



Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド

Release 1.x
Revised June 13, 2006



このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。見当たらない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB (University of California, Berkeley) パブリック ドメインバージョンとして、UCB が開発したプログラムを最適化したものです。All rights reserved.Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記各社は、商品性や特定の目的への適合性、権利を侵害しないことに関する、または取り扱い、使用、または取り引きによって発生する、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその代理店は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって起こる制約、利益の損失、データの損傷など間接的で偶発的に起こる特殊な損害のあらゆる可能性がシスコまたは代理店に知らされていても、それらに対する責任を一切負いかねます。

CCSP, CCVP, the Cisco Square Bridge logo, Follow Me Browsing, and StackWise are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, and iQuick Study are service marks of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, the Networkers logo, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0601R)

Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド

Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.



このマニュアルについて	xi
対象読者と用途	xi
表記法	xii
Cisco Unity Connection のマニュアル	xii
技術情報の入手方法	xiii
Cisco.com	xiii
Product Documentation DVD (英語版)	xiii
マニュアルの発注方法 (英語版)	xiii
シスコシステムズマニュアルセンター	xiv
シスコ製品のセキュリティの概要	xv
シスコ製品のセキュリティ問題の報告	xv
テクニカル サポート	xvi
Cisco Technical Support & Documentation Web サイト	xvi
Japan TAC Web サイト	xvi
サービス リクエストの発行	xvii
サービス リクエストのシビラティの定義	xvii
その他の資料および情報の入手方法	xviii

CHAPTER 1

管理ツール	1-1
Bulk Administration Manager	1-2
Bulk Edit ユーティリティ	1-2
Cisco Unity Connection Administration	1-3
Server Status ユーティリティ	1-3
Custom Key Map ツール	1-3
Disaster Recovery ツール	1-4
Port Status Monitor	1-4
Port Usage Analyzer	1-5
Remote Serviceability Kit	1-5
Tools Depot	1-6
Cisco Voice Technology Group Subscription ツール	1-6

CHAPTER 2

通話管理の概要	2-1
通話管理の概念の概要	2-2
コールハンドラ	2-3
通話の転送	2-3
コールハンドラ グリーティング	2-4
発信者の入力と短縮ダイヤル	2-5
コールハンドラでのメッセージの録音	2-5
電話言語設定の変更	2-6
ディレクトリハンドラ	2-7
音声ディレクトリハンドラへのコールのルーティング	2-8
インタビューハンドラ	2-8
着信サービス	2-9
着信サービスの機能	2-9
規制テーブル	2-11
規制テーブルの機能	2-11
スケジュールと祝日	2-13
デフォルトの Cisco Unity Connection 自動受付の動作	2-14

CHAPTER 3

通話管理計画の作成	3-1
通話管理マップの作成	3-2
通話管理計画の実現	3-2

CHAPTER 4

コールハンドラの管理	4-1
概要：デフォルト コールハンドラ	4-2
コールハンドラの作成	4-3
短縮ダイヤルの設定	4-6
コールハンドラの修正	4-7
コールハンドラの削除	4-8

CHAPTER 5

ディレクトリハンドラの管理	5-1
概要：デフォルト ディレクトリハンドラ	5-1
ディレクトリハンドラの作成	5-2
ディレクトリハンドラの修正	5-3
ディレクトリハンドラの削除	5-4

CHAPTER 6

インタビューハンドラの管理	6-1
インタビューハンドラの作成	6-2
インタビューハンドラの修正	6-3
インタビューハンドラの削除	6-4

CHAPTER 7

着信サービスの管理	7-1
概要：デフォルト着信サービス	7-1
着信サービスの追加	7-2
着信サービスの修正	7-3
着信サービスの削除	7-3
着信サービスの順序の変更	7-4

CHAPTER 8

スケジュールと祝日の管理	8-1
概要：デフォルト スケジュール	8-1
祝日の指定	8-2
スケジュールの作成	8-3
スケジュールの修正	8-4
スケジュールの削除	8-5

CHAPTER 9

規制テーブルの管理	9-1
概要：デフォルト規制テーブル	9-1
規制テーブルの作成	9-2
規制テーブルの修正	9-3
規制テーブルの削除	9-4

CHAPTER 10

Cisco Unity Connection ガイダンス	10-1
ガイダンスについて	10-2
ユーザが Cisco Unity Connection と対話する方法	10-2
Cisco Unity Connection ガイダンスのカスタマイズについて	10-3
管理者が Connection ガイダンスをカスタマイズする方法	10-3
ユーザまたはユーザ グループのガイダンス設定	10-3
サービス クラスの設定	10-4
[Advanced Conversation Configuration] の設定	10-4
システム プロンプトのカスタマイズ	10-4
ユーザが Connection ガイダンスをカスタマイズする方法	10-5
システム プロンプトの言語の設定または変更	10-7
オプション ガイダンス バージョンについて	10-8
Custom Key Map ツールの使用方法	10-9
Optional Conversation 1 について	10-9
音声認識ガイダンスについて	10-10
電話のかけ方	10-10
グローバル ニックネーム リストの管理	10-11

CHAPTER 11

ガイドランスの設定の変更 11-1

- システム プロンプトのオーディオ形式の変更 (G.711 または G.729a) 11-2
- メッセージの聞き取り中にメッセージをスキップする方法の変更 (Standard Conversation) 11-3
- メッセージの聞き取り中にユーザがスキップした新規メッセージを Cisco Unity Connection が保存する方法の変更 (Optional Conversation 1) 11-5
- ユーザ グリーティングから Cisco Unity Connection にログオンする方法の指定 11-6
- 通話保留の待ち時間の構成 11-8
- Cisco Unity Connection の保留音 11-9
- メッセージの再生前における追加の発信者情報の提供 11-10
- 宛先指定と録音に関する順序の変更 11-11
- ユーザがメッセージの宛先指定を確認する方法の変更 11-12
- 宛先指定に関するダブルキーの時間間隔の設定 11-14
- メッセージの宛先指定の効率化 11-15
- 削除されたメッセージをユーザが管理するときに再生される内容の変更 11-16
- システム転送の設定 11-17
- Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold の設定 11-19

CHAPTER 12

録音、プロンプト、およびメディア ストリームのオーディオ形式の変更 12-1

- Cisco Unity Connection が通話に使用するオーディオ形式の変更 12-1
- システム プロンプトのオーディオ形式の変更 12-3
- 録音のオーディオ形式の変更 12-4

CHAPTER 13

メッセージ 13-1

- メッセージのタイプ 13-2
- メッセージの録音 13-6
- メッセージの送信 13-7
 - デフォルト受信者アカウント 13-7
 - 送信できないメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理 13-8
 - システム コンポーネントが使用不能な場合の Cisco Unity Connection のメッセージ処理 13-8
 - 電話の切断によって中断されたメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理 13-9
 - メールボックス使用割当量を超えた場合の Cisco Unity Connection のメッセージ処理 13-10
- メッセージの格納 13-11

CHAPTER 14

メッセージ エージング ポリシー 14-1

- メッセージ エージングの機能 14-1
- メッセージ エージング ポリシーの変更 14-2

CHAPTER 15

到着通知メッセージの設定	15-1
到着通知 SMTP メッセージの設定	15-2
到着通知 SMS (SMPP) メッセージの設定	15-5
メッセージの到着通知のチェーン	15-9
メッセージの到着通知のカスケード	15-10

CHAPTER 16

安全なプライベート メッセージ機能の設定	16-1
安全なメッセージ機能の概要	16-2
安全なメッセージ機能の制限事項	16-2
安全なメッセージ機能の設定	16-3
ユーザの安全なメッセージ機能の有効化	16-5
Media Master の [名前を付けて保存] オプションの無効化	16-7

CHAPTER 17

ブロードキャスト メッセージ機能の設定	17-1
システム ブロードキャスト メッセージの概要	17-2
ブロードキャスト メッセージ管理の設定	17-3
ブロードキャスト メッセージ管理のデフォルトの変更	17-3
ブロードキャスト メッセージ管理へのアクセスの設定	17-3
ブロードキャスト メッセージ管理にユーザを転送するためのコール ハンドラの作成	17-4
ブロードキャスト メッセージ管理にユーザを転送するための短縮ダイヤル オプションの設定	17-4
ブロードキャスト メッセージ管理にユーザを転送するための専用電話番号と着信サービスの設定	17-6
ユーザによるシステム ブロードキャスト メッセージの送信および更新の有効化	17-7
ブロードキャスト メッセージ管理を使用したシステム ブロードキャスト メッセージの送信および更新	17-9

CHAPTER 18

システム同報リストの管理	18-1
あらかじめ定義されたシステム同報リスト	18-2
システム同報リストの作成	18-3
システム同報リストの修正	18-4
システム同報リストのメンバーの管理	18-5

CHAPTER 19

録音済みのグリーティングと名前の録音の管理	19-1
Media Master を使用したグリーティングと名前の録音	19-2
Cisco Unity グリーティング管理を使用したコール ハンドラ グリーティングの録音または再録音	19-3
Cisco Unity グリーティング管理 の設定	19-5
グリーティングと名前の録音のオーディオ形式の変更	19-7

録音終了の警告音の有効化 19-8

CHAPTER 20

電話システム連動の管理 20-1

電話システムの管理 20-2

新しい電話システム連動の追加 20-2

電話システム連動の削除 20-3

電話システムの設定の変更 20-3

Cisco Unity Connection ルート証明書の表示 20-4

Cisco Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存 20-4

電話システムに関連付けられているユーザのリストの表示 20-5

電話システムの MWI の同期化 20-5

通話ループ検出設定の変更 20-6

AXL サーバの追加 20-6

AXL サーバの削除 20-7

AXL サーバの設定の変更 20-8

ポート グループの管理 20-9

ポート グループの追加 20-9

ポート グループの削除 20-10

ポート グループの設定の変更 20-10

Cisco Unity Connection が通話に使用するオーディオ形式の変更 20-11

MWI の設定の変更 20-12

セカンダリ Cisco CallManager サーバの追加 20-12

Cisco CallManager サーバの削除 20-13

Cisco CallManager サーバの設定の変更 20-14

TFTP サーバの追加 20-14

TFTP サーバの削除 20-15

TFTP サーバの設定の変更 20-15

SIP プロキシ サーバの追加 20-16

SIP プロキシ サーバの削除 20-17

SIP プロキシ サーバの設定の変更 20-17

PIMG ユニットの追加 20-18

PIMG ユニットの削除 20-18

PIMG の設定の変更 20-19

セッション開始プロトコル (SIP) の設定の変更 20-19

ポート グループの詳細設定の変更 20-20

自動ゲイン制御 (AGC) の設定の変更 20-20

ポートの管理 20-21

ポートの追加 20-21

ポートの削除 20-22

ポートの設定の変更	20-22
ポートのデバイス証明書の表示	20-24
電話システム トランクの管理	20-25
電話システム トランクの追加	20-25
電話システム トランクの削除	20-25
電話システム トランクの設定の変更	20-26

CHAPTER 21

システム設定と通話管理に関するレポートの生成 21-1

レポートの概要	21-1
レポート設定パラメータの設定	21-4
レポート データのアーカイブ	21-4
レポートの生成と表示	21-5

APPENDIX A

Cisco Unity Connection Administration へのアクセスと使用方法 A-1

Cisco Unity Connection Administration のユーザ インターフェイス	A-1
Cisco Unity Connection Administration へのアクセスと終了	A-2
管理者のワークステーションで Cisco Unity Connection Web アプリケーションに アクセスするためのブラウザの設定	A-3
Firefox	A-3
Microsoft Internet Explorer	A-3
Cisco Unity Connection Administration へのリモート ログオン	A-4
ヘルプの使用方法	A-4
レコードの検索	A-5

INDEX

索引



このマニュアルについて

対象読者と用途

『Cisco Unity Connection システムアドミニストレーション ガイド』では、着信サービスや規制テーブル、コールハンドラを使用した通話管理計画の作成、Cisco Unity Connection ガイダンスのカスタマイズ、メッセージと同報リストの処理、オーディオ形式の管理、および電話システム連動の管理に関する情報と手順を説明します。

ユーザアカウントの作成に関する詳細および手順は、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』を参照してください。

ユーザのワークショップと電話機に関する詳細および手順は、『Cisco Unity Connection ユーザ セットアップガイド』を参照してください。

どちらのマニュアルも、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.htmlで入手できます。

表記法

表 1 Cisco Unity Connection システムアドミニストレーションガイド 表記法

表記法	説明
太字	次の場合は太字を使用します。 <ul style="list-style-type: none"> キーおよびボタン名 (例:[OK]をクリックします) ユーザが入力する情報 (例:[ユーザ名]ボックスに Administrator を入力します)
<> (山カッコ)	ユーザが入力するパラメータを囲むために使用します (例:[コマンドプロンプト]ウィンドウで、ping <IP アドレス> を入力します)
- (ハイフン)	同時に押す必要があるキーを表します (例: Ctrl-Alt-Delete を押します)
> (右山カッコ)	選択する順序を表します。(例: Windows の [スタート]メニューから [設定] > [コントロールパネル] > [電話とモデムのオプション] を選択します)

『Cisco Unity Connection システムアドミニストレーションガイド』では、次の表記法も使用します。



(注)

「注釈」です。役立つ情報や、このマニュアル以外の参照資料などを紹介しています。



注意

「要注意」の意味です。機器の損傷またはデータ損失を予防するための注意事項が記述されています。

Cisco Unity Connection のマニュアル

Cisco.com 上の Cisco Unity Connection に関するマニュアルの説明と URL については、『Cisco Unity Connection Documentation Guide』を参照してください。このドキュメントは Cisco Unity Connection に同梱されていますが、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_documentation_roadmaps_list.html から入手することもできます。

技術情報の入手方法

シスコの製品マニュアルやその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。また、テクニカルサポートおよびその他のリソースを、さまざまな方法で入手することができます。ここでは、シスコ製品に関する技術情報を入手する方法について説明します。

Cisco.com

マニュアルの最新版は、次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com/techsupport>

シスコの Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com>

各国のシスコ Web サイトには、次の URL からアクセスできます。

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp>

このマニュアルには、日本語化されたマニュアル名と英語版 URL が併記された箇所があります。日本語版マニュアルを参照する場合は、次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/index_uc_cuc.shtml

Product Documentation DVD (英語版)

Product Documentation DVD は、技術情報を包含する製品マニュアルをポータブルなメディアに格納した、包括的なライブラリです。この DVD を使用することにより、シスコ製の各ハードウェアやソフトウェアのインストール、コンフィギュレーション、およびコマンドに関する複数のバージョンのマニュアルにアクセスできます。また、この DVD を使用すると、シスコの Web サイトで参照できるのと同じ HTML マニュアルに、インターネットに接続せずにアクセスできます。一部の製品については、PDF 版のマニュアルもご利用いただけます。

Product Documentation DVD は、1 回単位で入手することも、または定期購読することもできます。Cisco.com 登録ユーザ (Cisco Direct Customers) の場合、次の URL の Cisco Marketplace から Product Documentation DVD (Product Number DOC-DOCDVD= または DOC-DOCDVD=SUB) を発注できます。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

マニュアルの発注方法 (英語版)

Cisco.com 登録ユーザの場合、Cisco Marketplace の Product Documentation Store からシスコ製品の英文マニュアルを発注できるようになっています。次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

Cisco.com に登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

なお、技術内容に関するお問い合わせは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。

シスコ製品のセキュリティの概要

シスコでは、オンラインの Security Vulnerability Policy ポータル (英文のみ) を無料で提供しています。URL は次のとおりです。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このサイトには、次の項目に関する情報があります。

- シスコ製品のセキュリティ脆弱性を報告する。
- シスコ製品に伴うセキュリティ事象についてサポートを受ける。
- シスコからセキュリティ情報を受け取るための登録をする。

シスコ製品に関するセキュリティ勧告、セキュリティに関する注意事項およびセキュリティ対応の最新のリストには、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/go/psirt>

セキュリティ勧告、セキュリティに関する注意事項およびセキュリティ対応がアップデートされた時点でリアルタイムに確認する場合は、次の URL から Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) フィードに加入してください。PSIRT RSS フィードへの加入方法に関する情報は、次の URL で確認できます。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

シスコ製品のセキュリティ問題の報告

シスコでは、セキュアな製品を提供すべく全力を尽くしています。製品のリリース前には内部でテストを行い、すべての脆弱性を早急に修正するよう努力しています。万一、シスコ製品に脆弱性が見つかった場合は、PSIRT にご連絡ください。

- 緊急の場合のみ: security-alert@cisco.com (英語のみ)

緊急とは、システムがアクティブな攻撃を受けている場合、または至急の対応を要する重大なセキュリティ上の脆弱性が報告されている場合を指します。これに該当しない場合はすべて、緊急でないと思なされます。

- 緊急でない場合: psirt@cisco.com (英語のみ)

緊急の場合は、電話で PSIRT に連絡することもできます。

- 1 877 228-7302 (英語のみ)
- 1 408 525-6532 (英語のみ)



ヒント

シスコに機密情報をお送りいただく際には、PGP (Pretty Good Privacy) または互換製品 (GnuPG など) を使用して、暗号化することをお勧めします。PSIRT は、PGP バージョン 2.x から 9.x を使用して暗号化された情報に対応しています。

無効になった、または有効期限が切れた暗号鍵は、絶対に使用しないでください。PSIRT に連絡する際に使用する正しい公開鍵には、Security Vulnerability Policy ページの Contact Summary セクションからリンクできます。次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このページ上のリンクからは、現在使用されている最新の PGP 鍵の ID にアクセスできます。PGP を持っていない、または使用していない場合は、機密情報を送信する前に前述のメール アドレスまたは電話番号で PSIRT に問い合わせ、他のデータ暗号化方法を確認してください。

テクニカル サポート

Cisco Technical Support では、24 時間テクニカル サポートを提供しています。Cisco.com の Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、多数のサポート リソースをオンラインで提供しています。また、シスコと正式なサービス契約を交わしているお客様には、Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエンジニアが電話でのサポートにも対応します。シスコと正式なサービス契約を交わしていない場合は、代理店にお問い合わせください。

Cisco Technical Support & Documentation Web サイト

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、シスコ製品やシスコの技術に関するトラブルシューティングにお役立ていただけるように、オンラインでマニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは、24 時間、いつでも利用可能です。URL は次のとおりです。

<http://www.cisco.com/techsupport>

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトのツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。サービス契約が有効で、ユーザ ID またはパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>



(注)

Web または電話でサービス リクエストを発行する前に、Cisco Product Identification (CPI) ツールを使用して製品のシリアル番号を確認してください。CPI ツールには、Cisco Technical Support & Documentation Web サイトから、Documentation & Tools の下の **Tools & Resources** リンクをクリックするとアクセスできます。アルファベット順の索引ドロップダウン リストから **Cisco Product Identification Tool** を選択するか、Alerts & RMAs の下の **Cisco Product Identification Tool** リンクをクリックします。CPI ツールには、3 つの検索オプションがあります。製品 ID またはモデル名による検索、ツリー表示による検索、**show** コマンド出力のコピー アンド ペーストによる特定製品の検索です。検索結果では、製品が図示され、シリアル番号ラベルの位置が強調表示されます。ご使用の製品でシリアル番号ラベルを確認し、その情報を記録してからサービス コールをかけてください。

Japan TAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp/go/tac>

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://www.cisco.com/jp/register>

サービス リクエストの発行

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リクエストを短時間でオープンできます (S3: ネットワークに軽微な障害が発生した、S4: 製品情報が必要である)。状況を入力すると、その状況を解決するための推奨手段が検索されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、シスコのエンジニアが対応します。TAC Service Request Tool には、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 のサービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、Cisco TAC に電話でお問い合わせください (S1: ネットワークがダウンした、S2: ネットワークの機能が著しく低下した)。S1 および S2 のサービス リクエストには、シスコのエンジニアがすぐに割り当てられ、業務を円滑に継続できるようサポートします。

Cisco TAC の連絡先については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、報告されるサービス リクエストを標準化するために、シビラティを定義しています。

シビラティ 1 (S1): ネットワークがダウンした状態か、業務に致命的な損害が発生した場合。お客様およびシスコが、24 時間体制でこの問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 2 (S2): 既存のネットワーク動作が著しく低下したか、シスコ製品が十分に機能しないため、業務に重大な影響を及ぼした場合。お客様およびシスコが、通常の業務中の全時間を費やして、この問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 3 (S3): ネットワークの動作パフォーマンスが低下しているが、ほとんどの業務運用は継続できる場合。お客様およびシスコが、業務時間中にサービスを十分なレベルにまで復旧させる必要があると判断した場合。

シビラティ 4 (S4): シスコ製品の機能、インストレーション、コンフィギュレーションについて、情報または支援が必要な場合。業務の運用には、ほとんど影響がありません。

その他の資料および情報の入手方法

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワーク ソリューションに関する情報について、さまざまな資料をオンラインおよび印刷物で入手できます。

- 『Cisco Product Quick Reference Guide』は手軽でコンパクトな参照ツールです。チャネルパートナー経由で販売される多くのシスコ製品に関する簡単な製品概要、主要な機能、サンプル部品番号、および簡単な技術仕様を記載しています。年 2 回の更新の際には、シスコの最新情報が収録されます。『Cisco Product Quick Reference Guide』の注文方法および詳細については、次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/guide>

- Cisco Marketplace では、シスコの書籍やリファレンス ガイド、マニュアル、ロゴ製品を数多く提供しています。購入を希望される場合は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

- Cisco Press では、ネットワーク全般、トレーニング、および認定資格に関する出版物を幅広く発行しています。これらの出版物は、初級者にも上級者にも役立ちます。Cisco Press の最新の出版物やその他の情報を調べるには、次の URL から Cisco Press にアクセスしてください。

<http://www.ciscopress.com>

- 『Packet』はシスコシステムズが発行する技術者向けの雑誌で、インターネットやネットワークへの投資を最大限に活用するために役立ちます。本誌は季刊誌として発行され、業界の最先端トレンド、最新テクノロジー、シスコ製品やソリューション情報が記載されています。また、ネットワーク構成およびトラブルシューティングに関するヒント、コンフィギュレーション例、カスタマー ケース スタディ、認定情報とトレーニング情報、および充実したオンラインサービスへのリンクの内容が含まれます。『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/packet>

日本語版『Packet』は、米国版『Packet』と日本版のオリジナル記事で構成されています。日本語版『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/news/packet/>

- 『iQ Magazine』はシスコシステムズの季刊誌で、成長企業が収益を上げ、業務を効率化し、サービスを拡大するためには技術をどのように利用したらよいかを学べるように構成されています。本誌では、事例とビジネス戦略を挙げて、成長企業が直面する問題とそれを解決するための技術を紹介し、読者が技術への投資に関して適切な決定を下せるよう配慮しています。『iQ Magazine』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>

