



## CHAPTER 6

# Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラの管理

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x でのデフォルト コールハンドラの概要」 (P.6-1)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラ テンプレートの作成、変更、および削除」 (P.6-2)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラの作成」 (P.6-4)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラの変更」 (P.6-5)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラ グリーティングの概要」 (P.6-6)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラ グリーティングの管理」 (P.6-8)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのグリーティング中の発信者入力の管理」 (P.6-9)
- 「Cisco Unity Connection 9.x での電話言語設定の変更」 (P.6-12)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのメッセージの取得」 (P.6-13)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのコールの転送」 (P.6-13)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラの削除」 (P.6-14)

## Cisco Unity Connection 9.x でのデフォルト コールハンドラの概要

Cisco Unity Connection には、事前定義済みの次のコールハンドラが用意されています。これらのコールハンドラは変更できますが、削除できません。少なくとも、これらのコールハンドラのグリーティングは修正する必要があります。

### ガイダンス

自動応答として機能します。発信者が組織に電話をかけたときの最初のグリーティングが再生され、指定したアクションが実行されます。ガイダンス コール ルーティング ルールは、すべての着信コールをガイダンス コールハンドラに転送します。

デフォルトで、ガイダンス コールハンドラは、発信者が \* を押すとサインイン キャンペーションに転送し、# を押すとオペレータ コールハンドラに転送します。ガイダンス コールハンドラで残されたメッセージは、[ 配信できないメッセージ (Undeliverable Messages) ] 同報リストに送信されます。

オペレータ	<p>発信者が「0」を押すか、または何もキーを押さないと、コールはこのコールハンドラにルーティングされます (デフォルト設定)。発信者がメッセージを残したり、人のオペレータに転送できるように、オペレータ コールハンドラを設定できます。</p> <p>デフォルトで、オペレータ コールハンドラは、発信者が * を押すとサインインカンバセーションに転送し、# を押すとガイダンス コールハンドラに転送します。オペレータ コールハンドラで残されたメッセージは、オペレータ ユーザのメールボックスに送信されます。</p>
終了案内	<p>発信者の入力がない場合は、短い終了案内メッセージを再生してから、切断します。</p> <p>デフォルトで、終了案内コールハンドラは、発信者が * を押すとサインインカンバセーションに転送し、# を押すとガイダンス コールハンドラに転送します。[グリーティング後 (After Greeting)] のアクションを [通話を切断する (Hang Up)] から [メッセージの録音を開始する (Take Message)] に変更した場合、終了案内コールハンドラで残されたメッセージは、[配信できないメッセージ (Undeliverable Messages)] 同報リストに送信されます。</p>

## Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラ テンプレートの作成、変更、および削除

Cisco Unity Connection に追加するコールハンドラは、テンプレートに基づいたものになります。テンプレートの設定は、コールハンドラが作成されるときに適用されます。Connection には、デフォルトコールハンドラテンプレートが 1 つ付属しています。この設定は、ほとんどのコールハンドラに適用しています。

新しいテンプレートを作成することもできます。

コールハンドラを作成する前に、使用する予定のテンプレートの設定を確認して、変更が必要かどうか、または新しいテンプレートを作成するかどうかを判断します。各テンプレートで、作成しようとするコールハンドラに必要な転送の有効化、発信者入力、グリーティング、およびメッセージを検討する必要があります。コールハンドラテンプレートの設定を変更した場合、新しい設定は、このテンプレートを使用して作成される新しいコールハンドラでだけ有効になることに注意してください。テンプレート設定を変更しても、既存のコールハンドラには影響を与えません。

コールハンドラテンプレートを削除しても、そのテンプレートに基づいて作成されたコールハンドラには影響を与えません。デフォルトテンプレートは削除できません。

次の手順を参照してください。

- 「[コールハンドラテンプレートの作成方法](#)」 (P.6-2)
- 「[コールハンドラテンプレートの変更方法](#)」 (P.6-3)
- 「[コールハンドラテンプレートの削除方法](#)」 (P.6-4)

### コールハンドラテンプレートの作成方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テンプレート (Templates)] を展開して [コールハンドラテンプレート (Call Handler Templates)] を選択します。
- ステップ 2** [コールハンドラテンプレートの検索 (Search Call Handler Templates)] ページで [新規追加 (Add New)] を選択します。

**ステップ 3** [コールハンドラ テンプレートの新規作成 (New Call Handler Template)] ページで、該当する基本設定を入力します (フィールドの詳細については、[ヘルプ (Help)] メニューの [このページ (This Page)] を選択してください)。



