



通話管理の概要

Cisco Unity Connection は、通話を管理するためのさまざまな要素を数多く提供します。これらの要素を組み合わせると、システムでどのように通話を処理し、発信者による入力を収集するかをカスタマイズできます。

この章は、次の項で構成されています。

- [通話管理の概念の概要 \(P.2-2\)](#)
- [コールハンドラ \(P.2-3\)](#)
- [ディレクトリ ハンドラ \(P.2-7\)](#)
- [インタビュー ハンドラ \(P.2-8\)](#)
- [着信サービス \(P.2-9\)](#)
- [規制テーブル \(P.2-11\)](#)
- [スケジュールと祝日 \(P.2-13\)](#)
- [デフォルトの Cisco Unity Connection 自動受付の動作 \(P.2-14\)](#)

通話管理の概念について読んだ後は、「[通話管理計画の作成](#)」の章を参照して、計画を立案する手順を確認してください。

通話管理の概念の概要

Cisco Unity Connection には、次の着信および発信管理用のツールが用意されています。

| | |
|------------|---|
| コールハンドラ | 電話に応答してメッセージを録音したり、メニュー オプション（「お客様サービスは1、営業は2を押してください。」など）を使用して通話をユーザや他のコールハンドラへ転送したり、オーディオテキスト（あらかじめ録音しておいたメッセージ）を再生したりできます。 |
| ディレクトリハンドラ | ユーザや身元不明発信者がユーザに連絡したりメッセージを残したりするために使用する、音声による登録リストを再生することによって、宛先検索サービスを提供します。 |
| インタビューハンドラ | 一連の質問を再生し、回答を録音して発信者の情報を収集します。 |
| 着信サービス | 発信者の電話番号やスケジュールなどの基準に従って通話を最初に転送する方法を設定できます。ユーザの内線電話の他にコールハンドラ、インタビューハンドラ、ディレクトリハンドラを設定した場合、着信サービスを修正することで適切な相手やハンドラへ通話を転送できます。 |
| 規制テーブル | ユーザが Connection で通話の転送、ユーザへのメッセージの通知を行うときにダイヤルできる電話番号を指定して発信通話を制御します。 |
| スケジュールと祝日 | どの着信サービス、グリーティング、転送オプションを有効にするかを制御するために、組織の営業日、休業日、祝日とその時間帯を定義します。 |

これらは、すべて基本的な構成要素として使用できます。Cisco Unity Connection のデフォルト オブジェクトをそのまま使用することも、カスタマイズすることもできます。または、新しいオブジェクトを追加して、これらを組み合わせて発信者対応システムを構築することも可能です。

コールハンドラ

コールハンドラは、着信の応答、あらかじめ録音してあるガイダンスによる応答および情報とオプションの提供、電話の転送、およびメッセージの録音を行います。コールハンドラは Cisco Unity Connection の基本的なコンポーネントです。コールハンドラのプランは簡単です。定義済みのコールハンドラを使用したり、新しいコールハンドラをいくつでも作成したりできます。コールハンドラは、次のように使用できます。

- 自動受付として：コールハンドラを人間のオペレータの代わりに使用できます。グリーティングを再生したり発信者の入力に応答したりすることで、着信に応答したり直接通話したりできます。自動受付で、オプションメニュー（たとえば、「販売については1、サービスについては2、営業時間については3を押してください」）を提供できます。
- 録音済みのオーディオ テキストの提供：コールハンドラを使用して、ユーザが頻繁に要求する情報（たとえば、「通常の営業時間は月曜日から金曜日の午前8時から午後5時までです」）を提供できます。
- メッセージ受信者として：組織用のメッセージ（たとえば、「カスタマー サービス担当者は現在席を離れております。お名前、電話番号、アカウント番号をお知らせください。早急に当社から連絡いたします」）の受信にコールハンドラを使用できます。
- 電話の転送：コールハンドラを使用して、発信者をユーザに転送（たとえば、しばらくしてから、テクニカル サポート コールハンドラにかかってきた電話を、通話が可能な担当者の携帯電話に直接転送できます）、別のコールハンドラに転送できます。