デジタル版には、次の URL からアクセスできます。

<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>

- 『Internet Protocol Journal』は、インターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用を担当するエンジニア向けに、シスコが発行する季刊誌です。『Internet Protocol Journal』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/ipj>

- シスコシステムズが提供するネットワーキング製品、および各種のカスタマー サポート サービスは、次の URL から入手できます。

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

- Networking Professionals Connection は対話形式の Web サイトです。このサイトでは、ネットワーキング製品やテクノロジーに関する質問、提案、および情報をネットワーキング担当者がシスコの専門家や他のネットワーキング担当者と共有できます。次の URL にアクセスしてディスカッションに参加してください。

<http://www.cisco.com/discuss/networking>

- シスコは、国際的なレベルのネットワーク関連トレーニングを実施しています。最新情報については、次の URL からアクセスしてください。

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



管理ツール

この章では、Cisco Unity Connection を管理するためのさまざまなツールとユーティリティについて簡単に説明し、これらにアクセスする手順を示します。

この章は、次の項で構成されています。

- [Bulk Administration Manager \(P.1-2 \)](#)
- [Bulk Edit ユーティリティ \(P.1-2 \)](#)
- [Cisco Unity Connection Administration \(P.1-3 \)](#)
- [Server Status ユーティリティ \(P.1-3 \)](#)
- [Custom Key Map ツール \(P.1-3 \)](#)
- [Disaster Recovery ツール \(P.1-4 \)](#)
- [Port Status Monitor \(P.1-4 \)](#)
- [Port Usage Analyzer \(P.1-5 \)](#)
- [Remote Serviceability Kit \(P.1-5 \)](#)
- [Tools Depot \(P.1-6 \)](#)
- [Cisco Voice Technology Group Subscription ツール \(P.1-6 \)](#)

Bulk Administration Manager

Cisco Unity Connection Bulk Administration Manager では、カンマ区切り形式 (CSV) ファイルに含まれている情報をインポートすることによって、複数のユーザ アカウントやシステム担当者を同時に作成、更新、および削除できます。また、ユーザやシステム担当者の情報を Cisco Unity Connection から CSV ファイルにエクスポートすることもできます。

Bulk Administration Manager にアクセスする

- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバのデスクトップで、[Cisco Unity Tools Depot] アイコンをダブルクリックします。
 - ステップ 2** [Tools Depot] ウィンドウの左ペインで、[Administration Tools] を展開します。
 - ステップ 3** [Bulk Administration Manager] をダブルクリックします。
-

ツールの使用方法については、Bulk Administration Manager のヘルプを参照してください。

Bulk Edit ユーティリティ

Bulk Edit ユーティリティを使用すると、多数のユーザやコール ハンドラを選択して、それらすべてにすばやく簡単に変更を加えることができます。

Bulk Edit ユーティリティにアクセスする

- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバのデスクトップで、[Cisco Unity Tools Depot] アイコンをダブルクリックします。
 - ステップ 2** [Tools Depot] ウィンドウの左ペインで、[Administration Tools] を展開します。
 - ステップ 3** [Bulk Edit] をダブルクリックします。
-

ユーティリティの使用方法については、Bulk Edit のヘルプを参照してください。

Cisco Unity Connection Administration

Cisco Unity Connection Administration は、ユーザ設定の指定や通話管理計画の実装など、ほとんどの管理タスクの実行に使用する Web アプリケーションです。

Cisco Unity Connection Administration へのアクセスと使用方法については、付録「[Cisco Unity Connection Administration へのアクセスと使用方法](#)」を参照してください。

Server Status ユーティリティ

Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティを使用すると、Cisco Unity Connection サーバのステータスを監視し、サーバのロールを管理し、ボイス メッセージ ポートを監視することができます。

Server Status ユーティリティを起動する

-
- ステップ 1** Windows の[スタート]メニューで、[プログラム] > [Cisco Unity] > [Cisco Unity Connection Server Status] をクリックします。
-

ユーティリティの使用方法については、Server Status のヘルプを参照してください。

Custom Key Map ツール

Custom Key Map ツールを使用すると、Custom Keypad Mapping ガイダンスに関連付けられているキー マッピングを編集できます。このガイダンスは、Cisco Unity Connection Administration でユーザに割り当てることができます。

Custom Key Map ツールにアクセスする

-
- ステップ 1** Windows の[スタート]メニューで、[すべてのプログラム] > [Cisco Unity] > [Custom Key Map] をクリックします。
-

ツールの使用方法については、P.10-9 の「[Custom Key Map ツールの使用方法](#)」および Custom Key Map ツールのヘルプを参照してください。

Disaster Recovery ツール

Cisco Unity Connection Disaster Recovery Backup ツールは、すべての Connection 固有データをサーバからキャプチャして、Cisco Unity Connection Disaster Recovery Restore ツールを使用して復元できるようにします。Disaster Recovery Backup ツールは、移行を実施する場合や、定期的バックアップを使用して障害から復旧する場合に便利です。

Disaster Recovery Backup ツールにアクセスする

- ステップ 1** Windows の [スタート] メニューで、[すべてのプログラム] > [Cisco Unity] > [Cisco Unity Connection DiRT Backup] をクリックします。
-

ツールの使用方法については、Disaster Recovery Backup のヘルプを参照してください。

Disaster Recovery Restore ツールにアクセスする

- ステップ 1** Windows の [スタート] メニューで、[すべてのプログラム] > [Cisco Unity] > [Cisco Unity Connection DiRT Restore] をクリックします。
-

ツールの使用方法については、Disaster Recovery Restore のヘルプを参照してください。

Port Status Monitor

Port Status Monitor を使用すると、Cisco Unity Connection ボイス メッセージ ポートのアクティビティをリアルタイムで監視できます。

Port Status Monitor にアクセスする

- ステップ 1** Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [Cisco Unity] > [Port Status Monitor] をクリックします。
-

ツールの使用方法については、Port Status Monitor のヘルプを参照してください。

Port Usage Analyzer

Port Usage Analyzer は、Cisco Unity Connection サーバで発生するコールトラフィックの負荷を適切に把握するために設計された、4 つのレポートを組み合わせたものです。

Port Usage Analyzer にアクセスする

-
- ステップ 1** Windows の[スタート]メニューで、[プログラム] > [Cisco Unity] > [Port Usage Analyzer] をクリックします。
-

ツールの使用方法については、Port Usage Analyzer のヘルプを参照してください。

Remote Serviceability Kit

Remote Serviceability Kit は、SNMP、SysLog、および Cisco Discovery Protocol (CDP; シスコ検出プロトコル) のサポートを Cisco Unity Connection に追加します。RSK のインストールと設定を完了したら、シスコシステムズの IP Communications Operations Manager のようなネットワーク管理システムを使用して、システムのさまざまな面をリモートで監視することができます。

Remote Serviceability Kit のインストールと設定を行う際は、次の点を考慮してください。

- 事前に Microsoft SNMP Service をインストールしておく必要があります。
- 事前に Cisco Unity Event Monitoring Service をインストールしておくことをお勧めします。これは、http://www.ciscounitytools.com/App_EMS.htm から入手可能です。

Remote Serviceability Kit のインストールと設定を行う

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバのデスクトップで、[Cisco Unity Tools Depot] アイコンをダブルクリックします。
- ステップ 2** [Tools Depot] ウィンドウの左ペインで、[Diagnostic Tools] を展開します。
- ステップ 3** [Remote Serviceability Kit Configuration Wizard] をダブルクリックします。
- ステップ 4** 画面の指示に従います。
-

Remote Serviceability Kit の使用方法については、Remote Serviceability Kit のヘルプを参照してください。

Tools Depot

Cisco Unity Tools Depot は、さまざまなシステム管理、オーディオ管理、診断、レポート、および電話システム連動の機能を実行するユーティリティの集合です。

Tools Depot にアクセスする

ステップ 1 Cisco Unity Connection サーバのデスクトップで、[Cisco Unity Tools Depot] アイコンをダブルクリックします。

または、次の手順に従います。

Windows の [スタート] メニューで、[すべてのプログラム] > [Cisco Unity] > [Cisco Unity Tools Depot] をクリックします。

Tools Depot の左ペインに、使用可能なすべてのユーティリティがカテゴリ別に表示されます。

ステップ 2 ユーティリティを実行するには、左ペインにあるユーティリティ名をダブルクリックします。

ユーティリティの使用方法については、各ツールのヘルプを参照してください (左ペインのユーティリティ名をクリックします)。

Tools Depot のほとんどのユーティリティは、Cisco Unity Tools Web サイト (<http://ciscounitytools.com>) でも入手することができます。このサイトでは、Cisco Unity Connection の各リリース公開後の、ユーティリティに対するアップデートが頻繁に公開されます。Connection サーバがインターネットに接続されている場合は、Cisco Unity Tools Web サイトで入手できる Tools Depot ユーティリティを実行すると、アップデートされたバージョンを入手できるかどうか自動的に確認されます。Connection サーバがインターネットに接続されていない場合は、Cisco Unity Tools Web サイトを参照して、ユーティリティの新しいバージョンを入手できるかどうか確認することをお勧めします。

サインアップしておくことで、Cisco Unity Tools Web サイトで公開されているユーティリティがアップデートされたときに通知を受け取ることができます。<http://ciscounitytools.com> に移動して、[Sign Up Here] をクリックしてください。

Cisco Voice Technology Group Subscription ツール

Cisco Voice Technology Group Subscription ツールを使用すると、Cisco Unity Connection ソフトウェアのアップデートが入手可能になったときに電子メールで通知を受けることができます。登録するには、<http://www.cisco.com/cgi-bin/Software/Newsbuilder/Builder/VOICE.cgi> の [Cisco Voice Technology Group Subscription Tool] ページに移動します。



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方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出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。

■ 着信サービス

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を確認します。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す。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。



通話管理計画の作成

システム コンポーネントを効率的に設定するには、慎重にシステム コンポーネント（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、着信サービス）の計画を立てることが重要です。通話管理マップの作成は、計画を文書化する方法の1つです。



(注) この章の各ステップに進む前に、「[通話管理の概要](#)」の章で説明したシステム コンポーネントと着信サービス要素のそれぞれについて、確実に理解しておいてください。

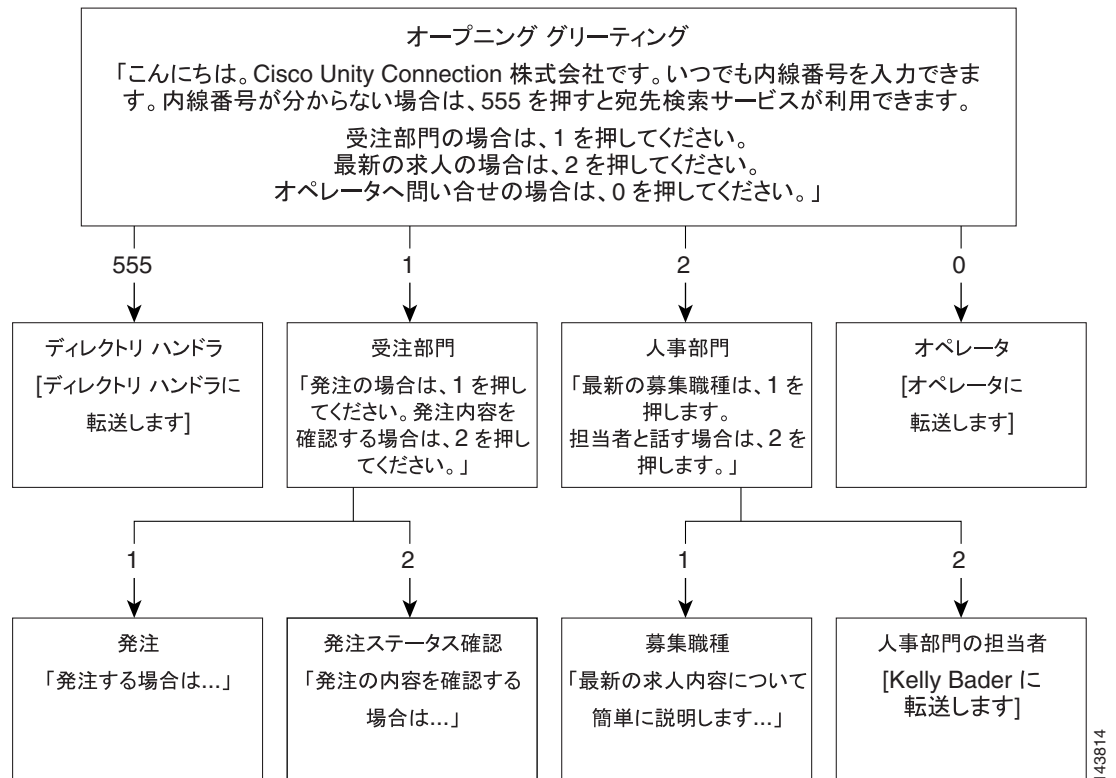
この章は、次の項で構成されています。

- [通話管理マップの作成 \(P.3-2\)](#)
- [通話管理計画の実現 \(P.3-2\)](#)

通話管理マップの作成

通話管理計画を実行する方法を検討すると、ハンドラを別のハンドラへ接続する具体的な方法を示した概略図を作成できます。短縮ダイヤルのメニューや選択できる全ナビゲーション（内線番号のダイヤルや着信サービスを使用したコールハンドラへの転送など）を含めます。事前に設定されている Cisco Unity Connection コールハンドラも、この計画に含めることができます。自動受付を使用する通話管理マップの例については、[図 3-1](#) を参照してください。

図 3-1 自動受付通話管理マップの例



通話管理計画の実現

計画の概略図を作成したら、録音セッション中に使用する各コールハンドラのグリーティングの内容を詳しく書きます。

コールハンドラのシステムを設定する準備ができたら、計画を最初から開始します。まず、通話の転送先のコールハンドラを作成します。通話を転送するコールハンドラを作成するときには、「宛先」のコールハンドラを選択します。また、宛先のコールハンドラを作成する前に、コールハンドラで転送する先のユーザに対するアカウントを作成する必要があります。

一例として[図 3-1](#)を使用した場合は、最初に Kelly Bader のユーザアカウントを作成し、次に発注用、発注ステータス確認用、求人業務一覧用のハンドラを作成します。次に、受注部門と人事部門のハンドラを作成します。

コールハンドラの割り当ての他に、着信サービスも計画する必要があります。[図 3-1](#) の例では、新しいコールハンドラはすべてオープニンググリーティングを通して転送されます。これ以外にも、一部のコールハンドラに内線番号を指定して、着信サービスを使用して着信をその内線番号へ転送する方法があります。



コールハンドラの管理

この章は、次の項で構成されています。

- [概要：デフォルト コールハンドラ \(P.4-2\)](#)
- [コールハンドラの作成 \(P.4-3\)](#)
- [短縮ダイヤルの設定 \(P.4-6\)](#)
- [コールハンドラの修正 \(P.4-7\)](#)
- [コールハンドラの削除 \(P.4-8\)](#)

概要：デフォルト コールハンドラ

Cisco Unity Connection には次の定義済みコールハンドラが添付されています。これらのコールハンドラは修正できますが、削除はできません。少なくとも、これらのコールハンドラのグリーティングは変更する必要があるので注意してください。

オープニング グリーティング	<p>自動受付として機能し、組織に電話した発信者が最初に聞くグリーティングを再生し、指定したアクションを実行します。[Opening Greeting] 着信サービスによって、着信通話はすべてオープニング グリーティング コールハンドラに転送されます。</p> <p>デフォルトでは、オープニング グリーティング コールハンドラによって、発信者は * を押すとサイン イン ガイダンスに、# を押すとオペレータ コールハンドラにアクセスできます。オープニング グリーティング コールハンドラに残されたメッセージは、Undeliverable Messages 同報リストに送信されます。</p>
オペレータ	<p>発信者が「0」を押すか、どのキーも押さなかった場合（デフォルト設定）通話はこのコールハンドラに転送されます。発信者がメッセージを残す、または発信者をライブ オペレータに転送するように、オペレータ コールハンドラを設定できます。</p> <p>デフォルトでは、オペレータ コールハンドラによって、発信者は * を押すとサイン イン ガイダンスに、# を押すとオープニング グリーティング コールハンドラにアクセスできます。オペレータ コールハンドラに残されたメッセージは、Operator ユーザのメールボックスに送信されます。</p>
終了案内	<p>発信者入力がない場合は、短い終了案内メッセージを再生して電話を切ります。</p> <p>デフォルトでは、終了案内コールハンドラによって、発信者は * を押すとサイン イン ガイダンスに、# を押すとオープニング グリーティング コールハンドラにアクセスできます。グリーティング再生後の操作を [Hang Up] から [Take Message] に変更すると、終了案内コールハンドラに残されたメッセージは Undeliverable Messages 同報リストに送信されます。</p>

コールハンドラの作成

次のタスクリストを使用して、コールハンドラを作成します。

1. 新しいコールハンドラの基礎となるコールハンドラテンプレートを作成します。詳細については、次の「[コールハンドラテンプレートを作成する](#)」の手順を参照してください。代わりに、次のような方法があります。
 - このタスク全体を省略して、代わりにデフォルトのシステムコールハンドラテンプレートを使用します。
または、次の方法を使用します。
 - デフォルトのシステムコールハンドラテンプレートの設定を修正して使用します。詳細については、[P.4-4の手順「コールハンドラテンプレートを修正する」](#)を参照してください。
2. 新しいコールハンドラを作成します。詳細については、[P.4-4の手順「コールハンドラを作成する」](#)を参照してください。

コールハンドラテンプレートを作成する

ステップ1 Cisco Unity Connection Administration で、[Templates] を展開し、[Call Handler Templates] をクリックします。

ステップ2 [Search Call Handler Templates] ページで、[Add New] をクリックします。

ステップ3 [New Call Handler Template] ページで、適切な基本設定を入力します。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。



(注) アスタリスク(*)の付いたフィールドは必須フィールドです。

ステップ4 [Save] をクリックします。

ステップ5 [Edit Call Handler Template] ページで、引き続き適切な設定を入力します。

ステップ6 [Edit Call Handler Template] ページで設定を入力し終わったら、[Save] をクリックします。

ステップ7 [Edit] メニューで、次のいずれか(またはすべて)の関連ページをクリックして、適切な設定を新しいコールハンドラテンプレートに追加していきます。

- [Transfer Options]
- [Caller Input]
- [Greetings]
- [Message Settings]

ステップ8 [ステップ7](#) に示したいずれかのページでデフォルト設定を変更した場合は、ページを移動する前に [Save] をクリックします。

コールハンドラ テンプレートを修正する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Templates] を展開し、[Call Handler Templates] をクリックします。

ステップ 2 [Search Call Handler Templates] ページで、修正するコールハンドラ テンプレートの表示名をクリックします。



(注) 修正しようとするコールハンドラ テンプレートが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Call Handler Template] ページで、必要な設定を変更します。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。

ステップ 4 [Edit Call Handler Template] ページで設定を変更し終わったら、[Save] をクリックします。

ステップ 5 必要に応じて、次のいずれか（またはすべて）の関連ページの設定を変更することもできます。

- [Transfer Options]
- [Caller Input]
- [Greetings]
- [Message Settings]

ステップ 6 [ステップ 5](#) に示したページでいずれかの設定を変更した場合は、ページを移動する前に [Save] をクリックします。

コールハンドラを作成する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[System Call Handlers] をクリックします。

ステップ 2 [Search Call Handlers] ページで、[Add New] をクリックします。

ステップ 3 [New Call Handler] ページで、適切な基本設定を入力します。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。



(注) アスタリスク (*) の付いたフィールドは必須フィールドです。

ステップ 4 [Save] をクリックします。

ステップ 5 [Edit Call Handler] ページで、引き続きコールハンドラの設定を入力します。

ステップ 6 [Edit Call Handler] ページで設定を入力し終わったら、[Save] をクリックします。

ステップ7 [Edit] メニューで、次のいずれか（またはすべて）の関連ページをクリックし、適切な設定を新しいコールハンドラに追加していきます。

- [Transfer Options]
- [Caller Input]
- [Greetings]
- [Message Settings]
- [Call Handler Owners]



(注) この新しいコールハンドラの基礎となったコールハンドラテンプレートの設定によっては、これらの追加ページで設定を変更する必要がないこともあります。ただし、少なくともコールハンドラの名前と、1つまたはそれ以上のコールハンドラグリーティングを録音する必要があります。

ステップ8 **ステップ7** に示したページでいずれかの設定を変更した場合は、ページを移動する前に [Save] をクリックします。

短縮ダイヤルの設定

発信者の入力を個々のキーに対して設定しておくことで、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。

コールハンドラからの短縮ダイヤル オプションを設定する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[System Call Handlers] をクリックします。

ステップ 2 [Search Call Handlers] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるコールハンドラの表示名をクリックします。



(注) コールハンドラが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Call Handler] ページで、[Edit] メニューの [Caller Input] をクリックします。

ステップ 4 [Caller Input Keys] テーブルで、対象となるタッチトーンキーをクリックします。

ステップ 5 選択したキーの [Edit Caller Input] ページで、[Ignore Additional Input (Locked)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 6 [Action] をクリックし、必要な設定を変更します。

ステップ 7 [Save] をクリックします。

ステップ 8 オプションで、コールハンドラ グリーティング再生中に発信者が押すことのできるキーを通知するグリーティングを再録音できます [Edit Call Handler] ページで、[Play/Record] をクリックし、グリーティングを録音します。次に、[Save] をクリックします。

コールハンドラの修正

コールハンドラを作成した後に、設定の調整が必要になることがあります。この項の手順に従うと、Cisco Unity Connection Administration を使用して既存のコールハンドラを修正することができます。また、Bulk Edit コーティリティを使用して、一度に複数のコールハンドラに変更を加えることもできます。Bulk Edit コーティリティは、Tools Depot から利用できます。Tools Depot 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。

システム管理者またはシステム管理者が割り当てたコールハンドラの所有者が Cisco Unity Connection Administration にアクセスできない場合は、Cisco Unity グリーティング管理を使用してコールハンドラ グリーティングを管理できます。詳細については、P.19-5 の「Cisco Unity グリーティング管理の設定」および P.19-3 の「Cisco Unity グリーティング管理を使用したコールハンドラ グリーティングの録音または再録音」を参照してください。



(注)

個々のコールハンドラの設定は、そのコールハンドラを作成するときに基礎となったコールハンドラ テンプレートの設定を変更しても変更できません。コールハンドラ テンプレートの設定を変更した場合、新しい設定が有効になるのは、そのテンプレートを使用して作成する新しいコールハンドラに対してのみです。

