



自動受付の設定

この章では、Cisco Unity Express システムのコンポーネントを設定する手順について説明します。この章は、次の項で構成されています。

- 「自動受付アプリケーションの設定と管理」(P.205)
- 「自動受付スクリプトの設定」(P.213)

自動受付アプリケーションの設定と管理

Cisco Unity Express ソフトウェアをシステムにインストールした後、この項で説明されている手順を実行して、Cisco Unity Express に付属する自動受付アプリケーションを設定する必要があります。

デフォルトのプロンプト

管理者は、**AAWelcome.wav**、**AAHolidayPrompt.wav**、**AABusinessOpen.wav**、および **AABusinessClosed.wav** の各プロンプトだけをダウンロード、コピー、およびアップロードできます。

デフォルトの初期プロンプトをカスタマイズするには、「デフォルトの自動受付初期プロンプトのカスタマイズ」(P.211) を参照してください。

トリガー

自動受付アプリケーションの設定後は、特定の信号またはトリガーが呼び出されたときに、自動受付アプリケーションを起動するようにシステムを設定する必要があります。トリガーは電話番号であり、SIP または JTAPI サブシステムのいずれかに設定できます。発信者が特定の電話番号をダイヤルすると、SIP または JTAPI サブシステムが自動受付アプリケーションを起動します。自動受付アプリケーション用に SIP および JTAPI トリガーを設定する方法については、「トリガーの管理」(P.94) を参照してください。

Cisco Unity Express では、アプリケーション全体で最大 8 つの SIP トリガーがサポートされています。これは、ISM-SRE-300-K9、NM-CUE-EC、NM-CUE、および AIM-CUE/AIM2-CUE に適用されます。アプリケーションのトリガーを複数設定する手順については、「高度な設定」(P.367) を参照してください。

この設定は、Cisco Unified CME および Cisco Unified Communications Manager (SRST モード) に必要です。

デフォルトの自動受付スクリプト aa.aef

Cisco Unity Express で提供されるデフォルトの自動受付スクリプトには、**aa.aef** という名前が付いています。このファイルはシステム ディレクトリにあり、ダウンロード、コピー、またはアップロードできません。このデフォルトの自動受付アプリケーションは、「システム スクリプト」または「システム AA」とも呼ばれます。このデフォルトのスクリプトは、内線番号によるダイヤル、ユーザ名のスペルによるダイヤル、オペレータの呼び出しなどの基本機能をサポートします。他の機能が必要な場合は、カスタマイズされた自動受付スクリプトを作成する必要があります。

aa.aef スクリプトは、休日のリストおよび営業時間のスケジュールをサポートしています。通話が自動受付に着信すると、システムは当日が休日であるかどうかを確認します。休日である場合、システムは **AAHolidayPrompt.wav** という名前の休日用のプロンプトを再生します。内容は「**We are closed today. Please call back later.**」です。その後、スクリプトの次の動作が実行されます。

当日が休日でない場合、システムは営業時間内であるかどうかを確認します。営業時間内である場合、システムは **AABusinessOpen.wav** プロンプトを再生します。これは空のファイルです。営業時間外である場合、システムは **AABusinessClosed.wav** プロンプトを再生します。内容は「**We are currently closed. Please call back later.**」です。

aa.aef スクリプト用に設定できるパラメータを次に示します。

- **welcomePrompt** : デフォルトは **AAWelcome.wav** です。
- **operExtn** : デフォルトは **none** です。
- **holidayPrompt** : デフォルトは **AAHolidayPrompt.wav** です。
- **businessOpenPrompt** : デフォルトは **AABusinessOpen.wav** です。
- **businessClosedPrompt** : デフォルトは **AABusinessClosed.wav** です。
- **businessSchedule** : デフォルトは **systemschedule** です。
- **disconnectAfterMenu** : デフォルトは **false** です。
- **allowExternalTransfers** : デフォルトは **false** です。

