



# Cisco Unified CallManager AutoAttendant

Cisco Unified CallManager AutoAttendant は、発信者が電話受付係と話をせずに組織内の人物を検索できる、シンプルな自動アテンダントです。発信者に対して再生されるプロンプトはカスタマイズできますが、このソフトウェアが発信者と対話する方法はカスタマイズできません。

Cisco Unified CallManager AutoAttendant は、Cisco Unified CallManager 5 agent Cisco Unified Contact Center Express Bundle にある Cisco Unified CallManager とセットで販売されています。

この章では、Cisco CRS 4.5 上で動作する Cisco Unified CallManager AutoAttendant について説明します。



(注)

Cisco Unified CallManager でサポートされる Cisco CRS のバージョンについては、次の URL で Cisco Unified CallManager Compatibility Matrix を参照してください。  
[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_callmg/ccmcomp.htm#CompatibleApplications](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_callmg/ccmcomp.htm#CompatibleApplications)

Cisco Unified CallManager AutoAttendant を理解、インストール、設定、および管理するには、次のトピックを参照してください。

- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant について \(P.7-2\)](#)
- [Customer Response Solutions \(CRS\) Engine のインストールとアップグレード \(P.7-4\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant と CRS Engine の設定 \(P.7-6\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant の管理 \(P.7-24\)](#)

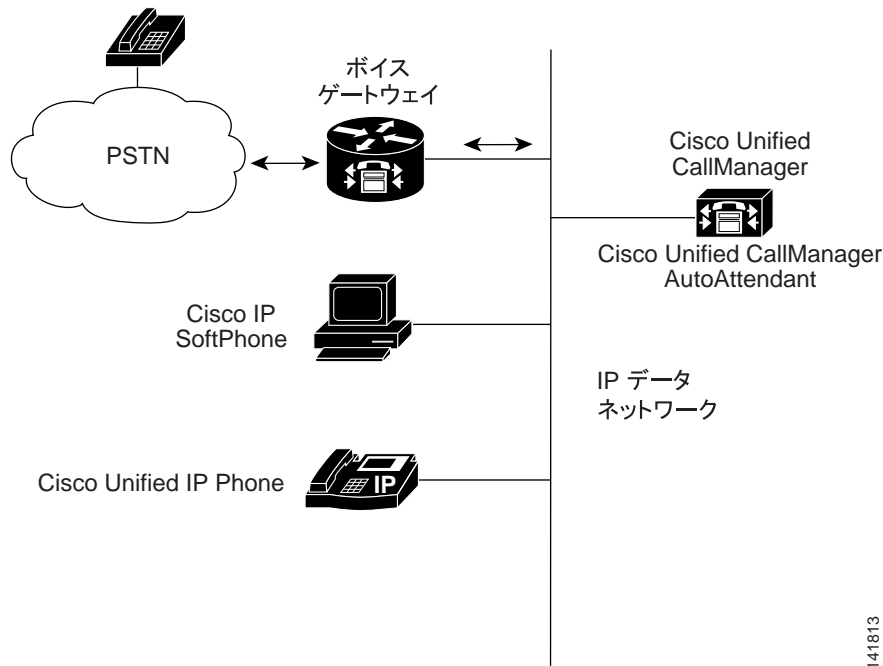
## Cisco Unified CallManager AutoAttendant について

Cisco Unified CallManager AutoAttendant は、Cisco Unified CallManager と連携して、特定の電話内線宛のコールを受信します (図 7-1 を参照)。発信者と対話して、発信者が組織内の通話相手の内線番号を検索し、選択できるようにします。

次の項では、Cisco Unified CallManager AutoAttendant について説明します。

- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant の概要 \(P.7-2\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant のコンポーネント \(P.7-3\)](#)

図 7-1 Cisco Unified CallManager AutoAttendant の使用方法



## Cisco Unified CallManager AutoAttendant の概要

Cisco Unified CallManager AutoAttendant は、次のスクリプトを提供します。

- コールに応答する。
- ユーザが設定可能なウェルカム プロンプトを再生する。
- 発信者に対して、次の 3 つのアクションのいずれかを実行するように求めるメイン メニュー プロンプトを再生する。
  - 0 を押してオペレータを呼び出す。
  - 1 を押して内線番号を入力する。
  - 2 を押して名前を入力する。
- 発信者が名前入力を選択した (2 を押した) 場合は、発信者の入力した文字と、利用可能な内線番号に対して設定されている名前を比較する。
  - 一致する名前が存在する場合は、一致したユーザに転送することを通知する。発信者は、転送を停止するには 2 秒以内にいずれかの DTMF キーを押します。発信者が転送を停止しない場合、システムは明示的な確認処理を実行します。ユーザに対して、名前を確認するように求め、コールをユーザのプライマリ内線に転送します。

- 一致する名前が複数存在する場合は、発信者に対して、正しい内線を選択するように求める。
- 一致する名前が多数存在する場合は、発信者に対して、さらに文字を入力するように求める。
- 発信者が宛先を指定し終わったら、コールを転送する。
  - 回線がビジーになっている場合またはインサービスでない場合は、発信者に状況を通知し、メインメニュープロンプトをもう一度再生する。

#### 追加情報

P.7-25 の「関連項目」を参照してください。

## Cisco Unified CallManager AutoAttendant のコンポーネント

Cisco Customer Response Solutions Platform は、Cisco Unified CallManager AutoAttendant の実行に必要なコンポーネントを提供します。このプラットフォームは、IP 対応のマルチメディア（音声/データ/Web）カスタマーケアアプリケーション環境を提供します。



(注)

Cisco Customer Response Solutions (CRS) は、Cisco CRS プラットフォーム上の製品である IPCC Express と IP IVR の名前で販売されています。

Cisco Unified CallManager AutoAttendant は、Cisco Customer Response Solutions Platform の3つの主要コンポーネントを利用しています。

- ゲートウェイ：エンタープライズ IP テレフォニー ネットワークを公衆電話交換網（PSTN）およびその他の構内電話システム（構内交換機（PBX）など）に接続する。ゲートウェイは、別途購入する必要があります。
- Cisco Unified CallManager サーバ：IP Phone の実装、ゲートウェイの管理、電話システムに対するフェールオーバー サービスと冗長化サービスの提供、および Voice over IP トラフィックの Cisco Customer Response Solutions (Cisco CRS) システムへの送信に必要な機能を提供する。Cisco Unified CallManager は、別途購入する必要があります。
- Cisco CRS Server：Cisco Unified CallManager AutoAttendant を実行する Cisco CRS Engine を含む。Cisco CRS Server と Cisco CRS Engine は、Cisco Unified CallManager AutoAttendant のパッケージに含まれています。

Cisco Customer Response Solutions Platform の詳細については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/en/US/products/ps5883/index.html>