コールハンドラを修正する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[System Call Handlers] をクリックします。

ステップ 2 [Search Call Handlers] ページで、修正するコールハンドラの表示名をクリックします。



(注)

修正しようとするコールハンドラが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Call Handler] ページで、必要な設定を変更します。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。

ステップ 4 [Edit Call Handler] ページで設定を変更し終わったら、[Save] をクリックします。

ステップ 5 必要に応じて、次のいずれか（またはすべて）の関連ページの設定を変更することもできます。

- [Transfer Options]
- [Caller Input]
- [Greetings]
- [Message Settings]

ステップ 6 ステップ 5 に示したページでいずれかの設定を変更した場合は、ページを移動する前に [Save] をクリックします。

コールハンドラの削除

コールハンドラを削除する場合は、コールハンドラ間の依存関係をあらかじめ調べておくことをお勧めします。コールハンドラを削除すると、通話をそのコールハンドラに転送していた着信サービスや他のコールハンドラは、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ようになります。他のコールハンドラが参照しているコールハンドラを削除する場合は、グリーティングを必ず再録音して、発信者が入力オプションに関する適切な情報を聞けるようにしてください。

コールハンドラを削除する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[System Call Handlers] をクリックします。

ステップ 2 [Search Call Handlers] ページで、削除するコールハンドラの表示名をクリックします。



(注) 削除しようとするコールハンドラが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Call Handler] ページで、[Delete] をクリックします。



注意 コールハンドラを削除する前に、着信サービスおよび他のコールハンドラがそのコールハンドラをポイントしていないことを確認してください。削除されるコールハンドラを他のコールハンドラが参照している場合は、それらのコールハンドラのグリーティングを必ず再録音し、その他の設定を必要に応じて変更して、削除されるハンドラに言及している部分を削除します。

ステップ 4 削除するかどうか確認を求めるダイアログボックスが表示されたら、[OK] をクリックします。



ディレクトリ ハンドラの管理

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。

各ディレクトリ ハンドラには、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見つからないときの処理を指定する設定が含まれています。

この章は、次の項で構成されています。

- [概要：デフォルト ディレクトリ ハンドラ \(P.5-1\)](#)
- [ディレクトリ ハンドラの作成 \(P.5-2\)](#)
- [ディレクトリ ハンドラの修正 \(P.5-3\)](#)
- [ディレクトリ ハンドラの削除 \(P.5-4\)](#)

概要：デフォルト ディレクトリ ハンドラ

Cisco Unity Connection には、システム ディレクトリ ハンドラというデフォルト ディレクトリ ハンドラがあらかじめ設定されています。このディレクトリ ハンドラは修正可能ですが削除はできません。

デフォルトでは、このディレクトリ ハンドラはシステム上にボイスメールボックスを持つすべてのユーザを、姓、名の順で検索するように設定されています。システム ディレクトリ ハンドラは、電話タイプのディレクトリ ハンドラであるため、発信者による検索でユーザにアクセスできるようにするには、ユーザが名前の録音を持っている必要があります。デフォルトの音声タイプのディレクトリ ハンドラはありません。

デフォルト設定では、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を再生している間に発信者が 4 を押すと、このディレクトリ ハンドラがアクセスされます。

ディレクトリハンドラの作成

ロケーション、サービスクラス、システム同報リストのメンバーシップなど、使用可能なフィルタを使用して、通話をユーザに転送するためのディレクトリハンドラを必要な数だけ作成できます。電話ディレクトリハンドラと音声ディレクトリハンドラの両方を同じシステム上に作成し、ユーザを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。音声ディレクトリハンドラを作成するには、音声認識オプションが必要です。

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。

ディレクトリハンドラを作成する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[Directory Handlers] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Directory Handlers] ページで、[Add New] をクリックします。
 - ステップ 3** [New Directory Handler] ページで、ディレクトリハンドラの表示名を入力します。ディレクトリハンドラの内線番号を入力することもできます。



(注) アスタリスク(*)の付いたフィールドは必須フィールドです。

- ステップ 4** 音声対応のディレクトリを作成するには、[Voice Enabled] チェックボックスをオンにします。
 - ステップ 5** [Save] をクリックします。
 - ステップ 6** [Edit Directory Handler Basics] ページで、引き続きディレクトリハンドラの設定を入力します。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。
 - ステップ 7** [Edit Directory Handler] ページで設定を入力し終わったら、[Save] をクリックします。
 - ステップ 8** 電話ディレクトリハンドラを作成する場合は、[Edit] メニューの [Caller Input] をクリックして、必要な設定を新しいディレクトリハンドラに追加していきます。
 - ステップ 9** [Caller Input] ページでいずれかの設定を変更した場合は、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の修正

ディレクトリハンドラを修正する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[Directory Handlers] をクリックします。

ステップ 2 [Search Directory Handlers] ページで、修正するディレクトリハンドラの表示名をクリックします。



(注) 修正しようとするディレクトリハンドラが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Directory Handler Basics] ページで、必要な設定を変更します。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。

ステップ 4 [Edit Directory Handler] ページで設定を変更し終わったら、[Save] をクリックします。

ステップ 5 電話ディレクトリハンドラの場合は、必要に応じて [Caller Input] ページにある設定を変更することもできます。設定を変更するには、[Edit] メニューの [Caller Input] をクリックします。

ステップ 6 [Caller Input] ページでいずれかの設定を変更した場合は、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の削除

ディレクトリハンドラを削除する場合は、そのディレクトリハンドラへのリファレンスを事前にすべて調べて、削除しておくことをお勧めします。ディレクトリハンドラを削除すると、通話をそのディレクトリハンドラに転送していた着信サービスやコールハンドラは、通話をシステムディレクトリハンドラに転送するようになります。1つまたはそれ以上のコールハンドラが参照していたディレクトリハンドラを削除する場合は、コールハンドラグリーティングを必ず再録音して、発信者が入力オプションに関する適切な情報を聞けるようにしてください。

ディレクトリハンドラを削除する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[Directory Handlers] をクリックします。

ステップ 2 [Search Directory Handlers] ページで、削除するディレクトリハンドラの表示名をクリックします。



(注) 削除しようとするディレクトリハンドラが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Directory Handler] ページで、[Delete] ボタンをクリックします。



注意 ディレクトリハンドラを削除する前に、着信サービスおよびコールハンドラがそのディレクトリハンドラをポイントしていないことを確認してください。削除されるディレクトリハンドラをいずれかのコールハンドラが参照している場合は、それらのコールハンドラのグリーティングを必ず再録音し、その他の設定を必要に応じて変更して、削除されるハンドラに言及している部分を削除します。

ステップ 4 削除するかどうか確認を求めるダイアログボックスが表示されたら、[OK] をクリックします。



インタビュー ハンドラの管理

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。

この章は、次の項で構成されています。

- [インタビュー ハンドラの作成 \(P.6-2\)](#)
- [インタビュー ハンドラの修正 \(P.6-3\)](#)
- [インタビュー ハンドラの削除 \(P.6-4\)](#)

インタビューハンドラの作成

インタビューハンドラを作成する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[Interview Handlers] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Interview Handlers] ページで、[Add New] をクリックします。
- ステップ 3** [New Interview Handler] ページで、適切な基本設定を入力します。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。



(注) アスタリスク (*) の付いたフィールドは必須フィールドです。

- ステップ 4** [Save] をクリックします。
- ステップ 5** [Edit Interview Handler] ページで、[Edit] メニューの [Interview Questions] ページをクリックして、適切な設定を新しいインタビューハンドラに追加していきます。
- ステップ 6** 質問番号をクリックし、設定を入力して、それぞれの質問の音声を録音します。
- ステップ 7** いずれかの質問のデフォルト設定を変更した場合は、ページを移動する前に [Save] をクリックします。
-

インタビューハンドラの修正

インタビューハンドラを修正する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[Interview Handlers] をクリックします。

ステップ 2 [Search Interview Handlers] ページで、修正するインタビューハンドラの表示名をクリックします。



(注) 修正しようとするインタビューハンドラが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Interview Handler] ページで、必要な設定を変更します。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。

ステップ 4 [Edit Interview Handler] ページで設定を変更し終わったら、[Save] をクリックします。

ステップ 5 [Edit] メニューの [Interview Questions] ページをクリックして、その他の設定を変更します。

ステップ 6 必要に応じて、質問番号をクリックして各質問の設定を変更します。

ステップ 7 いずれかの質問のデフォルト設定を変更した場合は、ページを移動する前に [Save] をクリックします。

インタビューハンドラの削除

インタビューハンドラを削除する場合は、そのインタビューハンドラへのリファレンスを事前にすべて調べて、削除しておく必要があります。たとえば、コールハンドラで発信者の入力キーを押すと、通話がインタビューハンドラに送信されるようになっている場合は、別の操作が選択されるようにコールハンドラを編集する必要があります。1つまたはそれ以上のコールハンドラが参照していたインタビューハンドラを削除する場合は、コールハンドラ グリーティングを必ず再録音して、発信者が入力オプションに関する適切な情報を聞けるようにしてください。

インタビューハンドラを削除する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[Interview Handlers] をクリックします。

ステップ 2 [Search Interview Handlers] ページで、削除するインタビューハンドラを表示名をクリックします。



(注) 削除しようとするインタビューハンドラが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Interview Handler] ページで、[Delete] ボタンをクリックします。



注意 インタビューハンドラを削除する前に、着信サービスおよびコールハンドラがそのインタビューハンドラをポイントしていないことを確認してください。削除されるインタビューハンドラをいずれかのコールハンドラが参照している場合は、それらのコールハンドラのグリーティングを必ず再録音し、その他の設定を必要に応じて変更して、削除されるハンドラに言及している部分を削除します。

ステップ 4 削除するかどうか確認を求めるダイアログボックスが表示されたら、[OK] をクリックします。



着信サービスの管理

この章は、次の項で構成されています。

- [概要：デフォルト着信サービス \(P.7-1\)](#)
- [着信サービスの追加 \(P.7-2\)](#)
- [着信サービスの修正 \(P.7-3\)](#)
- [着信サービスの削除 \(P.7-3\)](#)
- [着信サービスの順序の変更 \(P.7-4\)](#)

概要：デフォルト着信サービス

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。

一般の着信の着信サービスは、Cisco Unity 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。

- [Attempt Sign-In]：ユーザからの着信はユーザ ログオン ガイダ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 Cisco Unity 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。

- [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。

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。

着信サービスの追加

着信サービスを追加する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[Call Routing] を展開します。一般の着信の場合は、[Direct Routing Rules] をクリックします。転送呼の場合は、[Forwarded Routing Rules] をクリックします。
- ステップ 2** [Direct Routing Rules] ページまたは [Forwarded Routing Rules] ページで、[Add New] をクリックします。
- ステップ 3** [New Direct Rule] ページまたは [New Forwarded Rule] ページで、新しいサービスの名前を [Display Name] フィールドに入力します。
- ステップ 4** [Save] をクリックします。
- ステップ 5** [Edit Direct Rule] ページまたは [Edit Forwarded Rule] ページで、必要な設定を入力していきます。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。



- (注)** 新規のサービスを作成する場合は、着信を転送するための基準を指定するだけです。そのページの他のフィールドは空白のままにできます。空白のフィールドは、すべての状況に対応します。[Ports] フィールドを空白にした場合は、そのサービスはすべてのポートからの着信に適用されます。
-

- ステップ 6** 設定を入力し終わったら、[Save] をクリックします。
-

着信サービスの修正

着信サービスを修正する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[Call Routing] を展開します。一般の着信の場合は、[Direct Routing Rules] をクリックします。転送呼の場合は、[Forwarded Routing Rules] をクリックします。
- ステップ 2** [Direct Routing Rules] ページまたは [Forwarded Routing Rules] ページで、修正する着信サービスの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Direct Routing Rule] ページまたは [Forwarded Routing Rule] ページで、必要な設定を変更します。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。



- (注)** 空白のフィールドは、すべての状況に対応します。[Ports] フィールドを空白にした場合は、そのサービスはすべてのポートからの着信に適用されます。
-

- ステップ 4** ページで設定を入力し終わったら、[Save] をクリックします。
-

着信サービスの削除

着信サービスを削除する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[Call Routing] を展開します。一般の着信の場合は、[Direct Routing Rules] をクリックします。転送呼の場合は、[Forwarded Routing Rules] をクリックします。
- ステップ 2** [Direct Routing Rules] ページまたは [Forwarded Routing Rules] ページで、削除するサービスの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Edit Direct Rule] ページまたは [Edit Forwarded Rule] ページで、[Delete] をクリックします。
- ステップ 4** 削除するかどうか確認を求めるダイアログボックスが表示されたら、[OK] をクリックします。
-

着信サービスの順序の変更

着信サービスの順序を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[Call Routing] を展開します。一般の着信の場合は、[Direct Routing Rules] をクリックします。転送呼の場合は、[Forwarded Routing Rules] をクリックします。
- ステップ 2** [Direct Routing Rules] ページまたは [Forwarded Routing Rules] ページで、[Change Order] ボタンをクリックします。
- ステップ 3** [Edit Direct Routing Rule Order] ページまたは [Edit Forwarded Routing Rule Order] ページの組織のリストで、移動するサービスの名前をクリックし、必要に応じて上向きまたは下向きの矢印をクリックします。
- ステップ 4** サービスの順序を変更し終わったら、[Save] をクリックします。
-



スケジュールと祝日の管理

この章は、次の項で構成されています。

- [概要：デフォルト スケジュール \(P.8-1\)](#)
- [祝日の指定 \(P.8-2\)](#)
- [スケジュールの作成 \(P.8-3\)](#)
- [スケジュールの修正 \(P.8-4\)](#)
- [スケジュールの削除 \(P.8-5\)](#)

概要：デフォルト スケジュール

Cisco Unity Connection では、[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、[All Hours] スケジュールは週 7 日 24 時間アクティブになるように設定され、祝日は設定されていません。このスケジュールに従う着信サービスは、常にアクティブになります。このスケジュールをそのまま使用するコールハンドラは、時間外の転送設定を使用せず、時間外グリーティングも再生しません。

[Weekdays] スケジュールは、(Connection サーバのタイムゾーンで) 月曜～金曜の午前 8:00～午後 5:00 までアクティブになるように設定されています。また、デフォルトの [Holidays] スケジュールに設定されている日時にも従います。ただし、デフォルトの [Holidays] スケジュールには日時が設定されていないことに注意してください。少なくとも、組織が営業時間外になる日時をこの [Holidays] スケジュールに追加する必要があります。

祝日の指定

[Holiday] 設定がアクティブになっている場合、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。

祝日スケジュールを追加する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Holiday Schedules] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Holiday Schedules] ページで、[Add New] をクリックします。
 - ステップ 3** [New Holiday Schedule] ページで、祝日スケジュールの表示名を入力し、[Save] をクリックします。
 - ステップ 4** 新しい祝日をスケジュールに追加するには、[Edit Holiday Schedule] ページで、[Add New] をクリックします。
 - ステップ 5** [New Schedule Detail] ページで、適切な設定を入力します。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。
 - ステップ 6** [Save] をクリックします。
 - ステップ 7** [Edit Holiday Schedule] ページに戻るには、[Edit] メニューの [Edit Holiday Schedule] をクリックします。
-

スケジュールの作成

新しいスケジュールを作成する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Schedules] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Schedules] ページで、[Add New] をクリックします。
- ステップ 3** [New Schedule] ページで、表示名を入力し、このスケジュールに適用する祝日スケジュールを選択します。



(注) アスタリスク (*) の付いたフィールドは必須フィールドです。

- ステップ 4** [Save] をクリックします。
- ステップ 5** スケジュールがアクティブになる期間を追加するには、[Edit Schedule] ページの [Schedule Details] ダイアログボックスで、[Add New] をクリックします。
- ステップ 6** [New Schedule Detail] ページでいずれかの設定を変更した場合は、[Save] をクリックします。[Edit Schedule] ページに戻るには、[Edit] メニューの [Edit Schedule] をクリックします。
-

スケジュールの修正

スケジュールを修正する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Schedules] をクリックします。

ステップ 2 [Search Schedules] ページで、修正するスケジュールの表示名をクリックします。



(注) 修正しようとするスケジュールが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Schedule] ページで、必要に応じて表示名または祝日スケジュールの設定を変更します。

ステップ 4 [Edit Schedule] ページで設定を変更し終わったら、[Save] をクリックします。

ステップ 5 スケジュールがアクティブになる期間を追加するには、[Schedule Details] ダイアログボックスで、[Add New] をクリックします。

ステップ 6 [New Schedule Detail] ページでいずれかの設定を変更した場合は、[Save] をクリックします。[Edit Schedule] ページに戻るには、[Edit] メニューの [Edit Schedule] をクリックします。

ステップ 7 期間を削除するには、削除するスケジュール詳細の隣にあるチェックボックスをオンにし、[Delete Selected] をクリックします。



(注) すべてのスケジュール詳細をスケジュールから削除すると、そのスケジュールは一切アクティブになりません。このスケジュールをそのまま使用するコールハンドラでは、常に時間外転送設定が使用されます。また、このスケジュールを使用するユーザとコールハンドラについては、内線グリーティング、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 グリーティングによって無効にされない限り、常に時間外グリーティングが再生されます (時間外グリーティングが有効になっている場合)。

スケジュールの削除

スケジュールを削除する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Schedules] をクリックします。

ステップ 2 [Search Schedules] ページで、削除するスケジュールの表示名をクリックします。



(注) 削除しようとするスケジュールが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Schedule] ページで、[Delete] をクリックします。



(注) 削除しようとするスケジュールを着信サービスまたはコールハンドラが参照している場合は、エラーメッセージを受け取ります。このリファレンスを見つけて削除するまでは、スケジュールを削除できません。

ステップ 4 削除するかどうか確認を求めるダイアログボックスが表示されたら、[OK] をクリックします。

■ スケジュールの削除



規制テーブルの管理

この章は、次の項で構成されています。

- [概要：デフォルト規制テーブル \(P.9-1\)](#)
- [規制テーブルの作成 \(P.9-2\)](#)
- [規制テーブルの修正 \(P.9-3\)](#)
- [規制テーブルの削除 \(P.9-4\)](#)

概要：デフォルト規制テーブル

Cisco Unity Connection には、次の規制テーブルがあらかじめ設定されています。これらの規制テーブルは変更（名前の変更を含む）できますが、削除はできません。各規制テーブルでは、長距離電話番号へのアクセスがデフォルトで規制されています。

Default Fax	ファックス転送用の番号を規制します。ファックスに関連する機能は、Cisco Unity 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。
Default Outdial	メッセージの到着通知用の番号を規制します。Media Master で、録音および再生デバイスとして電話機が選択されている場合は、Connection がダイヤルするユーザの内線番号も規制されます（Media Master は Cisco Unity Connection Administration、Cisco Unity Assistant、および Cisco Unity Inbox で使用できます）。
Default System Transfer	身元不明発信者が指定した番号へ転送できる発信者のシステム転送で使用される番号を規制します。たとえば、発信者は Connection ユーザに関連付けられていないロビーまたは会議室の電話にダイヤルする場合があります。デフォルトでは、このテーブルにより、Connection は任意の番号にダイヤルできません。
Default Transfer	電話転送用の番号を規制します。

規制テーブルの作成

設定済みの規制テーブルは変更可能です。また、最大 100 の新規規制テーブルを作成できます。1 つのテーブルに対し、最大 100 のパターン番号を追加できます。新規パターン番号は自動的に規制テーブルのパターン番号 0 に挿入されます。Cisco Unity Connection は、電話番号を規制テーブルのダイヤルパターンと比較するときに、パターン番号 0 から始めて順に比較するため、パターン番号の順序が非常に重要になります。ある番号が 2 つ以上のダイヤルパターンと一致した場合、その番号は最初に一致したダイヤルパターンに従って処理されます。

特定の番号を入力するか、次の特殊文字をワイルドカードとして使用すると、ダイヤルパターンを指定できます。

*	0 以上の数字と一致。
?	1 つの数字にだけ一致。? を単一の数字のプレースホルダーとして使用します。
#	電話の # キーと一致。

すべての規制テーブルには、最後のパターン番号のダイヤルパターンとして * がデフォルトで設定されています。このダイヤルパターンの設定は変更できません。この設定によって、入力された番号が規制テーブルのどのダイヤルパターンとも一致しない状況が回避されるためです。ただし、このパターン番号の [Blocked] フィールドを変更し、ある番号を許可または禁止することは可能です。

新規規制テーブルを作成する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Restriction Tables] をクリックします。

ステップ 2 [Search Restriction Tables] ページで、[Add New] をクリックします。

ステップ 3 [New Restriction Table] ページで、適切な基本設定を入力します。フィールドの詳細については、[Help] メニューの [Field Definitions] をクリックしてください。



(注) アスタリスク (*) の付いたフィールドは必須フィールドです。

ステップ 4 [Save] をクリックします。

ステップ 5 パターンを規制テーブルに追加するには、[Edit Restriction Table] ページの [Patterns] ボックスで、[Add New] をクリックします。

ステップ 6 パターンのいずれかの設定を変更した場合は、[Save] をクリックします。

ステップ 7 許可または拒否する各パターンを追加し終わるまで、[ステップ 5](#) と [ステップ 6](#) を繰り返します。

ステップ 8 パターンの順序を変更するには、[Change Order] をクリックし、次の手順を実行します。

- パターンをリスト内で移動するには、[Change Restriction Pattern Order] ページで、パターンをクリックし、必要に応じて上向き矢印または下向き矢印をクリックします。
- パターンの順序を変更し終わったら、[Save] をクリックします。

- c. [Edit Restriction Table] ページに戻るには、[Edit] メニューの [Edit Restriction Table] をクリックします。

ステップ9 パターンをリストから削除するには、パターンの左側にあるチェックボックスをオンにして [Delete Selected] をクリックし、[OK] をクリックして削除を確定します。

規制テーブルの修正

規制テーブルを修正する

ステップ1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Restriction Tables] をクリックします。

ステップ2 [Search Restriction Tables] ページで、修正する規制テーブルの表示名をクリックします。



(注) 修正しようとする規制テーブルが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ3 パターンを規制テーブルに追加するには、[Edit Restriction Table] ページの [Patterns] ボックスで、[Add New] をクリックします。

ステップ4 パターンのいずれかの設定を変更した場合は、[Save] をクリックします。

ステップ5 許可または拒否する各パターンを追加し終わるまで、[ステップ3](#) と [ステップ4](#) を繰り返します。

ステップ6 パターンをリストから削除するには、パターンの左側にあるチェックボックスをオンにして [Delete Selected] をクリックし、[OK] をクリックして削除を確定します。