(注) \* (アスタリスク) マークの付いたフィールドは必須です。

**ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。

**ステップ 5** [コールハンドラ テンプレートの編集 (Edit Call Handler Template)] ページで、該当する設定の入力を続けます。

**ステップ 6** [コールハンドラ テンプレートの編集 (Edit Call Handler Template)] ページの設定の入力が終了したら、[保存 (Save)] を選択します。

**ステップ 7** [編集 (Edit)] メニューで、次の関連ページのいずれか (またはすべて) を選択して、該当する設定を新しいコールハンドラ テンプレートに追加します。

- 転送ルール (Transfer Rules) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのコールの転送」(P.6-13) を参照)
- 発信者入力 (Caller Input) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのグリーティング中の発信者入力の管理」(P.6-9) を参照)
- グリーティング (Greetings) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラ グリーティングの概要」(P.6-6) を参照)
- メッセージ設定 (Message Settings) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのメッセージの取得」(P.6-13) を参照)

**ステップ 8** [ステップ 7](#) で示したページのいずれかでデフォルト設定を変更した場合は、ページから移動する前に [保存 (Save)] を選択してください。

### コールハンドラ テンプレートの変更方法

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テンプレート (Templates)] を展開して [コールハンドラ テンプレート (Call Handler Templates)] を選択します。

**ステップ 2** [コールハンドラ テンプレートの検索 (Search Call Handler Templates)] ページで、変更するコールハンドラ テンプレートの表示名を選択します。



(注) 変更するコールハンドラ テンプレートが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページの上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定して、[検索 (Find)] を選択します。

**ステップ 3** [コールハンドラ テンプレートの編集 (Edit Call Handler Template)] で、設定を変更します。(フィールドの詳細については、[ヘルプ (Help)] メニューの [このページ (This Page)] を選択してください)。

**ステップ 4** [コールハンドラ テンプレートの編集 (Edit Call Handler Template)] ページの設定の変更が終了したら、[保存 (Save)] を選択します。

**ステップ 5** 次の関連ページで、必要に応じていずれか (または、すべて) の設定を変更できます。

- 転送ルール (Transfer Rules) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのコールの転送」(P.6-13) を参照)

- 発信者入力 (Caller Input) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのグリーティング中の発信者入力の管理」(P.6-9) を参照)
- グリーティング (Greetings) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラ グリーティングの概要」(P.6-6) を参照)
- メッセージ設定 (Message Settings) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのメッセージの取得」(P.6-13) を参照)

**ステップ 6** ステップ 5 に表示されたページでいずれかの設定を変更した場合は、ページを終了する前に [保存 (Save)] を選択してください。

### コールハンドラ テンプレートの削除方法

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[テンプレート (Templates)] を展開して [コールハンドラ テンプレート (Call Handler Templates)] を選択します。

**ステップ 2** [コールハンドラ テンプレートの検索 (Search Call Handler Templates)] ページで、削除するコールハンドラ テンプレートの横にあるチェック ボックスをオンにします。



**(注)** 削除するコールハンドラ テンプレートが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページの上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定して、[検索 (Find)] を選択します。

**ステップ 3** [選択項目の削除 (Delete Selected)] を選択します。

**ステップ 4** [OK] を選択します。

## Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラの作成

使用を計画しているテンプレートを作成または更新すると、コールハンドラを作成できるようになります。

### コールハンドラの作成方法

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [コール管理 (Call Management)] を展開して [システムコールハンドラ (System Call Handlers)] を選択します。

**ステップ 2** [コールハンドラの検索 (Search Call Handlers)] ページで [新規追加 (Add New)] を選択します。

**ステップ 3** [コールハンドラの新規作成 (New Call Handler)] ページで、該当する基本設定を入力します (フィールドの詳細については、[ヘルプ (Help)] メニューの [このページ (This Page)] を選択してください)。



**(注)** \* (アスタリスク) マークの付いたフィールドは必須です。

**ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。

**ステップ 5** コールハンドラの編集ページで、コールハンドラの設定の入力を続けます。

**ステップ 6** コールハンドラの編集ページでの設定の入力が終了したら、[保存 (Save)] を選択します。

**ステップ 7** [編集 (Edit) ] メニューで、次の関連ページのいずれか (またはすべて) を選択して、該当する設定を新しいコールハンドラに追加します。

- 転送ルール (Transfer Rules) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのコールの転送」(P.6-13) を参照)
- 発信者入力 (Caller Input) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのグリーティング中の発信者入力の管理」(P.6-9) を参照)
- グリーティング (Greetings) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラ グリーティングの概要」(P.6-6) を参照)
- メッセージ設定 (Message Settings) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのメッセージの取得」(P.6-13) を参照)
- コールハンドラの所有者 (Call Handler Owners)



**(注)** 新しいコールハンドラが基準とするコールハンドラ テンプレートの設定方法によっては、追加ページの設定を変更する必要はありません。ただし、少なくとも、コールハンドラ用に名前と 1 つまたは複数のグリーティングを録音する必要があります。