#### 追加情報

P.7-25 の「関連項目」を参照してください。

## Customer Response Solutions (CRS) Engine のインストールとアップグレード

CRS をインストールまたはアップグレードするには、次の項を参照してください。

- [ハードウェアとソフトウェアの要件 \(P.7-4\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant のインストールまたはアップグレード \(P.7-4\)](#)

### ハードウェアとソフトウェアの要件

このバージョンの CRS をインストールするには、運用中の Voice over IP システムがすでに存在している必要があります。Cisco Unified CallManager 5.0 をインストールし、設定しておく必要があります。CallManager は、テレフォニー システムを管理するソフトウェアです。

Cisco Unified CallManager AutoAttendant は、Cisco Media Convergence Server (Cisco MCS) プラットフォームまたはシスコ認定サーバ上で動作します。

Cisco Unified CallManager サーバがアプライアンス ベースのシステムを実行していることを確認してください。

### Cisco Unified CallManager AutoAttendant のインストールまたはアップグレード

Cisco Unified CallManager AutoAttendant を CRS サーバにインストールする前に、Cisco Unified CallManager をアプライアンス ベースのシステムにインストールしてください。詳細については、次のマニュアルを参照してください。

- Cisco Unified CallManager インストール マニュアル  
[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_callmg/5\\_0/install/instcall/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_callmg/5_0/install/instcall/index.htm)
- Cisco Unified Communications Operating System  
[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/iptel\\_os/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/iptel_os/index.htm)

Internet Explorer のプロキシ設定項目を設定し、内部および外部の Web サイトを参照できることを確認します。プロキシ設定項目の設定の詳細については、ネットワーク管理者に問い合せてください。

#### 始める前に

[P.7-4 の「ハードウェアとソフトウェアの要件」](#) で説明している、インストール前の要件をすべて満たしていることを確認します。

次の項で、Cisco Unified CallManager AutoAttendant のインストール方法について説明します。

- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant のインストールまたはアップグレード \(P.7-4\)](#)

## Cisco Unified CallManager AutoAttendant のインストール

次の手順では、初めて Cisco Unified Contact Center Express 5 Seat Bundle をインストールする方法について説明します。この手順は、新規インストール後に 1 回だけ実行します。

### 手順 1

- 
- ステップ 1** CCO から MCS サーバに、Cisco Unified CallManager AutoAttendant ソフトウェア パッケージをダウンロードします。
- ステップ 2** .exe ファイルをクリックして、インストールプログラムを起動し、画面上の指示に従います。
- 

### 追加情報

P.7-25 の「[関連項目](#)」を参照してください。

## Cisco Unified CallManager AutoAttendant と CRS Engine の設定

ここでは、Cisco Unified CallManager AutoAttendant の導入に備えて Cisco Unified CallManager と Cisco Customer Response Solutions (CRS) Engine を設定する方法について説明します。

### Cisco Unified CallManager AutoAttendant の設定チェックリスト

表 7-1 に、Cisco Unified CallManager AutoAttendant を設定する手順を示します。

表 7-1 Cisco Unified CallManager AutoAttendant の設定チェックリスト

設定手順	関連手順と関連項目
<b>ステップ 1</b> Cisco Customer Response Solutions (CRS) Engine を設定します。Cisco Unified CallManager AutoAttendant を使用するには、Cisco CRS をインストールして設定しておく必要があります。Cisco CRS Engine は、ソフトウェア、および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。	P.7-9 の「 <a href="#">Cisco Customer Response Solutions Engine の設定</a> 」を参照してください。 『Cisco CRS Installation Guide』も参照してください。
<b>ステップ 2</b> Cisco Unified CallManager AutoAttendant をカスタマイズして、AutoAttendant のプロンプトを自動アテンダントの使用状況に適したものにします。	P.7-19 の「 <a href="#">Cisco Unified CallManager AutoAttendant のカスタマイズ</a> 」を参照してください。

### Cisco Unified CallManager の設定

Cisco Unified CallManager AutoAttendant を使用するには、Cisco Unified CallManager を事前に設定しておく必要があります。

これらのトピックは、Cisco Unified CallManager の使用方法を理解していることを前提としています。Cisco Unified CallManager の詳細については、『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』および『Cisco Unified CallManager システム ガイド』を参照してください。

### Cisco Unified CallManager AutoAttendant 用の Cisco Unified CallManager ユーザの設定

AutoAttendant に CRS 管理者としてログインするユーザを作成します。

#### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CallManager で、[ユーザ管理]>[エンドユーザ] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索と一覧表示 (Find and List Users)] ウィンドウが開きます。[新規追加] をクリックします。
- [エンドユーザの設定 (End User Configuration)] ウィンドウが表示されます。表 7-2 の説明に従ってフィールドに入力します。
- ステップ 3** ユーザを作成するには、[保存] をクリックします。
- ユーザが追加されます。

表 7-2 Cisco Unified CallManager AutoAttendant 用の Cisco Unified CallManager ユーザの設定


フィールド	説明
[LDAP 同期状態 (LDAP Sync Status)]	このフィールドには、[システム] > [LDAP] > [LDAP システム] メニュー オプションで設定される LDAP 同期状態が表示されます。
[ユーザ ID]	エンドユーザの識別名を入力します。Cisco Unified CallManager では、作成後にユーザ ID を変更できません。使用できる特殊文字は、=、+、<、>、#、;、\、"、およびブランクです。
[パスワード (Password、半角英数字のみ)]	エンドユーザのパスワードとして 5 文字以上の英数字または特殊文字を入力します。使用できる特殊文字は、=、+、<、>、#、;、\、"、およびブランクです。
[パスワードの確認 (Confirm Password、半角英数字のみ)]	ユーザのパスワードをもう一度入力します。
[PIN (PIN、半角数字のみ)]	Personal Identification Number (PIN) として 5 文字以上の数字を入力します。
[PIN の確認 (Confirm PIN、半角英数字のみ)]	PIN をもう一度入力します。
[姓]	エンドユーザの姓を入力します。使用できる特殊文字は、=、+、<、>、#、;、\、"、およびブランクです。
[ミドルネーム]	エンドユーザのミドルネームを入力します。使用できる特殊文字は、=、+、<、>、#、;、\、"、およびブランクです。
[名]	エンドユーザの名を入力します。使用できる特殊文字は、=、+、<、>、#、;、\、"、およびブランクです。
[電話番号 (Telephone Number)]	エンドユーザの電話番号を入力します。使用できる特殊文字は、(、)、および - です。
[メール ID (Mail ID)]	エンドユーザのメール ID を入力します。
[マネージャのユーザ ID (Manager User ID)]	エンドユーザ マネージャ ID を入力します。入力するマネージャ ユーザ ID は、エンドユーザとしてディレクトリにすでに存在している必要があります。
[部署名]	エンドユーザの部署情報 (部署の番号や名前など) を入力します。
[ユーザロケール (User Locale)]	ドロップダウン リスト ボックスで、エンドユーザに関連するロケールを選択します。ユーザ ロケールは、言語やフォントなど、エンドユーザをサポートする一連の詳細情報を示します。  Cisco Unified CallManager は、エクステンション モビリティと Cisco Unified IP Phone ユーザ オプション Web ページで、このロケールを使用します。Cisco エクステンション モビリティのログオンでは、ここで指定したロケールが、デバイスおよびデバイス プロファイルの設定よりも優先されます。Cisco エクステンション モビリティのログオフでは、Cisco Unified CallManager は、デフォルト デバイス プロファイルで指定されたエンドユーザ ロケールを使用します。
	 <p><b>(注)</b> エンドユーザ ロケールを選択しない場合は、Cisco CallManager サービス パラメータでデフォルト ユーザ ロケールとして指定されたロケールが適用されます。</p>

