



コールハンドラの管理

次の各項を参照してください。

- [概要：デフォルト コールハンドラ \(P.6-2\)](#)
- [コールハンドラ テンプレートの作成、修正、および削除 \(P.6-3\)](#)
- [コールハンドラの作成 \(P.6-6\)](#)
- [コールハンドラの修正 \(P.6-7\)](#)
- [コールハンドラ グリーティングの概要 \(P.6-9\)](#)
- [コールハンドラ グリーティングの管理 \(P.6-11\)](#)
- [グリーティング中の発信者入力管理 \(P.6-12\)](#)
- [電話言語設定の変更 \(P.6-15\)](#)
- [メッセージの録音 \(P.6-15\)](#)
- [通話の転送 \(P.6-16\)](#)
- [コールハンドラの削除 \(P.6-17\)](#)

概要：デフォルトコールハンドラ

Cisco Unity Connection には次の定義済みコールハンドラが添付されています。これらのコールハンドラは修正できますが、削除はできません。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変更する必要があるので注意してください。

<p>[ガイダンス (Opening Greeting)]</p>	<p>自動受付として機能し、組織に電話した発信者が最初に聞くグリーティングを再生し、指定したアクションを実行します。[ガイダンス (Opening Greeting)] コールルーティングによって、着信通話はすべてガイダンスコールハンドラに転送されます。</p> <p>デフォルトでは、ガイダンスコールハンドラによって、発信者は * を押すとサインインカンパセーションに、# を押すとオペレータコールハンドラにアクセスできます。ガイダンスコールハンドラに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>
<p>[オペレータ (Operator)]</p>	<p>発信者が「0」を押すか、どのキーも押さなかった場合（デフォルト設定）、通話はこのコールハンドラに転送されます。発信者がメッセージを残す、または発信者をライブオペレータに転送するように、オペレータコールハンドラを設定できます。</p> <p>デフォルトでは、オペレータコールハンドラによって、発信者は * を押すとサインインカンパセーションに、# を押すとガイダンスコールハンドラにアクセスできます。オペレータコールハンドラに残されたメッセージは、Operator ユーザのメールボックスに送信されます。</p>
<p>[終了案内 (Goodbye)]</p>	<p>発信者入力がない場合は、短い終了案内メッセージを再生して電話を切ります。</p> <p>デフォルトでは、終了案内コールハンドラによって、発信者は * を押すとサインインカンパセーションに、# を押すとガイダンスコールハンドラにアクセスできます。[グリーティング後 (After Greeting)] アクションを [電話を切断する (Hang Up)] から [メッセージの録音を開始する (Take Message)] に変更すると、終了案内コールハンドラに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>

コールハンドラ テンプレートの作成、修正、および削除

Cisco Unity Connection で追加する各コールハンドラは、テンプレートを基礎とします。コールハンドラが作成されるたびに、テンプレートからの設定がコールハンドラに適用されます。Connection には、デフォルトのコールハンドラ テンプレートが 1 つ用意されています。このテンプレートの設定は、ほとんどのコールハンドラに適しています。

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、変更を加える必要があるか、新しいテンプレートを作成する必要があるかを判断します。各テンプレートで、作成するコールハンドラに適切な転送、発信者の入力、グリーティング、およびメッセージ設定を有効にすること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、新しい設定が有効になるのは、そのテンプレートを使用して作成する新しいコールハンドラに対してのみです。テンプレートの設定に対する変更は、既存のコールハンドラには影響しません。

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影響しません。デフォルトのテンプレートは削除できないことに注意してください。

次の各手順を参照してください。

- [コールハンドラ テンプレートを作成する \(P.6-3\)](#)
- [コールハンドラ テンプレートを修正する \(P.6-4\)](#)
- [コールハンドラ テンプレートを削除する \(P.6-4\)](#)

コールハンドラ テンプレートを作成する

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[テンプレート (Templates)] を展開し、[コールハンドラ テンプレート (Call Handler Templates)] をクリックします。

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)] をクリックします。

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、適切な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 [ページ上 (This Page)] をクリックしてください。



