



自動応答

- [自動応答の概要 \(1 ページ\)](#)
- [Cisco Unity Connection の設定 \(2 ページ\)](#)
- [Cisco Unified CCX の設定 \(6 ページ\)](#)
- [Cisco Unity Express の設定 \(9 ページ\)](#)

自動応答の概要

自動応答により、発信者は受付と対話せずに組織内のユーザを見つけることができます。発信者に対して再生される音声ガイダンスをカスタマイズできます。

自動応答は **Unified Communications Manager** と連携して、特定の内線番号へのコールを受信します。このソフトウェアは、発信者と対話し、連絡しようとしている組織内の通話相手の内線番号を発信者が検索して選択できるようにします。

自動応答には次の機能があります。

- 通話に応答します。
- ユーザが設定可能なウェルカム音声ガイダンスを再生します。
- 発信者に次の3つのアクションの1つを実行するように求めるメインメニューの音声ガイダンスを再生します。
 - オペレータにつなぐ場合は「0」を押します。
 - 内線番号を入力する場合は「1」を押します。
 - 名前をスペルで入力する場合は「2」を押します。

発信者が名前をスペルで入力することを選択した場合（2を押した場合）、システムは入力された文字を、使用可能な内線番号に設定されている名前と比較します。結果は次のいずれかになります。

- 一致する名前が存在する場合、システムは一致したユーザへの転送をアナウンスし、発信者がデュアルトーン多重周波数（DTMF）キーを押して転送を停止できるよう2秒間待機します。発信者が転送を停止しない場合は、明示的な確認を行

います（名前を確認する音声ガイダンスを再生し、そのユーザのプライマリエクステンションにコールを転送します）。

- 複数のユーザに一致した場合、システムは正しい内線番号を選択するよう発信者に求めます。
 - 非常に多くのユーザが一致する場合、システムはさらに文字を入力するよう発信者に求めます。
 - 一致する名前が存在しない場合、つまりユーザが誤ったオプションを押した場合には、システムは音声ガイダンスでユーザが誤ったオプションを押したことを通知し、ユーザに対し正しいオプションを押すように指示します。
-
- 発信者が接続先を指定した場合、システムはコールを転送します。
 - 回線が通話中であるか、現在使用されていない場合、システムは発信者に通知し、メインメニューの音声ガイダンスを再生します。

自動応答ソリューションは、次のように、自動音声応答機能を備えたさまざまなシスコ製品を使用して 3 通りの方法で導入できます。

- Cisco Unity Connection (CUC) を使用した自動応答：顧客に最も広く利用されている自動応答ソリューション構成です。
- Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) を使用した自動応答
- Cisco Unity Express (CUE) を使用した自動応答

Cisco Unity Connection の設定

Cisco Unity Connection サーバは、外部発信者と内部発信者の両方に自動応答機能を提供します。自動応答機能では、オペレータや受付が介入することなく、発信者が内線番号に自動で転送されます。

自動応答機能にはメニューシステムがあります。また、発信者が特定の番号（通常は「0」）をダイヤルして実際のオペレータに接続することもできます。個々のサイトロケーションをサポートするために、複数の自動応答機能を実装できます。Cisco Unity Connection では、自動応答はカスタム アプリケーション ツリー構造になっています。この構造は、複数のコールハンドラを作成してリンクすることで作成されます。自動応答は、入力点と出口点、および発信者が選択する DTMF 入力に基づく中間ルーティング決定によって定義されます。

自動応答のデフォルトの動作と例の詳細については、『[System Administration Guide for Cisco Unity Connection](#)』を参照してください。