ステップ7 パターンの順序を変更するには、[Change Order] ボタンをクリックし、次の手順を実行します。

- a. パターンをリスト内で移動するには、[Change Restriction Pattern Order] ページで、パターンをクリックし、必要に応じて上向き矢印または下向き矢印をクリックします。
- b. パターンの順序を変更し終わったら、[Save] をクリックします。
- c. [Edit Restriction Table] ページに戻るには、[Edit] メニューの [Edit Restriction Table] をクリックします。

ステップ8 パターンをリストから削除するには、パターンの左側にあるチェックボックスをオンにして [Delete Selected] をクリックし、[OK] をクリックして削除を確定します。

規制テーブルの削除

規制テーブルを削除する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Restriction Tables] をクリックします。

ステップ 2 [Search Restriction Tables] ページで、削除する規制テーブルの表示名をクリックします。



(注) 削除しようとする規制テーブルが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Restriction Table] ページで、[Delete] をクリックします。



(注) 削除しようとする規制テーブルをサービス クラスが参照している場合は、エラー メッセージを受け取ります。このリファレンスを見つけて削除するまでは、規制テーブルを削除できません。

ステップ 4 削除するかどうか確認を求めるダイアログボックスが表示されたら、[OK] をクリックします。



Cisco Unity Connection ガイダンス

Cisco Unity Connection ガイダンスは、あらかじめ録音されているプロンプトとメニュー オプションのセットです。発信者が Connection と電話で対話するときに再生されます。この章では、Connection のガイダンスについて説明した後、ユーザと外部発信者に再生されるガイダンスをカスタマイズする方法について説明します。

この章は、次の項で構成されています。

- [ガイダンスについて \(P.10-2\)](#)
- [ユーザが Cisco Unity Connection と対話する方法 \(P.10-2\)](#)
- [Cisco Unity Connection ガイダンスのカスタマイズについて \(P.10-3\)](#)
- [オプション ガイダンス パージョンについて \(P.10-8\)](#)
- [Optional Conversation 1 について \(P.10-9\)](#)
- [音声認識ガイダンスについて \(P.10-10\)](#)

ガイダンス設定をシステム全体のレベルで変更する方法については、[第 11 章「ガイダンスの設定の変更」](#)を参照してください。



(注)

ユーザ単位で変更可能なガイダンス関連の設定については、『*Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更ガイド*』の「ユーザアカウント設定によって制御される機能」の章の「ガイダンス設定」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

ガイダンスについて

発信者が電話で Cisco Unity Connection にアクセスすると、あらかじめ録音されている説明とオプションのセットが再生されます。このセットは Connection ガイダンスと呼ばれます。

Connection ガイダンスは、2 つの主要ガイダンスに分類されます。1 つは外部発信者用で、1 つはユーザ用です。この 2 つのガイダンスは、発信者と Connection ユーザが Connection と対話するときに手順を案内する、一連の小さなガイダンスで構成されています。たとえば、外部発信者ガイダンスは、外部発信者が Connection 自動受付にアクセスし、宛先検索サービスを使用してユーザ検索を実行し、着信サービス オプションを使用し、オーディオ テキスト メッセージを再生できるようにする各ガイダンスの集合です。Connection ユーザには、ユーザ ガイダンスが再生されます。この一連のガイダンスを通じて、ユーザは Connection にログオンし、新規 Connection ユーザとして登録し、メッセージを送受信し、グリーティングを録音し、個人用設定を変更することができます。

ユーザが Cisco Unity Connection と対話する方法

ユーザが Cisco Unity Connection に電話でアクセスすると、Connection ガイダンスが再生されます。ユーザがメッセージを送受信し、グリーティングを録音し、個人用設定を変更するときは、音声によって手順が案内されます。ユーザは、任意のプッシュホンを使用して Connection にアクセスできます。

ユーザが電話で Connection を使用方法には、次の 2 つがあります。

- タッチトーン キー：ユーザは、任意のプッシュホンでキーを押します。
- ボイス コマンド：ユーザは、電話の受話器、ヘッドセット、またはスピーカホンに話しかけず。ボイス コマンドを使用できるのは、音声認識がユーザに対して有効になっているときに、ユーザが音声認識ガイダンス スタイルを設定した場合です。

ユーザがタッチトーン キーとボイス コマンドのどちらを使用するかを管理者が指定するには、ユーザまたはユーザ テンプレートの [Phone Menus] ページで、適切なガイダンス スタイルを設定します。音声認識ガイダンスを使用できるユーザが、タッチトーン キーとボイス コマンドのどちらを使用するかを変更するには、Cisco Unity Assistant を使用します。

Cisco Unity Connection ガイダンスのカスタマイズについて

管理者とユーザは、どちらも Cisco Unity Connection ガイダンスをカスタマイズできます。

管理者が Connection ガイダンスをカスタマイズする方法

発信者およびユーザが Cisco Unity Connection と対話するときに再生されるガイダンスについて、管理者は数多くの方法でカスタマイズできます。Cisco Unity Connection Administration を使用して、ユーザ ページまたはユーザ テンプレート ページから、サービス クラス設定から、または [Conversations Advanced Settings] ページでガイダンスをカスタマイズできます。

ユーザまたはユーザ グループのガイダンス設定

ユーザまたはユーザ グループについて実行できるガイダンス カスタマイズの一部を次に示します。

電話メニューの設定

- 言語を選択する、および Connection がユーザに案内を再生するときの速度と音量レベルを設定する。
- メニューの再生後ユーザが最初のキーを押すまで Connection が待つ時間、ユーザがキーを押した後 Connection が追加のキー操作を待つ時間、およびユーザがメニューに応答しなかった場合に Connection がメニューを繰り返す回数を指定する。
- ユーザに再生するガイダンスのバージョンを選択する。ユーザのガイダンスのバージョンは、メッセージ取得メニューのキーパッド マッピングだけで異なります。その他のメニュー、つまり外部発信者と Connection ユーザがメッセージを送信および管理するときに使用するメニューや、ユーザが Connection の設定を変更するときに使用するメニューは、どのガイダンスバージョンでも同じです。
- また、ガイダンスのバージョンごとに、ユーザに、標準ガイダンスによって提供される案内のすべてを再生するか、簡易ガイダンスを再生するかを指定することもできます。
- ユーザのオプション グリーティングがオンになったときにユーザに知らせるメッセージを再生するように Connection を設定する。(Connection は、他の方法でもカスタマイズすることができます。たとえば、オプション グリーティング通知を送信するように Connection を設定する方法、発信者がオプション グリーティングをスキップすることを禁止する方法、などです)。
- ユーザがユーザ ガイダンスを終了したときに Connection がユーザを送信する宛先 (コール ハンドラ、インタビュー ハンドラ、ユーザ、または宛先検索サービスなど) を選択する。

メッセージ再生の設定

- ユーザがメッセージを他のユーザに宛先指定するための方法を、内線番号の入力、名前のキー入力、または姓のキー入力のいずれにするかを決定する。
- ユーザに電話でメッセージを再生する方法を指定する。たとえば、ユーザがメッセージを確認するときにメッセージ タイプ メニュー、メッセージ件数、およびタイムスタンプをユーザに再生するかどうかを指定したり、Connection によるメッセージの再生順序を指定したりできます。

メッセージ送信の設定

- ユーザがプライバシー強化のためにプライベート メッセージを暗号化できるかどうかを決定する。
- ユーザが他のユーザにブロードキャスト メッセージを送信できるかどうか、またはブロードキャスト メッセージを更新できるかどうかを決定する。
- ユーザが電話で特定のボイス メッセージを検索するときにメッセージ ロケータ機能を使用できるかどうかを決定する。

ユーザまたはユーザ グループの Cisco Unity Connection ガイダンスをカスタマイズする手順については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』の「ユーザ アカウント設定によって制御される機能」の章の「ガイダンス設定」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

サービス クラスの設定

Cisco Unity Connection Administration の [Class of Service settings] ページで、次に示すガイダンス機能へのユーザのアクセスを有効にできます。

- 音声認識。この機能を使用するには、サービス クラスの設定に加えて、適切なライセンスも必要です。
- Live Reply。
- 着信転送と通話保留のオプション。

Cisco Unity Connection ガイダンスをカスタマイズする手順については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』の「サービス クラスによって制御される機能の設定」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

[Advanced Conversation Configuration] の設定

Cisco Unity Connection Administration の [Advanced Conversation Configuration] ページで実行できるシステム全体のガイダンス カスタマイズの一部を次に示します。

- 標準ガイダンスとオプション ガイダンス 1 の両方について、メッセージ再生中にユーザがメッセージをスキップする方法を変更する。
- Connection がユーザにメッセージの宛先指定と録音を要求する場合の順序を変更する。
- ユーザがメッセージの宛先指定を確認する方法を変更する。
- 削除されるメッセージをユーザが管理するときに、ユーザに再生される内容を変更する。
- システム転送を設定する。

Connection ガイダンスを [Advanced Conversation Configuration] ページからカスタマイズする方法と手順については、「[ガイダンスの設定の変更](#)」の章を参照してください。

システム プロンプトのカスタマイズ

Cisco Unity Connection ガイダンスは、システム プロンプトで構成されます。システム プロンプトは、Connection の使用手順およびオプションを説明する標準の録音です。システム プロンプトは、Cisco Unity Connection システムに付属しており、電話通話の箇所によって異なる組み合わせで再生されます。すべてのシステム プロンプトは、Cisco Unity Connection\TuiResources\Prompts ディレクトリとそのサブディレクトリにあります。

システム プロンプトがすべての Connection ユーザおよび発信者に再生されるときはデフォルト言語を指定できます。Connection がシステム プロンプトの再生に使用するデフォルト言語を変更する手順については、[P.10-7 の「システム プロンプトの言語の設定または変更」](#)を参照してください。

Cisco Unity Connection Administration、Cisco Unity Assistant、または電話通話を使用して、システム プロンプトの内容を変更することはできません。実際に、システム プロンプトをカスタマイズすることはできません。システム プロンプトは削除しないでください。削除すると、システム エラーが発生する可能性があります。Cisco Unity Connection をアップグレードすると、自動的にすべてのシステム プロンプトが削除および置換されます (メンテナンス アップグレードを含む)。

ユーザが Connection ガイダンスをカスタマイズする方法

Cisco Unity Connection のユーザが Connection に電話でアクセスするときに、どのガイダンスバージョンが再生されるかについて、ユーザが制御することはできません。ただし、ユーザはガイダンスをさまざまな方法で Cisco Unity Assistant からカスタマイズできます。たとえば、Connection ユーザは、標準ガイダンスまたは簡易ガイダンスの選択、ガイダンスのインプットスタイルの変更(可能な場合)、再生言語の変更、および Connection でメッセージが再生される順序の指定を行うことができます。

ユーザが Connection ガイダンスをカスタマイズする方法の詳細については、表 10-1 を参照してください。

表 10-1 ユーザが Cisco Unity Assistant および電話メニューを使用して変更できる設定

Cisco Unity Assistant を使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
通話保留とスクリーニング ¹ : <ul style="list-style-type: none"> ユーザの電話が通話中のときに Connection が間接通話を処理する方法を選択する。選択肢には、発信者を保留にすること、保留にするかメッセージを残すかを発信者に要求すること、および発信者をグリーティングに直接送信することがあります。 Connection が間接通話を処理する方法を選択する。選択肢には、誰にかかってきたかをユーザに通知すること、Connection が転送中であることをアナウンスすること、電話に出るかどうかをユーザに要求すること、および発信者に名前を告げるように要求することがあります。 	通話保留とスクリーニング ¹ : <ul style="list-style-type: none"> なし。
着信転送 ² : <ul style="list-style-type: none"> 間接通話を内線に転送するか、またはグリーティングに送信する。 内線番号を変更する。 	着信転送 ² : <ul style="list-style-type: none"> 間接通話を内線に転送するか、またはグリーティングに送信する。 内線番号を変更する。
発信者の操作 : <ul style="list-style-type: none"> 発信者によるメッセージ編集を許可する。 発信者にメッセージの緊急指定を許可する。 	発信者の操作 : <ul style="list-style-type: none"> なし。
ガイダンス オプション : <ul style="list-style-type: none"> ガイダンスのインプットスタイルを指定する。 Connection プロンプトの速度と言語を設定する。 Connection の標準ガイダンス メニューまたは簡易ガイダンス メニューを選択する。 ユーザが Connection を呼び出したときに Connection が実行する操作を選択する。選択肢には、ユーザに名前でグリーティングすること、および新しいメッセージの数をタイプごとに通知することがあります。 代行内線番号を指定する。 	ガイダンス オプション : <ul style="list-style-type: none"> Connection の標準ガイダンス メニューまたは簡易ガイダンス メニューを選択する。
グリーティング : <ul style="list-style-type: none"> パーソナル グリーティングを録音する。 グリーティングを有効または無効にする。 有効にしたグリーティングの有効期限を指定する。 システム プロンプトとパーソナル グリーティングを切り替える。 	グリーティング : <ul style="list-style-type: none"> パーソナル グリーティングを録音する。 グリーティングを有効または無効にする。 有効にしたグリーティングの有効期限を指定する。

表 10-1 ユーザが Cisco Unity Assistant および電話メニューを使用して変更できる設定 (続き)

Cisco Unity Assistant を使用して変更できる設定	電話メニューを使用して変更できる設定
<p>メッセージの到着通知：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通知デバイスを有効または無効にし、通知デバイスの番号を変更する。 ダイヤル オプションを指定する。 Connection がデバイス呼び出す対象となるメッセージタイプとメッセージの緊急度を選択する。 通知スケジュールを設定し、デバイスが応答しない場合、通話中の場合、または障害の場合の処理を指定する。 	<p>メッセージの到着通知：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通知デバイスを有効または無効にし、通知デバイスの番号を変更する。
<p>メッセージの聞き取り：</p> <ul style="list-style-type: none"> メッセージの再生順序を指定する。 メッセージのタイム スタンプに使用する時間形式を変更する。 メッセージが再生されるときに Connection が実行する操作を選択する。選択肢には、メッセージを残した送信者の名前と数をアナウンスすること、メッセージの前または後にタイムスタンプを再生するかどうかをアナウンスすること、およびメッセージを再生する音量レベルをアナウンスすることがあります。 Connection がメッセージ タイプ メニューを再生するかどうかを指定する。 	<p>メッセージの聞き取り：</p> <ul style="list-style-type: none"> メッセージ再生時の速度と音量。
<p>メッセージの宛先指定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 別のユーザへのメッセージの宛先指定を名前にするか内線番号にするかを切り替える。 メッセージの宛先を指定する名前の順序 (姓、名の順、またはその逆) を指定する。 	<p>メッセージの宛先指定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 別のユーザへのメッセージの宛先指定を名前にするか内線番号にするかを切り替える (## を押す)³
<p>個人設定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前を記録する。 代行ユーザ名を指定する。 ディレクトリ一覧の状態を変更する。 パスワードを変更する。 	<p>個人設定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前を記録する。 ディレクトリ一覧の状態を変更する。 パスワードを変更する。
<p>プライベート同報リスト：</p> <ul style="list-style-type: none"> 表示名を入力する。 リスト名を記録する。 メンバを追加および削除する。 	<p>プライベート同報リスト：</p> <ul style="list-style-type: none"> リスト名を記録する。 メンバを追加および削除する。

- これらの設定は、ユーザが Cisco Unity パーソナル着信転送ルールを有効にしていない場合に適用されます。通話保留オプションとスクリーニング オプションは、自動受付またはディレクトリ ハンドラからユーザに転送された着信通話にのみ適用され、一般の着信には適用されません。これらのオプションは、外部の発信者または他のユーザがユーザの内線番号を直接ダイヤルした場合には適用されません。また、これらのオプションは、管理された転送が有効になっている場合にのみ使用できます。
- これらの設定は、ユーザが Cisco Unity パーソナル着信転送ルールを有効にしていない場合に適用されます。着信転送オプションは、自動受付またはディレクトリ ハンドラからユーザに転送された着信通話にのみ適用され、一般の着信には適用されません。転送オプションは、外部の発信者または他のユーザがユーザの内線番号を直接ダイヤルした場合には適用されません。
- 入力した名前による宛先指定を有効にしたかどうかによって異なります。

システム プロンプトの言語の設定または変更

電話言語とは、Cisco Unity Connection が、システム プロンプトをユーザおよび発信者に再生するときの言語です。システムのデフォルト電話言語を指定して、システムのその他のデフォルト言語設定を変えずに、個々の Connection コンポーネントの言語設定をカスタマイズできます。

電話言語を設定できる Connection コンポーネントは、ユーザ アカウント、着信サービス、コールハンドラ、インタビュー ハンドラ、ディレクトリ ハンドラです。これらの各エンティティについて、Cisco Unity Connection Administration で電話言語を指定します。または、言語を発信者から継承するようにエンティティを設定することもできます。

[Inherit Language from Caller] に設定すると、Connection は呼び出し方法に基づき、使用する電話言語を通話ごとに決定します。たとえば、コールハンドラの設定でデフォルト言語を指定し、さらに、それぞれ別々の言語を設定した 2 種類の着信サービスから電話を受けるように設定できます。たとえば、1 つ目の着信サービスをフランス語に設定し、2 つ目の着信サービスをドイツ語に設定できます。この場合、Connection でコールハンドラのシステム プロンプトを再生する言語は、どちらの着信サービス名で通話が送信されるかによって決まります。ただし、通話処理するシステムにあるすべてのコンポーネントの言語設定で [Inherit Language from Caller] を設定すると、Connection はシステム プロンプトをデフォルトの電話言語で再生することに注意してください。これは、実際に、どのコンポーネントも特定の言語に設定されないためです。

多言語システムの場合は、[Inherit Language from Caller] を設定することで、システムのデフォルト言語に関係なく、Connection サーバにインストールされている各言語でユーザがグリーティングを録音できるようになります。一般に、録音済みのグリーティングの再生言語は、ユーザの [Message Settings] ページの [Language That Callers Hear] 設定で選択された内容によって異なります。

[Use System Default Language]	グリーティングは、システム デフォルトとして選択されている言語で再生および録音されます。
[Inherit Language From Caller]	このオプションが選択されている場合は、Connection ユーザが、Connection サーバにインストールされている各言語でグリーティングを録音できます。
[A specific language]	グリーティングは、このメニューで選択された言語で再生および録音されます。

ユーザまたはテンプレートの [Message] 設定を変更する方法については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

システム プロンプトのデフォルト言語を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[General Configuration] をクリックします。
- ステップ 2** [General Configuration] ページの [System Default Language] リストで、Connection がシステム プロンプト再生時にデフォルト言語として使用する言語をクリックします。
- ステップ 3** [Save] をクリックします。
- ステップ 4** 変更を有効にするには、Voice Processing サーバ ロールを再起動します。

オプション ガイダンス バージョンについて

ユーザが電話でメッセージを聞き、管理するときに再生されるガイダンスのバージョンを選択できます。各バージョンでは、メッセージ取得メニューのキーパッド マッピングが異なります。中には、独自のキーパッド マッピングを指定できるものもあります。音声認識ガイダンスを除くすべてのガイダンス バージョンでは、ユーザは電話のキーパッド上のタッチトーン キーを使用して、Cisco Unity Connection にコマンドを入力します。音声認識ガイダンスでは、ユーザはボイス コマンドを Connection に音声で入力します。

- [Standard Conversation] : 『Cisco Unity Connection 電話メニューとショートカット (Standard Conversation)』で説明しているメニューがユーザに再生されます。これがデフォルトのガイダンスです。
- [Voice Recognition Conversation] : 『Connection Phone Menus for the Voice Recognition Conversation』で説明しているメニューがユーザに再生され、ユーザはボイス コマンドを Connection に音声で入力します。電話のキーパッド上のキーは使用しません。このガイダンス バージョンでは、ユーザは、一連の主要コマンドをタッチトーン キーを押して入力する(たとえば、会議中にボイス コマンドではなくキー入力を使用する)か、または指定されたタッチトーン ガイダンスをデフォルトに設定するオプションを選択できます。
- [Optional Conversation 1] : 『Cisco Unity Connection 電話メニューとショートカット (Optional Conversation 1)』で説明しているメニューがユーザに再生されます。
- [Custom Keypad Mapping] : Custom Keypad Map ユーティリティで指定したキーパッド マッピングを使用するメニューがユーザに再生されます。また、このユーティリティを使用すると、メニュー オプションを非表示にしたり、ユーザに提供可能な HTML 形式のユーザ カードを生成したりできます。
- [Alternate Keypad Mapping S]、[Alternate Keypad Mapping X]、および [Alternate Keypad Mapping N] : 『Cisco Unity Connection ユーザ ガイド』の「Cisco Unity Connection のボイスコマンドと電話メニュー」の章で説明しているキーパッド マッピングを使用するメニューがユーザに再生されます。

ガイダンスのバージョンごとに、標準ガイダンスまたは簡易ガイダンスを使用できます。

特に、標準ガイダンス バージョン (デフォルトでは Voice Mail User テンプレートで指定) に代わるバージョンを用意しない場合は、組織のユーザが慣れているガイダンスのバージョンに応じて、Connection と以前のボイス メッセージ システムの電話メニューの違いのリストを配布します。

各ガイダンス バージョンのキーパッド マッピング (およびボイス コマンド) については、『Cisco Unity Connection ユーザ ガイド』の「Cisco Unity Connection のボイスコマンドと電話メニュー」の章を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能です。

ガイダンス メニュー バージョンを変更する手順および詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』の「ユーザ アカウント設定によって制御される機能」の章の「ガイダンス設定」の項を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

Custom Key Map ツールの使用方法

Custom Key Map ツールを使用すると、Custom Keypad Mapping ガイダンスに関連付けられているキー マッピングを編集できます。このガイダンスは、Cisco Unity Connection Administration にあるユーザまたはユーザ テンプレートの [Conversation Settings] ページでユーザに割り当てることができます。このツールを使用してキー マッピングを変更しても、他の Cisco Unity Connection ガイダンス バージョンには影響しないことに注意してください。

1 個または 2 個のキーによるシーケンスを、メイン メニュー、メッセージ再生メニュー（メッセージ ヘッダー、本文、およびフッターを個別にマッピング可能）、およびメッセージ後メニューの任意の定義済み操作に割り当てることができます。Connection ガイダンスのこの他の部分は、一切カスタマイズできません。