これらのプロンプトのいずれかを変更するには、「[自動受付プロンプトの設定](#)」(P.210) を参照してください。

カスタマイズされたスクリプト ファイルを作成するには、「[自動受付スクリプトの設定](#)」(P.213) を参照してください。

営業時間のスケジュールを作成するには、「[営業時間の設定](#)」(P.109) を参照してください。

休日のリストを作成するには、「[休日リストの設定](#)」(P.103) を参照してください。

単純な自動受付スクリプト aasimple.aef

もう 1 つの単純なスクリプト **aasimple.aef** を自動受付アプリケーションで利用できます。このスクリプトは、自動受付アプリケーションと関連付けることができます。このスクリプトは削除またはダウンロードできません。

このスクリプトは、**aa.aef** スクリプトと同じ方法でオプション グリーティング、休日および営業時間のスケジュールを確認します。

最初のグリーティング プロンプトは、設定可能なパラメータです。GUI オプションまたは CLI コマンドを使用して、自動受付アプリケーションで到達可能なユーザの名前と内線番号が含まれるプロンプトを設定します。たとえば、「**For Al, press 10. For Bob, press 20. For the operator, press 0**」というプロンプトを再生できます。

発信者はシャープキー (#) を押さずに内線番号を入力できます。発信者が内線番号を入力すると、スクリプトはその内線番号への転送を試行します。スクリプトは転送前に内線番号を検証しません。

このスクリプトには、別のパラメータ (`extensionLength`) があります。このパラメータでは、Cisco Unity Express システムが使用する内線番号の桁数が指定されます。スクリプトが転送に成功するためには、このパラメータが正しく設定されている必要があります。

`aasimple.aef` スクリプト用に設定できるパラメータを次に示します。

- `welcomePrompt` : デフォルトは `AAWelcome.wav` です。
- `operExtn` : デフォルトは `0` です。
- `MaxRetry` : デフォルトは `3` です。
- `holidayPrompt` : デフォルトは `AAHolidayPrompt.wav` です。
- `businessOpenPrompt` : デフォルトは `AABusinessOpen.wav` です。
- `businessClosedPrompt` : デフォルトは `AABusinessClosed.wav` です。
- `playExtensionsPrompt` : デフォルトは `AASPlayExtensions.wav` です。
- `extensionLength` : デフォルトは `1` です。
- `businessSchedule` : デフォルトは `systemschedule` です。
- `disconnectAfterMenu` : デフォルトは `false` です。
- `allowExternalTransfers` : デフォルトは `false` です。

これらのプロンプトのいずれかを変更するには、「[自動受付プロンプトの設定](#)」(P.210) を参照してください。

カスタマイズされたスクリプトファイルを作成するには、「[自動受付スクリプトの設定](#)」(P.213) を参照してください。

営業時間のスケジュールを作成するには、「[営業時間の設定](#)」(P.109) を参照してください。

休日のリストを作成するには、「[休日リストの設定](#)」(P.103) を参照してください。

その他の自動受付パラメータの設定

自動受付のアクセス電話番号を設定するには、「[アプリケーションの SIP トリガーの設定](#)」(P.95) または「[アプリケーションの JTAPI トリガーの設定 \(Cisco Unified Communications Manager に限る\)](#)」(P.99) を参照してください。

EXEC モードと設定モードの両方でコマンドが使用されます。

ユーザ定義のパラメータを設定する手順については、「[アプリケーションの管理](#)」(P.87) を参照してください。

この手順に必要なデータ

自動受付を設定するには、次の情報が必要です。

- 独自の初期グリーティングを使用するには、事前に録音した初期グリーティングを含む `.wav` ファイルを作成します。このファイルを自動受付スクリプトに配置および保存できるようにするには、このファイルを Cisco Unity Express モジュールにアップロードする必要があります。または、Administration via Telephone (AvT) アプリケーションを使用して、初期グリーティングを録音することもできます。グリーティングの録音に関するガイドラインについては、「[自動受付グリーティングまたはプロンプトファイルの録音](#)」(P.211) を参照してください。プロンプトを Cisco