Cisco Unity Connection の設定タスク フロー

このタスク フローを使用して、Cisco Unity Connection を使用する自動応答を設定できます。

手順

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|--------|---|---|
| ステップ 1 | CTI ルート ポイントの設定 (4 ページ) | [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] で、このタスクを実行します。企業のダイヤルイン (DID) 番号 (ボード番号) にマッピングする CTI ルート ポイントを作成します。 |
| ステップ 2 | 自動応答システム コールハンドラの設定 (4 ページ) | <p>コールハンドラは、コールへの応答、録音済みプロンプトによる発信者へのグリーティング、発信者への情報およびオプションの提供、コールのルーティング、およびメッセージの取得を行います。</p> <p>(注) [編集 (Edit)] > [グリーティング (Greetings)] の順に選択することによって、自動応答コールハンドラのグリーティングをカスタマイズできます。グリーティングのカスタマイズの詳細については、『System Administration Guide for Cisco Unity Connection』 を参照してください。</p> |
| ステップ 3 | 発信者入力オプションの設定 (5 ページ) | 発信者入力オプションを使用すると、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、またはディレトリハンドラを表す単一の数字を指定できます。発信者が完全な内線番号を入力する代わりに、コールハンドラグリーティングの途中で単一のキーを押すと、それに応じて Cisco Unity Connection が応答します。さまざまな異なるキーを発信者入力オプションとして設定することで、コールハンドラグリーティングで発信者に選択メニューが提供されます。 |
| ステップ 4 | オペレータ コールハンドラの内線番号の設定 (5 ページ) | コールハンドラグリーティング中に発信者がオペレータと会話できるようにするには、オペレータの内線番号を設定します。 |
| ステップ 5 | オペレータの標準コール転送ルールの変更 (5 ページ) | 発信者がオペレータと会話するために 0 を押したときにコールがオペレータに転送されるようにするには、標準コール転送ルールを変更します。 |
| ステップ 6 | デフォルトのシステム転送規制テーブルの更新 (6 ページ) | デフォルトのシステム転送規制テーブルを更新します。デフォルトのシステム転送規制テーブルでは、識別できない発信者を指定した番号に転送するためには、発信者システム転送に使用できる番号を制限します。 |

CTI ルートポイントの設定

-
- ステップ 1 [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [CTI ルートポイント (CTI Route Point)]。
- ステップ 2 [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 3 [デバイス名 (Device Name)] フィールドに、ルートポイントのデバイス名を入力します
- ステップ 4 [デバイスプール (Device Pool)] ドロップダウンリストから、[デフォルト (Default)] を選択します。
- ステップ 5 [保存] をクリックします。
「Add successful」というメッセージが表示されます。
- ステップ 6 [関連付け (Association)] エリアで、[回線 [1] - 新規 DN を追加 (Line [1] - Add a new DN)] をクリックします。
[ディレクトリ番号の設定 (Directory Number Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 7 [ディレクトリ番号 (Directory Number)] フィールドに、会社の DND と一致する電話番号を入力します。
- ステップ 8 [ルートパーティション (Route Partition)] ドロップダウンリストから、必要なルートパーティションを選択します。
- ステップ 9 [コール転送とコールピックアップの設定 (Call Forward and Call Pickup Settings)] エリアで、[すべて転送 (Forward All)] に関して、適切なコーリングサーチスペースを選択し、[ボイスメール (Voice Mail)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 10 [保存 (Save)] をクリックします。
-

自動応答システムコールハンドラの設定

-
- ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理で、左側の [Cisco Unity Connection] ツリーから、[コール管理 (Call Management)] に移動し、[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 [新規追加] をクリックします。
[新しいコールハンドラ (New Call Handler)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3 [表示名 (Display Name)] フィールドに「AutoAttendant」と入力します。
- ステップ 4 [拡張 (Extension)] フィールドに、CTI ルートポイントに関して指定したものと同一内線番号を入力します。
- ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。
[コールハンドラの基本設定の編集 (自動アテンダント) (Edit Call Handler Basics (AutoAttendant))] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 6 必須フィールドを編集して [保存 (Save)] をクリックします。
-

