



## CHAPTER 8

# Cisco Unity Connection SRSV の管理：テンプレート設定インターフェイス

次の項を参照してください。

- 「コールハンドラテンプレートの検索」(P.8-1)
- 「コールハンドラテンプレートの新規作成」(P.8-2)
- 「コールハンドラテンプレートの基本設定の編集」(P.8-3)
- 「コールハンドラテンプレートの転送ルール」(P.8-5)
- 「コールハンドラテンプレートの転送ルールの編集」(P.8-5)
- 「コールハンドラテンプレートの発信者入力」(P.8-8)
- 「コールハンドラテンプレートの発信者入力の編集」(P.8-9)
- 「コールハンドラテンプレートのグリーティング」(P.8-11)
- 「コールハンドラテンプレートのグリーティングの編集」(P.8-11)
- 「コールハンドラテンプレートのメッセージ設定」(P.8-15)

## コールハンドラテンプレートの検索

[コールハンドラテンプレートの検索 (Search Call Handler Templates)] ページには、管理者が作成したコールハンドラテンプレートの総数が表示されます。

管理者は、HTML 通知の送信に使用されるコールハンドラテンプレートを検索できます。デフォルトでは、検索結果には、デフォルトテンプレートとカスタムテンプレートを含むすべてのテンプレートが返されます。デフォルトでは、管理者はページごとに 25 レコードを確認でき、ドロップダウンリストから 1 ページの行数を選択できます。1 ページに返される検索結果の最大値は 250 です。管理者は、次のオプションを使用して、テンプレート名のフィールドでカスタム検索を実行できます。

- が次の文字列で始まる (Begins With)
- が次の文字列を含む (Contains)
- が次の文字列で終わる (Ends With)
- が次の文字列と等しい (Is Exactly)
- が空である (Is Empty)
- が空ではない (Is Not Empty)

表 8-1 【コールハンドラ テンプレートの検索 (Search Call Handler Templates)】 ページ

フィールド	説明
検索の対象を制限 : (Limit Search To)	<p>検索結果の表示を制限する条件を次の中から選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[すべて (All)] : 検索結果が属する Cisco Unity Connection SRSV のロケーションやパーティションに関係なく、すべての検索結果を表示します。</li> <li>[パーティション (Partition)] : 特定のパーティションに属する結果だけを表示します。このオプションを選択した場合は、[名前 (Where Name Is)] リストからパーティションの名前を選択します。</li> <li>[ロケーション (Location)] : (Cisco Unity Connection SRSV の設定だけに適用可能) 特定の Connection のロケーションに属する結果だけを表示します。このオプションを選択した場合は、[名前 (Where Name Is)] リストからロケーションの名前を選択します。</li> </ul>
選択項目の削除 (Delete Selected)	<p>コールハンドラ テンプレートを削除するには、表示名の左側にあるチェックボックスをオンにして、[選択項目の削除 (Delete Selected)] を選択します。複数のコールハンドラ テンプレートを同時に削除できます。</p>
表示名 (Display Name)	<p>コールハンドラ テンプレートの名前。 コールハンドラ テンプレートに固有のページに移動するには、表示名を選択します。</p>

## コールハンドラ テンプレートの新規作成

表 8-2 【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

フィールド	説明
表示名 (Display Name)	<p>コールハンドラ テンプレートの識別に役立つ名前を入力します。</p>
メッセージ受信者 (Message Recipient)	<p>コールハンドラに残されたメッセージを受信するユーザまたは同報リストを選択します。アプリケーション ボタンを選択することによって受信者タイプを選択し、使用可能なオプションをリストから選択します。</p> <p>同報リストを選択すると、リストの各メンバーがコールハンドラのメッセージを受信します。</p> <p>テンプレートから作成したすべてのコールハンドラに同一のメッセージ受信者を設定しない限り、個々のコールハンドラを作成するときに必ずこの情報を入力してください。同一のメッセージ受信者を設定する場合は、テンプレートにこの情報を入力できます。</p> <p>メッセージがディスパッチ メッセージとして同報リストに送信されるようにするには、[ディスパッチ配信のマークを付ける (Mark for Dispatch Delivery)] チェックボックスをオンにします。ディスパッチ メッセージとして送信する場合、メッセージに対処する必要があるのはグループ内の 1 ユーザだけです。</p>
アクティブなスケジュール (Active Schedule)	<p>リストからスケジュールを選択して、標準および時間外グリーティングを再生する日時と、グリーティングの後の Connection SRSV によるアクションを指定します。</p>

表 8-2 [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 (続き)