**ステップ 8** **ステップ 7** に表示されたページでいずれかの設定を変更した場合は、ページを終了する前に [保存 (Save) ] を選択してください。

## Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラの変更

コールハンドラを作成した後で、設定の調整が必要になることがあります。Cisco Unity Connection Administration のツールで、同時に単一のコールハンドラを修正できます。また、同時に複数のコールハンドラを変更することもできます。次の、該当する手順に従ってください。

- 「単一のコールハンドラの変更方法」(P.6-5)
- 「一括編集モードでのコールハンドラ設定の変更方法」(P.6-6)

### 単一のコールハンドラの変更方法

**ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [コール管理 (Call Management) ] を展開して [システムコールハンドラ (System Call Handlers) ] を選択します。

**ステップ 2** [コールハンドラの検索 (Search Call Handlers) ] ページで、修正するコールハンドラの表示名を選択します。



**(注)** 変更するコールハンドラ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で適切なパラメータを設定し、[検索 (Find) ] を選択します。

**ステップ 3** コールハンドラの編集ページで、設定を変更します (フィールドの詳細については、[ヘルプ (Help) ] メニューの [このページ (This Page) ] を選択してください)。



**(注)** コールハンドラの表示名を変更する前に、必ずレポートデータをバックアップしてください。表示名を変更したあとでは、変更前にレポートにあったコールのデータセットを参照できなくなるからです。

- ステップ 4** コールハンドラの編集ページでの設定の変更が終了したら、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 5** 次の関連ページで、必要に応じていずれか（または、すべて）の設定を変更できます。
- 転送ルール (Transfer Rules) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのコールの転送」(P.6-13) を参照)
  - 発信者入力 (Caller Input) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのグリーティング中の発信者入力の管理」(P.6-9) を参照)
  - グリーティング (Greetings) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラ グリーティングの概要」(P.6-6) を参照)
  - メッセージ設定 (Message Settings) (詳細は「Cisco Unity Connection 9.x でのメッセージの取得」(P.6-13) を参照)
  - コールハンドラの所有者 (Call Handler Owners)
- ステップ 6** ステップ 5 に表示されたページでいずれかの設定を変更した場合は、ページを終了する前に [保存 (Save)] を選択してください。

### 一括編集モードでのコールハンドラ設定の変更方法

- ステップ 1** [コールハンドラの検索 (Search Call Handlers)] ページで、該当するコールハンドラのチェックボックスをオンにして、[一括編集 (Bulk Edit)] を選択します。
- 一括編集するコールハンドラが、1 つの [検索 (Search)] ページに一部しか表示されない場合は、最初のページで該当するすべてのチェックボックスをオンにし、次のページに移動して該当するすべてのチェックボックスをオンにするという操作を、該当するすべてのコールハンドラを選択するまで繰り返します。次に、[一括編集 (Bulk Edit)] を選択します。
- ステップ 2** 設定に変更を加えるには、フィールド名の左にあるチェックボックスをオンにして選択してから、通常どおりフィールドを設定します。[ヘルプ (Help)] > [このページ (This Page)] を選択して、各設定の説明を確認します。
- (注)** [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページの上部にある [ステータス (Status)] メッセージには、編集中のコールハンドラの数が表示されます。また、このページには一括モードで編集可能なフィールドだけが表示されています。
- ステップ 3** 必要に応じて、[一括編集タスク スケジュール (Bulk Edit Task Scheduling)] フィールドを設定して、後日または後で実行する一括編集処理のスケジュールを作成します。
- ステップ 4** [送信 (Submit)] を選択します。

## Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラ グリーティングの概要

コールハンドラごとに、最大 7 つのグリーティングを使用できます。グリーティング設定では、有効なグリーティング、グリーティングの有効期限、グリーティングの内容、各グリーティング中またはグリーティング後に Cisco Unity Connection が実行する処理を指定します。グリーティングが有効になると、適切な状況で Connection がグリーティングを再生し、指定された日付および時間になると、グリーティングは自動的に無効になります。無期限に再生するように、グリーティングを有効にすることもできます。

コールハンドラ グリーティングは、複数の言語で録音できます。手順については、「Cisco Unity Connection 9.x での電話言語設定の変更」(P.6-12) を参照してください。

オプション グリーティングが有効にされているコールハンドラへのコールを Connection が処理する方法をカスタマイズできます。たとえば、オプション グリーティングが有効になっている間、Connection が次のように動作するように指定できます。

- 自動応答機能またはディレクトリ ハンドラからユーザの内線にコールが転送された場合、コールハンドラに割り当てられている内線の呼び出し音を鳴らさずに発信者を直接グリーティングに転送する（外部の発信者または別の Connection ユーザがユーザの内線を直接ダイヤルした場合は、電話の呼び出し音が鳴ります）。
- すべての発信者がグリーティングをスキップすることを禁止します。
- すべての発信者がメッセージを残せないようにする（メッセージを取得するようにコールハンドラが設定されている場合）。