Unity Express にアップロードする手順については、「[自動受付グリーティングまたはプロンプトファイルのアップロード](#)」(P.211) を参照してください。

- アプリケーション名。
- 通話が切断されるまでに自動受付が発信者に対してインストラクションを再生する回数。このカウントは、発信者がメインメニューから移動してサブメニューのインストラクションを聞き始めたときに開始されます。メインメニューが 5 回再生された後、発信者が選択を行わなかったり、誤った選択を行ったりした場合は、オペレータに転送されます。
- オペレータの内線番号。発信者がゼロ（「0」）ボタンを押した場合、自動受付はこの内線番号をダイヤルします。
- デフォルトの自動受付初期プロンプトを変更する場合は、カスタマイズされた .wav ファイル名。
- 発信者が自動受付にアクセスするためにダイヤルする必要のある電話番号。多くの場合、この番号は会社の電話番号です。
- 自動受付が同時に処理できる最大発信者数。この値の割り当てに関するガイドラインについては、「[アプリケーションおよびトリガー間のポートの共有](#)」(P.148) を参照してください。

概略手順

1. `config t`
2. `ccn application autoattendant`
3. (オプション) `description "text"`
4. `maxsessions number`
5. `parameter "name" "value"`
6. `end`
7. `exit`
8. `show ccn application`
9. `copy running-config startup-config`

詳細手順

	コマンドまたは操作	目的
ステップ 1	<code>config t</code> 例： <code>se-10-0-0-0# config t</code>	設定モードを開始します。
ステップ 2	<code>ccn application autoattendant</code> 例： <code>se-10-0-0-0(config)# ccn application AutoAttendant</code>	設定対象のアプリケーションを指定し、設定モードを開始します。 <i>full-name</i> 引数にはアプリケーションの正式名を使用します。
ステップ 3	<code>description "text"</code> 例： <code>se-10-0-0-0(config-application)# description "Auto Attendant"</code>	(オプション) アプリケーションの説明を入力します。テキストは二重引用符で囲みます。

コマンドまたは操作	目的
<p>ステップ 4 <code>maxsessions number</code></p> <p>例： <code>se-10-0-0-0(config-application)# maxsessions 4</code></p>	<p>このアプリケーションに同時にアクセスできる発信者の数を指定します。この値の割り当てに関するガイドラインについては、「アプリケーションおよびトリガー間のポートの共有」(P.148)を参照してください。</p>
<p>ステップ 5 <code>parameter "name" "value"</code></p> <p>例： <code>se-10-0-0-0(config-application)# parameter "operExtn" "1000"</code> <code>se-10-0-0-0(config-application)# parameter "MaxRetry" "3"</code> <code>se-10-0-0-0(config-application)# parameter "welcomePrompt" "ciscowelcome.wav"</code></p>	<p>アプリケーションのパラメータを指定します。各パラメータには、二重引用符で囲まれた名前と値が必要です。次のパラメータでは大文字と小文字が区別されます。詳細については、「アプリケーションの管理」(P.87)を参照してください。</p> <p>自動受付アプリケーションの場合は、次のパラメータがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • "operExtn"：発信者が自動受付オペレータに到達するために「0」を押したとき、システムがダイヤルする内線番号。これは、発信者による入力がない場合（タイムアウトの場合）に、通話が転送される内線番号でもあります。 • "MaxRetry"：発信者による誤ったサブメニューの選択が許容される最大回数。この制限を超えると、アプリケーションは通話を切断します。デフォルトは3です。 • "welcomePrompt"：Cisco Unity Express モジュールにアップロードされたカスタマイズ済みの AA 初期プロンプトを含む .wav ファイル名。 • "busOpenPrompt"：カスタマイズされた AA 営業時間内プロンプトを含む .wav ファイル名。デフォルトは AABusinessOpen.wav です。 • "busClosedPrompt"：カスタマイズされた AA 営業時間外プロンプトを含む .wav ファイル名。デフォルトは AABusinessClosed.wav です。 • "businessSchedule"：営業開始時間および営業終了時間を示すファイル名。デフォルトは systemschedule です。 • "holidayPrompt"：カスタマイズされた AA 休日メッセージプロンプトを含む .wav ファイル名。デフォルトのファイルは、AAHolidayPrompt.wav です。 • "disconnectAfterMenu"：メニューの再生後に発信者との接続を切断するインジケータ。デフォルトのステータスは false です。 • "allowExternalTransfers"：外部転送を許可するインジケータ。デフォルトのステータスは false です。