フィールド	説明
パーティション (Partition)	<p>(表示専用) オブジェクトが属するパーティションが表示されます。パーティションはグループ化されて検索スペースになります。検索スペースは、ユーザまたは外部発信者が Connection SRSV と対話しているときに到達できるオブジェクト (たとえば、ユーザや同報リスト) の範囲を定義するために使用されます。ほとんどのオブジェクトは 1 つのパーティションにしか属することができませんが、例外的にユーザは 1 つのパーティションにプライマリ内線番号、別のパーティションに代行内線番号を持つことができます。パーティションは、複数の検索スペースに所属できます。</p> <p>内線番号はパーティション内で固有である必要があります。パーティションには、内線番号が関連付けられていないオブジェクト (連絡先やシステム同報リストなど) が存在する場合があります。</p>
システムのデフォルトタイムゾーンを使用 (Use System Default Time Zone)	<p>Connection SRSV で、アクティブなスケジュールで選択した時間にシステムのデフォルトタイムゾーンが適用されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>このチェックボックスをオフにした場合は、リストからタイムゾーンを選択します。</p>
タイムゾーン (Time Zone)	<p>[システム設定 (System Settings) ] &gt; [全般設定 (General Configuration) ] ページに定義されているシステムのデフォルトタイムゾーンを使用するように Connection SRSV を設定するには、コールハンドラに必要なタイムゾーンを選択するか、[システムのデフォルトタイムゾーンを使用 (Use System Default Time Zone) ] チェックボックスをオンにします。</p> <p>コールハンドラのタイムゾーンの設定が選択したアクティブなスケジュールに適用されて、発信者に標準グリーティング、時間外グリーティング、および祝日グリーティングを再生する日時と、標準または時間外転送ルールを適用する日時が決定します。</p>
言語 (Language)	<p>Connection SRSV から発信者に対してハンドラのシステムプロンプトを再生するときの言語を選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[システムのデフォルト言語を使用 (Use System Default Language) ] : では、組織に電話を掛けてきた発信者に対してシステムのデフォルト言語が使用されます。</li> <li>[発信者から言語を継承する (Inherit Language from Caller) ] : 以前のコールハンドラまたはルーティングルールによって発信者に適用された言語を使用するには、このオプションを選択します。コールを処理するすべてのルールおよびハンドラについて、言語が [継承 (Inherited) ] に設定されている場合、システムプロンプトはシステムのデフォルト言語で再生されます。</li> </ul> <p>または、リストから特定の言語を選択することもできます。</p> <p>(注) ライセンスの設定によっては、米国英語を使用できない場合があります。</p> <p>TTY 言語を使用すると、TTY ユーザが Connection SRSV のプロンプトを読み、TTY デバイスを使用してメッセージを録音することができます。TTY 機能がサポートされるのは、メッセージの録音および格納用のコーデックとして、G.711 がシステム全体にわたって選択されている場合だけです。</p>

## コールハンドラテンプレートの基本設定の編集

表 8-3 [コールハンドラテンプレートの基本設定の編集 (Edit Call Handler Template Basics) ] ページ

フィールド	説明
表示名 (Display Name)	コールハンドラテンプレートの識別に役立つ名前を入力します。
作成時刻 (Creation Time)	(表示専用) コールハンドラテンプレートが作成された日時を表示します。

表 8-3 [コールハンドラ テンプレートの基本設定の編集 (Edit Call Handler Template Basics)] ページ (続き)

フィールド	説明
電話システム (Phone System)	(表示専用) テンプレートを使用する電話システムを選択します。
アクティブなスケジュール (Active Schedule)	リストからスケジュールを選択して、標準および時間外グリーティングを再生する日時と、グリーティングの後の Connection SRSV によるアクションを指定します。
システムのデフォルトタイムゾーンを使用 (Use System Default Time Zone)	Connection SRSV で、アクティブなスケジュールで選択した時間にシステムのデフォルトタイムゾーンが適用されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。 このチェックボックスをオフにした場合は、リストからタイムゾーンを選択します。
タイムゾーン (Time Zone)	[システム設定 (System Settings)] > [全般設定 (General Configuration)] ページに定義されているシステムのデフォルトタイムゾーンを使用するように Connection SRSV を設定するには、コールハンドラに必要なタイムゾーンを選択するか、[システムのデフォルトタイムゾーンを使用 (Use System Default Time Zone)] チェックボックスをオンにします。 コールハンドラのタイムゾーンの設定が選択したアクティブなスケジュールに適用されて、発信者に標準グリーティング、時間外グリーティング、および祝日グリーティングを再生する日時と、標準または時間外転送ルールを適用する日時が決定します。
言語 (Language)	Connection SRSV から発信者に対してハンドラのシステムプロンプトを再生するときの言語を選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>[システムのデフォルト言語を使用 (Use System Default Language)] : Connection SRSV では、組織に電話を掛けてきた発信者に対してシステムのデフォルト言語が使用されます。</li> <li>[発信者から言語を継承する (Inherit Language from Caller)] : 以前のコールハンドラまたはルーティングルールによって発信者に適用された言語を使用するには、このオプションを選択します。コールを処理するすべてのルールおよびハンドラについて、言語が [継承 (Inherited)] に設定されている場合、システムプロンプトはシステムのデフォルト言語で再生されます。</li> </ul> <p>または、リストから特定の言語を選択することもできます。</p> <p><b>(注)</b> ライセンスの設定によっては、米国英語を使用できない場合があります。</p> <p>TTY 言語を使用すると、TTY ユーザが Connection SRSV のプロンプトを読み、TTY デバイスを使用してメッセージを録音することができます。TTY 機能がサポートされるのは、メッセージの録音用および格納用のコーデックとして、G.711 がシステム全体にわたって選択されている場合だけです。</p>
パーティション (Partition)	(表示専用) オブジェクトが属するパーティションが表示されます。パーティションはグループ化されて検索スペースになります。検索スペースは、ユーザまたは外部発信者が Cisco Unity Connection SRSV と対話しているときに到達できるオブジェクト (たとえば、ユーザや同報リスト) の範囲を定義するために使用されます。ほとんどのオブジェクトは 1 つのパーティションにしか属することができませんが、例外的にユーザは 1 つのパーティションにプライマリ内線番号、別のパーティションに代行内線番号を持つことができます。パーティションは、複数の検索スペースに所属できます。 内線番号はパーティション内で固有である必要があります。パーティションには、内線番号が関連付けられていないオブジェクト (連絡先やシステム同報リストなど) が存在する場合があります。
検索範囲 (Search Scope)	発信者がコールハンドラからダイヤルした内線番号と、特定の検索範囲内のオブジェクトとのマッチングを行うために適用する検索範囲を次の中から選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>[検索スペース (Search Space)] : リストから特定の検索スペースを選択します。</li> <li>[コールから検索スペースを継承する (Inherit Search Space from Call)] : 以前のコールハンドラまたはルーティングルールによってコールに適用された検索スペースを使用するには、このオプションを選択します。</li> </ul>