Connection では、有効にしたグリーティングが適切な状況で再生されます。ただし、一部のグリーティングは、有効にされている場合、他のグリーティングよりも優先されます。

<b>標準 (Standard)</b>	他のグリーティングが優先される場合以外は、常に再生されます。標準のグリーティングは無効にできません。
<b>時間外 (Closed)</b>	アクティブなスケジュールに定義された営業時間外に再生されます。時間外のグリーティングは標準のグリーティングよりも優先されるため、時間外のグリーティングによって、標準のグリーティングはアクティブなスケジュールに定義された営業時間に制限されます。
<b>祝日 (Holiday)</b>	アクティブなスケジュールに関連付けられている祝日のスケジュールで指定された、特定の日付および時間に再生されます。祝日グリーティングは、標準および時間外グリーティングよりも優先されます。
<b>内線 (Internal)</b>	内線の発信者に対してだけ再生されます。同僚に知らせる必要がある情報を再生できます（「午後はずっと研究室にいます」など）。内線グリーティングは、標準、時間外、および祝日のどのグリーティングよりも優先されます。  内線のグリーティングに必要なサポートは、すべての電話システム連動によって提供されるわけではありません。
<b>通話中 (Busy)</b>	内線番号が通話中の場合に再生されます（「オペレータが他の電話に出ています」など）。通話中グリーティングは、標準、時間外、内線、および祝日グリーティングよりも優先されます。  通話中のグリーティングに必要なサポートは、すべての電話システム連動によって提供されるわけではありません。
<b>オプション (Alternate)</b>	休暇など、さまざまな特別な状況で使用できます（「...まで不在にしています」など）。オプションのグリーティングは、他のすべてのグリーティングよりも優先されます。
<b>エラー (Error)</b>	発信者が無効な数字を入力したときに再生されます。数字が内線と一致しない場合、内線が検索範囲で見つからなかった場合、または発信者がその数字のダイヤルを制限されている場合に、この状態が発生します。エラー グリーティングは無効にできません。  システムのデフォルト エラー録音は「入力した値がまちがっています (I did not recognize that as a valid entry)」です。デフォルトでは、Connection はエラー グリーティングが再生された後、発信者が無効な数字を入力したときに再生したグリーティングをもう一度再生します。

コールハンドラの所有者は、Cisco Unity Connection Administration の [システム コールハンドラ (System Call Handlers) ] > [グリーティング (Greetings) ] ページから、コールハンドラ グリーティングを選択、またはコールハンドラ グリーティングを録音できます。または、Cisco Unity Greetings Administrator を使用して、電話から同じ操作ができます (グリーティングの録音の詳細、および Cisco Unity Greetings Administrator の使用方法については、「[Cisco Unity Connection 9.x での録音済みグリーティングと名前の管理](#)」を参照してください)。

コールハンドラ グリーティング設定の変更方法については、次の「[Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラ グリーティングの管理](#)」の項を参照してください。

## Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラ グリーティングの管理


Cisco Unity Connection Administration を使用して、または電話で Cisco Unity Connection を呼び出して、コールハンドラ グリーティングを変更できます。Connection Administration を使用してグリーティングを変更するときは、単一のコールハンドラのグリーティングを変更することも、複数のコールハンドラのグリーティングを同時に変更することもできます。

次の、該当する手順に従ってください。

- 「[単一のコールハンドラのコールハンドラ グリーティングの設定方法](#)」 (P.6-8)
- 「[一括編集モードによる複数のコールハンドラのコールハンドラ グリーティングの設定方法](#)」 (P.6-9)

Cisco Unity Connection Administration にアクセスできないときにコールハンドラのグリーティングを管理するには、電話で Cisco Unity Greetings Administrator を使用します。詳細については、「[9.x Cisco Unity Greetings Administrator の設定](#)」 (P.18-4) および「[9.x Cisco Unity Greetings Administrator を使用したコールハンドラ グリーティングの録音または再録音](#)」 (P.18-2) を参照してください。

### 単一のコールハンドラのコールハンドラ グリーティングの設定方法

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [コール管理 (Call Management) ] を展開して [システム コールハンドラ (System Call Handlers) ] を選択します。
- ステップ 2** [コールハンドラの検索 (Search Call Handlers) ] ページで、該当するコールハンドラの表示名を選択します。
-  **(注)** コールハンドラ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で適切なパラメータを設定し、[検索 (Find) ] を選択します。
- 
- ステップ 3** [編集 (Edit) ] メニューで、[グリーティング (Greetings) ] を選択します。
- ステップ 4** [グリーティング (Greetings) ] ページで、セットアップするグリーティングの表示名を選択します。
- ステップ 5** [グリーティングの編集 (Edit Greeting) ] ページで、適切な設定を入力します。
- ステップ 6** [保存 (Save) ] を選択します。
- ステップ 7** このコールハンドラの別のグリーティングを設定するには、[ステップ 3](#) から[ステップ 6](#) を繰り返します。
-