コールハンドラ グリーティングは、他の Connection コンポーネントと同様に、複数の言語で録音できます。詳細については、P.2-6 の「電話言語設定の変更」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、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、通話に応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、発信者はオープニング グリーティングに戻されます。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.11-8 の「通話保留の待ち時間の構成」および P.11-9 の「Cisco Unity Connection の保留音」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 グリーティング

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 が行う操作を指定します。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。

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クトリ 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。 |
| 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グリーティング、および時間外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。 |
| 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、時間外、および内線の各グリーティングよりも優先して使用されます。 |

| | |
|-------|--|
| 通話中 | <p>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よりも優先して使用されます。</p> <p>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。</p> |
| オプション | <p>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。</p> |

コールハンドラの所有者は、Cisco Unity Connection Administration の [Auto Attendant] > [System Call Handlers] > [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から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法の詳細については、「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。

発信者の入力と短縮ダイヤル

コールハンドラの発信者の入力設定では、コールハンドラグリーティングの再生中に発信者が押したタッチトーンキーに対応して、Cisco Unity Connection が実行する操作を定義します。発信者の入力を個々のキーに対して設定しておく、短縮ダイヤルを使用して、発信者がすばやく宛先に到達できるようになります。発信者の入力設定が有効になるのは、コールハンドラグリーティングの再生中です。

短縮ダイヤルで、発信者に選択項目のメニューを提供できます。短縮ダイヤルでは、ユーザの内線番号、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、1つのキーを押すだけです。

発信者は、短縮ダイヤルをバイパスすることができます。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。

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操作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なくなります。

使用できる短縮ダイヤルオプション、およびグリーティング中に内線番号を入力できるかどうかを発信者に通知するには、ハンドラグリーティングを使用します。

コールハンドラでのメッセージの録音

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、身元不明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音を再生するように、Cisco Unity Connection を設定できます。詳細については、P.19-8 の「録音終了の警告音の有効化」を参照してください）。

電話言語設定の変更

Cisco Unity Connection コンポーネントの電話言語設定を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Routing]、[System Call Handler]、[Interview Handler]、または [Directory Handler] のうち目的のページに移動します。
- ステップ 2** 次の該当するページに移動します。
- 着信サービスの場合は [Edit Direct Routing Rule] または [Edit Forwarded Routing Rule] ページに移動する。
 - コールハンドラの場合は [Edit Call Handler] ページに移動する。
 - インタビューハンドラの場合は [Edit Interview Handler Basics] ページに移動する。
 - ディレクトリハンドラの場合は [Edit Directory Handler] ページに移動する。
- ステップ 3** [Language] リストで、[Use System Default Language] または [Inherit Language from Caller] をクリックするか、いずれかの言語をリストから選択します。
- ステップ 4** 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 5** ページで設定を変更したら、ページを移動する前に [Save] をクリックします。
-

ディレクトリハンドラ

ディレクトリハンドラは、ボイスメールボックスを持つ Cisco Unity Connection ユーザに発信者がアクセスする際に使用できる、宛先検索サービスを提供します。発信者がユーザの名前または名前の一部による検索を行う場合、ディレクトリハンドラは内線番号を調べ、その通話を該当するユーザに経路指定します。

ディレクトリハンドラには、次の2つのタイプがあります。

| | |
|----------|---|
| 電話 | <p>発信者は、電話機のキーパッドのタッチトーンキーを使用して検索情報を入力します。このタイプのディレクトリハンドラでは、名前の検索方法、1つまたは複数の一致が見つかったときの処理、および発信者の入力が出検されないときの処理を指定できます。</p> <p>このタイプのディレクトリハンドラでは、ユーザが名前の録音を持っていない場合、ディレクトリハンドラを使用してアクセスできないことに注意してください。</p> |
| ボイスメッセージ | <p>音声認識オプションを備えた Cisco Unity Connection システムの場合のみ。このタイプのディレクトリハンドラでは、発信者は、連絡したい Connection ユーザの姓と名を言います。姓と名による検索のほか、音声ディレクトリハンドラには、代行ユーザ名による検索も用意されています。</p> <p>ディレクトリに登録されている Connection ユーザは、到達可能な名前として、外部発信者が利用できます。システム連絡先は、Connection にログオンしている Connection ユーザだけが利用でき、個人連絡先は、その連絡先を定義した Connection ユーザだけが利用できます。</p> <p>このタイプのディレクトリハンドラでは、ディレクトリハンドラを使用してユーザにアクセスできるのは、[User Basics] ページでユーザの姓、名、または代行ユーザ名が指定されている場合のみです。</p> <p>音声ディレクトリハンドラを設定する場合は、次の「音声ディレクトリハンドラへのコールのルーティング」の項で、Cisco CallManager から Cisco Unity Connection の音声ディレクトリに電話番号をルーティングするように Cisco CallManager を設定するためのタスクリストを参照してください。</p> |