## コールハンドラテンプレートの転送ルール

表 8-4 コールハンドラテンプレートの [転送ルール (Transfer Rules)] ページ

フィールド	説明
有効 (Enabled)	1 つまたは複数の転送ルールを有効または無効にするには、このチェックボックスをオンまたはオフにして、[保存 (Save)] を選択します。設計上、標準転送ルールは無効にすることができません。
ルール名 (Rule Name)	転送ルールの名前。 転送ルールに固有のページに移動するには、ルール名を選択します。
内線番号 (Extension)	(表示専用) 電話システムでオブジェクトへの接続に使用される内線番号。
終了日 (End Date)	(表示専用) ルールが特定の終了日まで有効である場合に、ルールが無効になる日時を示します。

## コールハンドラテンプレートの転送ルールの編集

表 8-5 コールハンドラテンプレートの [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rules)] ページ

フィールド	説明
ルール名 (Rule Name)	(表示専用) 転送ルールの名前。
ステータス (Status)	(表示専用) 転送オプションが有効になっているかどうか、およびその有効期限を示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>[無効 (Disabled)] : 転送オプションは無効です。</li> <li>[終了日時設定なしで有効にする (Enabled With No End Date and Time)] : 転送オプションは、無効にするまで有効です。</li> <li>[次の日時まで有効にする (Enabled Until)] : Connection SRSV で、指定の日時になるまで選択した転送オプションが実行されます。[次の日時まで有効にする (Enabled Until)] を選択し、Connection で自動的に転送オプションを無効にする月、日、年、および時刻を選択します。</li> </ul> <b>(注)</b> 設計上、標準転送ルールは無効にすることができません。
コールの転送先 (Transfer Calls To)	次のいずれかの設定を選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>[グリーティング (Greeting)] : このオプションを選択した場合、通話は次の宛先に転送されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザ設定の場合 : ユーザグリーティング (ユーザの電話機で呼び出し音は鳴りません)。</li> <li>コールハンドラ設定の場合 : コールハンドラグリーティング。</li> </ul> </li> <li>[内線番号 (Extension)] : 通話の転送先となる内線番号を入力します。</li> </ul>

表 8-5 コールハンドラテンプレートの [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rules)] ページ (続き)

フィールド	説明
転送タイプ (Transfer Type)	<p>Connection SRSV による通話の転送方法を選択します。この設定は、電話機およびボイスメッセージシステムに及ぼされる影響を理解している場合に限り、慎重に使用してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[スイッチヘリリースする (Release to Switch)] : Connection SRSV は自動的に発信者を保留にし、内線番号をダイヤルして、通話を電話システムにリリースします。回線が通話中であるか応答しない場合、通話は電話システムからユーザまたはハンドラのグリーティングに転送されます。この転送タイプを使用すると、Connection SRSV で着信コールをより迅速に処理できます。[スイッチヘリリースする (Release to Switch)] 設定は、電話システムで着信転送が有効である場合に限り使用してください。</li> <li>[転送を管理する (Supervise Transfer)] : Connection SRSV が電話受付係の役割を果たして、転送を処理します。回線が通話中であるか応答しない場合、通話は Connection SRSV からユーザまたはハンドラのグリーティングに転送されます。監視転送は、通話の転送を電話システムで実行するかどうかにかかわらず使用できます。</li> </ul> <p>[着信コールの転送 (Transfer Incoming Calls)] が [パーソナルグリーティング (My Personal Greeting)] オプションに設定されている場合は、[転送タイプ (Transfer Type)] オプションを使用できません。</p> <p>転送オプションは間接的な通話だけに適用されます。識別できない発信者や別のユーザが直接ユーザの内線番号をダイヤルした場合、転送オプションは適用されません。</p>
待機する呼出回数 (Rings to Wait For)	<p>Cisco Unity Connection SRSV でユーザまたはハンドラのグリーティングを再生する前に、内線番号を呼び出す回数を選択します。</p> <p>ユーザが応答できるようにするには、この値は 3 以上に設定します。特に通話が別の内線番号に転送される可能性があるときは、5 以上の値に設定することは避けてください。発信者が、転送先でも所定の呼び出し回数に達するまで待機しなければならない場合があります。転送コールの場合は、この回数を電話システムの設定値よりも 2 回以上少なくする必要があります。</p> <p>[着信コールの転送 (Transfer Incoming Calls)] が [グリーティング (Greeting)] オプションに設定されているか、[スイッチヘリリースする (Release to Switch)] が選択されている場合、このオプションは使用できません。</p> <p><b>(注)</b> 転送オプションは間接的な通話だけに適用されます。識別できない発信者や別のユーザが直接ユーザの内線番号をダイヤルした場合、転送オプションは適用されません。</p>
「お電話を転送しております」のプロンプトを再生 (Play the "Wait While I Transfer Your Call" Prompt)	<p>転送の実行中に、Cisco Unity Connection SRSV から発信者に対して「お電話を転送しております (Wait while I transfer your call)」というプロンプトが再生されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>[着信コールの転送 (Transfer Incoming Calls)] が [グリーティング (Greeting)] オプションに設定されている場合、このオプションは使用できません。</p> <p>デフォルト設定 : チェックボックスはオンです。</p>