### 一括編集モードによる複数のコールハンドラのコールハンドラ グリーティングの設定方法

- ステップ 1** [コールハンドラの検索 (Search Call Handlers)] ページで、該当するコールハンドラのチェックボックスをオンにして、[一括編集 (Bulk Edit)] を選択します。
- 一括編集するコールハンドラが、1 つの [検索 (Search)] ページに一部しか表示されない場合は、最初のページで該当するすべてのチェックボックスをオンにし、次のページに移動して該当するすべてのチェックボックスをオンにするという操作を、該当するすべてのコールハンドラを選択するまで繰り返します。次に、[一括編集 (Bulk Edit)] を選択します。
- (注)** [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページの上部にある [ステータス (Status)] メッセージには、編集中のコールハンドラの数が表示されます。各ページには、一括モードでの編集が許可されているフィールドだけが設定されていることにも注意してください。
- ステップ 2** [編集 (Edit)] メニューで、[グリーティング (Greetings)] を選択します。
- ステップ 3** [グリーティング (Greetings)] ページで、セットアップするグリーティングの表示名を選択します。
- ステップ 4** [グリーティングの編集 (Edit Greeting)] ページで、フィールド名の左側のチェックボックスをオンにして選択し、設定を適切に変更して、通常どおりにフィールドを設定します ([ヘルプ (Help)] > [このページ (This Page)] を選択して、各設定の説明を確認します)。
- ステップ 5** 必要に応じて、[一括編集タスク スケジュール (Bulk Edit Task Scheduling)] フィールドを設定して、後日または後で実行する一括編集処理のスケジュールを作成します。
- ステップ 6** [送信 (Submit)] を選択します。

## Cisco Unity Connection 9.x でのグリーティング中の発信者入力の管理

発信者入力設定は、発信者がコールハンドラ グリーティングの途中で電話キーを押したときに、その応答として Cisco Unity Connection が実行するアクションを定義します。各グリーティングの [グリーティングの編集 (Edit Greeting)] ページでこの設定を使用することによって、グリーティングごとに、グリーティング中に発信者による入力を許可するかどうか、および発信者が転送を実行できるかどうかを指定します。または、コールハンドラの [発信者入力 (Caller Input)] ページを使用して、すべてのコールハンドラ グリーティングに適用する発信者入力キーおよびオプションを定義できます。

詳細については、次の各項を参照してください。

- 「コールハンドラ グリーティング中のワンタッチダイヤルの提供」 (P.6-9)
- 「システム転送の提供」 (P.6-11)
- 「短縮内線：発信者が入力した内線の先頭への数字追加」 (P.6-11)

### コールハンドラ グリーティング中のワンタッチダイヤルの提供

ワンタッチダイヤルによって、単一の数字がユーザの内線、緊急連絡先番号、コールハンドラ、インタビューハンドラ、またはディレクトリハンドラを表すように指定できます。完全な内線番号を入力する代わりに、発信者は、コールハンドラ グリーティングの途中で単一のキーを押すと、それに応じて Cisco Unity Connection が応答します。複数のキーを発信者入力オプションとして指定すると、コールハンドラ グリーティングで発信者に選択メニューを提供できます。

コールハンドラの 1 つまたは複数のキーに緊急連絡先番号への転送アクションを設定すると、番号ごとに個別のコールハンドラを作成せずに、電話システム内のユーザ以外の特定の外線または特定の外線番号に転送するために使用できる単純なオーディオテキスト ツリーを簡単に設定できます。発信者を緊急連絡先番号に転送するとき、Connection は、転送を管理することも、このコールを電話システムから解放することもできます。

発信者は、ワンタッチダイヤルをバイパスできます。ワンタッチダイヤルメニューに従ってシステムがコールをルーティングする前に、一定の秒数、一時停止して追加のキーが押されるのを待つように設定します。このような一時停止により、発信者はハンドラ グリーティングの間でも、完全な外線 ID を押して短縮ダイヤルメニューをバイパスできます。

また、特定のキーをロックして、追加のキーが押されるのを待たずに、そのキーにプログラムされているアクションを直接実行することもできます。ユーザの線の最初の数字と一致するキーをロックしないように注意してください。ロックした場合、発信者が外線番号を入力してユーザに電話をかけることができなくなります。

### コールハンドラ グリーティング中のワンタッチダイヤルの提供方法

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [ コール管理 (Call Management) ] を展開して [ システムコールハンドラ (System Call Handlers) ] を選択します。
- ステップ 2** [ コールハンドラの検索 (Search Call Handler) ] ページの [ 検索結果 (Search Results) ] テーブルで、該当するコールハンドラの表示名を選択します。



