



通話管理計画の作成

システム コンポーネントを効率的に設定するには、慎重にシステム 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、コールルーティング）の計画を立てることが重要です。通話管理マップの作成は、計画を文書化する方法の1つです。



(注)

この章の各ステップに進む前に、「[通話管理の概要](#)」の章で説明したシステム コンポーネントとコールルーティング要素のそれぞれについて、確実に理解しておいてください。

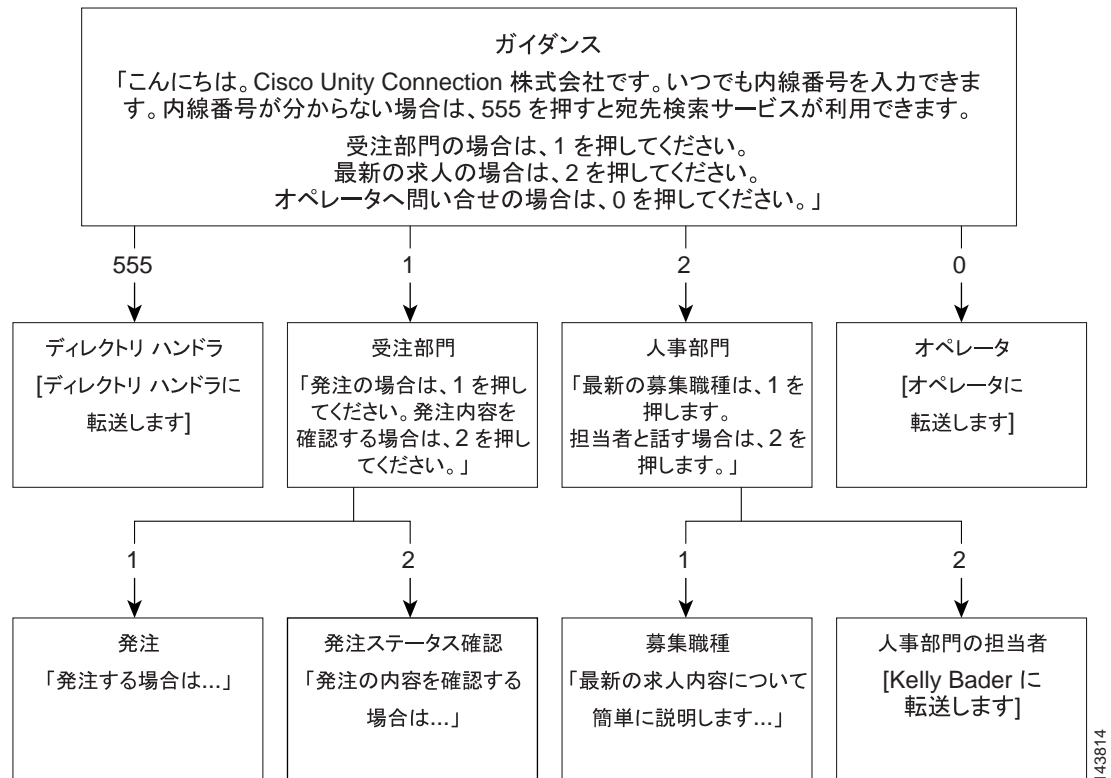
次の各項を参照してください。

- [通話管理マップの作成 \(P.5-2\)](#)
- [通話管理計画の実現 \(P.5-3\)](#)

通話管理マップの作成

通話管理計画を実行する方法を検討すると、ハンドラを別のハンドラへ接続する具体的な方法を示した概略図を作成できます。短縮ダイヤルのメニューや選択できる全ナビゲーション（内線番号のダイヤルやコールルーティングを使用したコールハンドラへの転送など）を含めます。事前に設定されている Cisco Unity Connection コールハンドラも、この計画に含めることができます。自動受付を使用する通話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 自動受付通話管理マップの例



143814

通話管理計画の実現

計画の概略図を作成した後、録音セッション中に使用する各コールハンドラのグリーティングの内容を詳しく書きます。

コールハンドラのシステムを設定する準備ができた後、計画を最初から開始します。まず、通話の転送先のコールハンドラを作成します。通話を転送するコールハンドラを作成するときには、「宛先」のコールハンドラを選択します。また、宛先のコールハンドラを作成する前に、コールハンドラで転送する先のユーザに対するアカウントを作成する必要があります。

一例として図 5-1 を使用した場合は、最初に Kelly Bader のユーザアカウントを作成し、次に発注用、発注ステータス確認用、求人業務一覧用のハンドラを作成します。次に、受注部門と人事部門のハンドラを作成します。

コールハンドラの割り当ての他に、コールルーティングも計画する必要があります。図 5-1 の例では、新しいコールハンドラはすべてガイダンスを通して転送されます。これ以外にも、一部のコールハンドラに内線番号を指定して、コールルーティングを使用して着信をその内線番号へ転送する方法があります。