表 8-5 コールハンドラ テンプレートの [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rules)] ページ (続き)

フィールド	説明
内線が通話中の場合 (If Extension Is Busy)	<p>電話が使用中である場合の Cisco Unity Connection SRSV による通話の処理方法を示します。通話を保留にしている間はポートが使用されるため、保留のオプションは必要以上に使用しないことをお勧めします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[ 発信者をボイスメールへ送信する (Send Callers to Voicemail) ] : 通話中グリーティングが Connection SRSV によって再生されます。発信者は、ボイス メッセージを残すことができます。</li> <li>[ 発信者を保留にする (Put Callers on Hold Without Asking) ] : Connection SRSV が発信者を自動的に保留にします。</li> <li>[ 保留して良いかを発信者に問い合わせる (Ask Callers to Hold) ] : 保留にするかどうかを Connection SRSV が発信者に問い合わせます。</li> </ul> <p>[ スイッチへのリリース (Release to Switch) ] が選択されているか、[ コールの転送先 (Transfer Calls To) ] が [ グリーティング (Greeting) ] オプションに設定されている場合、これらのオプションは使用できません。</p> <p><b>(注)</b> 転送オプションは間接的な通話だけに適用されます。識別できない発信者や別のユーザが直接ユーザの内線番号をダイヤルした場合、転送オプションは適用されません。</p>
通話接続時に通知する (Tell Me When the Call Is Connected)	<p>ユーザが電話に応答したときに Cisco Unity Connection SRSV で「おつなぎしております (transferring call)」というプロンプトが再生されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>[ スイッチへのリリース (Release to Switch) ] が選択されているか、[ コールの転送先 (Transfer Calls To) ] が [ グリーティング (Greeting) ] オプションに設定されている場合、このオプションは使用できません。</p> <p><b>(注)</b> 転送オプションは間接的な通話だけに適用されます。識別できない発信者や別のユーザが直接ユーザの内線番号をダイヤルした場合、転送オプションは適用されません。</p> <p>デフォルト設定 : チェックボックスはオフです。</p>
通話の宛先を通知する (Tell Me Who the Call Is For)	<p>ユーザが電話に応答したときに Cisco Unity Connection SRSV で「&lt;ユーザまたはコールハンドラの録音名&gt; の方にお電話がはいています (call for &lt;recorded name of user or call handler&gt;)」または「&lt;ダイヤルされた内線番号&gt; の方にお電話がはいています (call for &lt;dialled extension number&gt;)」というプロンプトが再生されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。この設定は、電話機を複数のユーザで共有している場合、またはユーザがダイヤルされた複数の内線番号の通話を受け付ける場合に使用します。</p> <p>[ スイッチへのリリース (Release to Switch) ] が選択されているか、[ コールの転送先 (Transfer Calls To) ] が [ グリーティング (Greeting) ] オプションに設定されている場合、このオプションは使用できません。</p> <p><b>(注)</b> 転送オプションは間接的な通話だけに適用されます。識別できない発信者や別のユーザが直接ユーザの内線番号をダイヤルした場合、転送オプションは適用されません。</p> <p>デフォルト設定 : チェックボックスはオフです。</p>

表 8-5 コールハンドラ テンプレートの [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rules)] ページ (続き)

フィールド	説明
電話を取るか確認する (Ask Me If I Want to Take the Call)	<p>通話を転送する前に、通話を受け付けるかどうかを Cisco Unity Connection SRSV からユーザに問い合わせるには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>[スイッチへのリリース (Release to Switch)] が選択されているか、[コールの転送先 (Transfer Calls To)] が [グリーティング (Greeting)] オプションに設定されている場合、このオプションは使用できません。</p> <p>(注) 転送オプションは間接的な通話だけに適用されます。識別できない発信者や別のユーザが直接ユーザの内線番号をダイヤルした場合、転送オプションは適用されません。</p> <p>デフォルト設定 : チェックボックスはオフです。</p>
発信者に自分の名前を録音してもらう (Ask for Caller's Name)	<p>Cisco Unity Connection SRSV から発信者に対して名前を言うよう要求するには、このチェックボックスをオンにします。ユーザが電話に出ると、Connection SRSV から通話が転送される前に「...様からのお電話です (Call from...)」というプロンプトが再生されます。</p> <p>[スイッチへのリリース (Release to Switch)] が選択されているか、[コールの転送先 (Transfer Calls To)] が [グリーティング (Greeting)] オプションに設定されている場合、このオプションは使用できません。</p> <p>(注) 転送オプションは間接的な通話だけに適用されます。識別できない発信者や別のユーザが直接ユーザの内線番号をダイヤルした場合、転送オプションは適用されません。</p> <p>デフォルト設定 : チェックボックスはオフです。</p>