表 7-2 Cisco Unified CallManager AutoAttendant 用の Cisco Unified CallManager ユーザの設定 (続き)


フィールド	説明
[割り当てられた PC(Associated PC)]	Cisco SoftPhone ユーザと Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザに対して、この必須フィールドを使用します。
[ダイジェスト信用証明書 (Digest Credentials)]	<p>SIP 電話機に対してダイジェスト認証を設定した場合、Cisco Unified CallManager は、電話機が SIP 要求を Cisco Unified CallManager に送信するたびに電話機の ID を確認します。このフィールドに入力するダイジェスト信用証明書は、[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウでダイジェスト ユーザを選択するときに、電話機に関連付けられます。</p> <p>英数字の文字列を入力します。</p> <p> (注) ダイジェスト認証の詳細については、『Cisco Unified CallManager セキュリティガイド』を参照してください。</p>
[ダイジェスト信用証明書の確認 (Confirm Digest Credentials)]	ダイジェスト信用証明書を正しく入力したことを確認するため、このフィールドに信用証明書を入力します。
<b>[デバイスの割り当て (Device Associations)]</b>	
[使用可能なデバイス (Available Devices)]	<p>このリストボックスには、このエンドユーザへの関連付けに利用できるデバイスが表示されます。</p> <p>このエンドユーザとデバイスを関連付けるには、デバイスを選択し、このリストボックスの下にある下矢印をクリックします。</p> <p>このエンドユーザに関連付けるデバイスがこのペインに表示されていない場合は、次のいずれかのボタンをクリックして、その他のデバイスを検索します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[別の電話を検索]</b>: このエンドユーザに関連付けるために、さらに多くの電話機を検索するには、このボタンをクリックします。[電話の検索と一覧表示 (Find and List Phones)] ウィンドウが表示され、電話機を検索できます。</li> <li>• <b>[別のルートポイントを検索]</b>: このエンドユーザに関連付けるために、さらに多くのルートポイントを検索するには、このボタンをクリックします。[CTI ルートポイントの検索と一覧表示 (Find and List CTI Route Points)] ウィンドウが表示され、CTI ルートポイントを検索できます。</li> </ul>
[制御するデバイス (Controlled Devices)]	デバイスを関連付けると、このフィールドにはエンドユーザが制御する説明情報 (MAC アドレスなど) が表示されます。
<b>[エクステンションモビリティ (Extension Mobility)]</b>	
[使用可能なプロファイル (Available Profiles)]	<p>このリストボックスには、このエンドユーザへの関連付けに利用できるエクステンションモビリティプロファイルが表示されます。</p> <p>このエンドユーザとエクステンションモビリティプロファイルを関連付けるには、プロファイルを選択し、このリストボックスの下にある下矢印をクリックします。</p>
[制御するプロファイル (Controlled Profiles)]	このフィールドには、Cisco エクステンションモビリティのために設定されるエンドユーザに関連付けられる制御デバイスプロファイルのリストが表示されます。



表 7-2 Cisco Unified CallManager AutoAttendant 用の Cisco Unified CallManager ユーザの設定 (続き)

フィールド	説明
[デフォルトのプロファイル (Default Profile)]	ドロップダウンリスト ボックスで、このエンド ユーザのデフォルトのエクステンション モビリティ プロファイルを選択します。
[プレゼンスグループ (Presence Group)]	ドロップダウン リスト ボックスで、電話番号 (プレゼンス エンティティ) のステータスを監視するプレゼンス グループを選択します。
[SUBSCRIBE コーリングサーチスペース (SUBSCRIBE Calling Search Space)]	Cisco Unified CallManager の管理ページで設定するすべてのコーリングサーチ スペースは、[SUBSCRIBE コーリングサーチスペース (SUBSCRIBE Calling Search Space)] ドロップダウン リスト ボックスに表示されます。  [SUBSCRIBE コーリングサーチスペース (SUBSCRIBE Calling Search Space)] により、Cisco Unified CallManager がエンド ユーザからのプレゼンス登録要求をルーティングする方法が決まります。特にこの目的のためにコーリングサーチ スペースを設定するには、すべてのコーリングサーチ スペースと同様にコーリングサーチ スペースを設定します ([コールルーティング] > [コントロールのクラス] > [コーリングサーチスペース])。
[CTI からデバイスを制御可能 (Allow Control of Device from CTI)]	このボックスは、デフォルトでオンになっています。CTI からデバイスを制御できるようにする場合は、このボックスをオンのままにします。
<b>[電話番号の割り当て (Directory Number Associations)]</b>	
[プライマリ内線 (Primary Extension)]	このフィールドは、エンド ユーザのプライマリ電話番号を表します。デバイスをエンド ユーザに関連付ける場合は、プライマリ回線を選択しません。エンド ユーザは、電話機に複数の回線を持つことがあります。  ドロップダウン リスト ボックスで、このエンド ユーザのプライマリ内線を選択します。  システムが Unity Integration 用に設定されている場合は、[Cisco Unity Voice Mailbox の作成] リンクが表示されます。

**追加情報**

P.7-25 の「関連項目」を参照してください。

**Cisco Customer Response Solutions Engine の設定**

Cisco Unified CallManager および Cisco Unified Communications Directory と通信するよう、Cisco Customer Response Solutions (CRS) Engine を設定します。次に示す設定手順を実行します。

- [クラスタの設定 \(P.7-10\)](#)
- [サーバの設定 \(P.7-11\)](#)
- [JTAPI コール制御グループの追加 \(P.7-12\)](#)
- [Cisco Media Termination サブシステムのプロビジョニング \(P.7-14\)](#)
- [新しい Cisco Unified CallManager AutoAttendant の追加 \(P.7-15\)](#)
- [JTAPI Trigger の設定 \(P.7-17\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant インスタンスの設定変更 \(P.7-20\)](#)

上のトピックで説明しているのは、Cisco CRS の使用と設定に関する基本事項だけです。詳細については、Cisco CRS のオンラインヘルプを参照してください。

### 追加情報

P.7-25 の「関連項目」を参照してください。



#### ヒント

Cisco CRS Administration を起動するには、Web ブラウザで `http://サーバ名/AppAdmin` を開きます。「サーバ名」には、アプリケーションサーバの DNS 名または IP アドレスを指定します。このインターフェイスを使用する方法については、[Help] をクリックしてください。