(注) アスタリスク (*) の付いたフィールドは必須フィールドです。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

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、引き続き適切な設定を入力します。

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)] ページで設定を入力し終わった後、[保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 7 [編集 (Edit)] メニューで、次のいずれか (またはすべて) の関連ページをクリックして、適切な設定を新しいコールハンドラ テンプレートに追加していきます。

- [転送オプション (Transfer Options)]

■ コールハンドラ テンプレートの作成、修正、および削除

- [発信者入力 (Caller Input)]
- [グリーティング (Greetings)]
- [メッセージ設定 (Message Settings)]

ステップ 8 **ステップ 7** に示したいずれかのページでデフォルト設定を変更した場合は、ページを移動する前に **[保存 (Save)]** をクリックします。

コールハンドラ テンプレートを修正する

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、**[テンプレート (Templates)]** を展開し、**[コールハンドラ テンプレート (Call Handler Templates)]** をクリックします。

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、修正するコールハンドラ テンプレートの表示名をクリックします。



(注) 修正しようと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ていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、**[検索 (Find)]** をクリックします。

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)]** ページで、必要な設定を変更します。フィールドの詳細については、**[ヘルプ (Help)]** メニューの **[ページ上 (This Page)]** をクリックしてください。

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)]** ページで設定を変更し終わった後、**[保存 (Save)]** をクリックします。

ステップ 5 必要に応じて、次のいずれか（またはすべて）の関連ページの設定を変更することもできます。

- [転送オプション (Transfer Options)]
- [発信者入力 (Caller Input)]
- [グリーティング (Greetings)]
- [メッセージ設定 (Message Settings)]

ステップ 6 **ステップ 5** に示したページでいずれかの設定を変更した場合は、ページを移動する前に **[保存 (Save)]** をクリックします。

コールハンドラ テンプレートを削除する

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、**[テンプレート (Templates)]** を展開し、**[コールハンドラ テンプレート (Call Handler Templates)]** をクリックします。

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 テンプレートの表示名をクリックします。



(注) 削除しようと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ていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、**[検索 (Find)]** をクリックします。

ステップ 3 **[選択項目の削除 (Delete Selected)]** をクリックします。

ステップ 4 **[OK]** をクリックします。

コールハンドラの作成

使用するテンプレートの作成または更新（あるいはその両方）を行った後、コールハンドラを作成できます。

コールハンドラを作成する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[**コール管理 (Call Management)**] を展開し、[**システム コールハンドラ (System Call Handlers)**] をクリックします。
- 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)**] をクリックします。
- ステップ 3** [コールハンドラの新規作成 (New Call Handler)] ページで、適切な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 [**ページ上 (This Page)**] をクリックしてください。



(注) アスタリスク (*) の付いたフィールドは必須フィールドです。

- ステップ 4** [**保存 (Save)**] をクリックします。
- ステップ 5** [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで、引き続きコールハンドラの設定を入力します。
- ステップ 6** [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで設定を入力し終わった後、[**保存 (Save)**] をクリックします。
- ステップ 7** [編集 (Edit)] メニューで、次のいずれか（またはすべて）の関連ページをクリックし、適切な設定を新しいコールハンドラに追加していきます。
 - [転送オプション (Transfer Options)]
 - [発信者入力 (Caller Input)]
 - [グリーティング (Greetings)]
 - [メッセージ設定 (Message Settings)]
 - [コールハンドラの所有者 (Call Handler Owners)]



(注) この新しいコールハンドラの基礎となったコールハンドラテンプレートの設定によっては、これらの追加ページで設定を変更する必要がないこともあります。ただし、少なくともコールハンドラの名前と、1つまたはそれ以上のコールハンドラ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** に示したページでいずれかの設定を変更した場合は、ページを移動する前に [**保存 (Save)**] をクリックします。

コールハンドラの修正

コールハンドラを作成した後に、設定の調整が必要になることがあります。Cisco Unity Connection の管理内のツールを使用して、一度に1つのコールハンドラを修正したり、複数のコールハンドラに同時に変更を加えたりすることができます。次の該当する手順を実行します。

