ガイダンスバージョンや、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。

### メッセージの宛先指定を効率化する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[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、[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** [Save] をクリックします。

## 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の変更

[System Settings] > [Advanced] > [Conversations] ページで、標準ガイダンスをカスタマイズし、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、[Multiple Message Delete Mode] の設定を変更します。詳細については、Cisco Unity Connection Administration 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、[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 Administration 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、[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 Administration のフィールドヘルプを参照してください。



## システム転送の設定

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、オープニング グリーティング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」ガイダンス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。

発信者システム転送	このガイダンスでは、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	このガイダンスでは、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ガイダンスに転送できます。

- 「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 [Caller Input] ページ）。  
たとえば、すべての発信者がオープニング グリーティングからロビーの電話、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、ユーザがオープニング グリーティング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、それに対応する着信サービスを作成し、発信者をどちらかのシステム転送ガイダンスに送信する。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ガイダンスに通話を転送します。



(注)

どちらの種類システムの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 Administration の [System Settings] > [Advanced] > [Conversations] ページにある [System Transfers: Confirm Number Before Transfer] 設定を変更します。詳細については、Cisco Unity Connection Administration 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、発信者を発信者システム転送ガイダンスに転送します。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 Administration の [Auto Attendant] > [Call Routing] > [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システム転送ガイダンスに転送する着信サービスを作成します。発信者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ガイダンスに転送します。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ガイダンス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 Administration の [Auto Attendant] > [Call Routing] > [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ガイダンスに転送する着信サービスを作成します。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。

## Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold の設定

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（たとえば、「終了してよろしいですか。」）。

音声認識システムにおいてユーザのボイス 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。

[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。[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、たいいてい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場合があります。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] フォルダを空にするなど、一部のタスクでは、[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。

### Confirmation Confidence Threshold を設定する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。
- ステップ 2** [Conversation Configuration] ページの [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** [Save] をクリックします。

## ■ Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold の設定