複数のディレクトリハンドラの機能を使用すると、多数のユーザを持つシステムにおいてディレクトリ検索を迅速に、効果的に、安全に行うことができます。また、複数のディレクトリハンドラは、Connection によって通話処理を一元化するように展開された本社および支社で、着信サービスに使用されます。ユーザは複数のディレクトリハンドラに登録することができます。管理者は、発信者によるユーザ検索を管理するためのディレクトリハンドラを必要なだけ作成できます。

ディレクトリハンドラはグリーティングを持たないため、コールハンドラまたは短縮ダイヤルを使用して発信者をディレクトリハンドラに転送し、コールハンドラグリーティングを使用して各ディレクトリハンドラに対する発信者の操作を説明します。

音声ディレクトリハンドラへのコールのルーティング

Cisco CallManager から Cisco Unity Connection の音声ディレクトリハンドラにコールをルーティングするには、次のタスクリストを使用します。

VUI ディレクトリハンドラにコールをルーティングするためのタスクリスト

1. Cisco Unity Connection Administration で、音声タイプのディレクトリハンドラに使用するポートを、新しい回線グループに追加します。
2. その回線グループを新しいハントリストに追加します。
3. そのハントリストを、音声タイプのディレクトリハンドラへのコールがルーティングされる新しいハントパイロットに追加します。
4. Cisco Unity Connection Administration で、音声タイプのディレクトリハンドラにコールをルーティングするように、ポートを設定します。

Cisco CallManager の設定の詳細については、Cisco CallManager のマニュアルを参照してください。音声ディレクトリハンドラの設定手順については、「[ディレクトリハンドラの管理](#)」の章を参照してください。

インタビューハンドラ

インタビューハンドラは、録音された一連の質問を再生することにより、発信者からの情報を収集し、発信者の応答を録音します。たとえば、インタビューハンドラを使用した受注処理、および製品サポートラインに関する情報収集を行うことができます。

通話がインタビューハンドラに転送されると、インタビューハンドラは、最初の録音済みの質問を再生し、次に録音通知音を再生してから、答えを録音します。Cisco Unity Connection は、応答の長さが指定した最大録音時間に達したとき、または発信者が話し終わったときに録音を停止します。その後、Connection は2番目の質問を再生し、以降同様に動作します。すべての答えが録音されると、指定された送信先にボイスメッセージとして送信されます。送信されるボイスメッセージは1つですが、その中で個々の答えは発信音で区切られます。

着信サービス

着信サービスは、オペレータまたは特定のユーザ、コールハンドラ、ディレクトリハンドラ、インタビューハンドラに着信を転送する場合に使用されます。また、ユーザをユーザログオンガイドランスへ転送する際にも使用されます。

Cisco Unity Connection には 2 種類の着信サービス（一般の着信用と転送呼用）があり、ユーザと身元不明発信者からの着信を処理します。どちらのテーブルにも着信サービスがあらかじめ設定されていますが、必要に応じて着信を転送するための新しいサービスを作成できます。まず、ディレクトリハンドラ、コールハンドラ、インタビューハンドラを設定し、着信を正しく転送するために必要な場合は、各テーブルで着信サービスを修正または作成します。