- [1つのコールハンドラを修正する \(P.6-7\)](#)
- [複数のコールハンドラを同時に修正する \(P.6-7\)](#)

1つのコールハンドラを修正する

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[**コール管理 (Call Management)**] を展開し、[**システム コールハンドラ (System Call Handlers)**] をクリックします。

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クリックします。



(注) 修正しようと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に必要なパラメータを設定して、[**検索 (Find)**] をクリックします。

ステップ 3 [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで、必要な設定を変更します。フィールドの詳細については、[ヘルプ (Help)] メニューの [**ページ上 (This Page)**] をクリックしてください。

ステップ 4 [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで設定を変更し終わった後、[**保存 (Save)**] をクリックします。

ステップ 5 必要に応じて、次のいずれか（またはすべて）の関連ページの設定を変更することもできます。

- [転送オプション (Transfer Options)] (詳細については、[P.6-16](#) の「**通話の転送**」を参照)
- [発信者入力 (Caller Input)] (詳細については、[P.6-12](#) の「**コールハンドラ グリーティング中の短縮ダイヤルの提供**」を参照)
- [グリーティング (Greetings)] (詳細については、[P.6-11](#) の「**コールハンドラ グリーティングの管理**」を参照)
- [メッセージ設定 (Message Settings)] (詳細については、[P.6-15](#) の「**メッセージの録音**」を参照)

ステップ 6 [ステップ 5](#) に示したページでいずれかの設定を変更した場合は、ページを移動する前に [**保存 (Save)**] をクリックします。

複数のコールハンドラを同時に修正する

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[**ツール (Tools)**] を展開します。

ステップ 2 [**一括編集ユーティリティ (Bulk Edit Utility)**] をクリックします。

ステップ 3 [変更対象 (Make Changes To)] セクションで、[**システム コールハンドラ (System Call Handlers)**] をクリックします。

■ コールハンドラの修正

- ステップ 4** [コールハンドラの選択 (Select Call Handlers)] リストで、適切な検索パラメータをクリックし、**[検索 (Find)]** をクリックします。
- ステップ 5** 結果のリストで、修正するコールハンドラの隣にあるチェックボックスをオンにして、**[Next]** をクリックします。
- ステップ 6** 適切なタブで、修正する設定を選択します。設定を変更し終わった後、**[Next]** をクリックします。
- ステップ 7** **[Finish]** をクリックして、変更を適用します。
-

コールハンドラ グリーティングの概要

各コールハンドラは、最大6件のグリーティングを持つことができます。グリーティングの設定では、有効にするグリーティング、グリーティングの有効期間、グリーティングの内容、および各グリーティングの間および後に Cisco Unity Connection が行うアクションを指定します。グリーティングが有効な場合、Connection は、そのグリーティングを指定された日時まで適切な状況で再生し、その後グリーティングを自動的に無効にします。グリーティングを無期限に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ることに注意してください。詳細については、P.6-15 の「電話言語設定の変更」を参照してください。

オプション グリーティングを有効にしているコールハンドラへの通話を Connection が処理する方法はカスタマイズできます。オプション グリーティングが有効な場合、たとえば、次のような Connection の処理を指定できます。

- 通話が自動受付またはディレトリハンドラからユーザの内線電話に転送されるときに、コールハンドラに割り当てられている内線電話の呼び出し音を鳴らさずに（そのように設定されている場合）、発信者をグリーティングに直接転送する（外部の発信者または他の Connection ユーザがユーザの内線電話に直接ダイヤルした場合は、電話の呼び出し音は鳴ります）。
- すべての発信者がグリーティングをスキップできないようにする。
- すべての発信者がメッセージを残せないようにする（コールハンドラがメッセージを録音するように設定されている場合）。