## クラスタの設定

クラスタを設定するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** ユーザ ID として **Administrator**、パスワードとして **ciscocisco** を使用して、CRS サーバにログインします。
- ステップ 2** [Cisco CRS Administrator Setup] ウィンドウが表示されます。[Setup] をクリックします。
- ステップ 3** [License Information] ウィンドウが表示されます。[Browse] をクリックして、CCO からダウンロードした無料 Cisco Unified Contact Center Express ライセンスを検索します。ライセンスを強調表示して、[Next] をクリックします。同じウィンドウが再び表示された場合は、[Next] をクリックします。
- ステップ 4** [CallManager Configuration] ウィンドウが表示されます。
- [AXL Service Provider Configuration] で、使用可能な AXL Service Provider が右側のフィールドに表示されます。サービス プロバイダーを選択し、左向きの三角形のボタンをクリックします。選択した AXL Service Provider が、[Selected AXL Service Providers] の下に表示されます。  
[User Name] フィールドと [Password] フィールドに、Cisco Unified CallManager 側で AXL を通じて情報にアクセスするために使用するユーザ名とパスワードを入力します。
  - [Available CTI Managers] の [JTAPI Subsystem - JTAPI Provider Configuration] で、適切な CTI Manager を選択し、左向きの三角形のボタンをクリックします。選択した CTI Manager が、[Selected CTI Managers] の下に表示されます。  
[User Prefix] フィールドと [Password] フィールドで、ユーザプレフィックスとパスワードを作成します。



#### (注)

[CallManager Configuration] ウィンドウの [RmCm Subsystem] セクションでは何も行いません。

- [Next] をクリックします。

- ステップ 5** [User Management] ウィンドウが表示されます。Cisco CallManager ユーザが [CMUsers] フィールドに表示されます。Cisco Unified CallManager で作成したユーザを選択します。P.7-6 の「Cisco Unified CallManager AutoAttendant 用の Cisco Unified CallManager ユーザの設定」を参照してください。
- 左向きの三角形のボタンをクリックします。選択したユーザは、[CRS Administrator / Supervisor] フィールドに表示されます。



(注) [Search] をクリックすると、Cisco Unified CallManager 側でユーザが検索されます。

- [Next] をクリックします。

**ステップ 6** [Directory Setup] ウィンドウが表示されます。ブラウザを閉じます。

これでクラスタの設定は完了です。



(注) クラスタの設定でユーザ名とパスワードを設定すると、サーバの設定でそのユーザ名とパスワードが必要になります。

## サーバの設定

クラスタの設定後は、サーバを設定する必要があります。

- ステップ 1** CRS サーバで、[Start] > [Programs] > [Administrator Tools] > [Services] の順にクリックします。
- ステップ 2** 表示されたウィンドウで [Cisco CRS Node Manager] を強調表示し、ウィンドウの上部にある [Restart Service] ボタンをクリックします。
- ステップ 3** CRS Administration を起動します。
- ステップ 4** P.7-10 の「クラスタの設定」で [User Management] ウィンドウで選択したユーザ名を使用し、CRS サーバにログインします。
- ステップ 5** [Cisco CRS Administrator Setup] ウィンドウが表示されます。[Setup] をクリックします。
- ステップ 6** [Component Activation] ウィンドウが表示されます。[CRS Agent Datastore]、[CRS Config Datastore]、[CRS Engine]、[CRS Historical Datastore]、[CRS Node Manager]、および [CRS Repository Datastore] の横にあるチェックボックスをオンにし、[Next] をクリックします。
- ステップ 7** [Publisher Activation] ウィンドウが表示されます。各 Datastore に対して CRS サーバを選択し、[Activate Publisher] をクリックします。
- ステップ 8** [Server Setup] ウィンドウが表示され、サーバの設定が完了したことが示されます。



(注) CRS Historical Reporting Client を使用している場合は、[Server Setup] ウィンドウの表示に従って HR セッション ライセンスをアップデートします。



(注) これでサーバが設定されました。今後は、作成したユーザ名とパスワードを使用する必要があります。

## 追加情報

P.7-25 の「関連項目」を参照してください。

## JTAPI コール制御グループの追加

JTAPI コール制御グループを追加するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** [Subsystems] > [JTAPI] に移動します。[JTAPI Call Control Configuration] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [Add a New JTAPI Call Control Group] をクリックします。表 7-3 に示す、必要な情報を入力します。
- ステップ 3** [Add] をクリックします。

表 7-3 JTAPI コール制御グループの設定



フィールド	説明
<b>グループ情報</b>	
Group ID	このフィールドは、CRS サーバが Cisco Intelligent Contact Management/Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューションの一部となっている場合に Cisco Intelligent Contact Management に報告された、トランク グループ番号と対応しています。 自動 Group ID をそのまま使用するか、固有の説明を入力します。
Description	[Description] フィールドに値を自動入力するには、Tab キーを押します。
Number of CTI Ports	グループに割り当てる CTI ポートの数を入力します。  <b>(注)</b> このフィールドを <n> に設定した場合、各 CRS エンジンノード (CRS エンジン コンポーネントが有効なノード) に対して <n> 個のポートが作成されます。
<b>Directory Number</b>	
Starting Directory Number	このフィールドには、一意の電話番号を指定します。この値には、数字と特殊文字 # および * を使用できます。 このフィールドで指定した値から始まる、指定した数のポートが作成されます。 入力した電話番号は、複数のパーティションに表示されることがあります。  <b>(注)</b> 電話番号としてパターンを使用した場合、ダイヤル先の電話機の表示および発信者 ID 表示に、その番号が表示されます。これを防ぐには、[Display (Internal Call ID)]、[Line Text Label]、および [External Phone Number Mask] に値を指定します。

表 7-3 JTAPI コール制御グループの設定 (続き)