**(注)** コールハンドラ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で適切なパラメータを設定し、[ 検索 (Find) ] を選択します。

---

- ステップ 3** コールハンドラの編集ページ ([ 編集 (Edit) ] メニュー) で、[ 発信者入力 (Caller Input) ] を選択します。
- ステップ 4** [ 単一キーの設定 (Single Key Settings) ] テーブルで、適切な電話キーパッド キーを選択します。
- ステップ 5** 発信者が追加の数字を入力するのを待たず、すぐにキーを処理するように Connection に指示するには、選択したキーの [ 発信者入力の編集 (Edit Caller Input) ] ページで、[ 追加入力を無視 (ロック) (Ignore Additional Input (Locked)) ] チェック ボックスをオンにします。
- ステップ 6** [ アクション (Action) ] で適切なオプションを選択し、設定を変更します。
- ステップ 7** [ 保存 (Save) ] を選択します。
- ステップ 8** オプションで、発信者がグリーティングの再生中に押すことができるキーを説明するコールハンドラ グリーティングを録音できます。
- [ 編集 (Edit) ] メニューで、[ グリーティング (Greetings) ] を選択します。
  - [ グリーティング (Greetings) ] ページで、修正するグリーティングの表示名を選択します。
  - [ グリーティングの編集 (Edit Greeting) ] ページで、[ 再生/録音 (Play/Record) ] を選択し、グリーティングを録音します。
  - [ 保存 (Save) ] を選択します。
-

## システム転送の提供

システム転送を使用して、発信者は、ユーザ、連絡先、コールハンドラ、またはその他の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 に電話をかけて、コールハンドラからロビーの内線、会議室の内線、または Connection ユーザでない社内の人（別のサイトから訪問した従業員が、ゲスト用のオフィスを使用している場合など）に割り当てられている内線に転送できると便利なことがあります。

グリーティングの再生中に、Connection ユーザまたはコールハンドラに関連付けられていない番号に発信者を転送できるようにコールハンドラ グリーティングを個別に設定できます。

詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x でのシステム転送の設定](#)」の章を参照してください。

## 短縮内線：発信者が入力した内線の先頭への数字追加

コールハンドラおよびユーザ メールボックスの先頭に追加する数字を使用して、短縮内線をシミュレートできます。これらの数字を定義すると、コールハンドラまたはユーザ メールボックスのグリーティングが再生されているときに、発信者がダイヤルした任意の内線の先頭に追加されます。

Cisco Unity Connection は、まず、先頭に数字を追加した内線にコールをルーティングします。数字を追加した内線が有効でない場合、Connection は、ダイヤルされた内線にコールをルーティングします。次の例で、Sales というコールハンドラは、数字の 123 を先頭に付けるように設定されています。Sales コールハンドラのグリーティングの再生中に、発信者が 1000 をダイヤルすると、Connection は内線 1231000 にコールをルーティングします。先頭に数字を追加した内線が有効でない場合、Connection は内線 1000 にコールをルーティングします（内線 1000 が有効な内線でなく、ユーザまたはコールハンドラに関連付けられていない番号への転送を許可するように Sales コールハンドラのグリーティングが設定されている場合、Connection は 1231000 へのリリース転送を実行することに注意してください）。

短縮内線は、ユーザを異なるグループに分割する方法として使用できます。たとえば、会社が開発部とマーケティング部という 2 つの部署があるとします。この会社では 6 桁の内線番号を使用しており、開発部のすべての内線は 10 で始まり、マーケティング部のすべての内線は 11 で始まります。開発部用とマーケティング部用にコールハンドラを作成できます。各コールハンドラは、コールハンドラからダイヤルされた内線に、必要に応じて 10 または 11 を先頭に追加するように構成できます。このように設定すると、ユーザが入力する必要がある内線番号は、ユーザの内線の下 4 桁だけになります。

次のいずれかの手順に従います。

- 「[個別のユーザ アカウントまたはコールハンドラ アカウントでの、先頭に追加する数字の設定方法](#)」(P.6-11)
- 「[複数のユーザ アカウントまたはコールハンドラ アカウントでの、一括編集モードによる先頭に追加する数字の設定方法](#)」(P.6-12)

### 個別のユーザ アカウントまたはコールハンドラ アカウントでの、先頭に追加する数字の設定方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、適切なユーザ、ユーザ テンプレート、コールハンドラ、またはコールハンドラ テンプレートの [ 発信者入力 (Caller Input) ] ページに移動します。
- ステップ 2** [ ダイヤルされた内線番号の前に数字を追加する (Prepend Digits to Dialed Extensions) ] セクションで、[ 有効 (Enable) ] チェック ボックスをオンにします。
- ステップ 3** [ 先頭に追加する数字 (Digits to Prepend) ] フィールドに、必要な数字を入力します。
- ステップ 4** [ 保存 (Save) ] を選択します。