Connection は、有効になっている他のグリーティングに優先して、ある状況下での適切なグリーティングを再生する場合がありますことに注意してください。

標準	別のグリーティングが優先して使用されない限り、常時再生されます。標準グリーティングは無効にできません。
時間外	アクティブ スケジュールに対して定義されている仕事をしていない（営業外）時間再生されます。時間外グリーティングは、標準グリーティングに優先して使用され、アクティブ スケジュールに定義されている営業時間に標準グリーティングを限定することになります。
祝日	アクティブなスケジュールに関連付けられている祝日スケジュールの指定に従って、特定の期間中に再生されます。祝日グリーティングは、標準および時間外の各グリーティングに優先して使用されます。
内線	内線発信者だけに再生されます。同僚だけに知らせる必要のある情報を指定できます（たとえば、「午後は研究室にいます」など）。内線グリーティングは標準、時間外、および祝日の各グリーティングに優先して使用されます。 すべての電話システム連動が、内線グリーティングに必要なサポートを提供しているとは限りません。
通話中	内線が通話中のときに再生します（たとえば、「オペレータはすべて別のお客様に対応しています」）。通話中グリーティングは、標準、時間外、内線、および祝日の各グリーティングに優先して使用されます。 すべての電話システム連動が通話中グリーティングに対応しているとは限りません。
オプション	休暇や休職などさまざまな特別状況で使用できます（たとえば、「～で休暇中です」）。オプション グリーティングは他のすべてのグリーティングに優先して使用されます。

■ コールハンドラ グリーティングの概要

コールハンドラの所有者は、Cisco Unity Connection の管理の [コール管理 (Call Management)] > [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、別のコールハンドラ 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 グリーティング管理を使用して、これらの操作を電話で実行することもできます。グリーティングの録音と Cisco Unity グリーティング管理の使用の詳細については、「[録音済みのグリーティングと名前の録音の管理](#)」の章を参照してください。

コールハンドラ グリーティングの設定を変更する手順については、次の「[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。

コールハンドラ グリーティングの管理

Cisco Unity Connection の管理を使用して、または電話で Cisco Unity Connection を呼び出して、コールハンドラ グリーティングを修正できます。Connection の管理を使用してグリーティングを修正する場合は、1つのコールハンドラのグリーティングを修正することも、複数のコールハンドラのグリーティングを同時に修正することもできます。次の該当する手順を実行します。

- 1つのコールハンドラのコールハンドラ グリーティングを設定する (P.6-11)
- 複数のコールハンドラのコールハンドラ グリーティングを設定する (P.6-11)

システム管理者またはシステム管理者が割り当てたコールハンドラの所有者が Cisco Unity Connection の管理にアクセスできない場合は、電話で Cisco Unity グリーティング管理を使用してコールハンドラ グリーティングを管理できます。詳細については、P.17-5 の「Cisco Unity グリーティング管理の設定」および P.17-3 の「Cisco Unity グリーティング管理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」を参照してください。

1つのコールハンドラのコールハンドラ グリーティングを設定する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、適切な [システム コールハンドラ (System Call Handler)] ページに移動します。
 - ステップ 2** [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで、[グリーティング (Greetings)] をクリックします。
 - ステップ 3** 必要に応じて設定を入力します。
 - ステップ 4** ページを移動する前に [保存 (Save)] をクリックします。
-

複数のコールハンドラのコールハンドラ グリーティングを設定する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[ツール (Tools)] を展開します。
 - ステップ 2** [一括編集ユーティリティ (Bulk Edit Utility)] をクリックします。
 - ステップ 3** [変更対象 (Make Changes To)] セクションで、[システム コールハンドラ (System Call Handlers)] をクリックします。
 - ステップ 4** [コールハンドラの選択 (Select Call Handlers)] リストで、適切な検索パラメータをクリックし、[検索 (Find)] をクリックします。
 - ステップ 5** 結果のリストで、修正するコールハンドラの隣にあるチェックボックスをオンにして、[Next] をクリックします。
 - ステップ 6** [グリーティング (Greetings)] タブで、修正する設定を選択します。設定を変更し終わった後、[Next] をクリックします。
 - ステップ 7** [Finish] をクリックして、変更を適用します。
-