	コマンドまたは操作	目的
ステップ 6	<code>end</code> 例: <code>se-10-0-0-0(config-application)# end</code>	アプリケーション設定モードを終了します。
ステップ 7	<code>exit</code> 例: <code>se-10-0-0-0(config)# exit</code>	設定モードを終了します。
ステップ 8	<code>show ccn application</code> 例: <code>se-10-0-0-0# show ccn application</code>	設定された各アプリケーションの詳細を表示します。
ステップ 9	<code>copy running-config startup-config</code> 例: <code>se-10-0-0-0# copy running-config startup-config</code>	コンフィギュレーションの変更部分をスタートアップ コンフィギュレーションにコピーします。

例

次の例は、**show ccn application** の出力にある自動受付情報を示しています。

```
se-10-0-0-0# show ccn application
```

```
Name: autoattendant
Description: autoattendant
Script: aa.aef
ID number: 3
Enabled: yes
Maximum number of sessions: 8
busOpenPrompt: AABusinessOpen.wav
operExtn: 1000
welcomePrompt: AAWelcome.wav
disconnectAfterMenu: false
busClosedPrompt: AABusinessClosed.wav
allowExternalTransfers: false
holidayPrompt: AAHolidayPrompt.wav
businessSchedule: systemschedule
MaxRetry: 3
se-10-0-0-0#
```

自動受付プロンプトの設定

Cisco Unity Express は、カスタマイズされたグリーティング ファイルおよびプロンプト ファイルをサポートします。インストールされた言語ごとにサポートされるグリーティングおよびプロンプトの数は、Cisco Unity Express ハードウェア モジュールとそのバージョンによって決まります。ご使用のハードウェアでサポートされるプロンプトの数を調べるには、使用している Cisco Unity Express リリース バージョンのリリース ノートを参照してください。

プロンプトをカスタマイズするには、次の手順を実行する必要があります。

- 「自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルの録音」 (P.211) (必須)
- 「デフォルトの自動受付初期プロンプトのカスタマイズ」 (P.211) (必須)

- 「自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルのアップロード」 (P.211) (必須)
- 「自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルのダウンロード」 (P.212) (オプション)
- 「自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルの名前変更」 (P.212) (オプション)
- 「自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルの削除」 (P.213) (オプション)

自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルの録音

自動受付グリーティングおよびプロンプト ファイルを作成するには、次の 2 つの方法が使用できます。

- G.711 u-law、8 kHz、8 ビット、Mono 形式で .wav ファイルを作成する。ファイルのサイズは 1 MB (約 2 分) よりも大きくできません。グリーティングを録音したら、GUI または Cisco Unity Express の CLI コマンド **ccn copy url** を使用して、ファイルを Cisco Unity Express システムにコピーします。アップロードの手順については、次の項の「[自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルのアップロード](#)」を参照してください。
- TUI で AvT を使用して、グリーティングまたはプロンプトを録音する。AvT 電話番号をダイヤルし、グリーティングを録音するためのオプションを選択します。録音が終了したら、ファイルを保存します。AvT により、ファイルが Cisco Unity Express に自動的に保存されます。

AvT プロンプト ファイル名の形式は `UserPrompt_DateTime.wav` です。たとえば、`UserPrompt_11152003144055.wav` になります。ファイル名をわかりやすい名前に変更するには、CLI コマンドまたは GUI オプションを使用します。