### 複数のユーザアカウントまたはコールハンドラアカウントでの、一括編集モードによる先頭に追加する数字の設定方法

- ステップ 1** 適切な検索ページで、該当するユーザまたはコールハンドラのチェックボックスをオンにして、[一括編集 (Bulk Edit)] を選択します。
- 一括編集するすべてのユーザまたはコールハンドラが 1 つの検索ページに表示されない場合は、最初のページで該当するすべてのチェックボックスをオンにして、次のページに移動し、該当するすべてのチェックボックスをオンにします。これを繰り返して、すべての該当するユーザまたはコールハンドラを選択します。次に、[一括編集 (Bulk Edit)] を選択します。
- (注)** ページの上部にある [ステータス (Status)] メッセージには、編集中のユーザまたはコールハンドラの数が示されます。各ページには、一括モードでの編集が許可されているフィールドだけが設定されていることにも注意してください。
- ステップ 2** [編集 (Edit)] メニューで、[発信者入力 (Caller Input)] を選択します。
- ステップ 3** [発信者入力 (Caller Input)] ページの [ダイヤルされた内線番号の前に数字を追加する (Prepend Digits to Dialed Extensions)] セクションで、最も左のチェックボックスをオンにして [有効 (Enable)] フィールドを選択し、次に [有効 (Enable)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** [先頭に追加する数字 (Digits to Prepend)] フィールドに、必要な数字を入力します。
- ステップ 5** 必要に応じて、[一括編集タスク スケジュール (Bulk Edit Task Scheduling)] フィールドを設定して、後日または後で実行する一括編集処理のスケジュールを作成します。
- ステップ 6** [送信 (Submit)] を選択します。

## Cisco Unity Connection 9.x での電話言語設定の変更

コールハンドラの言語が発信者から継承される場合、コールハンドラ グリーティングを複数の言語で録音できます。たとえば、Cisco Unity Connection がフランス語とスペイン語でプロンプトを再生するように設定されている場合、標準グリーティングを両方の言語で録音して、スペイン語を話す発信者とフランス語を話す発信者にそれぞれの言語でグリーティングを再生できます。

### コールハンドラの電話言語設定の変更方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [コール管理 (Call Management)] を展開して [システムコールハンドラ (System Call Handlers)] を選択します。
- ステップ 2** [コールハンドラの検索 (Search Call Handler)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、該当するコールハンドラの表示名を選択します。
-  **(注)** コールハンドラ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で適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。
- ステップ 3** コールハンドラの編集ページで、[システムのデフォルト言語を使用 (Use System Default Language)] または [発信者から言語を継承する (Inherit Language from Caller)] を選択するか、[言語 (Language)] リストから言語を 1 つ選択します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 5** [編集 (Edit)] メニューで、[グリーティング (Greetings)] を選択します。

- ステップ 6** [グリーティング (Greetings)] ページで、適切なグリーティングを選択します。
- ステップ 7** [グリーティングの編集 (Edit Greetings)] ページで、新しい言語でグリーティングを再録音します。
- ステップ 8** [保存 (Save)] を選択します。

## Cisco Unity Connection 9.x でのメッセージの取得

特定のコールハンドラ グリーティングの設定を使用して、グリーティングの再生後にメッセージを取得するようにコールハンドラを設定できます。コールハンドラのメッセージを受信するユーザ、メッセージにディスパッチ配信のマークを付けるかどうか、外部の発信者からのメッセージの最長録音時間、メッセージを残すときに発信者が実行できる操作、自動的に暗号のマークをメッセージに付けるかどうか、メッセージが残された後で次のコールを受信した場合に実行するアクションを指定できます。

統合によっては、発信者がメッセージを録音するときに、許可される最大メッセージ長に到達する前に警告プロンプトを再生するように、Cisco Unity Connection を設定できます。詳細については、「録音終了時の終了警告プロンプトの設定」(P.20-6) を参照してください。

ディスパッチメッセージの設定の詳細については、「Cisco Unity Connection 9.x のディスパッチメッセージ」(P.20-8) を参照してください。

## Cisco Unity Connection 9.x でのコールの転送

コールハンドラの着信転送設定は、自動応答機能からコールハンドラに転送されるコールを Cisco Unity Connection が転送する方法を指定します。各コールハンドラには、カスタマイズできる 3 つの転送ルールがあります。1 つは標準時間用、1 つは時間外（営業時間外および祝日）用、もう 1 つは代行転送ルールで、これが有効の場合、標準転送ルールと時間外転送ルールよりも優先され、常に有効になります。コールハンドラにコールが転送されると、Connection は、まず、適切な転送ルールをチェックして、コールの転送先（コールハンドラ グリーティングか、内線か）を判断します。

