



## CHAPTER 5

# Cisco Unity Connection 9.x でのコール管理計画の作成



(注)

システム コンポーネント（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、およびコールルーティングテーブル）を注意深く計画することが、これらを効率的に設定するうえで重要です。通話管理マップの作成は、計画を文書化するための1つの方法です。



(注)

この章の手順を開始する前に、「[Cisco Unity Connection 9.x でのコール管理の概要](#)」で説明されている各システムコンポーネントとコールルーティング要素を理解しておいてください。

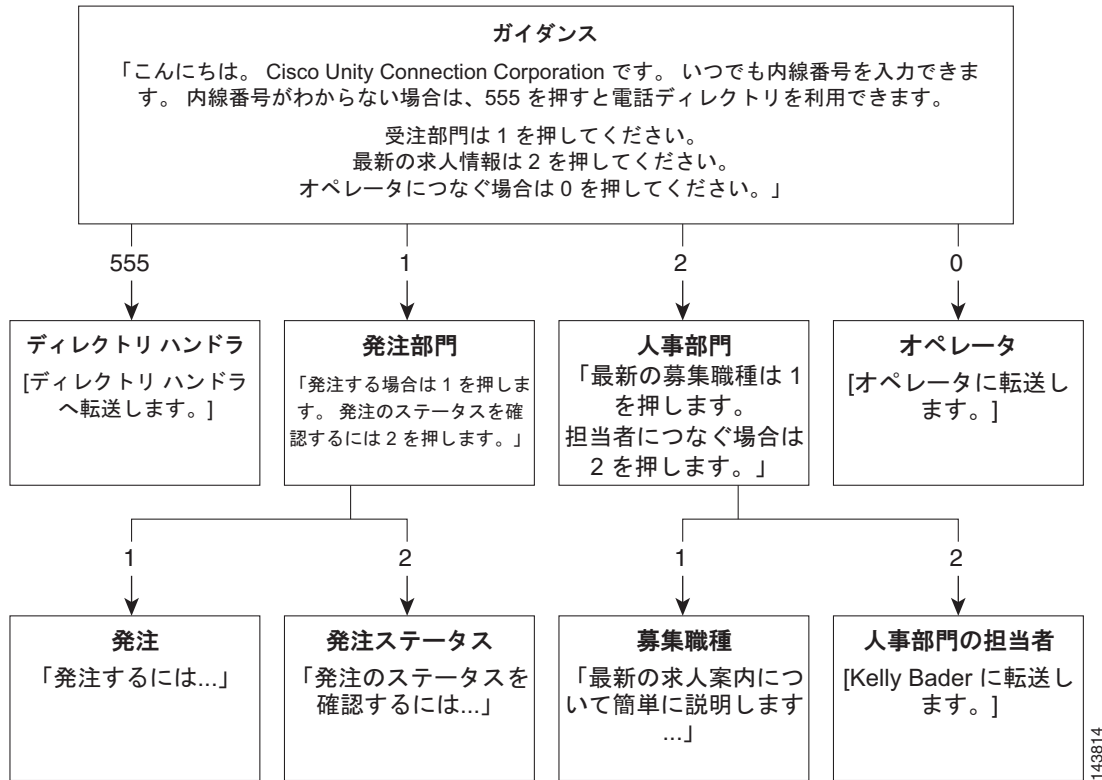
次の項を参照してください。

- 「[Cisco Unity Connection 9.x でのコール管理マップの作成](#)」(P.5-1)
- 「[Cisco Unity Connection 9.x でのコール管理計画の実装](#)」(P.5-2)

## Cisco Unity Connection 9.x でのコール管理マップの作成

通話管理計画の実現方法を検討し終わったら、特にハンドラ同士の接続方法を示す概略図を作成できます。概略図には、短縮ダイヤルオプションのメニューと、考えられるすべてのナビゲーション選択（内線番号をダイヤルして、またはルーティングルールを使用して、コールハンドラにアクセスするなど）を含めます。事前に定義されている Cisco Unity Connection コールハンドラを計画に含めることもできます。自動応答機能を利用するコール管理マップの例については、[図 5-1](#) を参照してください。

図 5-1 自動応答機能のコール管理マップの例



## Cisco Unity Connection 9.x でのコール管理計画の実装

計画をマッピングしたあと、各コールハンドラのグリーティングで録音セッション中に使用する詳細スクリプトを記述します。

コールハンドラのシステムを設定する準備が完了したら、最初から設定を開始します。最初に、通話の転送先にするコールハンドラを作成します。コールをルーティングするコールハンドラを作成するときに、これらの「宛先」コールハンドラを選択します。また、コールハンドラを作成する前に、そのコールハンドラが転送する先のユーザのアカウントを作成する必要があります。

図 5-1 を例として使用します。まず、Kelly Bader のユーザアカウントを作成し、Place an Order、Order Status、および Job Listings の各ハンドラを作成します。次に、Order Department と Human Resources のハンドラを作成します。

コールハンドラのマッピングに加えて、コールルーティングテーブルの計画も行う必要があります。たとえば、図 5-1 ではガイダンスを通じて、すべての新規コールハンドラに到達します。代替方法として、いくつかのコールハンドラに内線番号を割り当て、コールルーティングテーブルを使用してこれらの内線番号に着信コールを転送するという方法もあります。