



CHAPTER 18

Cisco Unity Connection 9.x での録音済みグリーティングと名前の管理

Cisco Unity Connection Administration の各ページで Media Master を使用すると、ユーザの名前、システム同報リスト、コールハンドラ（インタビューハンドラとディレクトリハンドラも含む）、およびユーザとコールハンドラのグリーティングを録音できます。Connection Administration にアクセスできない場合は、任意の電話機から Cisco Unity Greetings Administrator にアクセスして、コールハンドラのグリーティングを管理できます。

ユーザは、電話機で Cisco Unity Connection カンパセーションにアクセスするか、または Connection Messaging Assistant Web ツールの Media Master を使用して、自分の名前および個人用グリーティングを録音できます。エンドユーザが Media Master を使用する方法の詳細および手順については、『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool*』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/guide/assistant/b_9xcucugasst.html から入手可能です。

詳細については、次の各項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x における Media Master を使用したグリーティングと名前の録音」 (P.18-1)
- 「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)
- 「9.x Cisco Unity Greetings Administrator の設定」 (P.18-4)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のグリーティングと名前の録音用オーディオ形式の変更」 (P.18-6)

Cisco Unity Connection 9.x における Media Master を使用したグリーティングと名前の録音

録音可能な Cisco Unity Connection Administration の各ページには、Media Master が表示されます。Media Master コントロールを選択すると、電話機、またはコンピュータのマイクロフォンとスピーカを利用して、録音と再生ができます。また、Media Master の [オプション (Options)] メニューを使用すると、音声ファイル (WAV) を録音メッセージとして使用できます。

Connection Administration の Media Master で使用する録音デバイスと再生デバイスを決定するときは、次の点に注意してください。

- Media Master のデフォルトの録音/再生デバイスは、電話機です。

- 録音の音質が最もよくなるのは、電話機を使用する場合です。

電話機を録音/再生デバイスとして使用するには、ユーザが電話機を録音/再生デバイスとして使用できるように、1 つ以上のボイス メッセージ ポートを **Connection** で指定する必要があります。それに対して、コンピュータのマイクロフォンとスピーカを使用して録音および再生を行う場合は、ポートは使用されません。したがって、**Connection** サーバにかかる負荷は小さくなり、ポートを他の機能に利用できます。

Media Master で使用する録音/再生デバイスを選択するには、次の手順に従ってください。**Media Master** に対する更新は、ユーザ単位およびコンピュータ単位で保存されます。**Cisco Unity Connection Administration** にアクセスするコンピュータを追加する予定がある場合は、その各コンピュータ上で **Media Master** を設定する必要があります。

録音/再生デバイスを選択するには

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、**Media Master** が表示されるページに移動します。
- ステップ 2** **Media Master** の [オプション (Options)] メニューで、[再生と録音 (Playback & Recording)] を選択します。
- ステップ 3** [再生と録音の設定 (Playback & Recording Settings)] ダイアログボックスで、再生デバイスと録音デバイスを選択します。
- ステップ 4** **ステップ 3** で電話機を録音/再生デバイスとして選択した場合、[アクティブな電話番号 (Active Phone Number)] には、デフォルトでプライマリ内線番号が設定されます。別の電話番号を指定するには、その番号を [別の電話番号 (Other Number)] フィールドに入力します。



(注) 電話での録音および再生 (TRAP) のタイムアウト値を変更した場合、その変更を反映するには **Conversation Manager** と **Tomcat** サービスを再起動する必要があります。

- ステップ 5** [OK] を選択します。
-

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

Cisco Unity Greetings Administrator を使用すると、ユーザ自身か、またはユーザにより割り当てられたコールハンドラ所有者が、任意の電話からコールハンドラのグリーティングを管理できます。コールハンドラの所有者には、任意のユーザを指定できます。

Cisco Unity Greetings Administrator を使用すると、**Cisco Unity Connection Administration** の **Media Master** へアクセスすることなく次のタスクを実行できます。

- コールハンドラのグリーティングを再録音する。
- オプション グリーティングと標準グリーティングを切り替える。
- コールハンドラに対して現在アクティブになっているグリーティングを判別する。
- 通話中、時間外、内線、祝日の各グリーティングを再生および録音する。

たとえば、悪天候によりオフィスを突然閉めることになった場合、自宅から **Connection** を呼び出して、オプションのオープニング グリーティングに変更するか、またはオフィスが閉まっていることを知らせるコールハンドラ グリーティングを再録音することができます。

多言語システムで、コールハンドラ グリーティングの言語が継承されている場合、コールハンドラ グリーティングを複数の言語で再生するオプションを選択できます。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、コールハンドラ 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することができます。

システムに対応する言語でグリーティングを録音しない場合、Connection は、そのグリーティングに関連付けられたコールに対してシステム デフォルト グリーティングを再生します。たとえば、標準グリーティングをフランス語で録音し、スペイン語では録音しなかった場合、スペイン語を話す発信者には、コールハンドラのシステム デフォルト グリーティングが再生され、フランス語を話す発信者には、録音したフランス語のグリーティングが再生されます。