## コールハンドラ テンプレートの発信者入力

表 8-6 コールハンドラ テンプレートの [発信者入力 (Caller Input)] ページ

フィールド	説明
キー (Key)	発信者入力の設定を編集するには、該当するキーを選択します。該当するキーの [発信者入力の編集 (Edit Caller Input)] ページが開きます。
アクション	(表示専用) 発信者がこのキーを押したときに、Cisco Unity Connection SRSV によって実行されるアクションを示します。キーに [無視する (Ignore)] や [メッセージの録音を開始する (Take Message)] などの通話アクションが設定されている場合は、そのアクションが表示されます。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、カンバセーション、またはユーザに通話を送信するように設定されているキーの場合は、[発信者の送信先 (Send Caller To)] が表示され、通話を受信するオブジェクトが [ターゲット (Target)] フィールドに表示されます。
ターゲット (Target)	(表示専用) 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、カンバセーション、またはユーザに通話を送信するようにキーが設定されている場合、通話を受信するオブジェクトを示します。その他の場合、このフィールドは空白になります。
ステータス (Status)	(表示専用) 発信者がこのキーを押したときに、Cisco Unity Connection SRSV で追加入力が許可されるか ([ロックされていない (Unlocked)])、無視されるか ([ロックされている (Locked)]) を示します。

表 8-6 コールハンドラ テンプレートの [発信者入力 (Caller Input)] ページ (続き)

フィールド	説明
追加入力待機時間 ____ ミリ秒 (Wait for Additional Digits ____ Milliseconds)	<p>ロックされていないキーを発信者が 1 つ押した後、Cisco Unity Connection SRSV が追加入力を待機する時間の長さを示します。この時間以内に入力がなかった場合、Connection SRSV によってそのキーに割り当てられているアクションが実行されます。</p> <p>この値は、1,500 ミリ秒 (1.5 秒) にすることをお勧めします。</p> <p><b>(注)</b> このオプションは、[グリーティング (Greetings)] ページで [発信者の入力を無視する (Ignore Caller Input)] が有効になっている場合は使用できません。</p> <p>デフォルト設定 : 1,500 ミリ秒</p>
[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)] : [有効にする (Enable)]	<p>コールハンドラおよびユーザ メールボックスで先頭に追加される数字を使用して短縮内線番号をシミュレートするには、このチェックボックスをオンにします。これらの数字を定義すると、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が再生されているときに、発信者がダイヤルした任意の内線の先頭に追加されます。</p> <p>Cisco Unity Connection SRSV は、まず、先頭に数字を追加した内線にコールをルーティングします。数字を追加した内線が有効でない場合、Connection SRSV は、ダイヤルされた内線にコールをルーティングします。</p> <p>たとえば、Sales というコールハンドラに追加用の数字 123 が設定されているとします。Sales コールハンドラのグリーティングの再生中に、発信者が 1000 をダイヤルすると、Connection SRSV は内線 1231000 にコールをルーティングします。先頭に数字を追加した内線が有効でない場合、Connection SRSV は内線 1000 にコールをルーティングします</p>
先頭に追加する数字 (Digits to Prepend)	<p>発信者がユーザまたはコールハンドラのグリーティングを聞いている間にダイヤルした内線番号に対して、先頭に追加される数字を入力します。</p>

## コールハンドラ テンプレートの発信者入力の編集

表 8-7 コールハンドラ テンプレートの [発信者入力の編集 (Edit Caller Input)] ページ

フィールド	説明
キー (Key)	<p>(表示専用) このページの設定が適用される電話キーパッドのキーを示します。</p>
追加入力を無視 (ロック) (Ignore Additional Input (Locked))	<p>発信者がキーを押した後の追加入力を Cisco Unity Connection SRSV で無視されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。Connection SRSV では、キーに割り当てられているアクションが実行されます。効率的な発信者入力メニューを作成するには、システム上の内線番号で先頭の文字となっているキーを除いて、すべてのキーをロックします。また、キーをロックすると、そのキーで始まる内線番号への通話をブロックすることもできます。</p> <p>すべてのキーの操作をロックするには、[グリーティングの編集 (Edit Greeting)] ページにある [発信者の入力を無視する (Ignore Caller Input)] チェックボックスをオンにします。</p> <p>デフォルト設定 : チェックボックスはオフです。</p>

表 8-7 コールハンドラ テンプレートの [発信者入力編集 (Edit Caller Input)] ページ (続き)

