



自動音声応答の設定

- [自動音声応答の概要, 1 ページ](#)
- [デフォルトのアナウンスとトーン, 1 ページ](#)
- [自動音声応答の制限, 3 ページ](#)
- [自動音声応答の設定のタスク フロー, 3 ページ](#)

自動音声応答の概要

自動音声応答 (IVR) デバイスによって、Cisco Unified Communications Manager は Cisco Unified IP Phone やゲートウェイなどのデバイスに対して事前に録音された機能アナウンス (.wav ファイル) を再生できます。これらのアナウンスは、開催中の会議のように IVR アナウンスを必要とする機能を使用しているデバイスで再生されます。

ノードを追加すると、IVR デバイスは自動的にそのノードに追加されます。IVR デバイスは、Cisco IP Voice Media Streaming Application サービスがそのノード上で有効化されるまで、非アクティブなままです。

IVR は、デフォルトでは、48 人の同時発信者をサポートします。Cisco IP Voice Media Streaming Application サービスパラメータを使用して、IVR 発信者の数を変更できます。ただし、1 つのノードの IVR 発信者は 48 人以下にすることを推奨します。IVR の発信者数は、開催中の会議への参加を目的とする IVR への同時コールの予期される数に基づいて設定できます。



注意

コール処理負荷の高い Cisco Unified Communications Manager ノードでは IVR デバイスを有効化しないでください。

デフォルトのアナウンスとトーン

Cisco Unified Communications Manager は、Cisco IP メディア ストリーミング アプリケーション サービスが有効化されたときに、一連の事前に録音された自動音声応答 (IVR) アナウンスを自動的

に提供します。デフォルトの事前に録音された IVR アナウンスは置き換えることができます。アナウンスは、次の条件で再生されます。

表 1: 事前に録音された IVR アナウンス

アナウンス	条件
ConferenceNowAccessCodeFailed アナウンス	参加者が開催中の会議に参加するための最大試行回数を超えた後に、さらに間違ったアクセスコードを入力すると再生されます。
ConferenceNowAccessCodeInvalid アナウンス	参加者が間違ったアクセスコードを入力すると再生されます。
ConferenceNowCFBFailed アナウンス	開催中の会議を開始する際に、会議ブリッジ容量の制限を超えている場合に再生されます。
ConferenceNowEnterAccessCode アナウンス	参加者が開催中の会議に参加し、主催者が参加者のアクセスコードを設定すると再生されます。
ConferenceNowEnterPIN アナウンス	主催者または参加者が会議への参加を試みると再生されます。
ConferenceNowFailedPIN アナウンス	主催者が正しい PIN を入力するための最大試行回数を超えた後に再生されます。
ConferenceNowGreeting アナウンス	開催中の会議のグリーティングプロンプトが再生されます。
ConferenceNowInvalidPIN アナウンス	主催者が間違った PIN を入力すると再生されます。
ConferenceNowNumberFailed アナウンス	主催者または参加者が、最大試行回数を超えた後に、さらに間違った会議番号を入力すると再生されます。
ConferenceNowNumberInvalid アナウンス	主催者または参加者が間違った会議番号を入力すると再生されます。

自動音声応答の制限

機能	制約事項
IVR	<p>自動音声応答 (IVR) は、共通のメディアデバイスドライバを介して Real-Time Protocol (RTP) ストリームを使用します。このデバイスドライバは、保留音 (MOH)、ソフトウェアメディアターミネーションポイント (MTP)、ソフトウェア会議ブリッジ (CFB)、アナンシエータなどの Cisco IP Voice Media Streaming Application サービスによって提供されている他のソフトウェアメディアデバイスによっても使用されます。</p> <p>デバイスに設定するコール数が多いと、システムパフォーマンスに影響します。CallManager サービスが同じサーバノードでアクティブな場合には、これはコール処理にも影響します。</p>
IVR	<p>IVR はアウトオブバンド (OOB) DTMF 桁収集方式のみをサポートします。発信側デバイスと IVR の間で DTMF 機能に不一致がある場合は、MTP が割り当てられます。</p>
IVR	<p>IVR は、G.711 (A-law および μ-law)、G.729、およびワイドバンド 256K をサポートします。発信側デバイスと IVR の間でコーデックに不一致がある場合は、トランスコーダが割り当てられます。</p>

自動音声応答の設定のタスクフロー

手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	自動音声応答装置のアクティブ化, (4 ページ)	ノードの IVR を有効化するには、そのノードで Cisco IP Voice Media Streaming Application サービスを有効化します。クラスタ内の IVR デバイスごとに 1 つの Cisco IP Voice Media Streaming Application サービスのみを有効化します。

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 2	IVR を保持するメディア リソース グループのリストの表示、(4 ページ)	Cisco Unified Communications Manager の管理を使用してメディアリソースを管理するには、メディア リソース グループとリストに IVR を追加します。
ステップ 3	メディア ストリームのデフォルトの番号の変更	(任意) IVR のメディア ストリームのデフォルトの数を変更できます。

自動音声応答装置のアクティブ化

クラスタに自動音声応答装置 (IVR) デバイスを登録するには、各ノードで 1 つ以上の Cisco IP Voice Media Streaming Application サービスをアクティブにします。