| | |
|---------------------|--|
| 一般の着信の着信サービス | <p>一般の着信の着信サービスは、Connection に直接ダイヤルされた、ユーザと身元不明発信者からの通話を処理します。あらかじめ設定されている一般の着信の着信サービスは、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Attempt Sign-In] : ユーザからの着信はユーザログオンガイドランスへ転送されます。 • [Opening Greeting] : 身元不明発信者からの着信はオープニンググリーティングへ転送されます。 |
| 転送呼の着信サービス | <p>転送呼の着信サービスは、ユーザの内線番号またはユーザアカウントに関連付けられていない内線番号（会議室など）から Connection へ転送される着信が対象となります。あらかじめ設定されている転送呼の着信サービスは、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Attempt Forward] : ユーザの内線番号から転送された着信はすべてユーザグリーティングへ転送されます。 • [Opening Greeting] : ユーザアカウントに関連付けられていない内線番号から転送された着信はオープニンググリーティングへ転送されます。 |

新しいサービスを追加することや、各着信サービス内でサービスの順序を変更することができます。追加のサービスに対する [Attempt Sign-In] と [Attempt Forward] の相対的な順序はそれぞれの着信サービスで変更できますが、[Opening Greeting] はどちらのテーブルでも必ず最後のエントリになります。あらかじめ設定されているサービスの修正や削除はできません。

着信サービスの機能

着信サービスは、発信電話番号（ANI または発信者 ID）、着信先のトランクまたはポート、ダイヤル番号（DNIS）、転送元内線番号、スケジュールなど、Cisco Unity Connection に提供される通話の情報に基づいて着信を転送する、一連のサービスで構成されます。

Connection で電話が受信されると、まず、電話システムによって送信されたシリアルパケットまたは DTMF パケットに含まれている情報に基づいて、一般の着信か転送呼かが判断され、次に該当する着信サービスが適用されます。通話情報のすべての設定が 1 番目のサービスの設定と一致すると、着信はそのサービスの指定に従って転送されます。通話情報の中に 1 番目のサービスで指定されている設定と一致しないものがあると、次に 2 番目のサービスの設定と照合され、同様に通話の特徴がすべて一致するサービスが見つかるまで次の設定との照合が続けられます。

電話システムと Connection 間の連動により、提供された着信に関する情報（発信元種別、ポート、トランク、発信番号、ダイヤル番号など）が確認されます。スケジュールは受信日時で判断されます。

正しく着信サービスを設定するには、連動によって提供される情報を知る必要があります。この情報については、ご使用の電話システムに対応する Cisco Unity Connection インテグレーションガイドの「Call Information」の項を参照してください。Connection インテグレーションガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。また、連動が着信に関して Connection に提供する通話情報の種類は Cisco Unity Call Viewer で確認できます。Call Viewer にアクセスするには、Cisco Unity Connection サーバのデスクトップ上にある [Cisco Unity Tools Depot] アイコンをダブルクリックします。[Tools Depot] ウィンドウの左ペインで、Switch Integration Tools ディレクトリ内の [Call Viewer] をダブルクリックします。次の例に Connection で着信を転送する場合の着信サービスの使用方法を示します。

例 1

表 2-1 では、[Operator] で指定した基準を満たす着信（平日（Weekdays））に受信する一般の外線着信はすべて [Operator] へ転送されます。この基準を満たさない着信は、テーブル内のそれ以外の着信サービスによる指定に従って転送されます。この場合、週末に受信した一般の外線着信はすべて [Opening Greeting] 着信サービスに従ってオープニング グリーティングへ転送されます。

表 2-1 一般の着信サービス

| 規則 | ステータス | 発信元種別 | 発信番号 | 発信者番号 | トランク | ポート範囲 | スケジュール | 移行先 |
|------------------|-------|-------|------|-------|------|-------|---------|----------------------|
| Operator | 有効 | 外線通話 | すべて | すべて | すべて | すべて | 週日 | オペレータへの転送試行 |
| Attempt Sign-in | 有効 | 両方 | すべて | すべて | すべて | すべて | 常に緊急にする | サインイン試行 |
| Opening Greeting | 有効 | 両方 | すべて | すべて | すべて | すべて | 常に緊急にする | オープニング グリーティングへの転送試行 |

例 2

表 2-2 では、指定した内線番号（1234 と 5678）から転送される通話は、それぞれ [Product Info] と [Customer Service] の設定に従って転送されます。内線番号（転送元内線番号）が最初の 2 つのサービスのどちらとも一致しない着信は、残りの 2 つのサービスに従って転送されます。