フィールド	説明
<b>グループ情報</b>	
Device Name Prefix	<p>このグループのすべての CTI ポートに与えられる名前に、デバイス名プレフィックス (DNP) が使用されます。</p> <p>このポート グループの CTI ポートには、次の形式のデバイス名が付けられます。</p> <pre>&lt;deviceprefix&gt;_&lt;directoryno&gt;</pre> <p>たとえば、デバイス名プレフィックスが <i>CTIP</i> で、最初の電話番号が 7000 の場合、Cisco Unified CallManager で作成される CTI ポートは、デバイス名が <i>CTIP_7000</i> になり、回線 7000 を使用します。</p> <p> <b>(注)</b> デバイス名プレフィックスは 5 文字までです。</p>
Device Pool	この電話を割り当てるデバイス プール (リージョン、日付 / 時間グループ、ソフトキー テンプレート、および MLPP 情報などのデバイスの共通特性のセット) を指定します。
DN Calling Search Space	ダイヤルされた番号をルーティングする方法を決定するために検索されるパーティションのコレクション、デバイスのコーリング サーチ スペース、共に使用される電話番号のコーリング サーチ スペースを指定します。電話番号 CSS は、デバイス CSS よりも優先されます。
Redirect Calling Search Space	リダイレクトされたコールをルーティングする方法を決定するために検索する、パーティションのコレクションを指定します。
Media Resource Group List	<p>メディア リソース グループの優先順位付きグループ。アプリケーションは、[Media Resource Group List] で定義される専用の順序に従って、利用可能なメディア リソースから Music On hold サーバなどの必要なメディア リソースを選択します。</p> <p>[None] を選択すると、Cisco Unified CallManager はデバイス プールで定義されたメディア リソース グループを使用します。</p>
Location	Cisco Unified IP Phone のロケーション設定では、このロケーションへのコールと、このロケーションからのコールで利用可能な帯域幅の合計を指定します。ロケーション設定が [None] に設定されていると、ロケーション機能は、Cisco Unified IP Phone で消費される帯域幅を追跡しません。
Partition	<p>このフィールドは、電話番号が所属するパーティションを指定します。電話番号のフィールド値は、選択するパーティション内で一意です。</p> <p>電話番号へのアクセスを制限しない場合は、パーティション設定として [None] を選択します。</p>
<b>電話番号の設定</b>	
Voice Mail Profile	ドロップダウン リストから、[None]、[NoVoiceMail] または [Default] を選択します。

表 7-3 JTAPI コール制御グループの設定 (続き)

フィールド	説明
<b>グループ情報</b>	
AAR Group	ドロップダウン リストから、このデバイスの Automated Alternate Routing (AAR; 自動代替ルーティング) グループを選択します。AAR グループは、帯域幅不足のためにコールがブロックされないように、コールをルーティングするためのプレフィックス番号を提供します。AAR グループ設定を [None] にすると、ブロックされたコールの再ルーティングは試行されません。
User Hold Audio Source	ドロップダウン リストから、ユーザが保留操作を開始したときに再生されるオーディオ ソースを選択します。
Network Hold Audio Source	ドロップダウン リストから、ユーザが保留操作を開始したときに再生されるオーディオ ソースを選択します。
Call Pickup Group	ドロップダウン リストから、指定されたパーティション内でこの電話番号へのコールに応答するために、ダイヤル可能な番号を選択します。
Display	最大 40 文字の英数字を入力します。通常は、ユーザ名または電話番号を使用します (電話番号を使用する場合、着信側の電話機には発信者の適切な ID が表示されないことがあります)。  内線番号を表示するには、このフィールドをブランクのままにしてください。
External Phone Number Mask	この回線からのコールの発信時に発信者 ID 情報の送信に使用される電話番号 (またはマスク) を指定するために、最大 30 桁の数字と「X」文字を入力します。  X は電話番号を表し、パターンの末尾に付ける必要があります。  たとえば、マスクを 972813XXXX に指定する場合、内線番号 1234 からの外部コールには、発信者 ID が 9728131234 と表示されます。

## Cisco Media Termination サブシステムのプロビジョニング

プロンプトと DTMF (Cisco Media Termination) をサポートするシンプルなタイプのメディアから、プロンプトと DTMF に加えて音声認識をサポートする複雑で高度なメディアまで、さまざまなタイプのメディアを選択できます。メディアを使用せずにコールをプロビジョニングすることもできます。このような特徴があるため、メディアを手動でプロビジョニングする必要があります。後方互換性を維持し、メディアの対話をサポートするために、コールごとにシステムに CTI ポートとメディア チャンネルが必要です。

さらに、メディア リソースは IVR ポートとしてライセンスが発行され、販売されているため、ライセンスが発行されている数を超えてチャンネルをプロビジョニングできます。ただし、実行時にはライセンスが必要なため、システムはコールを受け入れません。これはライセンス許諾書に違反することになります。

コール制御グループ、複数の CMT ダイアログ グループ、および Nuance ASR ダイアログ グループをプロビジョニングすることによって、複数のアプリケーション間でリソースを共有できるようになります。さらに、特定のリソース セットを主に使用するよう、特定のアプリケーションをプロビジョニングすることもできます。これは、たとえば JTAPI Trigger を設定する場合に行うことができます。詳細については、『Cisco Customer Response Solutions Administrator Guide』を参照してください。

### CMT ダイアログ グループのプロビジョニング

Cisco CRS Server は、メディア パケットを IP ネットワーク上で送受信するために、リアルタイム トランスポート プロトコル (RTP) を使用します。CRS Engine が Cisco Unified Communications システムと通信できるようにするには、CRS Engine が RTP データの送受信に使用する RTP ポートを設定する必要があります。

CMT ダイアログを設定するには、次の手順に従います。

#### 手順

---

**ステップ 1** Cisco CRS Administration に接続します。

**ステップ 2** CRS Administration のメインメニューで、[Subsystems] > [Cisco Media] を選択します。

[Cisco Media Termination Dialog Group Configuration] ウィンドウが表示されます。

**ステップ 3** [Add a New CMT Dialog Group] ハイパーリンクをクリックします。

2 番目の [Cisco Media Termination Dialog Group Configuration] ウィンドウが表示されます。

**ステップ 4** 自動生成されるグループ ID をそのまま使用するか、[Group ID] フィールドにグループ ID を入力します。



(注) このグループ ID は、すべてのメディア グループ識別子 (ASR を含む) にわたって一意である必要があります。

**ステップ 5** [Description] フィールドに値を自動入力するには、**Tab** キーを押します。

**ステップ 6** グループが利用できるチャネルの最大数を [Maximum Number Of Channels] フィールドに入力します。

**ステップ 7** [Add] をクリックします。

[Cisco Media Termination Dialog Group Configuration] ウィンドウが表示されます。

---

### 新しい Cisco Unified CallManager AutoAttendant の追加

JTAPI サブシステムを Cisco CRS Engine 上で設定したら、いずれかのサンプル スクリプトを使用してアプリケーションを作成し、Cisco CRS Engine を起動します。新しい Cisco Unified CallManager AutoAttendant を追加するには、次の手順に従います。



#### ヒント

Cisco CRS Administration を起動するには、Web ブラウザで `http://サーバ名/AppAdmin` を開きます。「サーバ名」には、アプリケーション サーバの DNS 名または IP アドレスを指定します。このインターフェイスを使用する方法については、[Help] をクリックしてください。

---

## 手順

- ステップ 1** CRS Administration のメインメニューで、**[Applications]>[Application Management]** を選択します。
- [Application Configuration] ウィンドウが開きます。
- ステップ 2** [Application Configuration] ウィンドウの **[Add a New Application]** リンクをクリックします。
- [Add a New Application] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** **[Next]** をクリックします。
- [Cisco Script Application] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** アプリケーションの名前を **[Name]** フィールドに入力します。
- ステップ 5** **[Description]** フィールドに値を自動入力するには、**Tab** キーを押します。
- ステップ 6** 一意の ID を **[ID]** フィールドに入力します。履歴レポートでは、この ID でアプリケーションを識別します。