注意

コール処理負荷が高い Cisco Unified Communications Manager ノードでは、IVR をアクティブにしないでください。

手順

-
- ステップ 1 Cisco Unified Serviceability GUI から、[ツール (Tools)] > [アクティブ化 (Activation)] を選択します。[サービスのアクティブ化 (Service Activation)] ウィンドウが表示されます。
 - ステップ 2 [サーバ (Server)] フィールドのノードを選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
 - ステップ 3 [Cisco IP Voice Media Streaming Application] チェックボックスをオンにし、[保存 (Save)] をクリックします。
-

IVR を保持するメディア リソース グループのリストの表示

手順

-
- ステップ 1 Cisco Unified CM の管理から、[メディア リソース (Media Resources)] > [自動音声応答 (IVR) (Interactive Voice Response (IVR))] を選択します。

[自動音声応答 (IVR) の検索と一覧表示 (Find and List Interactive Voice Response (IVR))] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [自動音声応答 (IVR) の検索と一覧表示 (Find and List Interactive Voice Response (IVR))] ウィンドウから、[検索 (Find)] をクリックします。

Cisco Unified Communications Manager で使用可能な IVR のリストが表示されます。

ステップ 3 メディア リソース グループの関連付けリストを表示する IVR を選択します。

ステップ 4 [関連リンク (RelatedLinks)] ドロップダウンリストから [依存関係レコード (Dependency Records)] ノードを選択し、[移動 (Go)] をクリックします。

システムで依存関係レコードが有効でない場合、[依存関係レコード要約 (Dependency Records Summary)] ウィンドウにメッセージが表示されます。

IVR 設定

フィールド	説明
サーバ	システムは、自動的に事前に設定されたサーバを表示します (サーバはインストール時に追加されます)。
[名前 (Name)]	このフィールドは、デバイスが Cisco Unified Communications Manager に登録するとき使用される名前を指定します。最長 15 文字の英数字 (ピリオド、ダッシュ、下線は使用可) の名前を入力します。
説明	最長 128 文字の英数字 (ピリオド、ダッシュ、下線は使用可) の説明を入力します。デフォルトでは、プレフィックス IVR_ を含むサーバ名を使用します。
[デバイスプール (Device Pool)]	デフォルトを選択するか、設定済みのデバイスプールのドロップダウンリストからデバイスプールを選択します。

フィールド	説明
参照先	<p>ロケーションを使用して、一元化されたコール処理システムでコールアドミッション制御 (CAC) を実装します。CACでは、ロケーション間のリンクを経由する音声コールとビデオコールで使用可能な帯域幅を制限することで、音声品質とビデオの可用性を調整できます。ロケーションは、このロケーションとの間で送受信されるコールで使用可能な帯域幅の合計を指定します。</p> <p>ドロップダウンリストから、このIVRに適したロケーションを選択します。</p> <p>ロケーション設定値の [ハブなし (Hub_None)] は、このIVRで使用される帯域幅がロケーション機能によって追跡されないことを意味します。ファントムのロケーション設定は、H.323 プロトコルまたは SIP を使用するクラスタ間トランクを対象に正常な CAC を有効にするロケーションを指定します。</p> <p>新しいロケーションを設定するには、[システム (System)] > [ロケーション (Location)] メニューオプションを使用します。</p> <p>クラスタ間トランク経由のロケーションベースの CAC のセットアップ方法については、『Cisco Unified Communications Manager システム コンフィギュレーション ガイド』を参照してください。</p>

フィールド	説明
[トラステッドリレー ポイントを使用 (Use Trusted Relay Point)]	<p>Cisco Unified Communications Manager によってこのメディア エンドポイントとともにトラステッドリレーポイント (TRP) デバイスを挿入するかどうかを、ドロップダウンリストから選択します。次の値のいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • オフ (Off) : このデバイスで TRP の使用を無効にするには、この値を選択します。 • オン (On) : このデバイスでの TRP の使用を有効にするには、この値を選択します。 <p>トラステッドリレーポイント (TRP) デバイスはトラステッドリレーポイントとしてラベル付けされている MTP またはトランスコーダ デバイスを指定します。</p> <p>複数のリソースがエンドポイントに必要な場合 (たとえばトランスコーダや RSVPAgent)、Cisco Unified Communications Manager は関連付けられたエンドポイント デバイスに最も近い TRP を選択します。</p> <p>TRP と MTP の両方がエンドポイントに必要な場合は、TRP が必須の MTP として使用されます。</p> <p>TRP と RSVPAgent の両方がエンドポイントに必要な場合、Cisco Unified Communications Manager は、TRP としても使用可能な RSVPAgent を検索します。</p> <p>TRP とトランスコーダの両方がエンドポイントに必要な場合、Cisco Unified Communications Manager は、TRP としても指定可能なトランスコーダを検索します。</p>

IVR パラメータの変更

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] で、[システム (System)] > [サービス パラメータ (Service Parameters)] を選択します。[サービス パラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2 サーバを選択し、Cisco IP Voice Media Streaming App と呼ばれるサービスを選択します。[サービス パラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3 [音声自動応答 (IVR) (Interactive Voice Response (IVR))] セクションの [コール カウント (Call Count)] フィールドに、多重同時メディア ストリーム数を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

IVR を更新した場合、その内容は、IVR がアイドル状態になり、アクティブなアナウンスが再生されていないときに自動的に変更されます。