詳細および手順については、Custom Key Map ツールのヘルプを参照してください。

Optional Conversation 1 について

Cisco Unity Connection の Optional Conversation 1 は、システムのデフォルトである標準ガイダンスを置き換えるものとして提供されています。Optional Conversation 1 のメッセージ取得メニューのオプションが、組織内のユーザが慣れているオプションによく似ている場合は、このオプション ガイダンスを選択することもできます。その他のメニュー、つまり外部発信者と Connection ユーザがメッセージを送信および管理するときに使用するメニューや、ユーザが Connection の設定を変更するときに使用するメニューは、Connection 標準ガイダンスと同じです。

個々のユーザまたは特定のユーザ グループについて Optional Conversation 1 を有効にするには、Cisco Unity Connection Administration で、該当するユーザ ページまたはユーザ テンプレート ページにあるガイダンス設定を使用します。

標準ガイダンスの場合と同様に、Connection プロンプトの削除およびカスタマイズはサポートされていません。



(注)

Cisco Unity Connection Administration でユーザ設定に加えた変更は、アップグレード後も保持されません。したがって、Optional Conversation 1 を再びアクティブにする必要はありません。

音声認識ガイダンスについて

Cisco Unity Connection には、Connection ガイダンスでユーザが操作を音声で入力するための音声認識オプションが用意されています。ボイス コマンドは直感的で、ほとんどのボイス メッセージ タスクで簡単に使用することができます。

音声認識機能を使用するには、音声認識ソフトウェアをインストールして設定する必要があります。詳細および手順については、『Cisco Unity Connection インストレーション ガイド』を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_installation_guides_list.html から入手可能です。

音声認識オプションも、ライセンスが必要な機能です。音声認識を使用するには、この機能が有効になっているサービス クラスにユーザが属している必要があります。この機能をユーザが使用できるようにする方法および手順の詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更ガイド』の「サービス クラスによって制御される機能の設定」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

音声認識を使用する方法については、『Cisco Unity Connection ユーザガイド』の手順で説明しています。また、ユーザは「Help」と音声で入力することによって、任意のメニューの詳細な情報をいつでも入手できます。音声認識ガイダンス バージョンで使用できるボイス コマンドとタッチトーンキーの一覧については、『Cisco Unity Connection ユーザガイド』の「Cisco Unity Connection のボイスコマンドと電話メニュー」の章を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能です。

音声認識ガイダンスの使用方法の詳細については、次の各項を参照してください。

- [電話のかけ方 \(P.10-10\)](#)
- [グローバル ニックネーム リストの管理 \(P.10-11\)](#)

電話のかけ方

音声認識ガイダンス バージョンを使用している場合、ユーザは、Cisco Unity Connection を通じて名前または電話番号を音声で入力することによって、電話をかけることができます。たとえば、ユーザが「Call Harriet Smith」と言うと、Connection が Harriet Smith の電話番号を企業ディレクトリから取得し、電話をかけます。

Cisco Unity パーソナル着信転送ルールを使用するように設定されているユーザは、顧客、仕入先、家族、友人など、Connection ディレクトリに含まれていない人物について、名前と電話番号のディレクトリを設定できます。電話をかけるとき、ユーザは Connection に音声で入力することで、これらの個人的な連絡先に対しても同様にダイヤルできます。

Connection では、グローバル ニックネーム リストに基づいて一般的なニックネームを認識します。ただし、ユーザの名前が一般的なものでない場合や、他のユーザが別の名前（旧姓など）で覚えている場合には、ユーザのそれらの代替名を追加することを検討してください。代替名を追加することで、発信者がユーザを名前で呼び出している場合に、Connection が電話をかけることのできる確率が高くなります。グローバル ニックネーム リストを編集する手順については、[P.10-11 の「グローバル ニックネーム リストの管理」](#)を参照してください。ユーザの代替名を作成する方法と手順については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更ガイド』の「ユーザ アカウント設定によって制御される機能」の章の「代行ユーザ名」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

グローバル ニックネーム リストの管理

グローバル ニックネーム リストは、発信者が音声認識を使用して電話をかけるときに Cisco Unity Connection が検討する、一般的なニックネームの包括的リストです。たとえば、William という固有名詞に対しては、Bill、Billy、および Will がニックネームとして使用されていないかどうか検討します。

このリストを対象としてニックネームを追加または削除するには、Cisco Unity Connection Administration を使用します。

名前をグローバル ニックネーム リストに追加する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Global Nicknames] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Global Nicknames] ページで、[Add New] をクリックします。
- ステップ 3** [Proper Name] フィールドに、グローバル ニックネーム リストに表示する名前を入力します。
- ステップ 4** [Nickname] フィールドに、この名前のニックネームを入力します。
- ステップ 5** ニックネームが複数ある場合は、[Add New] をクリックし、[ステップ 3](#) と [ステップ 4](#) を繰り返して、ニックネームに関する情報をフィールドに入力します。
- ステップ 6** [Save] をクリックします。

グローバル ニックネーム リストを編集する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Global Nicknames] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Global Nicknames] ページで、編集するニックネームを見つけます。



(注) ニックネームが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

- ステップ 3** 固有名詞とそれに関連付けられているニックネームを削除するには、グローバル ニックネーム リストで、名前の隣にあるチェックボックスをオンにし、[Delete Selected] をクリックします。
- ステップ 4** 関連付けられているニックネームを編集する固有名詞をクリックします。次の操作のいずれかを実行します。
 - [Proper Name] フィールドで、名前に変更を加えます。
 - ニックネームを削除する場合は、名前の隣にあるチェックボックスをオンにし、[Delete Selected] をクリックします。
 - [Add New] をクリックして新しいニックネームを追加し、必要な情報を入力します。

■ 音声認識ガイダンスについて

ステップ 5 [Save] をクリックします。



ガイダンスの設定の変更

この章は、次の項で構成されています。

- システム プロンプトのオーディオ形式の変更 (G.711 または G.729a)(P.11-2)
- メッセージの聞き取り中にメッセージをスキップする方法の変更 (Standard Conversation) (P.11-3)
- メッセージの聞き取り中にユーザがスキップした新規メッセージを Cisco Unity Connection が保存する方法の変更 (Optional Conversation 1)(P.11-5)
- ユーザ グリーティングから Cisco Unity Connection にログオンする方法の指定 (P.11-6)
- 通話保留の待ち時間の構成 (P.11-8)
- Cisco Unity Connection の保留音 (P.11-9)
- メッセージの再生前における追加の発信者情報の提供 (P.11-10)
- 宛先指定と録音に関する順序の変更 (P.11-11)
- ユーザがメッセージの宛先指定を確認する方法の変更 (P.11-12)
- 宛先指定に関するダブルキーの時間間隔の設定 (P.11-14)
- メッセージの宛先指定の効率化 (P.11-15)
- 削除されたメッセージをユーザが管理するときに再生される内容の変更 (P.11-16)
- システム転送の設定 (P.11-17)
- Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold の設定 (P.11-19)

システム プロンプトのオーディオ形式の変更 (G.711 または G.729a)

Cisco Unity Connection にインストールされるプロンプトは、すべて G.711 μ 法コーデックと G.729a の両方のオーディオ形式 (コーデック) で録音されています。プロンプトのオーディオ形式を設定するときは、次の点を考慮する必要があります。

- オーディオ形式を別のものに変換する必要が生じるのを避けるには、Connection がプロンプトで使用するオーディオ形式を、電話システムがメディア ストリームに使用しているものと同じ形式にする必要があります。
- Connection サーバのパフォーマンスに及ぼす影響を最小限に抑えるには、電話システムがメディア ストリームに使用しているものと同じオーディオ形式を Connection でプロンプトに使用する必要があります。
- メッセージの録音に使用するものと同じオーディオ形式をプロンプトに使用すると、発信者に対して、常に一貫した音質で音声再生されます。
- G.711 μ 法オーディオ形式では、最高の音質を得ることができます。
- G.729a オーディオ形式では、使用するネットワーク帯域幅が小さくなります。

システム プロンプトに対して別のオーディオ形式を選択するには、次の手順を実行します。

システム プロンプトのオーディオ形式を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

ステップ 2 [Conversation Configuration] ページの [Prompt Set Codec (G711 or G729a)] フィールドに、使用する設定 (表 11-1) を入力します。

表 11-1 [Prompt Set Codec] フィールドの設定

設定	動作
[G711]	Connection は、すべてのプロンプトを G.711 μ 法オーディオ形式で再生します。電話システムがメディア ストリームに別のオーディオ形式を使用している場合、Connection はプロンプトを変換します。
[G729a]	Connection は、すべてのプロンプトとガイダンスを G.729a オーディオ形式で再生します。電話システムがメディア ストリームに別のオーディオ形式を使用している場合、Connection はプロンプトを変換します。



注意 文字は、上で示しているとおりに正確に入力する必要があります。入力内容が異なっていると、Connection が設定を認識せず、オーディオ形式が変更されません。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

メッセージの聞き取り中にメッセージをスキップする方法の変更 (Standard Conversation)

標準ガイドンスで、ユーザがメッセージをスキップする方法をカスタマイズできます。デフォルトでは、メッセージの再生中にユーザが # キーを押すとメッセージの末尾まで早送りされ、## を押すと次のメッセージにスキップします。メッセージの聞き取り中に # キーを 1 回押すとメッセージをスキップするように、Cisco Unity Connection のガイドンスを変更できます。

メッセージの聞き取り中にメッセージをスキップするキーを # または ## に変更すると、メッセージを聞いているときにユーザが使用できるショートカットにも影響を与えます。次の表 11-2 は、すべてのキーの変更をまとめたものです。

表 11-2 メッセージの聞き取り中にメッセージをスキップする方法を変更した場合に影響を受けるキー

タスク	## を使用すると次のメッセージにスキップする場合にユーザが押すキー (デフォルト)	# を使用すると次のメッセージにスキップする場合にユーザが押すキー ²
メッセージの末尾まで早送りする (Connection はメッセージ後メニューを再生する)	#	99
メッセージをスキップし、現状のまま保存する	##	#
メッセージをスキップし、開封済みに戻す	#2	992
メッセージをスキップし、応答する	#4	994
メッセージをスキップし、すべてに回答する	#42	9942
メッセージをスキップし、メッセージを転送する	#5	995
メッセージをスキップし、新規として保存する / 新規に戻す	#6	996
メッセージをスキップし、メッセージのプロパティを再生する	#9	999

- ¹ 『Cisco Unity Connection at a Glance』、『Connection 電話メニューとショートカット』、および『Cisco Unity Connection ユーザガイド』は、## を押すと次のメッセージにスキップする場合にユーザが使用するキー割り当てを反映しています。
- ² 99 キーの組み合わせは、デフォルト設定を使用するときにも使用できます。

この変更は、標準ガイドンスを使用するすべてのユーザに対して、システム全体で適用されます。標準ガイドンスを使用する個々のユーザや特定のユーザグループに対して変更を加えることはできません。社内のユーザがすでに ## を押して次のメッセージにスキップすることに慣れている場合は、変更前に『Cisco Unity Connection ユーザセットアップガイド』の「オペレータとサポートデスクのオリエンテーション」の章の「サポートデスクのオリエンテーション」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。ユーザが新しいキー割り当てに慣れることが難しい場合、発生する可能性がある問題について理解する必要があります。

メッセージの聞き取り中にユーザが # キーを押したときに、Connection が実行する動作を変更する場合は、次の手順を実行します。

■ メッセージの聞き取り中にメッセージをスキップする方法の変更 (Standard Conversation)

メッセージの聞き取り中にメッセージをスキップする方法を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

ステップ 2 この設定をどのように変更するかに応じて、[Standard Conversation: Use # to Skip to Next Message] チェックボックスをオンまたはオフにします。

チェックボックスがオフ	メッセージの聞き取り中にユーザが # キーを押した場合、Connection はメッセージの末尾まで早送りして、メッセージ後メニューを再生します。メッセージの聞き取り中にユーザが ## を押すと、次のメッセージにスキップします。 これがデフォルトの設定です。
チェックボックスがオン	メッセージの聞き取り中にユーザが # キーを押した場合、Connection は次のメッセージにスキップします。メッセージの聞き取り中にユーザが ## を押した場合、Connection は 2 つのメッセージをスキップします。メッセージの末尾まで早送りするには、99 を押します。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

メッセージの聞き取り中にユーザがスキップした新規メッセージを Cisco Unity Connection が保存する方法の変更 (Optional Conversation 1)

Optional Conversation 1 をカスタマイズすることで、メッセージの聞き取り中にユーザがスキップした新しいメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理を変更することができます。デフォルトでは、メッセージの聞き取り中にユーザが # を押して新しいメッセージをスキップすると、Connection はそのメッセージを新規として保存します。つまり、ユーザが Connection を呼び出してメッセージを確認する場合、メッセージをスキップしても、そのメッセージは Connection が再生する新しいメッセージのリストに残ります。また、ユーザの電話機のメッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) は、新しいメッセージが残っている間は点灯し続けます。

代わりに、メッセージの聞き取り中にユーザが # キーを押してスキップした新しいメッセージを、Connection が新しいメッセージではなく開封済みメッセージとして保存するように、Optional Conversation 1 をカスタマイズできます。組織にはこの設定を好むユーザがいる場合があります。それは、この設定では、Connection を呼び出して新しいメッセージを確認すると、以前スキップしたメッセージではなく、新しく到着したメッセージだけが再生されるためです。この場合も同様に、ユーザは電話機の MWI によって、新しいメッセージが到着しているかどうかを判断できます。

メッセージ再生設定の変更は、システム全体で、Optional Conversation 1 を使用するすべてのユーザに適用されます。Optional Conversation 1 を使用する個々のユーザや特定のユーザグループに対して変更を加えることはできません。変更は、標準ガイダンスを使用するユーザには影響しません。

メッセージの聞き取り中にユーザが # キーを押して新しいメッセージをスキップしたときに、Connection がそのメッセージを開封済みメッセージとして保存するように指定する場合は、次の手順を実行します。メッセージの聞き取り後にユーザが 9 または # キーを押したときに Connection がメッセージを保存する方法は、この手順では変更されないことに注意してください。

メッセージの聞き取り中にユーザが # キーを押してスキップしたメッセージに対する Connection の処理を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

ステップ 2 この設定をどのように変更するかに応じて、[Optional Conversation 1: Treat Skipped Messages As Saved] フィールドに値を入力します。

0	Connection は、スキップされたメッセージを新しいメッセージとして保存します。
1	Connection は、スキップされたメッセージを開封済みメッセージとして保存します。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

ユーザグリーティングから Cisco Unity Connection にログオンする方法の指定

発信者の入力設定で、ユーザがユーザグリーティングを聞いているときに Cisco Unity Connection にログオンする方法を指定できます。発信者の入力設定を使用して、ユーザグリーティングを中断して Connection にログオンするために押すキーと、ログオンするための Connection のメッセージの後に再生される内容を指定できます。

発信者の入力設定は、Cisco Unity Connection Administration のユーザテンプレートページまたは個々のユーザのページで指定します。発信者の入力設定は、Cisco Unity Connection Administration のユーザテンプレートまたは個々のユーザの [Greetings] ページで、[Ignore Additional Input] チェックボックスがオフになっている場合にのみ、そのグリーティングで機能します。

デフォルトでは、ユーザグリーティング(自分のグリーティングまたは別のユーザのグリーティング)の途中で * を押した場合に、Connection が ID とパスワードを要求する Connection サインインガイダンスを再生するように設定されています。代替として、パスワードだけを要求する簡易サインインガイダンスを提供して、自分のグリーティングから簡単にログオンできるように設定することもできます。

表 11-3 は、自分のグリーティングまたは別のユーザのグリーティングから Connection にログオンする方法を指定するために使用できるオプションをまとめたものです。

表 11-3 ユーザグリーティングから Cisco Unity Connection へのログオン方法を指定するために使用できる発信者の入力オプションの概要

ガイダンス	説明	用途	通例
サインイン	ユーザがユーザグリーティングの途中で * を押したときに、ID とパスワードを入力するように要求します。 デフォルトでは有効です。	アカウントに関連付けられていない電話からユーザを呼び出したときに、「身元不明発信者」としてメッセージを残さないようにするには、別のユーザのグリーティングから Connection にログオンします (Connection ユーザは、身元不明発信者からのメッセージには応答できません)。	識別されているユーザのほとんどのメッセージ処理は、サインインガイダンスでできるため、提供を続けます。 サインインガイダンスにアクセスするキーを割り当て直す場合は、オープニンググリーティングから * を押してサインインガイダンスにアクセスすることも考慮してください。

表 11-3 ユーザ グリーティングから Cisco Unity Connection へのログオン方法を指定するために使用できる発信者の入力オプションの概要 (続き)

ガイダンス	説明	用途	通例
簡易サイン イン	<p>ユーザがユーザ グリーティングの途中でキーを押したときに、パスワードを入力するように要求します。</p> <p>デフォルトでは無効です。簡易サイン イン ガイダンスに割り当てられたキーはありません。</p>	<p>ユーザは、自分の内線番号をダイヤルして、すぐにログオンできます。この場合、内線番号をダイヤルしたときに、すでに ID を入力しているため、再び ID を入力するステップが冗長に感じられる (Cisco Unity Connection ID とユーザの内線番号が同じ場合) ため、ユーザはサイン イン ガイダンスよりも簡易サイン イン ガイダンスを好みます。</p> <p>自分のグリーティングから簡単に慣れた方法によってログオンできるようにすることは、電話から Connection にアクセスするパイロット番号をユーザが覚えられない場合に便利な代替手段です。</p> <p>別のユーザに電話をかけてログオンしようとする場合は、Connection が、電話をかけた側のユーザの内線番号に関連付けられたパスワードを要求します。</p>	<p>簡易サイン インは、自分のグリーティングから簡単にログオンするユーザ、または別のボイス メッセージ システムに慣れているユーザに提供します。</p> <p>1 ~ 9 のキーは割り当てられていないので、簡易サイン イン ガイダンスに割り当てておくことをお勧めします。*、0、または # キーを使用する場合は、次のことを考慮してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> サイン イン ガイダンスを引き続き提供できるように、* キーを割り当て直すことは避けてください。 # キーは、グリーティングをスキップするように設定されています。また、このキーは、Connection ガイダンス全体で前方にスキップするキーです。 0 キーは、発信者をオペレータ コール ハンドラに送信するように設定されています。 Connection のユーザ用のドキュメントは、*、0、および # キーが上記のように動作することを前提にしています。

通話保留の待ち時間の構成

通話保留を有効にすると、電話が通話中の場合に、Cisco Unity 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。Connection は、構成された設定に従って、キュー内の各発信者を管理します。通話保留の待ち時間は、次のように構成できます。保留中に再生される保留音も、P.11-9 の「Cisco Unity Connection の保留音」で説明するようにカスタマイズできます。

着信転送を試行している間の待ち時間（デフォルト値は 5 秒）、および着信転送試行の最大許容回数（デフォルト値は 5 回）の設定を変更できます。Cisco Unity Connection は、この 2 つの設定値を乗算して、キューに入っている最初の発信者の通話保留キューの待ち時間を取得します。たとえば、両方のキーの値を 10 に設定した場合、通話保留キューの待ち時間は 100 秒になります（10 秒の待ち時間 × 10 回の着信転送試行）。

通話保留の待ち時間の設定を追加または変更するには、次の手順を実行します。

通話保留の待ち時間を追加または変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

ステップ 2 次の設定に値を入力します。

[Wait Time In Seconds Between Call Transfer Attempts]	着信転送を試行している間の待ち時間を指定します。1 ~ 60 秒の数値を入力します。 デフォルト設定は 5 秒です。推奨される値は 5 ~ 15 秒です。この範囲外の値を設定すると、Connection の機能に問題が生じる可能性があります。
[Maximum Call Transfer Attempts Allowed]	Connection が実行する転送試行の最大回数を指定します。0 ~ 30 の数値を入力します。 デフォルト設定は 5 回です。推奨される値は 2 ~ 10 です。この設定を大きくすると、保留を継続するかどうかを Connection が発信者に尋ねる頻度が低くなります。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

Cisco Unity Connection の保留音

保留音を有効にしている場合、保留中の発信者に対して再生される音は、電話システムによって異なります。

Cisco CallManager	通話保留キューの最初の保留中の発信者には、約 5 秒ごとに、保留トーンが再生されます。同じ内線番号のキュー内の後続の発信者には、Cisco Unity Connection システム プロンプトで生成された保留音が再生されません。
Cisco SIP プロキシサーバ	通話保留キュー内のすべての発信者に対して、何も再生されません。
回線交換電話システム	保留音を再生するように電話システムが構成されている場合、通話保留キュー内の最初の保留中の発信者には、電話システムで生成された保留音が再生されます。保留音を再生するように構成されていない場合は、約 5 秒ごとに、保留トーンが再生されます。保留音を再生するように電話システムが構成されていても、同じ内線番号のキュー内の後続の発信者には、Connection システム プロンプトで生成された保留音が再生されます。

2 番目以降の発信者に対する保留キューでのデフォルトの待ち時間は約 30 秒で、保留音システム プロンプトの WAV ファイルの再生時間に基づきます。Connection は、ファイル PHHoldMusic009.wav から順に、保留音ファイルを再生します。発信者が 1 を押して保留を継続すると、Connection は最初のファイル (PHHoldMusic000.wav) に戻り、再び発信者が保留を継続すると次の番号のファイルを再生し、これを繰り返します。

通話保留キュー内の 2 番目以降の発信者の保留キューの待ち時間を長くするには、使用するコーデックに応じて、Cisco Unity Connection\TuiResources\Prompts\ENU\G711\AvPHGreet ディレクトリまたは Cisco Unity Connection\TuiResources\Prompts\ENU\G729a\AvPHGreet ディレクトリにある 10 個のメッセージ、PHHoldMusic000.wav から PHHoldMusic009.wav を録音し直します。各メッセージに同じ音ソースを使用することも、メッセージごとに異なる音を使用することもできます。自動通話同報またはその他の通話センター製品をインストールしていない場合は、メッセージの最初または最後に、カスタム メッセージ (「お電話ありがとうございます。お待たせして申し訳ありません。間もなく担当者が電話をお受けします」など) または製品の簡単な宣伝を録音できます。これらの各 WAV ファイルの再生時間は、ほぼ同じで、45 ~ 120 秒にする必要があります。10 個のメッセージをすべて録音し、テストしてください。10 個の PHHoldMusic WAV ファイルのいずれかがない場合、発信者は保留を継続できなくなります。

保留キュー内の後続の発信者は、特定の WAV ファイルが再生されている間、先に進めないことに注意してください。Connection は、各 WAV ファイルの再生が終了したときに、通話を処理します。そのため、各メッセージの再生時間は、サイトの要件に合った最小限にすることをお勧めします。ただし、最初の保留中の発信者は、内線番号が利用可能になるとすぐに転送されます。