フィールド	説明
アクション	<p>次のいずれかを選択して、発信者が該当するキーを押したときに Cisco Unity Connection SRSV によって実行されるアクションを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [コールアクション (Call Action)] : 該当するアクションをリストから選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- [通話を切断する (Hang Up)] : 発信者が電話機で該当するキーを押すと、通話が Connection SRSV によって打ち切られます。</li> <li>- [無視する (Ignore)] : キー入力は Connection SRSV によって無視され、グリーティングが引き続き再生されます。特定のキー入力だけに応答する場合に使用します。</li> <li>- [グリーティングを再開する (Restart Greeting)] : グリーティングが Connection SRSV によって最初から再生されます。</li> <li>- [次のコールルーティングルールからルーティング (Route from Next Call Routing Rule)] : コールルーティングテーブル (通話を電話システムから受信したときの方法に応じて、直接コールルーティングまたは転送コールルーティング) に基づいて、Connection SRSV が以前通話に適用されたルールの次のルールから、Connection SRSV による通話の処理が継続されます。</li> <li>- [グリーティングをスキップする (Skip Greeting)] : グリーティングがスキップされ、グリーティング再生後のアクションが Connection SRSV によって実行されます。</li> <li>- [メッセージの録音を開始する (Take Message)] : 発信者からのメッセージが録音されます。</li> <li>- [緊急連絡先番号へ転送 (Transfer to Alternate Contact Number)] : [内線番号 (Extension)] フィールドで指定された電話番号 (携帯電話やその他の外線番号など) に Connection SRSV によって通話が転送されます。Connection SRSV で通話を転送する場合に通話を電話システムにリリースするか、転送を管理するかどうかを指定することもできます。転送タイプとして [転送を管理する (Supervise Transfer)] を選択している場合は、呼び出し回数も指定できます。この回数を過ぎると、Connection SRSV による転送の試みが終了します。</li> </ul> </li> <li>• [コールハンドラ (Call Handler)] : 指定したシステムコールハンドラに通話を送信します。コールをコールハンドラ内線番号に転送するか、直接ハンドラのグリーティングに移動するかを指定します。</li> <li>• [ディレクトリハンドラ (Directory Handler)] : 指定したディレクトリハンドラに通話を送信します。</li> <li>• [カンパセーション (Conversation)] : 指定したカンパセーションに通話を送信します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- [サインイン (Sign-In)] : ID と暗証番号を入力するよう発信者に要求するカンパセーション。</li> <li>- [ユーザシステム転送 (User System Transfer)] : ユーザが各自の指定する番号に通話を転送できるようにするカンパセーション。ユーザは、プロンプトに従ってサインインした後、Connection ユーザに関連付けられていない番号 (ロビーの電話機や組織外部の電話番号など) を入力できます。Connection では、ユーザの規制テーブルで許可されている場合に限り転送が実行されます。</li> </ul> </li> </ul>

## コールハンドラテンプレートのグリーティング

表 8-8 コールハンドラテンプレートの [グリーティング (Greetings)] ページ

フィールド	説明
有効 (Enabled)	グリーティングを無期限に有効にするには、このチェックボックスをオンにして [保存 (Save)] を選択します。  グリーティングが有効になっている場合、Cisco Unity Connection SRSV によって、終了日時に達するまで (終了日時が指定されていない場合は、グリーティングを無効にするまで) 状況に応じたグリーティングが再生されます。
グリーティング (Greeting)	(表示専用) グリーティングの名前。このグリーティングに固有のページに移動するには、グリーティングの名前を選択します。
終了日 (End Date)	(表示専用) 特定の終了日まで有効になっているグリーティングが、無効となる日時を示します。
ソース (Source)	(表示専用) グリーティング再生中に発信者に再生される録音のタイプを示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>[なし (Blank)] : 発信者に何も再生されません。</li> <li>[録音メッセージ (Recording)] : ユーザの録音したグリーティングが発信者に再生されます。</li> <li>[システム (System)] : システム デフォルト グリーティングが発信者に再生されます。</li> </ul>

## コールハンドラテンプレートのグリーティングの編集

表 8-9 コールハンドラテンプレートの [グリーティングの編集 (Edit Greeting)] ページ

フィールド	説明
ステータス (Status)	選択したグリーティングが有効になっているかどうか、およびその有効期限を示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>[無効 (Disabled)] : 該当するグリーティングは無効になっています。</li> <li>[終了日時設定なしでグリーティングを有効する (Greeting Enabled with No End Date and Time)] : グリーティングは、無効にされるまで有効です。</li> <li>[次の日時まで有効にする (Enabled Until)] : Cisco Unity Connection SRSV によって、指定された日時に達するまで該当するグリーティングが再生されます。[次の日時まで有効にする (Enabled Until)] を選択し、Connection でグリーティングを自動的に無効にする月、日、年、および時刻を選択します。</li> </ul>

表 8-9 コールハンドラテンプレートの [グリーティングの編集 (Edit Greeting)] ページ (続き)

フィールド	説明
再生されるメッセージ (Callers Hear)	<p>選択したグリーティングのソースを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[システム デフォルト グリーティング (System Default Greeting)] : あらかじめ録音されているシステム デフォルト グリーティングを使用する場合に選択します。Cisco Unity Connection SRSV によって、あらかじめ録音されているグリーティングとともにユーザの録音名が再生されます (「申し訳ありませんが、&lt;ユーザ名&gt; はただいま電話に出ることができません (Sorry, &lt;user name&gt; is not available)」など)。ユーザに録音名がない場合は、代わりにユーザの内線番号が Connection SRSV によって再生されます。グリーティングが有効になっているが、録音されていない場合は、Connection SRSV で事前に録音されたシステム グリーティングが再生されます。</li> </ul> <p><b>(注)</b> グリーティングは、録音するだけでは有効になりません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[パーソナル レコーディング (My Personal Recording)] : ユーザのパーソナル レコーディングを使用する場合に選択します。</li> <li>[なし (Nothing)] : 録音がない場合に選択します。グリーティングのソースが空白のままになっている場合、Connection SRSV によってすぐにグリーティング再生後のアクションが実行されます。</li> </ul>
「発信音の後にメッセージを録音してください」のプロンプトを再生 (Play the "Record Your Message at the Tone" Prompt)	<p>発信音を待つてメッセージを録音するようユーザに指示するように Cisco Unity Connection SRSV を設定するには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>デフォルト設定 : チェックボックスはオンです。</p>