AvT を使用すると、他の方法で録音した .wav ファイルより高品質のサウンドが実現されるため、TUI で AvT を使用してグリーティングおよびプロンプトを録音することをお勧めします。

自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルのアップロード

.wav グリーティングまたはプロンプト ファイルを録音したら、Cisco Unity Express EXEC モードで **ccn copy url** コマンドを使用して、そのファイルをアップロードします。

```
ccn copy url source-ip-address prompt prompt-filename
```

例：

```
se-10-0-0-0# ccn copy url ftp://10.100.10.123/AAprompt1.wav prompt AAprompt1.wav  
se-10-0-0-0# ccn copy url http://www.server.com/AAgreeting.wav prompt AAgreeting.wav
```

このコマンドは、GUI オプション [Voice Mail] > [Prompts] を使用して [Upload] を選択した場合と同じ処理を実行します。

Cisco Unity Express モジュールで許可されている最大プロンプト数より多くアップロードしようとすると、エラーメッセージが表示されます。

デフォルトの自動受付初期プロンプトのカスタマイズ

システムに含まれているデフォルトの AA グリーティングの長さは 2 秒で、「Welcome to the AutoAttendant」というプロンプトが再生されます。ご使用のシステム専用のカスタム初期プロンプトを録音し、発信者への応答に使用できます。デフォルトの .wav ファイル名は **AAWelcome.wav** です。.wav ファイルに保存されているデフォルトの初期プロンプトの長さは 2 秒ですが、新しい初期プロンプトは最大 120 秒まで録音できます。初期プロンプトの .wav ファイルは、G.711 u-law 形式で最大 1 MB にすることができます。

カスタム初期プロンプトを作成する場合は、別の .wav ファイル名を使用し、その新しい .wav ファイルを Cisco Unity Express モジュールにアップロードします。デフォルトの **AAWelcome.wav** ファイル名を上書きしないでください。初期プロンプト .wav ファイルのアップロードについては、「[自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルのアップロード](#)」(P.211) を参照してください。



(注)

初期プロンプトの .wav ファイルは割り込み不可です。つまり、録音された初期プロンプトが長いほど、他の内線番号にアクセスする数字を入力できるようになるまで発信者が待つ時間も長くなります。発信者がボイスメール システムに迅速にアクセスできるように、短い初期プロンプトを録音することをお勧めします。

この初期プロンプトに続いて、デフォルトのスクリプトがメニュー アナウンスを再生し、メニュー オプションを発信者に示します。これは、システムに付属するデフォルトの自動受付内にある、カスタマイズできないプロンプトです。内線番号を入力してダイヤルするオプションを発信者が使用した場合、どの内線番号であってもシステムは転送を試みます。これには、Cisco Unity Express を使用して定義されていない内線番号も含まれます。Cisco Unity Express で定義されていない内線番号に発信者が転送されないようにするには、Class of Restrictions (COR; クラス オブ レストリクション) をダイヤルピア上に設定するか、カスタム スクリプトを作成して、このオプションを回避します。

自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルのダウンロード

グリーティングおよびプロンプトは、自動受付からコピーして、別のサーバまたは PC に保存できます。グリーティングまたはプロンプト ファイルをコピーするには、Cisco Unity Express EXEC モードで **ccn copy prompt** コマンドを次のように入力します。

```
ccn copy prompt prompt-filename url ftp://destination-ip-address/prompt-filename
[language xx_YY] [username name password password]
```

ここで、*prompt-filename* はコピーするファイル、*destination-ip-address* は FTP サーバの IP アドレス、*xx_YY* はプロンプト ファイルの言語、*name* は FTP サーバのログイン ID、*password* は FTP サーバのパスワードです。

例：

```
se-10-0-0-0# ccn copy prompt AAprompt2.wav url ftp://10.100.10.123/AAprompt2.wav
```

自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルの名前変更

自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルの名前を変更するには、Cisco Unity Express EXEC モードで **ccn rename prompt** コマンドを次のように入力します。

```
ccn rename prompt old-name new-name
```