メッセージの再生前における追加の発信者情報の提供

メッセージを再生する前に、メッセージを残した各発信者に関する追加情報をユーザに提供するように、Cisco Unity Connection ユーザ ガイダンスをカスタマイズできます。表 11-4 を参照してください。

表 11-4 メッセージの再生前に Cisco Unity Connection が提供できる発信者情報

メッセージを残した発信者のタイプ	メッセージのタイプ	Cisco Unity Connection がデフォルトで再生する内容	追加の発信者情報を提供するときに Cisco Unity Connection が再生する内容
識別されているユーザ (コールハンドラを含む)	ボイス メッセージ、受信確認メッセージ	ユーザの名前の録音。ユーザ (またはコールハンドラ) に名前の録音が割り当てられていない場合、Connection は、代わりに、ユーザまたはコールハンドラに関連付けられたプライマリ内線番号を再生します。	メッセージを再生する前の、名前の録音 (利用可能な場合) とプライマリ内線番号の両方。 ユーザ (またはコールハンドラ) に名前の録音も内線番号も割り当てられていない場合、Connection は発信者を告げずにメッセージを再生します。
識別されているユーザ	ボイス メッセージ	メッセージ。最初に、発信者を知ること、発信者の電話番号を再生することはありません。	メッセージを再生する前の、発信者の電話番号 (利用可能な場合)。

メッセージの再生前に Connection ユーザに追加の発信者情報を提供するように指定する場合は、次の要件を考慮してください。

- Connection が各メッセージを再生する前にユーザに発信者情報を再生するのは、再生するようにユーザのアカウントが設定されている場合だけです。メッセージ再生の設定を指定できるのは、Connection の管理者またはユーザのどちらかです (Connection の管理者は、Cisco Unity Connection Administration にあるユーザまたはユーザ テンプレートの [Edit Conversation Settings] ページで、メッセージの再生前に発信者情報をユーザに再生するかどうかを指定します。一方、ユーザは Cisco Unity Assistant で、メッセージ再生の設定を指定できます)。
- また、Connection が身元不明発信者に関する電話番号 (ANI または発信者 ID) 情報を提供するように指定するには、使用する電話システムがその情報を Connection に送信できるようになっている必要があります。詳細については、使用する電話システムのドキュメントを参照してください。Connection は、発信者に関する ANI 情報を受信すると、有効な番号だけを使用し、電話システムから送信されたその他の文字をすべて無視します。

これらの設定を変更する手順については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』の「ユーザ アカウント設定によって制御される機能」の章の「メッセージの前後に Cisco Unity Connection が再生する内容を変更する」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

また、Bulk Edit コーティリティ (Tools Depot から利用可能) を使用すると、個々のユーザや特定のユーザ グループに対して、メッセージを残した発信者のタイプのどちらかまたは両方に関する追加情報を提供できます。メッセージの再生前に追加の発信者情報をユーザに提供するには、Bulk Edit の [Conversation] タブにある次のフィールドのいずれかまたは両方を使用します。

ユーザからのメッセージに対する発信者内線番号アナウンス	Connection がユーザに対して、メッセージを残したユーザ (またはコールハンドラ) に関する追加の発信者情報を提供するかどうかを指定します。
ユニファイド発信者からのメッセージに対する ANI アナウンス	Connection がユーザに対して、メッセージを残した身元不明発信者に関する追加の発信者情報を提供するかどうかを指定します。

Bulk Edit を使用して既存のユーザ アカウントを変更する方法の詳細については、Bulk Edit のヘルプを参照してください。

宛先指定と録音に関する順序の変更

ユーザがメッセージを他のユーザまたは同報リストに送信または転送するときに Cisco Unity Connection がユーザに宛先指定と録音を要求する順序を変更するように、Connection 標準ガイドをカスタマイズできます。デフォルトでは、ユーザがメッセージを送信または転送する場合、Connection は、まず、メッセージの録音または転送メッセージの音声コメントの録音をユーザに要求し、次に、メッセージの宛先指定をユーザに要求します。

ユーザ ガイダンスをカスタマイズすると、メッセージの宛先を指定してからメッセージや音声コメントを録音するように Connection でユーザに要求できます。この設定変更は、すべてのユーザに対してシステム全体で適用されます。個々のユーザや特定のユーザ グループに対して変更を加えることはできません。最後に、ユーザがメッセージに返信するときに Connection がユーザに宛先指定と録音を要求する場合の順序は変更できないことに注意してください。この場合、Connection は、常に、ユーザに返信の録音を要求してから別の受信者を追加できるようにします。

ユーザがメッセージを送信するときに Connection がユーザに宛先指定と録音を要求する順序を変更するには、次の手順を実行します。

ユーザがメッセージを送信するときの宛先指定と録音の順序を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。
- ステップ 2** この設定をどのように変更するかに応じて、[Address Message Before Recording] チェックボックスをオンまたはオフにします。

チェックボックスがオフ	ユーザがメッセージを他のユーザや同報リストに送信または転送するとき、Connection は、まずメッセージを録音した後で宛先を指定するようにユーザに要求します。 これがデフォルトの設定です。
チェックボックスがオン	ユーザがメッセージを他のユーザや同報リストに送信または転送するとき、Connection は、まずメッセージの宛先を指定した後で内容を録音するようにユーザに要求します。

- ステップ 3** [Save] をクリックします。

ユーザがメッセージの宛先指定を確認する方法の変更

Cisco Unity Connection 標準ガイダンスをカスタマイズすることで、Connection がユーザに対してメッセージの宛先指定の確認要求をする方法を変更することができます。デフォルトでは、ユーザがメッセージを宛先指定する場合、Connection は、目的の受信者の名前と内線番号の録音を再生（名前の録音がない場合、Connection は代わりに内線番号を再生）し、ユーザに受信者が正しいことを確認するよう要求します。

表 11-5 に、メッセージの宛先指定時にユーザに再生される確認要求を示します。この内容は、[Addressing Match Confirmation Mode] の設定をどのように変更したかによって異なります。



(注)

[System Settings] > [Advanced] > [Conversations] ページで、ユーザガイダンスのその他の要素をカスタマイズできます。表 11-5 に示されている Connection の要求は、ユーザガイダンスに関連するその他すべての設定がデフォルト値に設定されていることを前提としています。[Directory List Selection Mode] 設定などの設定に変更を加えると、メッセージの宛先指定をカスタマイズしたときにユーザに再生されるメッセージに影響します。

表 11-5 メッセージの宛先指定時の確認要求

値	完全に一致した場合	一致する名前が複数見つかった場合
0	「< 受信者名 > の内線 < 内線番号 > でよろしければ、# を押してください。キャンセルするには、* を押してください。」	「<x> つの名前が一致しました。数字で選択してください。Alex Campbell の内線 2015 でよろしければ、1 を押してください。Li Campbell の内線 2003 でよろしければ、2 を押してください。Terry Campbell の内線 2078 でよろしければ、3 を押してください。...」
1	「< 受信者名 > でよろしければ、# を押してください。キャンセルするには、* を押してください。」 名前の録音がない場合、Connection は代わりに内線番号を再生します。「< 内線番号 > でよろしければ、# を押してください。キャンセルするには、* を押してください。」	「<x> つの名前が一致しました。数字で選択してください。Alex Campbell でよろしければ、1 を押してください。Li Campbell でよろしければ、2 を押してください。Terry Campbell でよろしければ、3 を押してください。...」 名前の録音がない場合、Connection は代わりに内線番号を再生します。「1001 でよろしければ、1 を押してください。...」
2	「追加しました。」	「<x> つの名前が一致しました。数字で選択してください。Alex Campbell の内線 2015 でよろしければ、1 を押してください。Li Campbell の内線 2003 でよろしければ、2 を押してください。Terry Campbell の内線 2078 でよろしければ、3 を押してください。...」

ユーザがメッセージを名前または ID で他のユーザやシステム同報リストに宛先指定すると、Connection は確認のためにその名前と内線番号を再生します。宛先指定プロセスを迅速にするには、この値を 1 に設定して、Connection が名前のみ確認するようにします。値を 2 に設定することもできます。この場合、Connection は選択内容を確認しません。

この設定変更は、すべてのユーザに対してシステム全体で適用されます。Connection がメッセージの宛先指定の確認要求をする方法は、個々のユーザや特定のユーザグループを指定して変更することはできません。

ユーザがメッセージの宛先指定を確認する方法を変更するには、次の手順を実行します。

ユーザがメッセージの宛先指定を確認する方法を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

ステップ 2 この設定をどのように変更するかに応じて、[Addressing Match Confirmation Mode] フィールドに値を入力します。

0	Connection は、名前と内線番号を再生して確認します。 これがデフォルトの設定です。
1	Connection は、名前を再生して確認します。名前の録音がない場合、Connection は代わりに内線番号を再生します。
2	Connection は選択内容を確認しません。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

宛先指定に関するダブルキーの時間間隔の設定

デフォルトでは、ユーザが 2 つのキーを続けて押した場合、2 つのキー入力の時間間隔が 500 ミリ秒以内のときに限り、Cisco Unity Connection はこの操作を「ダブルキー」と解釈します。キー入力の時間間隔が 500 ミリ秒を超えた場合、Connection はこの操作を 2 つの独立したキー入力と解釈し、適切に応答します。

たとえば、ユーザがメッセージの宛先指定時に ## を押した場合、2 つのキー入力の時間間隔に応じて、次の処理が行われます。

- 2 つの # キーの時間間隔が 500 ミリ秒以内の場合、Connection はユーザの操作を「ダブルキー」と解釈し、名前による宛先指定から内線番号による宛先指定に切り替えます。
- 2 つの # キーの時間間隔が 500 ミリ秒を超えた場合、Connection はユーザの操作を 2 つの独立したキー入力と解釈し、最初の # キーに応じて宛先指定をスキップし、次に 2 つ目の # キーに応じてメッセージの録音を開始します。

キーを押しても Connection が想定どおりに動作しないという苦情が社内のユーザの大部分から寄せられた場合は、Connection が 2 つのキー入力の解釈に使用する時間間隔を変更することを考慮してください(ユーザが携帯電話を使用して Connection にアクセスしている場合に起こる可能性があります)。

Connection が最初のキー入力に応じて処理を実行するまでに 2 つ目のキー入力を待つ時間を変更するには、次の手順を実行します。ユーザがこれ以上キーを押すことはないと判断するまでに Connection が待機する時間を指定するには、Cisco Unity Connection Administration で、ユーザの [Conversation Settings] ページで設定をユーザ単位で変更します。

この設定変更は、ユーザのガイダンススタイルに関係なく、Connection に関連付けられたすべてのユーザに反映されます。

ダブルキー入力の時間間隔を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

ステップ 2 [Double Key Press Time] フィールドに、0 ~ 1,000 ミリ秒までの値を入力します。

値の増加量が 500 ミリ秒を超えないようにすることをお勧めします。それを超えると、Connection ガイダンスの応答がかなり遅れる場合があります。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

メッセージの宛先指定の効率化

デフォルトでは、ユーザが電話でメッセージを宛先指定する場合(「送るには 2 を押してください。」または転送時)、Cisco Unity Connection は、単一の受信者の追加を受け付けた後、次に行う操作をキー入力によって示すよう要求します(たとえば、「別の受信者を追加するには 1 を押してください。メッセージ オプションについては 3 を押してください。録音するには # を押してください。」。複数の受信者にメッセージを送信および転送するユーザは、各受信者を追加してから 1 を押して宛先指定を続行するのは面倒で時間がかかると感じる場合があります。代わりに、各受信者を追加した後も継続して名前を追加できるように、Connection に指定できます。このようにすることで、ユーザが複数の受信者にメッセージを送信および転送するときの宛先指定プロセスを大幅に効率化できます。

ユーザが宛先指定の完了を示すまで継続して受信者の名前または内線番号(適用可能な場合)を入力できるように Connection に指定するには、次の手順を実行します。宛先指定の効率化を有効にすると、複数のメッセージを単一の受信者に転送するときに、ユーザは余計にキーを押す必要があります。この変更は、Connection サーバに関連付けられたユーザすべての送信および転送フローに影響します。この場合、ガイダンス バージョンや、宛先指定の前と後のどちらで Connection がユーザに録音を要求するかという設定は関係ありません。

メッセージの宛先指定を効率化する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。
- ステップ 2** この設定をどのように変更するかに応じて、[Streamlined Addressing for Multiple Recipients] チェックボックスをオンまたはオフにします(次の表を参照)。

チェックボックスがオフ	メッセージ宛先指定の効率化は有効になりません。メッセージの宛先を指定するとき、Connection は、受信者を追加した後の処理をキーを押して指示するようにユーザに要求します。 これがデフォルトの設定です。
チェックボックスがオン	メッセージ宛先指定の効率化が有効になります。ユーザは、宛先指定を完了したことを指示するまで、受信者の名前または内線番号(該当する場合)を複数入力できます。

- ステップ 3** [Save] をクリックします。

削除されたメッセージをユーザが管理するときに再生される内容の変更

[System Settings] > [Advanced] > [Conversations] ページで、標準ガイダンスをカスタマイズし、削除されたメッセージをユーザが管理するときに再生される内容を次のように変更できます。

- Cisco Unity Connection が、削除された複数のメッセージを完全に削除する方法を変更する。デフォルトでは、ユーザがメインメニューから 3 > 2 > 2 の順で押して、削除された複数のメッセージを一度に完全に削除しようとしたときに、Connection は、削除されたボイスメッセージを完全に削除するか、削除されたすべてのメッセージを完全に削除するかを選択できるようにします。

デフォルトから変更して、Connection が選択メッセージをユーザに対して再生せず、削除されたボイスメッセージまたは削除されたすべてのメッセージ（ボイス、電子メールの適切なもの）のうち、事前に指定したタイプのメッセージを完全に削除するように指定できます。どちらかの方法に設定するには、[Multiple Message Delete Mode] の設定を変更します。詳細については、Cisco Unity Connection Administration のフィールドヘルプを参照してください。

- 削除された 1 つのメッセージを完全に削除する前に、Connection がユーザの確認を要求する機能を使用可能にする。削除されたメッセージを完全に削除するには、削除されたメッセージを保持し、確認できるサービスクラスに属している必要があります。デフォルトでは、ユーザが電話で削除されたメッセージを確認しながら完全に削除するときに、Connection は削除の確認をしません。

削除を実行する前に、Connection がユーザの確認を要求するようにできます。このように設定するには、[Confirm Deletion of Deleted Messages] チェックボックスをオンにします。詳細については、Cisco Unity Connection Administration のフィールドヘルプを参照してください。

- 1 つの新規メッセージまたは開封済みメッセージを削除する前に、Connection がユーザの確認を要求する機能を使用可能にする。デフォルトでは、ユーザが新規メッセージまたは開封済みメッセージを削除するときに、Connection は削除の確認をしません。

削除されたメッセージの保持および表示ができるサービスクラスに属さないユーザにとって、削除は完全な削除になります。そのため、特にこのようなユーザが多い場合は、削除の前に Connection がユーザの確認を要求するようにする場合があります。このように設定するには、[Confirm Deletion of New or Saved Messages] チェックボックスをオンにします。詳細については、Cisco Unity Connection Administration のフィールドヘルプを参照してください。

システム転送の設定

社内には、通常、宛先検索サービスにない番号をダイヤルできるようにすると考える発信者がいます。たとえば、ユーザおよび外部の発信者は、Cisco Unity Connection に電話をかけ、オープニング グリーティングまたはその他のコールハンドラからロビーの内線番号、会議室の内線番号、または Connection ユーザではない組織の人員（別のサイトから訪問し、ゲスト用オフィスを使用している従業員など）に割り当てられた内線番号に転送できると便利だと考えることがあります。また、メッセージをチェックした後で電話を切らずに別の電話をかけることができたり、出張中に長距離電話料金が発生しないように、Connection に電話をかけて組織外の電話番号（頻繁に電話をかける顧客またはベンダーなど）に転送したりできることを希望するユーザもいます。

発信者を 2 つの「システム転送」ガイダンスのいずれかに転送できます。どちらも、Connection ユーザに関連付けられていない番号に発信者を転送できます。

発信者システム転送	このガイダンスでは、発信者に対して、転送先の番号の入力が要求されます。 不正使用から保護するために、Connection は、Default System Transfer 規制テーブルで許可されている場合に限り、転送を実行します。
ユーザシステム転送	このガイダンスでは、Connection にログオンするように発信者に要求します。発信者が Connection ID とパスワードを入力すると、Connection は、転送先の番号を入力するように要求します。 不正使用から保護するために、Connection は、ログオンしたユーザのサービス クラスに関連付けられている転送規制テーブルで許可されている場合に限り、転送を実行します。

発信者は、次のようないくつかの方法で、どちらかのシステム転送ガイダンスに転送できます。

- 「短縮ダイヤル」オプションとしてシステム転送を提供する。発信者がグリーティングの途中で特定のキーを押したときに Connection が実行する動作として、どちらかのシステム転送を指定できます（任意のコールハンドラまたはユーザグリーティングの [Caller Input] ページ）。
たとえば、すべての発信者がオープニンググリーティングからロビーの電話、ゲスト用オフィス、または会議室に転送できるように、発信者が 3 を押したときに Connection が発信者システム転送を提供するように指定できます。特定のユーザにシステム転送を提供するには、ユーザがオープニンググリーティングまたは自分のグリーティングの途中で特定のキーを押したときに Connection がユーザシステム転送を提供するように指定します。
- （使用している電話システムの）新しい電話番号と、それに対応する着信サービスを作成し、発信者をどちらかのシステム転送ガイダンスに送信する。この方法では、発信者が番号をダイヤルしたときに、Connection が指定されたシステム転送ガイダンスに通話を転送します。



(注)

どちらの種類のシステム転送をどのように発信者に提供するかにかかわらず、Connection は、特定の番号への転送を処理する電話システムに通話をリリースします。つまり、ユーザおよび外部発信者は、転送が発生した後に Connection の電話メニューに戻ることはできません。

この項の適切なタスクリストに従って、発信者およびユーザシステム転送を設定します。どちらの種類の転送でも、Connection は、転送を実行する前にユーザと発信者に対して入力した電話番号を確認するメッセージを再生します。確認要求を無効にするには、Cisco Unity Connection Administration の [System Settings] > [Advanced] > [Conversations] ページにある [System Transfers: Confirm Number Before Transfer] 設定を変更します。詳細については、Cisco Unity Connection Administration のフィールドヘルプを参照してください。

タスク リスト：発信者システム転送を提供する

1. Default System Transfer 規制テーブルを修正して、管理者が許可した番号を発信者がダイヤルできるようにします。規制テーブルの動作および修正方法の詳細については、「[規制テーブルの管理](#)」の章を参照してください。
2. 次のいずれかの方法で、短縮ダイヤル オプションまたは発信者がシステム転送で使用できる（使用している電話システムの）新しい電話番号を設定します。
 - 短縮ダイヤル オプションの設定：コールハンドラの発信者の入力設定を使用して、コールハンドラ グリーティングの途中で発信者が指定されたキーを押したときに、発信者を発信者システム転送ガイダンスに転送します。次に、適切なグリーティングで発信者の入力を有効にし、コールハンドラ グリーティングで押すことのできるキーを通知するグリーティングを再録音します（たとえば、「会議室におかけになる場合には、3 を押してください」）。
 - 「システム転送」電話番号の設定：電話システムのドキュメントを参照して、新しい電話番号を設定します。次に、Cisco Unity Connection Administration の [Auto Attendant] > [Call Routing] > [Direct Routing Rules] ページで、この新しい番号に着信したすべての通話を発信者システム転送ガイダンスに転送する着信サービスを作成します。発信者システム転送を使用する発信者に、新しい番号を通知します。

タスク リスト：ユーザシステム転送を提供する

1. ユーザシステム転送を使用するユーザごとに、そのユーザが Connection エンティティに関連付けられていない番号をダイヤルできるように、ユーザ サービス クラスに関連付けられた転送規制テーブルを修正します。転送規制テーブルの動作、および必要な番号を許可するように修正する方法の詳細については、「[規制テーブルの管理](#)」の章を参照してください。

**ヒント**

1 つのサービス クラスのうち一部のユーザにのみシステム転送を提供する場合は、適切な番号にダイヤルできる転送規制テーブルを持つ新しいサービス クラスに、システム転送を使用するユーザを割り当て直します。

2. 次のいずれかの方法で、短縮ダイヤル オプションまたは発信者がシステム転送用に使用できる新しい電話番号を設定します。
 - 短縮ダイヤル オプションの設定：コールハンドラまたはユーザ グリーティングの発信者の入力設定を使用して、グリーティングの途中で発信者が指定されたキーを押したときに、発信者をユーザシステム転送ガイダンスに転送します。次に、適切なグリーティングで発信者の入力を有効にします。グリーティングを聞いているときにユーザシステム転送ガイダンスにアクセスするキーをユーザに伝えます。または、他の発信者がオプションを聞いてもよく、他の発信者がオプションを使用できない場合は、キーを伝えるグリーティングを再録音します（たとえば、「会議室におかけになる場合には、3 を押してください」）。
 - 「システム転送」電話番号の設定：電話システムのドキュメントを参照して、新しい電話番号を設定します。次に、Cisco Unity Connection Administration の [Auto Attendant] > [Call Routing] > [Direct Routing Rules] ページで、この新しい番号に着信したすべての通話をユーザシステム転送ガイダンスに転送する着信サービスを作成します。ユーザシステム転送を使用するユーザにだけ、新しい番号を伝えます。

Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold の設定

音声認識ユーザが、システムの終了、メッセージの送信、メッセージの削除、または操作の取り消しを行う場合、Cisco Unity Connection は、ユーザのボイス コマンドが明確に認識されたかどうかに応じて、このタスクを実行するかどうかの確認をユーザに求める場合があります（たとえば、「終了してよろしいですか。」）。

音声認識システムにおいてユーザのボイス コマンドがどの程度良好に「聞こえる」かは、電話回線の品質、バックグラウンド ノイズ、ユーザが話す速度など、さまざまな要因の影響を受ける場合があります。

[Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold] 設定を使用すると、Connection が音声認識ユーザに目的の操作の確認を求める可能性を調節できます。[Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold] の有効値の範囲は 0 ~ 100 です。デフォルト値は 65 で、この値であれば、ほとんどのエラーが確実に除外され、たいていのシステムが必要なときに確証を得ることができます。たとえば、ユーザが「cancel」または「hang up」と言うのをシステムが聞き間違えるという苦情が寄せられた場合は、この設定値を 75 に増やすと、意図しない操作が誤って確定されることを防止できる場合があります。または、あまりにも頻繁にシステムから確認を求められるという苦情が寄せられた場合は、この設定を 55 に減らしてみます。