表 8-9 コールハンドラテンプレートの [グリーティングの編集 (Edit Greeting)] ページ (続き)

フィールド	説明
グリーティング中 (During Greeting)	<p>グリーティングの再生中に Cisco Unity Connection SRSV によって実行されるアクションを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [ 発信者の入力を見捨てる (Ignore Caller Input) ] : グリーティングの再生中に発信者の入力を見捨てるには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスがオフになっている場合、Connection SRSV ではグリーティングの再生中に発信者が入力したキーに応じた処理が行われます。 デフォルト設定 : チェックボックスはオフです。</li> <li>• [ ユーザまたはコールハンドラに関連付けられていない番号への転送を許可する (Allow Transfers to Numbers Not Associated with Users or Call Handlers) ] : 他のユーザまたはコールハンドラに関連付けられていない内線番号への転送を発信者に許可するには、このチェックボックスをオンにします。発信者の入力した番号が [ デフォルトのシステム転送 (Default System Transfer) ] 規制テーブルで許可されている場合に限り、Connection SRSV によってリリース転送が試みられます。 デフォルト設定 : チェックボックスはオフです。</li> <li>• [ 発信者に再入力を求める回数 (Times to Re-Prompt Caller) ] : Connection SRSV から発信者に再入力を求める回数を入力します。再入力を求められた後に発信者がキーを入力しない場合、発信者は Connection SRSV から、まだ通話中であることの確認を求められます。応答がない場合、Connection SRSV によって、[ 発信者が終了する場合 : 送信先 (If Caller Exits Send To) ] フィールドで選択したアクションが実行されます。 デフォルト設定 : ゼロ (0)</li> <li>• [ 再入力を求める間隔 (Delay Between Re-Prompts) ] : 発信者に入力を求めた後、入力を再度求めるまで Connection が待機する秒数を示します。 デフォルト設定 : 2 秒</li> </ul>

表 8-9 コールハンドラ テンプレートの [グリーティングの編集 (Edit Greeting)] ページ (続き)

フィールド	説明
グリーティング後 (After Greeting)	<p>グリーティングの再生後に Cisco Unity Connection SRSV によって実行されるアクションを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [コールアクション (Call Action)] : 該当するアクションをリストから選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- [通話を切断する (Hang Up)] : 発信者が電話機で該当するキーを押すと、通話はただちに打ち切られます。このオプションは慎重に使用してください。発信者は、予期しないときに電話を切断された場合、無礼だと感じる可能性があります。</li> <li>- [グリーティングを再開する (Restart Greeting)] : Connection SRSV によってグリーティングが繰り返されます。このオプションは通常、エラー グリーティングに使用されます。</li> <li>- [次のコールルーティングルールからルーティング (Route from Next Call Routing Rule)] : 適切なコールルーティングテーブル (通話を電話システムから受信したときの方法に応じて、直接コールルーティングまたは転送コールルーティング) に基づいて、以前通話に適用されたルールの次のルールから、Connection SRSV による通話の処理が継続されます。</li> <li>- [メッセージの録音を開始する (Take Message)] : 発信者からのメッセージが録音されます。メッセージが録音されることについて、グリーティングの中で通知する必要があります。</li> </ul> </li> <li>• [コールハンドラ (Call Handler)] : 指定したシステム コールハンドラに通話を送信します。コールをコールハンドラ内線番号に転送するか、直接ハンドラのグリーティングに移動するかを指定します。</li> <li>• [ディレクトリハンドラ (Directory Handler)] : 指定したディレクトリハンドラに通話を送信します。</li> <li>• [カンバセーション (Conversation)] : 指定したカンバセーションに通話を送信します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- [サインイン (Sign-In)] : 通話をユーザのサインインカンバセーションに送信し、ID を入力するよう発信者に要求します。</li> <li>- [ユーザシステム転送 (User System Transfer)] : 通話をカンバセーションに送信して、ユーザが各自の指定する番号に通話を転送できるようにします。ユーザは、プロンプトに従ってサインインした後、Connection SRSV ユーザに関連付けられていない番号 (ロビーや会議室の電話機、または組織外部の電話番号など) を入力できます。Connection SRSV では、ユーザの規制テーブルで許可されている場合に限り転送が実行されます。</li> </ul> </li> </ul>