ここで、*old-name* は既存のファイル名、*new-name* は変更後の名前です。

例：

```
se-10-0-0-0# ccn rename prompt AAmyprompt.wav AAmyprompt2.wav
```


自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルの削除

自動受付グリーティングまたはプロンプト ファイルを Cisco Unity Express から削除するには、Cisco Unity Express EXEC モードで **ccn delete** コマンドを次のように入力します。

```
ccn delete prompt prompt-filename
```

ここで、*prompt-filename* は、削除するファイルです。

例：

```
se-10-0-0-0# ccn delete prompt AAgreeting.wav
```

自動受付スクリプトの設定

Cisco Unity Express は、カスタマイズされたスクリプト ファイルをサポートします。サポートされる、カスタマイズされたスクリプトの数は、Cisco Unity Express ハードウェア モジュールとそのバージョンによって決まります。ご使用のハードウェアでサポートされる、カスタマイズされたスクリプトの数を調べるには、使用している Cisco Unity Express リリース バージョンのリリース ノートを参照してください。

スクリプトをカスタマイズするには、次の手順を実行する必要があります。

- 「自動受付スクリプト ファイルの作成」(P.213)
- 「自動受付スクリプト ファイルのアップロード」(P.214)
- (オプション) 「自動受付スクリプト ファイルのダウンロード」(P.214)
- (オプション) 「自動受付スクリプト ファイルの削除」(P.214)

自動受付スクリプト ファイルの作成

次のいずれかを使用して、自動受付スクリプト ファイルを作成できます。

- Microsoft Windows ベースの高機能 Cisco Unity Express GUI スクリプト エディタ
- Editor Express

高機能 Cisco Unity Express GUI スクリプト エディタを使用してスクリプト ファイルを作成するためのガイドラインおよび手順については、『*Cisco Unity Express Guide to Writing and Editing Scripts*』を参照してください。

Editor Express の使い方については、『*Cisco Unity Express GUI Administration Guide*』を参照してください。

スクリプト ファイルのサイズは 256 KB よりも大きくできません。

スクリプトを作成したら、GUI または Cisco Unity Express の **ccn copy** コマンドを使用して、ファイルを Cisco Unity Express システムにコピーします。アップロードの手順については、次の項の「[自動受付スクリプト ファイルのアップロード](#)」を参照してください。

自動受付スクリプト ファイルのアップロード

.wav グリーティングまたはプロンプト ファイルを録音したら、Cisco Unity Express EXEC モードで **ccn copy url** コマンドを使用して、そのファイルをアップロードします。

```
ccn copy url ftp://source-ip-address/script-filename.aef script script-filename.aef  
[username username password password]
```

例：

```
se-10-0-0-0# ccn copy url ftp://10.100.10.123/AVTscript.aef script AVTscript.aef  
se-10-0-0-0# ccn copy url http://www.server.com/AVTscript.aef script AVTscript.aef
```

このコマンドは、GUI オプション [Voice Mail] > [Scripts] を使用して [Upload] を選択した場合と同じ処理を実行します。

Cisco Unity Express モジュールで許可されている最大スクリプト数より多くアップロードしようとすると、エラー メッセージが表示されます。

自動受付スクリプト ファイルのダウンロード

スクリプトは、自動受付からコピーして、別のサーバまたは PC に保存できます。

スクリプト ファイルをコピーするには、Cisco Unity Express EXEC モードで **ccn copy script** コマンドを次のように入力します。

```
ccn copy script script-filename url ftp://destination-ip-address/script-filename
```

例：

```
se-10-0-0-0# ccn copy script AVTscript.aef url ftp://10.100.10.123/AVTscript.aef
```

自動受付スクリプト ファイルの削除

自動受付スクリプト ファイルを Cisco Unity Express から削除するには、Cisco Unity Express EXEC モードで **ccn delete** コマンドを次のように入力します。

```
ccn delete script script-filename
```

例：

```
se-10-0-0-0# ccn delete script AVTscript.aef  
Are you sure you want to delete this script? (y/n)
```