この設定値の実用的な範囲は 30 ~ 90 です。この値を 0 に設定すると、確認は常に無効になり、100 に設定すると常に有効になります。この設定値が小さすぎると、システムがコマンドを誤って認識して実行する場合があります。その結果、メッセージが誤って削除されたり、ユーザの通話が誤って切断されたりすることがあります。

[削除済みアイテム] フォルダを空にするなど、一部のタスクでは、[Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold] 設定に関係なく、Cisco Unity Connection が常に確認を求めることに注意してください。同様に、メッセージの再生など、コマンドが誤って認識されてもユーザにとって大きな問題にならないようなタスクの場合、Connection は確認を求めません。

Confirmation Confidence Threshold を設定する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

ステップ 2 [Conversation Configuration] ページの [Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold] フィールドに、新しい値を入力します。

入力可能な値の範囲は 0 ~ 100 で、デフォルト値は 65 です。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

■ Voice Recognition Confirmation Confidence Threshold の設定



録音、プロンプト、およびメディア ストリームのオーディオ形式の変更

この章は、次の項で構成されています。

- [Cisco Unity Connection が通話に使用するオーディオ形式の変更 \(P.12-1\)](#)
- [システム プロンプトのオーディオ形式の変更 \(P.12-3\)](#)
- [録音のオーディオ形式の変更 \(P.12-4\)](#)

Cisco Unity Connection が通話に使用するオーディオ形式の変更

Cisco Unity Connection は、電話システムとのメディア ストリームで優先的に使用する、通話のオーディオ形式 (コーデック) をアダプタイズします。オーディオ形式を設定するときは、次の点を考慮する必要があります。

- システムで Connection 音声認識機能を使用する場合は、Connection で電話システムとのメディア ストリームに G.711 μ 法オーディオ形式を使用する必要があります。
- Connection では、電話システムが使用しているものと同じオーディオ形式をメディア ストリームに使用する必要があります。その理由は次のとおりです。
 - メディア ストリームを、あるオーディオ形式から別の形式に変換する必要が生じるのを避けるため。
 - Connection サーバおよび電話システムのパフォーマンスに及ぼす影響を最小限に抑えるため。
 - 通話の音質を維持するため。
- 電話システムが使用しているものとは別のオーディオ形式を Connection がアダプタイズすると、電話システムはメディア ストリームを変換します。

電話システムとのメディア ストリームに対して別のオーディオ形式を選択するには、次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection が通話に使用するオーディオ形式を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、メディア ストリームのオーディオ形式を変更する電話システム連動に属しているポート グループをクリックします。

ステップ 3 [Port Group Basics] ページの [Codec Preferences] で、適切な設定 (表 12-1) をクリックします。

表 12-1 オーディオ形式を選択するための設定

設定	動作
[Advertise G.711 Mu-Law]	Connection は、メディアストリームを G.711 μ 法オーディオ形式で送信します。電話システムがこのオーディオ形式を使用していない場合、電話システムはメディアストリームを変換します。
[Advertise G.729a]	Connection は、メディアストリームを G.729a オーディオ形式で送信します。電話システムがこのオーディオ形式を使用していない場合、電話システムはメディアストリームを変換します。
[Advertise Both, G.711 Mu-Law Preferred] (PIMG と SIP 連動のみ)	Connection は、G.711 μ 法オーディオ形式を優先使用することをアドバタイズしますが、電話システムが決定したオーディオ形式でメディアストリームを送信します。
[Advertise Both, G.729 Preferred] (PIMG と SIP 連動のみ)	Connection は、G.729a オーディオ形式を優先使用することをアドバタイズしますが、電話システムが決定したオーディオ形式でメディアストリームを送信します。
[Advertise Both] (Cisco CallManager 連動のみ)	Connection は、Cisco CallManager が使用しているオーディオ形式でメディアストリームを送信します。

ステップ 4 (PIMG と SIP 連動のみ) コーデックが使用するパケット サイズを変更する場合は、適切な設定をクリックします。

ステップ 5 [Save] をクリックします。

ステップ 6 [Port Group] メニューの [Search Port Groups] をクリックします。

ステップ 7 メディアストリームのオーディオ形式を変更する電話システム連動に属している残りすべてのポートグループについて、[ステップ 2](#) ~ [ステップ 6](#) を繰り返します。

ステップ 8 タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。

ステップ 9 Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。

システム プロンプトのオーディオ形式の変更

Cisco Unity Connection にインストールされるプロンプトは、すべて G.711 μ 法コーデックと G.729a の両方のオーディオ形式 (コーデック) で録音されています。プロンプトのオーディオ形式を設定するときは、次の点を考慮する必要があります。

- Connection では、電話システムがメディア ストリームに使用しているものと同じオーディオ形式をプロンプトで使用する必要があります。その理由は次のとおりです。
 - あるオーディオ形式から別の形式に変換する必要が生じるのを避けるため。
 - Connection サーバのパフォーマンスに及ぼす影響を最小限に抑えるため。
 - 発信者に常に一貫した音質で音声を再生するため。
- G.711 μ 法オーディオ形式では、最高の音質を得ることができます。
- G.729a オーディオ形式では、使用するネットワーク帯域幅が小さくなります。

システム プロンプトに対して別のオーディオ形式を選択するには、次の手順を実行します。

システム プロンプトのオーディオ形式を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

ステップ 2 [Conversation Configuration] ページの [Prompt Set Codec (G711 or G729a)] フィールドに、適切な設定 (表 12-2) を入力します。

表 12-2 [Prompt Set Codec] フィールドの設定

設定	動作
[G711]	Connection は、すべてのプロンプトを G.711 μ 法オーディオ形式で再生します。電話システムがメディア ストリームに別のオーディオ形式を使用している場合、Connection はプロンプトを変換します。
[G729a]	Connection は、すべてのプロンプトとガイダンスを G.729a オーディオ形式で再生します。電話システムがメディア ストリームに別のオーディオ形式を使用している場合、Connection はプロンプトを変換します。



注意 文字は、上で示しているとおりに正確に入力する必要があります。入力内容が異なっていると、Connection が設定を認識せず、オーディオ形式が変更されません。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

録音のオーディオ形式の変更

通常、Cisco Unity Connection では再生デバイスが使用しているものと同じオーディオ形式（コーデック）をメッセージの録音に使用します。たとえば、ユーザがメッセージを主に電話システムの内線で聞く場合、Connection では、その電話システムが使用しているものと同じオーディオ形式でメッセージを録音する必要があります。ただし、ユーザがメッセージを個人用デジタル端末（PDA）で聞く場合、Connection では、PDA が使用しているものと同じオーディオ形式（GSM 6.10 など）でメッセージを録音する必要があります。

メッセージ録音用のオーディオ形式を設定するときは、次の点を考慮する必要があります。

- 録音用オーディオ形式の設定は、すべてのユーザのすべてのメッセージ、グリーティング、および名前に対してシステム全体で適用されます。
- メッセージ、グリーティング、および名前の録音と再生に Connection が使用するオーディオ形式の数を最小限に抑えると、Connection が実行するオーディオ形式変換の回数が減って、Connection サーバのパフォーマンスに対する影響も小さくなります。
- メッセージ、グリーティング、または名前を低音質のオーディオ形式で録音して、その後の再生時に高音質のオーディオ形式に変換しても、音質は向上しません。通常、録音の音質は変換時に（特に、サンプリング レートを変更すると）低下します。

たとえば、G.729a オーディオ形式で録音されたメッセージを G.711 μ 法オーディオ形式を使用するデバイスで再生すると、音質が低下します。一方、G.711 μ 法オーディオ形式で録音されたメッセージを、同じオーディオ形式を使用するデバイスで再生するときには、音質は変化しません。

- 録音のオーディオ形式を変更したときに影響を受けるのは、設定を変更した後に録音されるメッセージ、グリーティング、および名前のみです。別のオーディオ形式で録音された既存のメッセージ、グリーティング、および名前は、新しい設定の影響を受けません。

メッセージ、グリーティング、および名前の録音用に別のオーディオ形式を選択するには、次の手順を実行します。

メッセージ録音用のオーディオ形式を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[General Configuration] をクリックします。

ステップ 2 [General Configuration] ページの [Recording Format] リストで、適切な設定をクリックします。

再生デバイスが別のオーディオ形式を使用している場合は、メッセージ、グリーティング、および名前を Connection が適切なオーディオ形式に変換する必要があります。変換しない場合は、再生デバイスがそれらを再生できなくなります。

ステップ 3 [Save] をクリックします。



メッセージ

通話管理計画を実装し、ガイダンスバージョンとオプションを決定したら、Cisco Unity Connection でメッセージをどのように収集、処理、および格納するかを決定できるようになります。この章では、Connection で使用できる各種のメッセージの概要を示し、メッセージの録音、配信、格納を Connection がどのように処理するかについて説明します。

この章は、次の項で構成されています。

- [メッセージのタイプ \(P.13-2\)](#)
- [メッセージの録音 \(P.13-6\)](#)
- [メッセージの送信 \(P.13-7\)](#)
- [メッセージの格納 \(P.13-11\)](#)

メッセージのタイプ

Cisco Unity Connection では、組織での必要性に応じて使い分けることのできる、さまざまなタイプのメッセージを数多くサポートしています。

外部発信者のボイス メッセージ

Cisco Unity Connection ユーザ以外の発信者は、さまざまな方法でメッセージを残すことによって、ユーザのメールボックスに連絡できます。この方法は、Connection の設定に応じて異なります。発信者は、Connection サーバのメイン電話番号に電話をかけて、名前を音声で入力するか内線番号を入力することによって、ディレクトリ ハンドラを使用してユーザに連絡できます。または、コールハンドラを通じて、発信者をユーザのメールボックス（または同報リスト）に案内することもできます。また、発信者がユーザの内線番号に電話をかけたときにユーザが応答しない場合は、発信者を Connection に転送してメッセージを残してもらうこともできます。

身元不明発信者がメッセージを残した場合、Cisco Unity Inbox や電子メール クライアントのメッセージ送信元フィールドには、「UnityConnection@<サーバ名>」と表示されます。発信者の電話番号を取得できた場合は、題名フィールドにその番号が表示されます。

デフォルトでは、外部発信者からのメッセージにはプライベートのマークを付けることができません。ただし、Cisco Unity Connection Administration の [System Settings] > [Advanced] > [Secure Messaging] ページの設定を変更することで、外部発信者からのすべてのメッセージをセキュリティ保護された暗号化メッセージに設定できます。受信者ユーザのメッセージ設定で許可されている場合は、外部発信者からのメッセージに緊急のマークを付けることができます。最後に、外部発信者からのメッセージは、他のユーザに転送することはできませんが、返信することはできません。

ユーザ間のボイス メッセージ

ユーザは、Cisco Unity Connection に電話をかけてログオンした後で、1 名または複数の Connection ユーザ、あるいは同報リストにメッセージを送信できます。Connection がメッセージの送信者をユーザとして認識すると、送信先のユーザがメッセージを聞くときに、Connection は送信元ユーザの名前の録音を再生します（送信先のユーザが Cisco Unity Inbox または IMAP クライアントからメッセージを表示している場合は、ユーザの名前を表示します）。

また、ユーザが別のユーザの内線番号に電話をかけたときに通話先のユーザが応答しない場合は、ユーザを Connection に転送してメッセージを残してもらうこともできます。この場合、識別されているユーザのメッセージ（IUM; Identified User Messaging）が有効になっていて電話システムでサポートされており、ユーザがプライマリ内線番号または代替デバイスから電話をかけているときは、発信元内線番号がユーザに関連付けられていることを Connection が認識し、そのユーザをメッセージ送信者として識別します。



(注)

Cisco Unity Connection は、識別されているユーザのメッセージ（IUM）を通じてユーザとして認識された発信者がメッセージを残した場合、発信者の認証や検証を実行しません。

識別されているユーザのメッセージは、デフォルトでは有効になっています。すべてのユーザについて無効にするには、[System Settings] > [Advanced] > [Conversations] ページの [Disable Identified User Messaging Systemwide] 設定を使用します。

ユーザ間のメッセージには、プライベートまたは緊急のマークを付けることができます。ユーザは、他のユーザからのメッセージに対して返信し、このメッセージを転送することができます。また、別のユーザからのメッセージを再生した後に送信者に電話をかけて、メッセージに「Live Reply」することもできます。

グループウェアの電子メール メッセージ

Cisco Unity Connection では、Microsoft Exchange のユーザ メールボックスに格納されている電子メール メッセージに IMAP プロトコルを使用してアクセスし、テキスト / スピーチ (TTS) を通じてメッセージを再生することができます。電子メール メッセージに対する TTS でのユーザ アクセスは、サービス クラスの設定によって制御します。TTS の設定とユーザの電子メール アクセスの詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』の「ユーザ アカウント設定によって制御される機能」の章の「テキスト / スピーチ」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

Connection で電子メール メッセージを TTS で再生できるのは、メッセージのテキスト部分のサイズが 1 MB を超えておらず、メッセージのテキスト形式が Connection でサポートされている場合です。サポートされている形式には、プレーンテキスト、引用符付き印刷可能テキスト、HTML、および XML があります。

Microsoft Exchange サーバに格納されている電子メール メッセージに対して、ユーザが Microsoft Outlook クライアントおよび Cisco Unity Connection の両方からアクセスしている場合は、メッセージを削除するときにユーザの予期しない動作が発生することがあります。このような動作の違いが発生するのは、Microsoft Outlook クライアントが MAPI (Exchange に接続するための Microsoft インターフェイス) を使用するように設定されている場合です。これは、メッセージに削除済みのマークを付けるメカニズムが、MAPI と IMAP (Connection が使用するプロトコル) で異なっていることが原因です。

ユーザがメッセージを Microsoft Outlook から削除した場合、そのメッセージは、[受信ボックス] から [削除済みアイテム] フォルダに移動されます。この時点で Connection はメッセージにアクセスできなくなり、そのメッセージが、新しいメッセージ、開封済みメッセージ、削除済みメッセージのいずれかとして存在することを表示できなくなります。

ユーザがメッセージを Connection から削除した場合、そのメッセージは Inbox に残りますが、ユーザが削除済みのマークを付けたことを示すフラグが付けられます。一方、Microsoft Outlook は、MAPI を使用するように設定されている場合、このフラグを削除として認識しません。このメッセージは、[受信ボックス] では引き続き新しいメッセージまたは開封済みメッセージとして表示されます。

Outlook (MAPI を使用) または Outlook Web Access を使用して Microsoft Exchange サーバにアクセスするユーザがいて、そのユーザが、同じメッセージ ストア上の電子メール メッセージを管理するときに Connection も使用している場合は、この動作についてユーザに必ず通知してください。

プライベート メッセージ

Cisco Unity Connection では、プライベートのマークが付いたメッセージは、電話または Cisco Unity Inbox から転送できません。どのユーザも、自分が送信するメッセージにプライベートのマークを付けることができます。また、メッセージにプライベートのマークが付いている場合、Cisco Unity Inbox の Media Master のオプション メニューにある [名前を付けて保存] オプションは無効になります。

より安全なメッセージを必要とするユーザについては、次のことを考慮してください。

- ボイス メッセージの機密性に関係なく、ボイス メッセージをユーザがハードディスクに保存できないように設定できます。これを行うには、Cisco Unity Inbox の Media Master コントロール バーのオプション メニューにある [名前を付けて保存] オプションを使用不可にします。すべてのメッセージについてこのオプションを使用不可にするには、Cisco Unity Connection Administration の [System Settings] > [Advanced] > [PCA Configuration] ページに移動して、[Unity Inbox: Disable Save Recording As Option in Media Master] チェックボックスをオンにします。この設定を変更すると、すべての Cisco Unity Inbox ユーザに適用されます。

- ユーザが IMAP クライアントを使用してボイス メッセージにアクセスしているときは、メッセージにプライベートのマークが付いているかどうかにかかわらず、IMAP クライアントでメッセージをハードディスクに保存したり、転送したりできることがあります。IMAP クライアントを通じてユーザがプライベート メッセージの音声を保存および転送することを禁止するには、サービス クラスの [Licensed Features] セクションで IMAP クライアントのアクセスを設定するときに、[Allow Users to Access Message Bodies Except on Private Messages] 設定を使用します。
- [安全なメッセージ機能](#)を設定し、ユーザが使用できる状態にすることができます。

安全なメッセージ機能

安全なメッセージ機能では、ユーザが電話で Connection にログオンして録音するボイス メッセージに公開鍵 / 秘密鍵暗号化を使用することにより、セキュリティが提供されます。安全のマークを付けることによって暗号化されたボイス メッセージは、Connection サーバをホームとする Connection ユーザ以外は聞くことができません。安全なメッセージ機能の設定方法については、[P.16-3 の「安全なメッセージ機能の設定」](#)を参照してください。

システム ブロードキャスト メッセージ

システム ブロードキャスト メッセージは、組織内のすべてのユーザに送信される録音済みの通知です。システム ブロードキャスト メッセージは、ユーザが電話から Cisco Unity Connection にログオンした直後に再生されます。この再生は、新規および開封済みメッセージの件数が再生される前に行われます。ユーザは、システム ブロードキャスト メッセージ全体を聞いた場合に限り、Connection で新規および開封済みのメッセージを聞くことや、設定オプションを変更することが可能になります。システム ブロードキャスト メッセージを早送りまたはスキップすることはできません。



(注)

システム ブロードキャスト メッセージによって、ユーザの電話機のメッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) が点灯することはありません。また、ユーザが受話器を取り上げたときに、特有のダイヤルトーンによって新しいメッセージの到着が通知されることもありません。さらに、ポケットベルや別の電話機などの代替デバイスへのメッセージ通知がトリガーされることもありません。

システム ブロードキャスト メッセージの設定と使用方法の詳細については、「[ブロードキャストメッセージ機能の設定](#)」の章を参照してください。

通知

Cisco Unity Connection では、電子メール アドレス、テキスト用ポケットベル、およびテキスト互換携帯電話に対するテキスト メッセージの形式で、到着通知メッセージを送信できます。到着通知メッセージ設定で選択された基準と一致するメッセージが到着すると、Connection メッセージ システムでは、「テクニカル サポートへの緊急メッセージ」などのユーザが入力したテキスト メッセージを送信します。

Connection は、ユーザが資格を入力してログインし、メッセージを聞くことができるように、電話番号をダイヤルしてユーザに新しいメッセージの到着を通知することもできます。

受信確認

ユーザは、メッセージ送信時に読み取り配達証明を要求できます。受信者がメッセージを聞くと、メッセージの送信者に受信確認が送信されます。新しい受信確認が到着すると、ユーザの電話のメッセージ ウェイティング インジケータが点灯し、設定によってはメッセージ到着通知が実行されます。

送信者がユーザであり、受信確認を受け付けるように設定されている場合、ボイス メッセージを送信できないときは、Cisco Unity Connection が不達確認 (NDR) を使用して送信者に通知します。NDR には、元のメッセージのコピーが含まれています。このコピーを使用して、ユーザはメッセージを後で再送信したり、別の受信者に再送信したりできます。

インタビュー

通話管理計画の中でインタビュー ハンドラを使用すると、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 Cisco Unity Connection で収集し、発信者の応答を録音することができます。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。

すべての答えが録音されると、インタビュー ハンドラ設定で指定された送信先 (ユーザまたは同報リスト) 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。

Live Record

Live Record を使用すると、ユーザは、発信者と通話している間に通話の内容を録音できます。録音された通話内容は、メッセージとしてユーザのメールボックスに格納されます。ユーザは、後でその内容を確認したり、別のユーザまたはユーザ グループに再送信したりできます。Live Record は、組織内のオペレータにとって特に役に立つ機能です。

Live Record がサポートされるのは、Cisco Unity Connection が Cisco CallManager 電話システムと連動している場合のみです。また、Live Record はユーザのメールボックスがいっぱいになっていると動作しません。メールボックスがいっぱいになっているユーザが通話を録音するとき、この機能は正常に動作しているように見えますが、録音された通話内容はメッセージとしてユーザのメールボックスに格納されません。

メッセージの録音

通常、Cisco Unity Connection では再生デバイスが使用しているものと同じオーディオ形式（コーデック）をメッセージの録音に使用します。たとえば、ユーザがメッセージを主に電話システムの内線で聞く場合、Connection では、その電話システムが使用しているものと同じオーディオ形式でメッセージを録音する必要があります。ただし、ユーザがメッセージを個人用デジタル端末（PDA）で聞く場合、Connection では、PDA が使用しているものと同じオーディオ形式（GSM 6.10 など）でメッセージを録音する必要があります。

メッセージ録音用のオーディオ形式を設定するときは、次の点を考慮する必要があります。

- 録音用オーディオ形式の設定は、すべてのユーザのすべてのメッセージ、グリーティング、および名前に対してシステム全体で適用されます。
- メッセージ、グリーティング、および名前の録音と再生に Connection が使用するオーディオ形式の数を最小限に抑えると、Connection が実行するオーディオ形式変換の回数が減って、Connection サーバのパフォーマンスに対する影響も小さくなります。
- メッセージ、グリーティング、または名前を低音質のオーディオ形式で録音して、その後の再生時に高音質のオーディオ形式に変換しても、音質は向上しません。通常、録音の音質は変換時に（特に、サンプリング レートを変更すると）低下します。

たとえば、G.729a オーディオ形式で録音されたメッセージを G.711 μ 法オーディオ形式を使用するデバイスで再生すると、音質が低下します。一方、G.711 μ 法オーディオ形式で録音されたメッセージを、同じオーディオ形式を使用するデバイスで再生するときには、音質は変化しません。

- 録音のオーディオ形式を変更したときに影響を受けるのは、設定を変更した後に録音されるメッセージ、グリーティング、および名前のみです。別のオーディオ形式で録音された既存のメッセージ、グリーティング、および名前は、新しい設定の影響を受けません。

メッセージの録音用に別のオーディオ形式を選択するには、次の手順を実行します。

メッセージ録音用のオーディオ形式を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[General Configuration] をクリックします。

ステップ 2 [General Configuration] ページの [Recording Format] フィールドで、適切な設定をクリックします。

再生デバイスが別のオーディオ形式を使用している場合は、メッセージ、グリーティング、および名前を Connection が適切なオーディオ形式に変換する必要があります。変換しない場合は、再生デバイスがそれらを再生できなくなります。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

メッセージの送信

ほとんどの場合、Cisco Unity Connection は標準のプロセスを使用して発信者からのメッセージを送信します。Connection が送信者のアカウント（ユーザのボイスメールボックス。身元不明発信者のメッセージの場合は、Unity Connection メッセージ システム アカウント）にログオンし、メッセージを作成して、受信者または受信者同報リストのメンバーに宛先指定し、送信します。