コールハンドラ グリーティングに転送する場合、Connection は、状況と有効になっているグリーティングに応じて、適切なグリーティング（標準、時間外、祝日、内線、通話中、またはオプション）を再生します。コールハンドラで発信者に対して、録音されたオプションのメニューまたは情報メッセージを再生するには、グリーティングに転送するように転送ルールを設定します。

発信者を特定のユーザまたは別のコールハンドラにルーティングするには、ユーザの内線またはコールハンドラに転送するように転送ルールを設定します。コールをユーザの内線に転送するとき、Connection は、コールを電話システムにリリースすることも、転送を管理することもできます。Connection が転送を管理するように設定されている場合、間接通話に対する通話の発信者名確認および通話保留のオプションを提供できます。

- 通話の発信者名確認を使用すると、Connection は、ユーザに接続する前に発信者の名前を尋ねることができます。ユーザは発信者を確認し、複数のユーザで 1 台の電話機を使用している場合、通話相手を確認できます。次に、コールを受け入れるか、拒否できます。
- 通話保留では、電話が通話中の場合に、Connection から発信者に電話を切らずに待機するように依頼できます。保留中の発信者はそれぞれ、Connection ポートと電話システムポートを 1 つずつ使用するため、キューに保留可能な発信者の合計数は常に、利用可能なポートの数によって制限されます。

通話保留キュー内の最初の発信者のデフォルト待機時間は、25 秒です。この時間が経過しても発信者が保留中になっている場合、Connection は発信者に、保留を続けるか、メッセージを残すか、別の内線を使用するかを尋ねます。発信者が電話キーパッドのキーを押さなかった場合、または保

留を続ける、メッセージを残す、または別の内線をダイヤルするというボイス コマンドを発音しなかった場合、発信者はガイダンスに転送されます。保留キューの後続の発信者には、これらのオプションのほかに、その発信者よりも前にいる別の発信者の数が再生されます（電話の保留の詳細については、「Cisco Unity Connection 9.x の通話保留待ち時間」(P.14-5) を参照してください）。


電話の保留が選択されない場合、発信者は、有効になっているユーザ グリーティングまたはハンドラ グリーティング（標準、時間外、祝日、通話中、またはオプション グリーティング）に送信されます。

## Cisco Unity Connection 9.x でのコールハンドラの削除

コールハンドラが Connection の別のオブジェクトから参照されている場合（そのコールハンドラにコールをルーティングするようにルーティングルールまたは別のコールハンドラが設定されているなど）、別のオブジェクトの設定を変更して削除するコールハンドラへの参照を削除するまで、コールハンドラの削除が許可されません。コールハンドラを参照するオブジェクトの設定を変更せずにコールハンドラを削除しようとする、削除操作が失敗します。

別のコールハンドラから参照されているコールハンドラを削除する場合は、入力オプションに関する正しい情報が再生されるように、グリーティングを録音し直してください。

### コールハンドラの削除方法

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で [ コール管理 (Call Management) ] を展開して [ システムコールハンドラ (System Call Handlers) ] を選択します。
- ステップ 2** [ コールハンドラの検索 (Search Call Handle) ] ページで、削除するコールハンドラの表示名の横にあるチェックボックスをオンにします。
-  **(注)** 削除するコールハンドラ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で適切なパラメータを設定し、[ 検索 (Find) ] を選択します。
- 
- ステップ 3** [ 依存関係の表示 (Show Dependencies) ] を選択して、削除するコールハンドラに依存するデータベース オブジェクトを検索します。
- ステップ 4** 依存関係の検索結果から、影響を受けるオブジェクトのリンクをたどって、依存関係を別のコールハンドラに再割り当てします。
- ステップ 5** [ ツール (Tools) ] > [ 依存関係結果の表示 (Show Dependency Results) ] を選択します。
- ステップ 6** [ 依存関係結果の表示 (Show Dependency Results) ] ページで、[ 前回の結果を表示 (Display Previous Results) ] を選択します。
- ステップ 7** すべての依存関係が再割り当てされるまで、**ステップ 4** から **ステップ 6** を繰り返します。
- ステップ 8** [ コール管理 (Call Management) ] > [ システムコールハンドラ (System Call Handlers) ] を選択します。
- ステップ 9** [ コールハンドラの検索 (Search Call Handle) ] ページで、削除するコールハンドラの表示名の横にあるチェックボックスをオンにします。
- ステップ 10** [ 選択項目の削除 (Delete Selected) ] を選択します。



**(注)** 検索ページから間違ったコールハンドラを削除することが心配な場合は、表示名を選択して、[コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページに移動します。このページの詳細データを使用して、削除するコールハンドラを確認できます。

**ステップ 11** 削除の確認を求めるダイアログボックスで、[OK] を選択します。