表 2-2 転送呼の着信サービス

| 規則 | ステータス | 発信元種別 | 発信番号 | 発信者番号 | ステーションへ転送中 | スケジュール | 移行先 |
|------------------|-------|-------|------|-------|------------|---------|----------------------|
| Customer Service | 有効 | 両方 | すべて | すべて | 5678 | 常に緊急にする | カスタマー サービスへの転送試行 |
| Product Info | 有効 | 両方 | すべて | すべて | 1234 | 常に緊急にする | 製品情報用のグリーティングに送信 |
| Attempt Forward | 有効 | 両方 | すべて | すべて | すべて | 常に緊急にする | 転送試行 |
| Opening Greeting | 有効 | 両方 | すべて | すべて | すべて | 常に緊急にする | オープニング グリーティングへの転送試行 |

規制テーブル

規制テーブルを使用すると、ユーザおよび管理者が次の目的に使用できる電話番号を制御できます。

- 通話の転送：ユーザが通話の転送で入力できる番号と、身元不明発信者が発信者のシステム転送を使用するときに入力できる番号の両方を含みます（発信者のシステム転送の詳細については、P.11-17の「システム転送の設定」を参照してください）。
- 電話が Media Master で指定された録音 / 再生デバイスである場合の、Cisco Unity Connection アプリケーションからの電話による録音と再生（Media Master は Cisco Unity Connection Administration、Cisco Unity Assistant、および Cisco Unity Inbox で使用できます）。
- メッセージ到着通知の送信。

たとえば、ユーザが通話を内部の内線番号だけに転送するよう指定できます。規制テーブルは、ユーザまたは管理者の Connection へのアクセス方法に関係なく適用されます。Connection にログオンしていないときにユーザがダイヤルできる電話番号には、影響しません。

各サービスクラスでは、メンバーに対して電話転送用、メッセージの到着通知用、およびファックス送信用の規制テーブルが指定されています。ファックスに関連する機能は、Connection のこのリリースでは使用できないことに注意してください。規制テーブルは、3つの用途に対してすべて同一の場合や、それぞれ異なる場合があります。

規制テーブルの機能

ユーザが Cisco Unity Assistant または Cisco Unity Connection ガイダンスを使用して着信転送、メッセージの到着通知用の電話番号を変更しようとする場合、またはユーザが発信者のシステム転送を使用して指定した番号へ転送する場合、Connection は、適切な規制テーブルを適用して、入力された電話番号が許可されているかどうか確認します。同じ確認は、管理者が Cisco Unity Connection Administration を使用してメッセージの到着通知、着信転送用の電話番号を変更しようとするときにも行われます。いずれの場合も、規制テーブルは、番号を変更しようとしているユーザまたは管理者に関連付けられているテーブルが使用されます。

たとえば、ユーザがメッセージの到着通知デバイスを設定するために Cisco Unity Assistant を使用して電話番号を入力すると、Connection は、そのユーザのサービスクラスに関連付けられている規制テーブルを適用し、電話番号が許可されていない場合にはエラーメッセージを表示します。ただし、管理者が Cisco Unity Connection Administration を使用してユーザ用のメッセージの到着通知番号を変更する場合、Connection は、ユーザのサービスクラスではなく、管理者のサービスクラスに関連付けられている規制テーブルを適用します。したがって、管理者は、必要に応じて、特定のユーザのサービスクラスの制限を無効にできます。

規制テーブルの各行は、パターン番号で構成されます。各パターン番号は、ダイヤルパターンと、そのダイヤルパターンに一致する番号の使用が許可されるかどうかを示す設定で構成されます。規制テーブルは、ユーザまたは管理者が規制テーブルによって制御される番号の変更を試みる場合に適用されます。Connection が転送または送信の完了を試みる場合には適用されません。ユーザが発信者のシステム転送を使用するとき、電話不正利用および不正使用から Connection を保護するには、Connection にログオンして転送先の番号を入力し、Connection が Default System Transfer 規制テーブルで許可されている場合に限り、転送を実行するようにする必要があります。