発信者入力オプションの設定

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、左側の [Cisco Unity Connection] ツリーから、[コール管理 (Call Management)] に移動し、[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** [AutoAttendant] をクリックします。
[コールハンドラの基本設定の編集 (自動アテンダント) (Edit Call Handler Basics (AutoAttendant))] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** [編集 (Edit)] > [発信者入力 (Caller Inputs)] を選択します。
[発信者入力 (Caller Input)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [キー (Key)] 列で [0] をクリックします。
[発信者入力の編集 (0) (Edit Caller Input (0))] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 5** [コールハンドラ (Call Handler)] オプション ボタンをクリックし、ドロップダウン リストから [オペレータ (Operator)] を選択して、[転送試行 (Attempt Transfer)] オプション ボタンをクリックします。
- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。
「更新された発信者入力 (Updated Caller Input)」ステータス メッセージが表示されます。
- ステップ 7** [編集 (Edit)] > [発信者入力 (Caller Inputs)] を選択します。
[発信者入力 (Caller Input)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 8** [キー (Key)] 列で [1] をクリックします。
[発信者入力の編集 (0) (Edit Caller Input (0))] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 9** [メッセージ交換 (Conversation)] オプション ボタンで、ドロップダウン リストから [発信者のシステム転送 (Caller System Transfer)] を選択します。
- ステップ 10** [保存 (Save)] をクリックします。
「更新された発信者入力 (Updated Caller Input)」ステータス メッセージが表示されます。
-

オペレータ コールハンドラの内線番号の設定

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、左側の [Cisco Unity Connection] ツリーから、[コール管理 (Call Management)] に移動し、[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** [オペレータ (Operator)] をクリックします。
[コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] (オペレータ) ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** オペレータの内線番号を [内線番号 (Extension)] フィールドに入力し、[保存 (Save)] をクリックします。
「更新された発信者入力 (Updated Caller Input)」ステータス メッセージが表示されます。
-

オペレータの標準コール転送ルールの変更

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、左側の [Cisco Unity Connection] ツリーから、[コール管理 (Call Management)] に移動し、[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** [オペレータ (Operator)] をクリックします。
[コールハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] (オペレータ) ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** [編集 (Edit)] メニューで、[転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
[転送ルール (Transfer Rules)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [標準 (Standard)] をクリックします。
[転送ルールの編集 (標準) (Edit Transfer Rule (Standard))] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 5** [コールの転送先 (Transfer Calls to)] オプションで、[内線 (Extension)] オプション ボタンをクリックしてから、設定したオペレータ内線番号を入力します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。

デフォルトのシステム転送規制テーブルの更新

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration の左側にある Cisco Unity Connection ツリーで、[システム設定 (System Settings)] に移動し、[規制テーブル (Restriction Tables)] を選択します。
- ステップ 2** [デフォルトのシステム転送 (Default System Transfer)] をクリックします。
[規制テーブルの基本の編集 (デフォルトのシステム転送) (Edit Restriction Table Basics (Default System Transfer))] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** [順番 (Order)] 列の 6 に関して [ブロック (Blocked)] 列のチェック ボックスをオフにします。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。

Cisco Unity Connection 自動応答のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection を使用した自動応答のトラブルシューティングの詳細については、次の参照先を参照してください。

- <http://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/voice-unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/107517-calltrf.html>
- http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/8x/troubleshooting/guide/8xcuctsgx/8xcuctsg110.html
- http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/8x/troubleshooting/guide/8xcuctsgx/8xcuctsg040.html
- http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/8x/troubleshooting/guide/8xcuctsgx/8xcuctsg180.html

Cisco Unified CCX の設定

自動応答は、Cisco Unified Contact Center Express (統合 CCX) の 5 シート バンドルに標準として組み込まれています。



(注) Unified Communications Manager でサポートされている Cisco Unified CCX のバージョンについては、『[Cisco コラボレーション システム リリース サマリー マトリックス](#)』を参照してください。

スクリプトの概要については、『[Cisco Unified Contact Center Express Getting Started with Scripts](#)』を参照してください。

Cisco Unified CCX の前提条件

- 自動応答を使用する前に、Cisco Unified CCX をインストールして設定する必要があります。Cisco Unified CCX は、ソフトウェアと、このソフトウェアからテレフォニー システムへの接続を制御します。
- Unified Communications Manager でユーザを設定します。

Cisco Unified CCX 自動応答タスク フロー

自動応答の設定タスクは Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) で完了します。次のタスクの詳細な手順を表示するには、『[Cisco Unified CCX Administration Guide](#)』および『[Cisco Unified Contact Center Express Getting Started with Scripts](#)』をそれぞれ参照してください。

始める前に

- 自動応答機能については、[自動応答の概要 \(1 ページ\)](#)を確認してください。
- 自動応答機能を備える Cisco UCCX の詳細については、以下を確認してください。[Cisco Unified CCX の設定 \(6 ページ\)](#)
- [Cisco Unified CCX の前提条件 \(7 ページ\)](#)を確認してください。

