



CHAPTER 8

Cisco Unity Connection 9.x でのインタビューハンドラの管理

インタビューハンドラは、録音された一連の質問を再生し、次に、発信者から提供された回答を録音することによって、発信者からの情報を収集します。たとえば、販売注文を受けたり、製品サポートラインの情報を収集したりする場合に、インタビューハンドラを使用します。

インタビュー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、メッセージに緊急のマークを付けるかどうか、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。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x でのインタビューハンドラの作成」 (P.8-1)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのインタビューハンドラの変更」 (P.8-2)
- 「Cisco Unity Connection 9.x での電話言語設定の変更」 (P.8-3)
- 「Cisco Unity Connection 9.x でのインタビューハンドラの削除」 (P.8-4)

Cisco Unity Connection 9.x でのインタビューハンドラの作成

インタビュー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 [インタビューハンドラ (Interview Handlers)] を選択します。
- ステップ 2** [インタビューハンドラの検索 (Search Interview Handlers)] ページで [新規追加 (Add New)] を選択します。
- ステップ 3** [インタビューハンドラの新規作成 (New Interview 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** インタビューハンドラの編集ページ ([編集 (Edit)] メニュー) で、[インタビューの質問 (Interview Questions)] を選択します。


- ステップ 6** [インタビューの質問 (Interview Questions)] ページで、設定を構成する質問番号を選択し、それぞれの質問の音声を録音します。
- ステップ 7** 質問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。

Cisco Unity Connection 9.x でのインタビューハンドラの変更

次の、該当する手順に従ってください。

- 「インタビューハンドラを変更するには」 (P.8-2)
- 「一括編集モードでのインタビューハンドラ設定の変更方法」 (P.8-2)

インタビューハンドラを変更するには

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[コール管理 (Call Management)] を展開して [インタビューハンドラ (Interview Handlers)] を選択します。
- ステップ 2** [インタビューハンドラの検索 (Search Interview Handlers)] ページで、変更するインタビューハンドラの表示名を選択します。
-  **(注)** 変更するインタビュー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** インタビュー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)。
- ステップ 4** インタビュー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** [編集 (Edit)] メニューで [インタビューの質問 (Interview Questions)] を選択します。
- ステップ 6** [インタビューの質問 (Interview Questions)] ページで、必要に応じて質問番号を選択し、各質問の設定を変更します。
- ステップ 7** 質問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。

一括編集モードでのインタビューハンドラ設定の変更方法

- ステップ 1** [インタビューハンドラの検索 (Search Interview Handlers)] ページで、該当するインタビュー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。
- 一括編集するインタビューハンドラが、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、該当するすべてのインタビュー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) [インタビューハンドラの基本設定の編集 (Edit Interview Handler Basics)] ページの上部にある [ステータス (Status)] メッセージには、編集中のインタビュー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 での電話言語設定の変更

次の、該当する手順に従ってください。

- 「インタビューハンドラの電話言語設定の変更方法」(P.8-3)
- 「一括編集モードによる複数のインタビューハンドラの電話言語設定の変更方法」(P.8-3)

インタビュー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 [インタビューハンドラ (Interview Handlers)] を選択します。
- ステップ 2** [インタビューハンドラの検索 (Search Interview Handlers)] ページで、インタビューハンドラの表示名を選択します。
-  (注) インタビュー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** [インタビューハンドラの基本設定の編集 (Edit Interview Handler Basics)] 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、リストから言語を 1 つ選択します。
- ステップ 4** 必要に応じて、質問を新しい言語で再録音します。
- [編集 (Edit)] メニューで [インタビューの質問 (Interview Questions)] を選択します。
 - [インタビューの質問 (Interview Questions)] ページで、質問番号を選択します。
 - [インタビューの質問の編集 (Edit Interview Question)] ページで質問を再録音します。
- ステップ 5** ページに変更を加えたら、ページを移動する前に [保存 (Save)] を選択します。

一括編集モードによる複数のインタビューハンドラの電話言語設定の変更方法

- ステップ 1** [インタビューハンドラの検索 (Search Interview Handlers)] ページで、該当するインタビュー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。

Cisco Unity Connection 9.x でのインタビューハンドラの削除

一括編集するインタビューハンドラが、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、該当するすべてのインタビュー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** [インタビューハンドラの基本設定の編集 (Edit Interview Handler Basics)] ページで、[言語 (Language)] チェックボックスをオンにして選択し、[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、リストから言語を1つ選択します。
- 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 でのインタビューハンドラの削除

インタビューハンドラが Connection の別のオブジェクトから参照されている場合 (コールハンドラの発信者入力キーによって、そのインタビューハンドラにコールが転送されるなど)、別のオブジェクトの設定を変更して削除するインタビューハンドラへの参照を削除するまで、インタビューハンドラの削除が許可されません。インタビューハンドラを参照するオブジェクトの設定を変更せずにディレクトリハンドラを削除しようとする、削除操作が失敗します。

1つ以上のコールハンドラから参照されているインタビューハンドラを削除する場合は、入力オプションに関する適切な情報が再生されるように、コールハンドラ グリーティングを録音し直してください。

インタビュー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 [インタビューハンドラ (Interview Handlers)] を選択します。
- ステップ 2** [インタビューハンドラの検索 (Search Interview Handle)] ページで、削除するインタビュー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) 削除するインタビュー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、削除するインタビュー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、依存関係を別のインタビュー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)] > [インタビューハンドラ (Interview Handlers)] を選択します。

ステップ 9 [インタビューハンドラの検索 (Search Interview Handle)] ページで、削除するインタビュー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インタビュー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、[インタビューハンドラの基本設定の編集 (Edit Interview Handler Basics)] ページに移動します。このページのデータを使用して、削除するインタビュー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。

■ Cisco Unity Connection 9.x でのインタビューハンドラの削除