規制テーブルが番号（メッセージ到着通知用のポケットベル番号など）に適用される場合、Connection では、その番号と規制テーブル内の最初のパターン番号のダイヤルパターンが比較されます。入力された番号がダイヤルパターンと一致しない場合は、次にその番号と2つ目のダイヤルパターンが Connection によって比較され、以降、一致するまで同様に繰り返されます。Connection によって一致が確認されると、パターン番号の指定に従い、この番号の使用が許可または禁止されます。

規制テーブルは、通常、次を許可または禁止するために使用されます。

- 内線番号など特定の番号
- 特定の長さより大きい、または小さい番号
- 長距離アクセス コード付きの外部アクセス コードなど、特定の数字または数字のパターンが含まれる番号

たとえば、表 2-3 の規制テーブルは、ほとんどの長距離電話番号を禁止しますが、「91」で始まる内線番号は許可します。この場合、ユーザが転送番号として「9123」を入力すると、Connection は、まず入力された番号をパターン番号 0 のダイヤルパターン（「91」で始まり最低 7 桁の数字が続くすべての番号を禁止する）と比較します。入力された番号がダイヤルパターンと一致しないため、Connection は次に、この番号をパターン番号 1 のダイヤルパターン（「9011」で始まり、最低 7 桁の数字が続くすべての番号を禁止する）と比較します。最後に、Connection は、入力された番号と最後のパターン番号を比較します。最後のパターン番号には、あらゆる長さのすべての数字と一致するワイルドカード文字が含まれています。このパターン番号の [Allow This String] フィールドが [Yes] に設定されているため、Connection ではこの番号の使用が許可されます。

表 2-3 例 1

| パターン番号 | ダイヤルパターン | 規制 |
|--------|-------------|-----|
| 0 | 91??????* | する |
| 1 | 9011??????* | する |
| 2 | * | しない |

表 2-4 の規制テーブルは、長距離電話番号と 4 桁より短い内線番号を禁止します。この例では、「9」が電話システムの外部アクセスコード、「1」が長距離アクセスコードです。パターン番号 0 は「91」で始まる番号をすべて禁止しますが、一方で、4 桁より短い番号はパターン番号 2 によって禁止されます。したがって、この規制テーブルで許可されるのは、長さが 4 桁以上で、長距離電話ではない番号だけです。

表 2-4 例 2

| パターン番号 | ダイヤルパターン | 規制 |
|--------|----------|-----|
| 0 | 91* | する |
| 1 | ????* | しない |
| 2 | * | する |

スケジュールと祝日

スケジュール（および関連付けられている一連の祝日）は、Cisco Unity Connection が通話管理に使用する変数の 1 つです。コールハンドラの転送オプションは、スケジュールに基づいて変化することがあります。管理者がスケジュールに追加した日時範囲の期間中は、標準転送オプションが有効になります。その他のすべての期間中、およびスケジュールに定義した祝日には、時間外転送オプションが適用されます。標準および時間外のユーザ グリーティングとコールハンドラ グリーティングは、管理者がスケジュールで指定した日時範囲に基づいて再生されます。同様に、ユーザとコールハンドラの祝日グリーティングは、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中で管理者が指定した日時範囲に基づいて再生されます。スケジュールを着信サービスに適用して、さまざまな期間に合わせて着信サービスのパターンを変更することもできます。

Connection では、両方とも修正可能な [All Hours] および [Weekdays] という 2 つの事前定義スケジュールが提供されています。デフォルトでは、[Weekdays] スケジュールは、標準時間の月曜～金曜の午前 8:00 ～午後 5:00、および事前定義 [Holidays] 祝日スケジュールに従うように設定されています。[Holidays] 祝日スケジュールには日付や時刻が含まれていません。