**(注)** ID はシステムによって自動生成されます。このため、フィールドに含まれている ID を使用することも、値を削除して新しい ID を入力することもできます。

- ステップ 7** **[Maximum Number of Sessions]** フィールドに、このアプリケーションを同時に実行できるセッション最大数を入力します。



**(注)** **[Script]** と **[Default Script]** の選択内容に応じて、ウィンドウの表示が更新され、追加のフィールドとドロップダウンメニュー オプションが表示されます。

- ステップ 8** **[Script]** ドロップダウンの矢印で、アプリケーションを実行するスクリプトを選択します。Cisco Unified CallManager AutoAttendant のスクリプトは aa.aef です。
- ステップ 9** **[Default Script]** ドロップダウンメニューで、**[System Default]** をそのまま使用します。このデフォルト スクリプトは、設定したアプリケーション スクリプトにエラーが発生したときに実行されます。
- ステップ 10** **[Add]** をクリックします。
- 次のメッセージが表示されます。
- 「The operation has been executed successfully」
- ステップ 11** ダイアログボックスを閉じるには、**[OK]** をクリックします。



## 追加情報

P.7-25 の「関連項目」を参照してください。

## JTAPI Trigger の設定

JTAPI Trigger を設定するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** [Subsystems] > [JTAPI] を選択します。[JTAPI Call Control Group Configuration] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** 左のカラムの [JTAPI Triggers] をクリックします。[JTAPI Trigger Configuration] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** [Add a New JTAPI Trigger] リンクをクリックします。2 番目の [JTAPI Trigger Configuration] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** 表 7-4 に示す、必要な情報を入力します。
- ステップ 5** [Add] をクリックします。
- ステップ 6** [Systems] > [Control Center] を選択して CRS Engine - JTAPI をチェックし、動作していることを確認します。動作していない場合はオプション ボタンをクリックし、[Restart] をクリックします。


表 7-4 JTAPI Trigger の設定

フィールド	説明
<b>Directory Number</b>	
Directory Number	一意の電話番号を入力します。この値は数字で構成され、特殊文字 (# または *) が先頭または末尾に付加されます。  有効な電話番号の例：  ##*1100** *#12#*  無効な電話番号の例：  *12*23#
Partition	電話番号が所属するディレクトリのパーティションを入力します。電話番号のフィールド値は、選択するパーティション内で一意にします。  電話番号へのアクセスを制限しない場合は、パーティション設定として [None] を選択します。

表 7-4 JTAPI Trigger の設定 (続き)

フィールド	説明
<b>トリガー情報</b>	
Language	ドロップダウンリストから、希望する言語を選択します。  希望する言語がドロップダウン ボックスに表示されない場合は、 <b>[Edit]</b> をクリックします。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[Employer User Prompt]</b> ダイアログボックスが開きます。ロケール文字列値を入力します。</li> <li>• <b>[OK]</b> をクリックします。そのロケール文字列値がドロップダウンリストに表示されます。</li> <li>• 希望する言語を選択します。</li> </ul>
Application Name	ドロップダウンリストから、トリガーに関連付けるアプリケーションを選択します。
Maximum Number of Sessions	このトリガーが処理できる同時コールの最大数を入力します。
Idle Timeout (in ms)	このトリガーに対する JTAPI 要求を拒否するまで、システムが待機する時間 (ミリ秒) を入力します。
Enabled	トリガーを有効にするには、 <b>[Yes]</b> を選択します。  トリガーを無効にするには、 <b>[No]</b> を選択します。
Call Control Group	ドロップダウンリストから、トリガーに関連付けるコール制御グループを選択します。
Primary Dialog Group	ドロップダウンリストから、トリガーに関連付けるダイアロググループを選択します (関連付けられるアプリケーションでメディアが必要な場合)。
Secondary Dialog Group	このトリガー上の着信コールに対応できるだけの十分なリソースがプライマリ ダイアロググループにない場合、ドロップダウンリストから、トリガーに関連付けるバックアップダイアロググループを選択します。
<b>CTI ルート ポイント情報</b>	
Device Name	このデバイスの一意の識別子を入力します。これは、英数字、ドット、ダッシュ、またはアンダースコアで構成されます。
Description	CTI ルート ポイントのわかりやすい名前を入力します。
Device Pool	ドロップダウンリストから、このルート ポイントを割り当てるデバイスプールを選択します。デバイスプールは、リージョン、日付/時間グループ、ソフトキー テンプレート、および MLPP 情報などのデバイスの共通特性のセットを定義します。
Location	ドロップダウンリストから、このロケーションへのコールと、このロケーションからのコールで利用可能な帯域幅の合計を選択します。ロケーション設定が <b>[Hub_None]</b> に設定されていると、ロケーション機能は、ルート ポイントが使用する帯域幅を追跡しません。
<b>電話番号の設定</b>	
Voice Mail Profile	<b>[Voice Mail Profile]</b> で設定されるボイスメール プロファイルのドロップダウンリストから、この電話番号に関連付けるプロファイルを選択します。  デフォルトは <b>[None]</b> に設定されています。

表 7-4 JTAPI Trigger の設定 (続き)

フィールド	説明
Calling Search Space	この電話番号から呼び出される番号を検索するパーティションのドロップダウン リストから、この電話番号を使用するすべてのデバイスに適用する値を選択します。
<b>コール転送とコール ピックアップの設定</b>	
Forward Busy	次のオプションがあります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>[Voice Mail] : [Voice Mail Profile] の設定を使用するには、このチェックボックスをオンにします。</li> </ul>  <p>(注) このチェックボックスをオンにした場合、Cisco Unified CallManager は [Destination] ボックスおよび [Calling Search Space] の設定を無視します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[Destination] : コールを転送する宛先を入力します。</li> <li>[Calling Search Space] : ドロップダウン リストから、コールを転送するコーリング サーチ スペースを選択します。</li> </ul>
Call Pickup Group	ドロップダウン リストから、(指定されたパーティション内で) この電話番号へのコールに応答するために、ダイヤル可能な番号を選択します。
Display	発信者の内線番号を表示するには、このフィールドをブランクのままにしてください。  または、最大 30 文字の英数字を入力します。通常は、ユーザ名または電話番号を使用します (電話番号を使用する場合、受信者は発信者の適切な ID を確認できないことがあります)。
External Phone Number Mask	この回線からコールが発信された場合に、発信者の ID 情報を送信するために使用する電話番号 (またはマスク) を入力します。  最大 30 の数字と「X」文字を入力できます。X は電話番号を表し、パターンの末尾に付ける必要があります。  たとえば、マスクを 972813XXXX に指定する場合、内線番号 1234 からの外部コールには、発信者 ID が 9728131234 と表示されます。