グリーティング中の発信者入力の管理

発信者の入力設定では、コールハンドラ グリーティング中に発信者が押した電話機のキーに応じて Cisco Unity Connection が実行するアクションを定義します。個々のグリーティングに対する [グリーティングの編集 (Edit Greeting)] ページの設定を使用して、グリーティングで発信者の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ようにするかどうかを、グリーティングごとに指定できます。また、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される発信者入力キーや発信者入力オプションを定義することもできます。

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短縮ダイヤルの提供 (P.6-12)
- システム転送の提供 (P.6-13)
- 短縮内線番号のシミュレート (P.6-13)

コールハンドラ グリーティング中の短縮ダイヤルの提供

短縮ダイヤルでは、ユーザの内線番号、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示す 1 つの数字を指定できます。発信者は、内線番号を全部入力するのではなく、コールハンドラ グリーティング中に 1 つのキーを押すだけです。それに従って Cisco Unity Connection が応答します。いくつかの異なるキーを発信者の入力オプションとして指定することにより、コールハンドラ グリーティングで発信者に選択項目のメニューを提供できます。

[緊急連絡先番号へ転送 (Transfer To Alternate Contact Number)] アクションをコールハンドラのキーに設定すると、単純なオーディオテキストツリーをすばやく設定できます。発信者はこのツリーを使用すると、番号ごとに個別のコールハンドラを作成しなくても、電話システムの特定の非ユーザ内線番号や特定の外線番号に転送できます。Connection は、発信者を緊急連絡先番号に転送する際、電話システムに通話をリリースします。

発信者は、短縮ダイヤルをバイパスすることもできます。短縮ダイヤルメニューの設定に従って通話を転送する前に、追加のキー操作のために一定時間 (秒) 一時停止するようにシステムを設定します。この一時停止によって、発信者は、ハンドラ グリーティング中であっても内線番号 ID をすべて押し、短縮ダイヤルメニューをバイパスできます。

さらに、特定のキーをロックして、追加のキー操作を待たずに、そのキーにプログラムされているアクションがすぐに行われるようにすることもできます。ユーザ内線番号の 1 桁目にあたるキーは、一切ロックしないように注意してください。ロックした場合、発信者は内線番号を入力してユーザに到達することができません。

コールハンドラ グリーティング中に短縮ダイヤルを提供する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[コール管理 (Call Management)] を展開し、[システム コールハンドラ (System Call Handlers)] をクリックします。
- ステップ 2** [コールハンドラの検索 (Search Call Handlers)] ページの検索結果テーブルで、対象となるコールハンドラの表示名をクリックします。



(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に必要なパラメータを設定して、[検索 (Find)] をクリックします。

- ステップ 3** [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [発信者入力 (Caller Input)] をクリックします。
- ステップ 4** [発信者入力キー (Caller Input Keys)] テーブルで、電話機のキーパッドの該当するキーをクリックします。
- ステップ 5** 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。これにより、Connection は発信者が追加の番号を入力するのを待たずに、ただちにキーを処理します。
- ステップ 6** [アクション (Action)] をクリックし、必要な設定を変更します。
- ステップ 7** [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 8** オプションで、コールハンドラ グリーティング再生中に発信者が押すことのできるキーを通知するグリーティングを再録音できます。[コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで、[再生 / 録音 (Play/Record)] をクリックし、グリーティングを録音します。次に、[保存 (Save)] をクリックします。

システム転送の提供

システム転送を使用すると、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、コールハンドラからロビーの内線番号、会議室の内線番号、または Connection ユーザではない組織の人員（別のサイトから訪問し、ゲスト用オフィスを使用している従業員など）に割り当てられた内線番号に転送できると便利だと考えることがあります。