コールハンドラの所有者が Cisco Unity Greetings Administrator にアクセスするには、次の情報が必要です。

- Cisco Unity Greetings Administrator にアクセスするためにダイヤルする電話番号
ガイダンスから Cisco Unity Greetings Administrator への短縮ダイヤル アクセスを設定した場合は、コールハンドラの所有者は、ガイダンスの再生中にどのキーを押すかを知っておく必要があります。
- コールハンドラの所有者の ID
- コールハンドラの所有者のパスワード
- コールハンドラの内線番号

Connection への不正アクセスを防ぐには、コールハンドラの所有者が、上記の情報の機密性保持の必要性を認識する必要があります。

Cisco Unity Greetings Administrator を使用してコールハンドラのグリーティングを管理する方法

- ステップ 1** 電話機で、Cisco Unity Greetings Administrator にアクセスするための電話番号をダイヤルします。
- ステップ 2** プロンプトで、コールハンドラの所有者の ID を入力し、# を押します。
- ステップ 3** プロンプトで、コールハンドラの所有者のパスワードを入力し、# を押します。
- ステップ 4** プロンプトに対して、コールハンドラの内線番号を入力し、# を押します。
- ステップ 5** **ステップ 4** で選択したコールハンドラが発信者の言語を継承するように設定され、Connection システムに複数の言語がインストールされている場合は、プロンプトに対して、コールハンドラのグリーティングを編集するための言語の番号を押します (Connection は同じ言語で [グリーティング (Greetings)] メニュー オプションを再生します)。
- ステップ 6** Cisco Unity Greetings Administrator カンバセーションに従って、オプションと標準のコールハンドラ グリーティングを切り替えるか、またはコールハンドラ グリーティングを録音します。

| | |
|-------------------------------|----------|
| 標準グリーティングとオプション グリーティングを切り替える | 1 を押します。 |
| 標準グリーティングを変更する | 2 を押します。 |
| オプション グリーティングを変更する | 6 を押します。 |

- ステップ 7** Cisco Unity Greetings Administrator を使用して、その他のグリーティングを録音または再生することもできます。

| | |
|-----------------|----------|
| 通話中グリーティングを変更する | 3 を押します。 |
| 時間外グリーティングを変更する | 4 を押します。 |
| 内線グリーティングを変更する | 5 を押します。 |
| 祝日グリーティングを変更する | 7 を押します。 |

9.x Cisco Unity Greetings Administrator の設定

Cisco Unity Greetings Administrator を設定するには、次の作業を実行します。

1. ユーザ自身またはその他のユーザが、Cisco Unity Greetings Administrator に電話をかけるときの電話番号を設定します。電話番号を設定する方法については、使用している電話システムのマニュアルを参照してください。

また、発信者がガイダンスから Cisco Unity Greetings Administrator にアクセスするための、ワンタッチダイヤル オプションを設定することもできます。「ガイダンスから Cisco Unity Greetings Administrator にアクセスするためのワンタッチダイヤル オプションを設定する方法」(P.18-4) の手順を行います。(このオプションを選択する場合は、2. を省略します)。
2. 必要に応じて、タスク 1. で設定した電話番号の着信を Cisco Unity Greetings Administrator に転送するルーティングルールを追加します。「Cisco Unity Greetings Administrator に着信転送するためのルーティングルールの追加方法」(P.18-5) の手順を実行します。
3. Cisco Unity Greetings Administrator を使用してアクセスする各コールハンドラに対して、一意の内線番号を割り当てます。「コールハンドラに一意の内線番号を割り当てる方法」(P.18-5) の手順を行います。
4. 必要に応じて、Cisco Unity Greetings Administrator の使用方法をコールハンドラの所有者に説明します。概要および手順については、「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。

ガイダンスから Cisco Unity Greetings Administrator にアクセスするためのワンタッチダイヤルオプションを設定する方法

- 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)] ページの [検索結果 (Search Results)] テーブルで、[ガイダンス (Opening Greeting)] コールハンドラを選択します。
- ステップ 3 [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページの [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 [発信者入力キー (Caller Input Keys)] テーブルの [発信者入力 (Caller Input)] ページで、該当する電話機のキーパッドキーを選択します。
- ステップ 5 必要に応じて、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。

使用している電話システムの内線番号の 1 桁目を表す電話機のキーパッドのキーを、ステップ 4 で選択していないことを確認してください。このキーをロックすると、発信者はガイダンスからユーザの内線番号をダイヤルできません。