## Cisco Unified CallManager AutoAttendant のカスタマイズ

Cisco Unified CallManager AutoAttendant には、録音済みのウェルカム プロンプトが添付されています。デフォルトでは、ユーザ名がアルファベット 1 文字ずつ読み上げられます。名前は発音されません。独自のウェルカム プロンプトと音声ユーザ名録音を追加することで、自動アテンダントをカスタマイズできます。次の項では、Cisco Unified CallManager AutoAttendant のカスタマイズ方法について説明します。

- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant インスタンスの設定変更 \(P.7-20\)](#)
- [プロンプトの設定 \(P.7-21\)](#)

## Cisco Unified CallManager AutoAttendant インスタンスの設定変更

この項では、Cisco Unified CallManager AutoAttendant の設定の変更について説明します。



### ヒント

Cisco CRS Administration を起動するには、Web ブラウザで `http://サーバ名/AppAdmin` を開きます。「サーバ名」には、アプリケーション サーバの DNS 名または IP アドレスを指定します。このインターフェイスを使用する方法については、[Help] をクリックしてください。

### 手順

**ステップ 1** Cisco CRS Administration のメイン ウィンドウで、[Applications] > [Configure Applications] を選択します。[Application Configuration] ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** 設定対象となる Cisco Unified CallManager AutoAttendant インスタンスをクリックします。[Cisco Script Application] ウィンドウが表示されます。

**ステップ 3** 変更可能な設定は、次のとおりです。

- [Description] : アプリケーションの説明。
- [ID] : アプリケーションの ID。システムは、このアプリケーションを識別するために、Historical Reporting にこの ID を通知します。
- [Maximum Number of Sessions] : この自動アテンダントを同時に使用できる発信者の最大数。この数は、自動アテンダント用に作成した CTI ポートの数を超えることはできません。
- [Enabled] : 自動アテンダントが動作しているかどうかを識別する。
- [Script] : アプリケーションを実行するスクリプト。
- [welcomePrompt] : 自動アテンダントが電話に応答したときに、最初に再生されるプロンプト。プロンプトをアップロードする方法については、P.7-22 の「ウェルカム プロンプトの設定」を参照してください。
- [MaxRetry] : エラーが発生した場合に、発信者が Cisco Unified CallManager AutoAttendant スクリプトのメイン メニューに戻される回数。デフォルトは 3 です。
- [operExtn] : オペレータが使用する電話の内線番号。
- [Default Script] : 設定したアプリケーション スクリプトにエラーが発生したときに実行されるスクリプト。

**ステップ 4** [Update] をクリックします。

### 追加情報

P.7-25 の「関連項目」を参照してください。

## プロンプトの設定

Cisco CRS Administration の Media Configuration を使用して、Cisco Unified CallManager AutoAttendant が使用するプロンプトの内容を変更できます。組織内の各人物の音声名をアップロードすることもできます。音声名をアップロードすると、自動アテンダントが発信者に通話相手の確認を求めたとき、発信者は、名前のアルファベットが1文字ずつ読み上げられるのではなく、音声で名前を聞くことができます。

次のトピックで、これらの機能のカスタマイズ方法について説明します。

- [ウェルカム プロンプトの録音 \(P.7-21\)](#)
- [ウェルカム プロンプトの設定 \(P.7-22\)](#)
- [音声名のアップロード \(P.7-23\)](#)

### ウェルカム プロンプトの録音

Cisco Unified CallManager AutoAttendant には、録音済みの汎用ウェルカム プロンプトが添付されています。自動アテンダントをカスタマイズして、組織での要件を満たす特定の役割を持つものにするには、ウェルカム プロンプトを独自に録音する必要があります。

必要なファイル形式でプロンプトを保存できるソフトウェアであれば、任意のレコーディングソフトウェアを使用してウェルカム プロンプトを録音できます。作成する Cisco Unified CallManager AutoAttendant インスタンスごとに、それぞれ異なるウェルカム プロンプトを録音できます。

ここでは、Microsoft サウンド レコーダーを使用してウェルカム プロンプトを録音する方法について説明します。プロンプトは、CCITT (mu-law) 8KHz、8 ビット、モノラル形式の .wav ファイルとして保存します。サウンド レコーダーを使用するには、システムにマイクロフォンとスピーカが装備されている必要があります。

### 手順

- 
- ステップ 1** サウンド レコーダー ソフトウェアを起動します。たとえば、[スタート] > [プログラム] > [アクセサリ] > [エンターテイメント] > [サウンド レコーダー] を選択します。
  - ステップ 2** [録音] ボタンをクリックし、グリーティングをマイクロフォンに向かって読み上げます。
  - ステップ 3** グリーティングをすべて読み上げたら、[停止] ボタンをクリックします。
  - ステップ 4** グリーティングを次の手順で確認します。
    - a.** [最初に巻き戻し] ボタン（「最初に位置付ける」とも言います）をクリックするか、スライダを録音内容の先頭までドラッグする。
    - b.** [再生] ボタンをクリックして、録音内容を再生する。良好な録音を得られるまで、グリーティングの録音を繰り返します。
  - ステップ 5** 良好なグリーティング録音を得ることができたら、録音内容を保存します。
    - a.** [ファイル] > [名前を付けて保存] を選択します。
    - b.** レコーディング オプションを設定するには、[変更] をクリックします（この設定画面は、[サウンド レコーダー] の [ファイル] メニューから [プロパティ] を選択することでも表示できます）。次のオプションを選択します。
      - [サウンド名] : [無題] を選択します。
      - [形式] : [CCITT u-law] を選択します。

- [属性] : [8.000 kHz, 8 ビット, モノラル 7 KB/秒] を選択します。

[名前を付けて保存] をクリックし、フォーマットの名前を入力してこれらの設定を保存しておく、設定を後で再使用できます。

- [サウンドの選択] ウィンドウを閉じるには、[OK] をクリックします。
- ファイルの保存先ディレクトリを参照し、ファイル名を入力して、[保存] をクリックします。ファイルの拡張子には、.wav を使用します。

### 追加情報

P.7-25 の「関連項目」を参照してください。

### ウェルカム プロンプトの設定

Cisco Unified CallManager AutoAttendant が使用できるウェルカム プロンプトは、Cisco CRS Engine に保存されているものだけです。カスタマイズしたウェルカム プロンプトを使用するように自動アテンダントを設定するには、プロンプトをサーバにアップロードし、適切な Cisco Unified CallManager AutoAttendant インスタンスを設定します。



#### ヒント

Cisco CRS Administration を起動するには、Web ブラウザで `http://サーバ名/AppAdmin` を開きます。「サーバ名」には、アプリケーションサーバの DNS 名または IP アドレスを指定します。このインターフェイスを使用する方法については、[Help] をクリックしてください。

### 手順

- ステップ 1** Cisco CRS Administration のメインメニューで、[Applications] > [Prompt] [Management] を選択します。

[Prompt Management] ウィンドウが表示されます。

- ステップ 2** [Language Directory] ドロップダウンメニューで特定の言語、およびプロンプトのアップロード先となるディレクトリを選択します。