発信者が Connection ユーザやコールハンドラに関連付けられていない番号に転送できるように、個々のコールハンドラ グリーティングを設定できます。

詳細については、「[システム転送の設定](#)」の章を参照してください。

短縮内線番号のシミュレート

コールハンドラやユーザ メールボックスの先頭に追加する数字を使用して、短縮内線番号をシミュレートできます。これらの数字は、定義された時点で、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を聞いている間に発信者がダイヤルする任意の内線番号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番号に通話を転送しようとします。先頭に数字を追加した内線番号が有効でない場合、Connection はダイヤルされた内線番号に通話を転送しようとします。たとえば、Sales というコールハンドラで、先頭に追加する数字として 123 が設定されているとします。発信者が、Sales コールハンドラのグリーティングを聞いている間に 1000 をダイヤルすると、Connection は通話を内線番号 1231000 に転送しようとします。先頭に数字を追加したこの内線番号が有効でない場合、Connection は通話を内線番号 1000 に転送しようとします（なお、内線番号 1000 が無効な内線番号であり、かつ Sales コールハンドラのグリーティングがユーザやコールハンドラに関連付けられていない番号に転送されるように設定されている場合、Connection は 1231000 へのリリース転送を実行します）。

短縮内線番号を使用して、組織のユーザをさまざまなグループに分割することもできます。たとえば、ある会社が開発部とマーケティング部という 2 つの部門があると仮定します。この会社では 6 桁の内線番号を使用していて、開発部の内線番号はすべて 10 で始まり、マーケティング部の内線番号はすべて 11 で始まるとします。この場合、開発部とマーケティング部のコールハンドラを作成して、そのコールハンドラからダイヤルされた任意の内線番号の先頭に 10 または 11 を追加するように設定できます。このようにすると、そのコールハンドラからは、ユーザ内線番号の下 4 桁の数字を入力するだけで済みます。次のいずれかの手順を実行します。

- [個々のユーザやコールハンドラのアカウントの前に追加する数字を設定する \(P.6-14\)](#)
- [複数のユーザやコールハンドラのアカウントの前に追加する数字を同時に設定する \(P.6-14\)](#)

個々のユーザやコールハンドラのアカウントの前に追加する数字を設定する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、該当するユーザ、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)] セクションの [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、数字を入力します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
-

複数のユーザやコールハンドラのアカウントの前に追加する数字を同時に設定する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[ツール (Tools)] を展開し、[一括編集ユーティリティ (Bulk Edit Utility)] をクリックします。
- ステップ 2** 一括編集ユーティリティで、編集するユーザまたはコールハンドラのアカウントを検索します。
- ステップ 3** [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 4** [発信者入力 (Caller Input)] タブをクリックします。
- ステップ 5** [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)] チェックボックスをオンにして、前に追加する数字を入力します。
- ステップ 6** [次へ (Next)] をクリックし、[終了 (Finish)] をクリックします。
-

電話言語設定の変更

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。

コールハンドラの電話言語設定を変更する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、適切な [システム コールハンドラ (System Call Handler)] ページに移動します。
 - ステップ 2** [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call 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)] をクリックするか、[言語 (Language)] リストからいずれかの言語を選択します。
 - ステップ 3** 適切なグリーティングを新しい言語で再録音します。
 - ステップ 4** ページで設定を変更した場合は、ページを移動する前に [保存 (Save)] をクリックします。
-

メッセージの録音

特定のコールハンドラ グリーティングの設定を使用すると、グリーティングの再生後にメッセージを録音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の受信者、メッセージにディスパッチ配信のマークが付けられるかどうか、外部発信者からのメッセージの最大録音時間、メッセージを残す際に発信者が実行できること、メッセージに自動的に安全のマークが付けられるかどうか、およびメッセージが残された後の通話の処理を指定できます。

連動によっては、発信者によるメッセージの録音中、最大許容メッセージ長に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、[P.19-6 の「録音終了の警告プロンプトの設定」](#)を参照してください。