手順

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|--------|--|---|
| ステップ 1 | Unified CM Telephony のコール コントロール グループを設定します。 | Unified CCX システムは Unified CM Telephony コール制御グループを使用して、Unified CCX サーバが発着信するコールの対応に使用する一連の CTI ポートをまとめてプールします。 |
| ステップ 2 | Cisco Media Termination (CMT) ダイアログ コントロール グループを追加します。 | Cisco Media サブシステムは、Unified CCX Engine のサブシステムです。Cisco Media サブシステムは、CMT メディア リソースを管理します。CMT チャネルは、Unified CCX がメディアを再生または録音するのに必要です。 |

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|--------|---|---|
| | | <p>Cisco Media サブシステムは、ダイアログ グループを使用してアプリケーション間のリソースを整理して共有します。ダイアログ グループはダイアログチャンネルのプールです。そのプールでは、各チャンネルが発信者とのダイアログ対話を実行するために使用されます。その間に、発信者はタッチトーン電話のボタンを押すことで自動プロンプトに回答します。</p> <p>注意 すべてのメディア ターミネーション文字列は「auto」で始まり、コール制御グループと同じIDが含まれます（CMTダイアロググループではなく）。デフォルトのメディアターミネーションが設定され、IDが異なる場合、次の手順を実行します。</p> |
| ステップ 3 | Cisco スクリプト アプリケーションを設定します。 | Unified CCX スクリプト アプリケーションは、Unified CCX Editor で作成したスクリプトに基づくアプリケーションです。これらのアプリケーションは、すべての Unified CCX システムに付属しており、Unified CCX Editor で作成したスクリプトを実行します。 |
| ステップ 4 | Unified CM Telephony トリガーをプロビジョニングします。 | Unified CM Telephony トリガーは、コールに対応するテレフォニーおよびメディアリソースを選択してコールを処理するアプリケーションスクリプトを起動することで、特定のルート ポイントに着信したコールに回答します。 |
| ステップ 5 | <p>自動応答をカスタマイズします。</p> <ul style="list-style-type: none"> 既存の自動応答インスタンスを変更します。 自動応答プロンプトを設定します。 | <p>[Cisco Unified CCX Administration] ページを使用すると、既存の自動応答インスタンスを必要に応じて変更できます。</p> <p>Cisco Unified CCX により、Cisco Unified CCX Administration の [メディアの設定 (Media Configuration)] ウィンドウの自動応答プロンプトをカスタマイズできます。ここでは、ウェルカム音声ガイダンスの録音、ウェルカムプロンプトの設定、音声名のアップロードが可能です。</p> |

Cisco Unified CCX 自動応答のトラブルシューティング

Cisco Unified CCX を使用した自動応答のトラブルシューティングについては、http://docwiki.cisco.com/wiki/List_of_Troubleshooting_Tips_for_Unified_CCX_7.0#Cisco_Unified_Communications_Manager_Automated_Attendant を参照してください（Windows バージョンだけに適用されます）。

Cisco Unity Express の設定

Cisco Unity Express を使用した自動応答設定については、『[Cisco Unity Express VoiceMail and Auto Attendant CLI Administrator Guide for 3.0 and Later Versions](#)』の「Configuring Auto Attendants」の章を参照してください。

サンプル自動応答スクリプトの導入については、『[Getting Started with Cisco Unified IP IVR](#)』の「Deployment of sample script aa.aef」の章を参照してください。

自動応答の例については、『[Cisco Unity Express Guide to Writing and Editing Scripts for 7.0 and Later Versions](#)』の「Auto Attendant Script Example」の章を参照してください。

自動応答の設計に関する考慮事項については、『[Cisco Unity Express Design Guide](#)』の「Auto Attendant Design Considerations」の章を参照してください。

Cisco Unity Express 自動応答のトラブルシューティング

Cisco Unity Connection を使用した自動応答のトラブルシューティングについては、『[Excerpts from Cisco IP Communications Express: CallManager Express with Cisco Unity Express](#)』の「Troubleshooting Cisco Unity Express Automated Attendant」を参照してください。