- ステップ 3** 次の手順に従って、新しいプロンプトを追加します。

- [Add a new prompt] ハイパーリンクをクリックします。  
[Prompt File Name] ダイアログボックスが表示されます。
- [Choose file] ダイアログボックスを開くには、[Browse] をクリックします。
- ソース .wav ファイルのあるフォルダに移動し、Cisco CRS Engine にアップロードする .wav ファイルをダブルクリックします。
- [Destination File Name] フィールドをクリックして、選択した内容を確認します。
- .wav ファイルをアップロードするには、[Upload] をクリックします。  
アップロードが正常に終了したことを示すメッセージが表示されます。
- [Return to Prompt Management] ハイパーリンクをクリックします。  
ウィンドウの内容が更新され、[Prompt Management] ウィンドウにファイルが表示されます。

- ステップ 4** 次の手順に従って、既存のプロンプトを新しい .wav ファイルに置き換えます。
- 変更対象となるプロンプトの、[Upload] カラムにある矢印をクリックします。  
[Choose file] ダイアログボックスが開きます。
  - 既存のプロンプトから置き換えて使用する .wav ファイルの名前を入力します。
  - .wav ファイルとプロンプト名の情報を入力したら、[Upload] をクリックします。

### 追加情報

P.7-25 の「関連項目」を参照してください。

### 音声名のアップロード

Cisco Unified CallManager AutoAttendant は、発信者に対して、入力内容に一致する複数の名前から選択するように求めるときや、該当する通話相手に接続するかどうかを確認するように求めるとき、デフォルトでは通話相手の名前のアルファベットを 1 文字ずつ読み上げます。音声名をシステムにアップロードすると、1 文字ずつ読み上げる代わりに、音声で名前が再生されるようになります。

ユーザが発声した Cisco Unified CallManager 音声名をアップロードするには、次の手順に従って各ユーザの .wav ファイルをディレクトリにアップロードします。

### 手順

- ステップ 1** ユーザに対して、P.7-21 の「ウェルカム プロンプトの録音」で説明されている方法に従って名前を録音し、ファイルを「ユーザ ID.wav」という名前で保存するように要請します。「ユーザ ID」は、各ユーザのユーザ名です。
- ステップ 2** Cisco CRS Administration に接続します。[Tools] > [User Management] を選択します。[User Management] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** 左側のメニューから [Spoken Name Upload] リンクをクリックします。  
  
[Spoken Name Prompt Upload] ウィンドウが表示されます。[User ID] フィールドに、音声名をアップロードするユーザの一意の識別子を入力します。
- ステップ 4** [Codec] フィールドに、この CRS サーバのインストール中に選択されたコーデックが自動的に表示されます。
- ステップ 5** [Spoken Name (.wav)] フィールドで、アップロードする .wav ファイルを参照します。そのファイルをクリックし、[Open] をクリックします。
- ステップ 6** [Spoken Name Prompt Upload] ページで [Upload] をクリックします。

P.7-25 の「関連項目」を参照してください。

## Cisco Unified CallManager AutoAttendant の管理

Cisco Unified CallManager AutoAttendant の管理には、Cisco CRS Administration を使用します。このインターフェイスを利用して次の管理タスクを実行する方法については、オンライン ヘルプを参照してください。表 7-5 に、管理タスクを示します。

表 7-5 Cisco Unified CallManager AutoAttendant の管理

タスク	目的	コマンド (Cisco CRS Administration のメイン ウィンドウ内)
Cisco CRS Engine の起動と停止	自動アテンダントを機能させるには、このエンジンを実行する必要があります。エンジンを停止して再起動すると、問題の解決やトラブルシューティングに役立ちます。	[System] > [Control Center] を選択し、左側のメニューで [Cisco CRS Engine] をクリックします。表示されるリストで、「CRS Engine」を探します。[Status] カラムが右向きの三角形のボタンになっている場合、そのエンジンは動作しています。  このカラムに四角形が表示されている場合、エンジンは動作していません。エンジンを再起動するには、「CRS Engine」の横のオプション ボタンをクリックし、[Restart] をクリックします。  動作しているエンジンを停止する場合は、「CRS Engine」の横のオプション ボタンをクリックし、[Stop] をクリックします。
Cisco CRS Engine の設定の変更	問題を解決するために、エンジンの設定を変更します。	[System] > [System Parameters] を選択します。
トレース ファイルの設定	トラブルシューティング情報を収集するためのトレース ファイルを設定します。	[System] > [Tracing] を選択し、[Trace File Configuration] をクリックします。詳細については、オンライン ヘルプを参照してください。
トレース ファイルの表示	トレース ファイルを表示して、トレース結果を参照します。	[System] > [Control Center] を選択し、「サーバ名」をクリックします。[Server Traces] リンクをクリックします。作成したトレース ファイルを選択してください。
リアルタイムのパフォーマンス監視	リアルタイム レポート モニタをインストールする場合は、実行されているシステムのパフォーマンスを監視できます。	[Tools] > [Real-Time Reporting] を選択します。Real Time Reporting の使い方については、オンライン ヘルプを参照してください。

### 追加情報

P.7-25 の「関連項目」を参照してください。



## 関連項目

- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant について \(P.7-2\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant の概要 \(P.7-2\)](#)
- [Customer Response Solutions \(CRS\) Engine のインストールとアップグレード \(P.7-4\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant のコンポーネント \(P.7-3\)](#)
- [ハードウェアとソフトウェアの要件 \(P.7-4\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant のインストールまたはアップグレード \(P.7-4\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant のインストールまたはアップグレード \(P.7-4\)](#)
- [Cisco Customer Response Solutions Engine の設定 \(P.7-9\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant 用の Cisco Unified CallManager ユーザの設定 \(P.7-6\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant の設定チェックリスト \(P.7-6\)](#)
- [Cisco Unified CallManager の設定 \(P.7-6\)](#)
- [Cisco Customer Response Solutions Engine の設定 \(P.7-9\)](#)
- [クラスタの設定 \(P.7-10\)](#)
- [サーバの設定 \(P.7-11\)](#)
- [JTAPI コール制御グループの追加 \(P.7-12\)](#)
- [Cisco Media Termination サブシステムのプロビジョニング \(P.7-14\)](#)
- [新しい Cisco Unified CallManager AutoAttendant の追加 \(P.7-15\)](#)
- [JTAPI Trigger の設定 \(P.7-17\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant のカスタマイズ \(P.7-19\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant インスタンスの設定変更 \(P.7-20\)](#)
- [プロンプトの設定 \(P.7-21\)](#)
- [ウェルカム プロンプトの設定 \(P.7-22\)](#)
- [ウェルカム プロンプトの録音 \(P.7-21\)](#)
- [音声名のアップロード \(P.7-23\)](#)
- [Cisco Unified CallManager AutoAttendant の管理 \(P.7-24\)](#)