ディスパッチメッセージを設定する方法の詳細については、[P.19-8 の「ディスパッチメッセージ」](#)を参照してください。

通話の転送

コールハンドラの通話転送設定では、自動受付からコールハンドラに到達したコールを Cisco Unity Connection でどのように転送するかを指定します。各コールハンドラは、カスタマイズ可能な3つの転送ルール（有効なスケジュールの標準と時間外（休業日と祝日）、およびオプション設定）を持っています。オプション転送ルールが使用可能な場合、標準と時間外の転送ルールは無効になり、オプション転送ルールが常に有効となります。通話がコールハンドラに転送されると、Connection はまず適用可能な転送ルールを確認して、通話の転送先（コールハンドラ グリーティングまたは内線）を決定します。

通話をコールハンドラ グリーティングに転送するとき、Connection は状況に応じて適切なグリーティング（標準、時間外、内線、祝日、通話中、オプション）を再生します。コールハンドラを使用して、あらかじめ録音しておいたオプションメニューや情報メッセージを発信者に提供する場合は、グリーティングに転送するための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転送するには、ユーザの内線番号またはコールハンドラに転送するための転送ルールを設定します。ユーザの内線番号へ通話を転送する場合は、Connection は着信を電話システムに渡すか、転送を監視するかのどちらかを行います。Connection が転送の監視に設定されている場合、間接通話で次の通話スクリーニングおよび通話保留オプションを指定できます。

- 通話スクリーニングに関しては、Connection で、ユーザに接続する前に発信者の名前を要求できます。この機能により、ユーザは発信者を確認することができます。複数のユーザが電話を共有している場合には、誰宛ての通話であるかを判別できます。その後、ユーザは、通話に回答するかどうかを決めることができます。
- 通話保留を有効にすると、電話が通話中の場合に、Connection は発信者に電話を切らずに待つよう求めることができます。保留中の発信者はそれぞれ Connection ポートおよび電話システムポートを使用するため、常にキューで保留できる発信者の合計数は、利用可能なポートの数に限定されます。

キューにいる最初の発信者に対する通話保留キューでのデフォルトの待機時間は25秒です。この時間を経過しても発信者がまだ保留の状態である場合、Connection は発信者に保留し続けるか、メッセージを残すか、または他の内線番号に接続するかを確認します。発信者が、保留を継続するか、メッセージを残すか、または別の内線番号をダイヤルするかを示すために、電話機のキーパッドのキーを押すこと、またはボイス コマンドを音声で入力することを行わない場合、発信者はガイダンスに戻されます。保留キューにいる後続の発信者には、これらのオプションの他に、彼らの前の発信者がキューに何人いるのかが再生されます（通話保留の詳細については、P.14-5 の「通話保留の待ち時間」を参照してください）。

通話保留を選択しない場合、発信者は、標準グリーティング、時間外グリーティング、祝日グリーティング、通話中グリーティング、またはオプショングリーティングなど、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 グリーティングに転送されます。

コールハンドラの削除

コールハンドラを削除する場合は、コールハンドラ間の依存関係をあらかじめ調べておくことをお勧めします。コールハンドラを削除すると、通話をそのコールハンドラに転送していたコールルーティングや他のコールハンドラは、通話をガイダンスコールハンドラに転送するようになります。他のコールハンドラが参照しているコールハンドラを削除する場合は、グリーディングを必ず再録音して、発信者が入力オプションに関する適切な情報を聞けるようにしてください。

コールハンドラを削除する

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、[**コール管理 (Call Management)**] を展開し、[**システム コールハンドラ (System Call Handlers)**] をクリックします。

ステップ 2 [コールハンドラの検索 (Search Call Handlers)] ページで、削除するコールハンドラの表示名をクリックします。



(注) 削除しようと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に必要なパラメータを設定して、[**検索 (Find)**] をクリックします。

ステップ 3 [コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで、[**削除 (Delete)**] をクリックします。



注意 コールハンドラを削除する前に、コールルーティングおよび他のコールハンドラがそのコールハンドラをポイントしていないことを確認してください。削除されるコールハンドラを他のコールハンドラが参照している場合は、それらのコールハンドラのグリーディングを必ず再録音し、その他の設定を必要に応じて変更して、削除されるハンドラに言及している部分を削除します。

ステップ 4 削除するかどうかの確認を求めるダイアログボックスが表示された場合、[**OK**] をクリックします。