- ステップ 6** [カンバセーション (Conversation)] を選択し、リストから [グリーティング管理者 (Greetings Administrator)] を選択します。
- ステップ 7** [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Greetings Administrator に着信転送するためのルーティング ルールの追加方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[コール管理 (Call Management)] > [コール ルーティング (Call Routing)] を展開し、[直接ルーティング ルール (Direct Routing Rules)] を選択します。
- ステップ 2** [直接ルーティング ルール (Direct Routing Rules)] ページで [新規追加 (Add New)] を選択します。
- ステップ 3** [直接ルーティング ルールの新規作成 (New Direct Routing Rule)] ページで、新しいルーティング ルールの表示名を入力し、[保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 4** [直接ルーティング ルールの編集 (Edit Direct Routing Rule)] ページで、[ステータス (Status)] が [アクティブ (Active)] に設定されていることを確認します。
- ステップ 5** [ルーティング ルールの条件 (Routing Rule Conditions)] テーブルで、[新規追加 (Add New)] を選択します。
- ステップ 6** [直接ルーティング ルールの条件の新規作成 (New Direct Routing Rule Condition)] ページで、[宛先番号 (Dialed Number)] を選択し、リスト内のパラメータを設定して、Cisco Unity Greetings Administrator へのアクセス用として設定済みの電話番号を入力します。
- ステップ 7** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 8** [編集 (Edit)] メニューで [直接ルーティング ルールの編集 (Edit Direct Routing Rule)] を選択します。
- ステップ 9** [直接ルーティング ルールの編集 (Edit Direct Routing Rule)] ページの [コールの送信先 (Send Call To)] フィールドで [カンバセーション (Conversation)] を選択し、[グリーティング管理者 (Greetings Administrator)] を選択します。
- ステップ 10** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 11** [直接ルーティング ルール (Direct Routing Rules)] メニューで、[直接ルーティング ルール (Direct Routing Rules)] を選択します。新しいルーティング ルールが、テーブルにある他のルーティング ルールに対して適切な位置にあることを確認します。ルールの順序を変更する場合は、[ステップ 12](#) に進みます。
- ステップ 12** [順序の変更 (Change Order)] を選択します。
- ステップ 13** [直接ルーティング ルールの順序の編集 (Edit Direct Routing Rule Order)] ページで、並べ替えるルールの名前を選択し、上向きまたは下向きの矢印を選択して、各ルールが適切な順序で表示されるようにします。
- ステップ 14** [保存 (Save)] を選択します。

コールハンドラに一意の内線番号を割り当てる方法

- 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)] ページの [システムコールハンドラ (System Call Handlers)] テーブルで、Cisco Unity Greetings Administrator を使用してアクセスするコールハンドラの表示名を選択します。

- ステップ 3** [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページの [内線番号 (Extension)] フィールドに、コールハンドラの一意の内線番号を入力します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x のグリーティングと名前の録音用オーディオ形式の変更

通常、Cisco Unity Connection では、再生デバイスが使用しているものと同じオーディオ形式（コーデック）を、グリーティングや名前の録音に使用します。たとえば、ユーザが録音済みのグリーティングと名前を電話システムの内線で聞く場合、Connection では、その電話システムが使用しているものと同じオーディオ形式でグリーティングと名前を録音しておく必要があります。

グリーティングと名前の録音のオーディオ形式を設定するときは、次の点に注意してください。

- 録音用オーディオ形式の設定は、システム全体ですべてのユーザのすべてのメッセージ、グリーティング、および名前に影響を与えます。
- メッセージ、グリーティング、および名前の録音と再生に使用するオーディオ形式の種類数を最小限に抑えると、Connection が実行するオーディオ形式変換の回数が減って、Connection サーバのパフォーマンスに対する影響も小さくなります。
- メッセージ、グリーティング、または名前を低音質のオーディオ形式で録音してから、後で再生時に高音質のオーディオ形式に変換しても、音質は向上しません。通常、コーデック変換時（特にサンプルレートが変わる場合）に録音の音質が劣化します。

たとえば、G.729a オーディオ形式で録音されたグリーティングを G.711 mu-law オーディオ形式を使用するデバイスで再生すると、音質が低下します。一方、G.711 mu-law オーディオ形式で録音されたグリーティングを、同じオーディオ形式を使用するデバイスで再生しても、音質は変化しません。

- 録音のオーディオ形式変更の影響を受けるのは、設定の変更後に録音されるメッセージ、グリーティング、および名前だけです。別のオーディオ形式で録音された既存のメッセージ、グリーティング、および名前は、新しい設定の影響を受けません。

グリーティングと名前の録音用オーディオ形式を変更する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[システム設定 (System Settings)] を展開し、[全般設定 (General Configuration)] を選択します。
- ステップ 2** [全般設定の編集 (Edit General Configuration)] ページの [録音形式 (Recording Format)] リストから、該当する設定を選択します。Connection は、すべてのメッセージ、グリーティング、および名前を、選択されたオーディオ形式で録音します。



(注) 再生デバイスが別のオーディオ形式を使用している場合は、Connection で、メッセージ、グリーティング、および名前を、適切なオーディオ形式に変換する必要があります。変換しないと、再生デバイスで再生できません。

- ステップ 3** [保存 (Save)] を選択します。