作成または修正する各スケジュールに対して、標準時間と営業外時間を構成する日時範囲を複数指定し、特定の祝日の日時を定義した祝日スケジュールを関連付けることができます。

| | |
|-------|--|
| 標準時間 | 組織の通常の営業時間を構成する日時です。標準時間には、複数の時刻範囲、および異なる日の異なる時刻範囲を含めることができます（たとえば、ある組織の標準時間を月曜～金曜の午前 8:00 ～正午および午後 1:00 ～午後 5:00（昼休みを考慮）、および土曜の午前 9:00 ～午後 1:00 に設定できます）。 |
| 営業外時間 | 標準時間と認められない日時が、組織が活動していない営業外時間とみなされます。 |
| 祝日 | [Holiday] 設定を有効にすると、Connection は、祝日グリーティングを再生し（有効にしている場合）、時間外転送ルールに従います。数年分の祝日を一度に設定することができます。毎年、多数の祝日が違った日付になるため、年ごとに祝日スケジュールが正確かどうかを確認します。 |

デフォルトの Cisco Unity Connection 自動受付の動作

ここでは、デフォルトの Connection 自動受付設定を使用して、さまざまな通話管理要素を通過する通話フローの例を示します。Connection のインストール後に通話管理の設定を変更しなかった場合に発生する可能性のある、いくつかの「想定外」動作についても示します。

外部発信者が、営業時間中に Cisco Unity Connection に電話をかける

Connection ボイスメールボックスを持たない発信者が、メインの Connection 電話番号を月曜日の午前 9:00 にダイヤルします。

1. 電話システムからの情報は、この通話が外部発信者からの一般の着信であることを示していません。Connection は、この通話に一致する着信サービスがあるかどうかを確認します。[Direct] 着信サービスには、[Attempt Sign-In] と [Opening Greeting] の 2 つのエントリが含まれています。[Attempt Sign-In] サービスの場合、Connection は、発信者の電話番号が Connection ユーザの内線番号または代替内線番号と一致するかどうかを確認します。一致しない場合、Connection は次の着信サービスである [Opening Greeting] サービスと一致するかどうかを確認します。
2. [Opening Greeting] 着信サービスは、あらゆる時間帯のすべての着信と一致します。この着信サービスは、通話をオープニング グリーティング コール ハンドラに転送することを試みるように設定されています。
3. Connection が、オープニング グリーティング コール ハンドラの転送オプション設定を確認します。[Weekdays] スケジュールがアクティブになっている期間中に通話が着信したため、標準の転送オプションが適用されます。このオプションでは、通話をこのコールハンドラのグリーティングに送信するように指定されています。[Opening Greeting] 着信サービスが、通話をオープニング グリーティング コール ハンドラに転送するのではなくオープニング グリーティング コール ハンドラのグリーティングに送信するように設定されている場合、このステップは省略されます。
4. [Weekdays] スケジュールがアクティブになっている期間中に、内部 Connection ユーザと一致しない電話番号から通話が着信したため、Connection はこのコールハンドラの標準のグリーティング（「こちらは Cisco Unity Connection メッセージシステムです。ご希望の内線番号をダイヤルしてください。内線番号がわからない場合、またはトーン信号の出せない電話からおかけになっている場合は、オペレータにおつなぎいたします。そのままお待ちください。」）を再生します。
5. グリーティングの再生中は、グリーティングで示されているように、発信者は数字を入力してユーザの内線番号に到達することができます。オープニング グリーティング コール ハンドラの発信者の入力設定では、いくつかの実行可能な短縮ダイヤル操作も定義されています。たとえば、キー 4 は、設定した待機時間以内に追加の数字が押されなかった場合、通話をシステムディレクトリ ハンドラに送信するように設定されています。
6. 数字がまったく入力されなかった場合、Connection は、このコールハンドラの標準グリーティングのグリーティング再生後の操作に進みます。この操作は、通話をオペレータ コール ハンドラに転送することを試みるように設定されています。
7. オペレータ コール ハンドラも、[Weekdays] スケジュールがアクティブになっている場合に関して設定されています。Connection は、今度はこのコールハンドラの標準の転送オプションを確認します。このオプションでは、通話をこのコールハンドラのグリーティングに転送するように指定されています。このグリーティングでは、「申し訳ありませんが、オペレータはただ今電話に出ることができません。」と再生されます。
8. このグリーティングのグリーティング再生後の操作では、Connection がメッセージを録音するように指定されています。このコールハンドラのメッセージ設定では、オペレータ ユーザがメッセージを受信すること、および発信者がメッセージを残したら Connection は電話を切ることが指定されています。