# コールハンドラテンプレートのメッセージ設定

表 8-10 コールハンドラテンプレートの [メッセージ設定 (Message Settings)] ページ

フィールド	説明
最大メッセージ長 (Maximum Message Length)	<p>識別できない発信者が残すことのできるメッセージの録音時間を、秒単位で設定します。</p> <p>ユーザは、識別できない発信者からのメッセージについて長さを制限することが必要になる場合があります。カスタマー サービスなど、部署によっては長めのメッセージを許可する必要があります。</p> <p>このオプションを有効にすると、発信者に対して、最大メッセージ長に達する前に警告音が再生されます。</p> <p><b>(注)</b> 他のユーザが残すメッセージについて録音時間の上限を設定するには、該当する [サービスクラスの編集 (Edit Class of Service)] ページを使用します。ユーザが録音するブロードキャストメッセージについて録音時間の上限を設定するには (録音を許可する場合)、[システム設定 (System Settings)] &gt; [詳細設定 (Advanced)] &gt; [カンバセーション (Conversations)] ページを使用します。</p> <p>デフォルト設定 : 300 秒</p>
発信者がメッセージを編集できる (Callers Can Edit Messages)	<p>発信者がメッセージを再生、追加、再録音、または削除できるようにするプロンプトを再生するには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>メッセージを編集するための追加の制御権を発信者に与えますが、ボイスメッセージポートが使用される期間も長くなります。</p> <p>デフォルト設定 : チェックボックスはオンです。</p>
メッセージの緊急性 (Message Urgency)	<p>識別できない発信者または明示的にサインインしていないユーザがメッセージを残した場合に、Cisco Unity Connection SRSV によって許可されるアクションを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[通常にする (Mark Normal)] : 識別できない発信者が残したメッセージに対して、緊急のマークを付けません。</li> <li>[緊急にする (Mark Urgent)] : 識別できない発信者が残したすべてのメッセージに緊急のマークを付けます。この設定は、営業やテクニカルサポートの通話に役立てることができます。</li> <li>[発信者が選択できる (Ask Callers)] : メッセージに緊急のマークを付けるかどうかについて、Connection SRSV から識別できない発信者に問い合わせます。</li> </ul>
プライベートメッセージ (Message Sensitivity)	<p>識別できない発信者または明示的にサインインしていないユーザがメッセージを残した場合に、Cisco Unity Connection SRSV によって許可されるアクションを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[通常にする (Mark Normal)] : 識別できない発信者が残したメッセージに対して、プライベートのマークを付けません。</li> <li>[プライベートにする (Mark Private)] : 識別できない発信者が残したすべてのメッセージにプライベートのマークを付けます。</li> <li>[発信者が選択できる (Ask Callers)] : メッセージにプライベートのマークを付けるかどうかについて、Connection SRSV から識別できない発信者に問い合わせます。</li> </ul>
[メッセージセキュリティ (Message Security)] : [セキュアにする (Mark Secure)]	<p>識別できない発信者または明示的にサインインしていないユーザがこのユーザに残したメッセージに対して、Cisco Unity Connection SRSV でセキュアのマークを付けるには、このチェックボックスをオンにします (識別できるユーザのメッセージング機能が有効な場合)。</p>

表 8-10 コールハンドラ テンプレートの [メッセージ設定 (Message Settings)] ページ (続き)

フィールド	説明
メッセージ受信者 (Message Recipient)	<p>コールハンドラに残されたメッセージを受信するユーザまたは同報リストを選択します。アプリケーション ボタンを選択することによって受信者タイプを選択し、使用可能なオプションをリストから選択します。</p> <p>同報リストを選択すると、リストの各メンバーがコールハンドラのメッセージを受信します。</p> <p>テンプレートから作成したすべてのコールハンドラに同一のメッセージ受信者を設定しない限り、個々のコールハンドラを作成するときに必ずこの情報を入力してください。同一のメッセージ受信者を設定する場合は、テンプレートにこの情報を入力できます。</p> <p>メッセージがディスパッチメッセージとして同報リストに送信されるようにするには、[ディスパッチ配信のマークを付ける (Mark for Dispatch Delivery)] チェックボックスをオンにします。ディスパッチメッセージとして送信する場合、メッセージに対処する必要があるのはグループ内の 1 ユーザだけです。</p>
メッセージ後のアクション (After Message Action)	<p>発信者がメッセージを残した後に Cisco Unity Connection SRSV によって実行されるアクションを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [コールアクション (Call Action)] : 該当するアクションをリストから選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- [通話を切断する (Hang Up)] : 発信者が電話機で該当するキーを押すと、通話はただちに打ち切られます。</li> <li>- [次のコールルーティングルールからルーティング (Route from Next Call Routing Rule)] : 適切なコールルーティングテーブル (通話を電話システムから受信したときの方法に応じて、直接コールルーティングまたは転送コールルーティング) に基づいて、以前通話に適用されたルールの次のルールから、Connection SRSV による通話の処理が継続されます。</li> </ul> </li> <li>• [コールハンドラ (Call Handler)] : 指定したシステム コールハンドラに通話を送信します。コールをコールハンドラ内線番号に転送するか、直接ハンドラのグリーティングに移動するかを指定します。</li> <li>• [ディレクトリハンドラ (Directory Handler)] : 指定したディレクトリハンドラに通話を送信します。</li> <li>• [カンバセーション (Conversation)] : 指定したカンバセーションに通話を送信します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- [サインイン (Sign-In)] : 通話をユーザのサインインカンバセーションに送信し、ID を入力するよう発信者に要求します。</li> <li>- [ユーザシステム転送 (User System Transfer)] : 通話をカンバセーションに送信して、ユーザが各自の指定する番号に通話を転送できるようにします。ユーザは、プロンプトに従ってサインインした後、Connection SRSV ユーザに関連付けられていない番号 (ロビーや会議室の電話機、または組織外部の電話番号など) を入力できます。Connection SRSV では、ユーザの規制テーブルで許可されている場合に限り転送が実行されます。</li> </ul> </li> </ul>