デフォルト受信者アカウント

デフォルトの Cisco Unity Connection 設定には、発信者がいずれかのデフォルト システム通話管理 オブジェクトに転送された場合に、メッセージの送受信を担当するいくつかのアカウントが含まれています。

Operator

Connection へ発信してオペレータにダイヤルしたときに、対応できるオペレータがいない場合は、オペレータ コール ハンドラの通話転送設定によってはメッセージを録音することができます。デフォルトでは、オペレータ コール ハンドラに残されたメッセージは、Operator ユーザのボイスメールボックスに送信されます。このメールボックスを監視する担当者を割り当てるか、メッセージが別のユーザまたは同報リストに送信されるようにオペレータ コール ハンドラを設定し直すことをお勧めします。

インストール時に、Operator アカウントには無作為に生成されたボイスメールパスワードと Web アプリケーション パスワードが割り当てられます。このアカウントにログオンするには、Cisco Unity Connection Administration を使用してパスワードを変更する必要があります。詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更ガイド』の「ユーザアカウント設定によって制御される機能」の章の「パスワード」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

UndeliverableMessagesMailbox

デフォルトでは、このメールボックスが Undeliverable Messages 同報リストの唯一のメンバーです。このメールボックスを監視する担当者を割り当てるか、ユーザを Undeliverable Messages 同報リストに追加して、このリストに送信されるすべてのメッセージを監視および再転送（必要な場合）することをお勧めします。

インストール時に、UndeliverableMessagesMailbox アカウントには無作為に生成されたボイスメールパスワードと Web アプリケーション パスワードが割り当てられます。このアカウントにログオンするには、Cisco Unity Connection Administration を使用してパスワードを変更する必要があります。詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更ガイド』の「ユーザアカウント設定によって制御される機能」の章の「パスワード」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

Unity Connection メッセージ システム

このアカウントは、身元不明発信者からのメッセージの代理発信者として機能します。このため、身元不明発信者からのユーザ メッセージは、発信元が Unity Connection メッセージ システムのメールボックス（UnityConnection@<サーバ名>）になります。

このアカウントのエイリアスは UnityConnection です。このアカウントは Connection Administration に表示されますが、修正および削除はできません。

送信できないメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理

まれに、発信者が意図した受信者宛てにメッセージを送信できないことがあります。この場合のシステムの動作は、送信者のタイプ、およびメッセージを送信できなかった理由に応じて異なります。

通常、解決の難しい問題によって Connection がメッセージを送信できない場合（たとえば、メッセージの宛先を指定する前に発信者が切断した、受信者のメールボックスが削除されたなど）、そのメッセージは Undeliverable Messages 同報リストに送信され、Connection は発信者に不達確認（NDR）を送信します。

発信者は、次の場合には不達確認を受信しないことに注意してください。

- 元のメッセージの発信者が、身元不明発信者である。
- 発信者はユーザであるが、そのユーザは NDR を受け付けるように設定されていない。
- Microsoft SQL データベースがダウンしている（この場合は、データベースが使用可能になると NDR が送信されます）。

ただし、元のメッセージが不正な形式の場合やボイス メッセージ以外のコンテンツを含んでいる場合には、そのメッセージは Undeliverable Messages 同報リストに送信されず、Connection が MTA の不正メール フォルダ（UmssMtaBadMail）に配置します。このフォルダは、Monitor Bad Mail Folders タスクによって毎夜間に自動的に確認され、メッセージが見つかった場合は、トラブルシューティングの手順を示したエラーがアプリケーション イベント ログに書き込まれます。



注意

タスクの中には、Cisco Unity Connection の機能に不可欠なものがあります。重要なタスクに対して無効化や実行頻度の変更を行うと、パフォーマンスに悪影響を及ぼしたり、Connection の機能が停止したりする恐れがあります。

システム コンポーネントが使用不能な場合の Cisco Unity Connection のメッセージ処理

一時的な停止状態になったシステムの動作は、その停止状態の性質に応じて異なります。

メッセージ送信コンポーネント

Connection サーバ上で、メッセージの送信に関するコンポーネントが使用不能になった場合（たとえば、Microsoft SQL Server 2000 や MSDE がダウンした場合） Connection は、ユーザおよび外部発信者が録音したメッセージをすべてキューに入れ、コンポーネントが使用可能になったときに送信します。

グループウェア サーバが使用不能の場合

Microsoft Exchange に格納されている電子メール メッセージに対してユーザがテキスト / スピーチ（TTS）アクセスできるように Connection を設定しているとします。Connection がメッセージを Exchange から取得しようとしたときに、ネットワークやその他の条件が原因となって応答が遅い場合やまったくない場合、Connection は、電子メール メッセージにアクセスしようとしたときに電子メールが使用不能になっていたことをユーザに通知します。Connection が Exchange からの応答を待つ時間は、デフォルトでは 4 秒です。この待ち時間は、Connection Administration で設定することができます。タイムアウトの長さを変更するには、次の手順を実行します。

Connection が TTS アクセスの応答を待つタイムアウト期間を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

ステップ 2 [Conversation Configuration] ページで、[Maximum Delay for TTS Access Before Timeout] 設定を目的の値に変更します（ミリ秒単位）。この設定のデフォルトは、4,000 ミリ秒（4 秒）です。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

変更の内容は、ただちに有効になります。

電話の切断によって中断されたメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理

メッセージの送信、返信、または転送の処理中に電話が切断されて中断されたメッセージに対する Cisco Unity Connection の処理を変更できます。電話は意図的に切断されることもあれば、不意に切断されることもあります。たとえば、ユーザが電話を切る場合や、携帯電話のバッテリー切れ、または圏外になる場合が挙げられます。

デフォルトでは、次の場合に電話が切断されると、Connection はメッセージを送信します。

ユーザがメッセージに返信中 またはメッセージを送信中	ただし、メッセージに少なくとも 1 人の受信者が割り当てられ、録音時間が 1 秒（1,000 ミリ秒）を超えている場合。つまり、ユーザが録音やメッセージの宛先指定を完了していない場合でも、Connection はメッセージを送信します。
ユーザがメッセージを転送中	ただし、メッセージに少なくとも 1 人の受信者が割り当てられている場合。つまり、ユーザが音声コメントの録音やメッセージの宛先指定を完了していない場合でも、Connection はメッセージを送信します。

メッセージを送信するための # キーをユーザが押していない時点で中断されたメッセージについては、削除するように Connection を設定できます。この場合、ユーザが # キーを押す前に電話が切断されると、Connection はメッセージを送信せずに削除します。

この設定は、システム全体で、Connection サーバに関連付けられたすべてのユーザに適用されます。個々のユーザや特定のユーザグループに対して変更を加えることはできません。

電話が切断された場合の Connection のメッセージ処理を変更するには、次の手順を実行します。

電話の切断によって中断されたメッセージに対する Connection の処理を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Conversations] をクリックします。

ステップ 2 [Conversation Configuration] ページで、[Send Message If User Hangs Up During Recording] チェックボックスをオフにして、ユーザが # キーを押していない時点で中断されたメッセージを削除するように Connection を設定します。ユーザが # キーを押していない時点で中断されたメッセージであっても送信するように Connection を設定するには、このチェックボックスをオンにします（これがデフォルトの設定です）。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

変更の内容は、ただちに有効になります。

メールボックス使用割当量を超えた場合の Cisco Unity Connection のメッセージ処理

送信または送受信に関する使用割当量を超えた場合のメッセージ処理は、発信者が、外部発信者とユーザのどちらであるかによって異なります。

外部発信者のメッセージに対する使用割当量の処理

デフォルトでは、送受信に関する使用割当量を超えているユーザに外部発信者がメッセージを送信しようとする、Cisco Unity Connection は受信者のメールボックスがいっぱいになっていることを発信者に通知し、受信者宛てのメッセージを録音することを発信者に許可しません。

受信者のメールボックスが、身元不明発信者がメッセージを録音する時点では送受信に関する使用割当量を超えておらず、メッセージの送信中に使用割当量を超えた場合には、Connection は使用割当量にかかわらずメッセージを送信します。

ユーザ間のメッセージに対する使用割当量の処理

ユーザのボイスメールボックスが送信に関する使用割当量を超えている場合、そのユーザが Connection にログインしてメッセージを別のユーザに送信しようとする、Connection は送信に関する使用割当量を超えていることを通知し、発信者にメッセージの録音を許可しません。このユーザが他のユーザに電話をかけてボイスメールボックスに転送された場合、メッセージを残すことはできませんが、そのメッセージは外部発信者のメッセージとして送信されます。

ユーザが別のユーザにメッセージを送信しようとした場合に、宛先ユーザのメールボックスが送受信に関する使用割当量を超えている場合や、メッセージの送信中に使用割当量を超えた場合、Connection は不達確認をメッセージ発信者に送信します。

読み取り配達証明と不達確認については、ユーザの使用割当量を超えているかどうかにかかわらず、Connection はユーザに送信します。

メッセージの格納

Cisco Unity Connection は、ボイス メッセージを Connection サーバ上のシステム メッセージ ストアに格納します。このメッセージ ストアは、Microsoft SQL Server を使用してメッセージの内容とヘッダー情報を格納します。

メッセージ ストアは、システム上のすべてのユーザのボイスメールボックスで構成されています。メールボックスの使用割当量とメッセージ エージングという 2 つのツールを利用して、ユーザのボイスメールボックスのサイズを制御することができます。

Cisco Unity Connection Administration を使用すると、一連のデフォルト メールボックス サイズ使用割当量をシステム全体で設定できます。ユーザのメールボックスが警告使用割当量で指定したサイズに達すると、そのユーザは、メールボックスが最大許容サイズに達しつつあることを警告されません。メールボックスが送信に関する使用割当量で指定したサイズに達すると、そのユーザはボイスメッセージを送信できなくなります。メールボックスが送受信に関する使用割当量フィールドで指定したサイズに達すると、そのユーザはボイスメッセージを送受信できなくなります。

ユーザごとにカスタム使用割当量を設定して、デフォルトの使用割当量を上書きすることもできます。カスタム使用割当量は、ユーザ テンプレートに対して設定して、そのテンプレートに基づいて作成されるユーザに適用することも、個々のユーザ アカウントに対して修正を加えることもできます。詳細については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』の「ユーザ アカウント設定によって制御される機能」の章の「メールボックス サイズの割り当て」の項を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

メッセージ エージング ポリシーを利用すると、指定した期間が経過したメッセージをユーザ メールボックスから自動的に移動または削除するかどうかを指定できます。個々のメッセージ エージング規則では、既読メッセージを [削除済みアイテム] フォルダに移動するかどうか、メッセージを [削除済みアイテム] フォルダから完全に削除するかどうかについて、それぞれの操作を実行する間隔とともに設定できます。メッセージ エージング規則は、メッセージ エージング ポリシーが有効になっているすべてのユーザのボイスメールボックスに適用されます。デフォルトでは、Connection は [削除済みアイテム] フォルダにあるメッセージを 15 日後に自動的に削除するように設定されています。ただし、既読メッセージを [削除済みアイテム] フォルダに自動的に移動するようには設定されていません。メッセージ エージング ポリシーを設定する手順については、P.14-2 の「メッセージ エージング ポリシーの変更」を参照してください。



メッセージ エージング ポリシー

この章は、次の項で構成されています。

- [メッセージ エージングの機能 \(P.14-1\)](#)
- [メッセージ エージング ポリシーの変更 \(P.14-2\)](#)

メッセージ エージングの機能

Cisco Unity Connection では、ボイス メッセージを格納するハードディスクがいっぱいにならないように、メッセージ エージング規則を設定して次の処理を自動的に実行できます。

- 既読メッセージを、指定した日数が経過した後に [削除済みアイテム] フォルダに移動する。この規則は、デフォルトでは無効になっています。
- [削除済みアイテム] フォルダにあるメッセージを、指定した日数が経過した後に完全に削除する。この規則は、デフォルトで有効になっています。

これらのメッセージ エージング規則は、個別に有効または無効にできます。また、各規則にそれぞれ別の日数を指定することができます。メッセージ エージング ポリシーを有効または無効にすることもできます。ポリシーを無効にすると、規則は規則自体の設定にかかわらず適用されなくなります。

メッセージ エージング ポリシーを有効にし、いずれかまたは両方のメッセージ エージング規則を有効にした場合も、[Voice Mailbox] ページで個々のユーザのメッセージ エージングを無効にすることができます。ただし、この逆の設定はできません。メッセージ エージング ポリシーを無効にした場合は、個々のユーザのメッセージ エージング規則を有効にすることはできません。

メッセージは、最後に変更を加えられた時点からエージングが開始されます。メッセージに変更を加えるには、ユーザは次のいずれかの手順を実行する必要があります。

- Cisco Unity Inbox で、メッセージに新規または削除済みのマークを付けるか、メッセージの題名を変更して、[保存] をクリックする。
- 電話でアクセスしているときに、メッセージに新規のマークを付ける、メッセージを再保存する、メッセージを削除する、削除済みメッセージを開封済みに戻す、のいずれかのオプションを選択する。

これらのいずれのオプションも選択せずに、単にメッセージを聞いた場合には、メッセージは変更されません。

メッセージエージングポリシーの変更

メッセージエージングポリシーを変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Message Aging Policy] をクリックします。
- ステップ 2** 設定を適切に変更します。個々のフィールドについては、フィールドヘルプを参照してください。
- ステップ 3** [Save] をクリックします。
-

個々のユーザのメッセージエージングポリシーを有効または無効にする

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザのエイリアスが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

- ステップ 3** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Voice Mailbox] をクリックします。
- ステップ 4** 適用する内容に応じて、[Enable Message Aging Policy] チェックボックスをオンまたはオフにします。
- ステップ 5** [Save] をクリックします。
-



到着通知メッセージの設定

Cisco Unity Connection では、電子メール アドレス、テキスト用ポケットベル、およびテキスト互換携帯電話に対するテキスト メッセージの形式で、到着通知メッセージを送信できます。到着通知メッセージ設定で選択された基準と一致するメッセージが到着すると、Connection メッセージ システムでは、「テクニカル サポートへの緊急メッセージ」などのユーザが入力したテキスト メッセージを送信します。

通知の種類の概要について、およびユーザが到着通知テキストメッセージを使用できるようにしたり、Cisco Unity Assistant でユーザ自身で設定できるオプションとして提供したりする前に必要な作業については、次の項を参照してください。

- [到着通知 SMTP メッセージの設定 \(P.15-2\)](#)
- [到着通知 SMS \(SMPP\) メッセージの設定 \(P.15-5\)](#)
- [メッセージの到着通知のチェーン \(P.15-9\)](#)
- [メッセージの到着通知のカスケード \(P.15-10\)](#)

到着通知 SMTP メッセージの設定

Cisco Unity Connection では、SMTP を使用して、ユーザが新しいボイス メッセージを受信したことを示す到着通知テキスト メッセージを送信できます。到着通知テキスト メッセージは、電子メールアドレス、携帯電話、テキスト用ポケットベル、および SMTP をサポートしているその他のモバイル デバイスに送信できます。

ユーザが SMTP メッセージを Connection から受信できるようにするには、メッセージをスマート ホストにリレーするように Connection サーバを設定し、SMTP デバイスを設定する必要があります。設定が完了したら、SMTP を使用した到着通知テキスト メッセージの送信を Connection で有効にできます。また、ユーザも Cisco Unity Assistant の [通知デバイス] ページを使用して、各自で SMTP デバイスを有効にできます。

メッセージをスマート ホストにリレーするように設定されていないサイトで到着通知テキスト メッセージを配信しようとする、その通知の試みは失敗します。その場合、不達確認 (NDR) が Connection メッセージ システムに送信され、その後デフォルトで Undeliverable Messages 同報リストに転送されます。

Cisco Unity Inbox に新規ボイス メッセージが到着したときに、ユーザが各自の電子メールの受信ボックスで電子メールの通知を受信するように、Connection で到着通知テキスト メッセージを SMTP を使用して電子メールアドレスに送信することもできます。このタイプの通知を設定する場合は、[Edit Notification Device] ページの [Include a Link to Cisco PCA in Text Message] チェックボックスをオンにしておく、ユーザに送信される電子メール メッセージの本文に、Cisco PCA へのリンクが自動的に記述されます。

次の該当する手順を実行します。

- [メッセージをスマート ホストにリレーするように Cisco Unity Connection サーバを設定する \(P.15-2\)](#)
- [ユーザの到着通知 SMTP メッセージを設定する \(P.15-3\)](#)
- [ユーザ テンプレートを使用して複数のユーザの到着通知 SMTP メッセージを設定する \(P.15-3\)](#)

メッセージをスマート ホストにリレーするように Cisco Unity Connection サーバを設定する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバの Windows の [スタート] メニューで、[**すべてのプログラム**] > [**管理ツール**] > [**インターネット インフォメーション サービス (IIS) マネージャ**] をクリックします。
- ステップ 2** [**インターネット インフォメーション サービス (IIS) マネージャ**] ウィンドウの左ペインで、Connection サーバをクリックします。
- ステップ 3** 右ペインで、SMTP 仮想サーバを右クリックし、[**プロパティ**] をクリックします。
- ステップ 4** SMTP 仮想サーバのプロパティのダイアログボックスで、[**配信**] タブをクリックし、[**詳細設定**] をクリックします。
- ステップ 5** [**詳細設定 (配信)**] ダイアログボックスで、[**スマート ホスト**] フィールドにスマート ホスト サーバの IP アドレスまたは名前を入力します。
- ステップ 6** [**OK**] をクリックします。
- ステップ 7** SMTP 仮想サーバのプロパティのダイアログボックスで、[**OK**] をクリックします。

ステップ 8 インターネット インフォメーション サービスのウィンドウを閉じます。

ユーザの到着通知 SMTP メッセージを設定する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。

ステップ 2 [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザのエイリアスが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。

ステップ 4 [Notification Devices] ページの [Display Name] リストで、[SMTP] をクリックします。

ステップ 5 [Edit Notification Device (SMTP)] ページで、[Enabled] チェックボックスをオンにします。

ステップ 6 [To] フィールドに、ユーザのテキスト用ポケットベルまたはモバイル デバイスの電子メール アドレス、またはその他の電子メール アドレスを入力します。

ステップ 7 [From] フィールドに、ユーザがメッセージ確認のためにダイヤルする電話番号を入力します。

ステップ 8 Web ブラウジングをサポートするデバイスに通知が送信される場合は、[Include a Link to Cisco PCA in Text Message] チェックボックスをオンにしておく、ユーザはリンクをクリックすることで Cisco PCA を表示し、メッセージを聞くことができるようになります。

ステップ 9 必要に応じて、その他の設定を入力します。

ステップ 10 [Save] をクリックします。

ユーザ テンプレートを使用して複数のユーザの到着通知 SMTP メッセージを設定する

この手順に従って設定するユーザ テンプレートは、既存のユーザ アカウントには適用できないことに注意してください。ユーザ テンプレートの設定が完了したら、新しいユーザ アカウントを作成するときにこのユーザ テンプレートを使用します。既存のユーザ アカウントについて到着通知 SMTP メッセージを設定する場合は、前の「ユーザの到着通知 SMTP メッセージを設定する」の手順を実行します。

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Templates] を展開し、[User Templates] をクリックします。

ステップ 2 [Search User Templates] ページで、[Add New] をクリックします。

ステップ 3 [New User Template] ページの [User Template Type] リストで、[User Template with Voice Mail] をクリックします。

- ステップ 4** [Based on Template] リストで、この新しいテンプレートの基礎にする適切なテンプレートをクリックします。
- ステップ 5** エイリアスと表示名を入力します。
- ステップ 6** [Phone System] リストで、適切な電話システムをクリックします。
- ステップ 7** [Save] をクリックします。
- ステップ 8** [User Template Basics] ページで、必要に応じてその他の設定を入力します。ページ上でいずれかの設定を変更した場合は、[Save] をクリックします。
- ステップ 9** [Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。
- ステップ 10** [Notification Devices] ページで、[Add New] をクリックします。
- ステップ 11** [New Notification Device] ページの [Notification Device Type] リストで、[SMTP] をクリックします。
- ステップ 12** デバイスの表示名を入力します。
- ステップ 13** [From] フィールドに、ユーザがメッセージ確認のためにダイヤルする電話番号を入力します。
- ステップ 14** Web ブラウジングをサポートするデバイスに通知が送信される場合は、[Include a Link to Cisco PCA in Text Message] チェックボックスをオンにしておくと、ユーザはリンクをクリックすることで Cisco PCA を表示し、メッセージを聞くことができるようになります。
- ステップ 15** 必要に応じて、その他の設定を入力します。
- ステップ 16** [Save] をクリックします。

このテンプレートに基づいて今後作成するすべてのユーザ アカウントに対して、通知デバイスが設定されます。ユーザごとに、SMTP デバイスを有効にする必要があることに注意してください。また、[To] フィールドにユーザ デバイスの電子メール アドレスを入力して更新する必要があります。デバイスは、ユーザ アカウントの [Notification Device] ページで有効にすることができます。また、ユーザも Cisco Unity Assistant を使用してデバイスを有効にできます。

到着通知 SMS (SMPP) メッセージの設定

無線キャリア、モバイル メッセージ サービス プロバイダーなどの企業から提供されるサービスと情報を使用して、Cisco Unity Connection は、ユーザが新規ボイス メッセージを受信したときに SMPP (Short Message Peer-To-Peer) プロトコルを使用して、携帯電話およびその他の SMS 互換デバイスにショート メッセージ サービス (SMS) 形式で到着通知メッセージを送信できます。SMS は「保管して転送するサービス」です。つまり、メッセージの受信者が使用するデバイスに、メッセージが直接送信されるわけではありません。まず、External Short Message Entity (ESME) と呼ばれる Connection のようなアプリケーションが、SMS Center (SMSC) にメッセージを送信します。次に、SMSC がメッセージをデバイスに転送します。

到着通知 SMTP メッセージと比較した利点

SMS を使用する利点は、SMTP を使用する場合よりも早く、ユーザのデバイスが到着通知メッセージを受信することが多い点です。Connection が SMSC にメッセージを送信するとき、または SMSC が転送するとき、ユーザのデバイスが無線ネットワークに接続されている必要はありません。デバイスが利用可能になるまで、無線ネットワークが SMS メッセージを保持します。デバイスが利用可能になると、キューイングされたメッセージが数秒でデバイスに送信されます。さらに、新しい到着通知メッセージで以前の到着通知を置き換えるように、Connection を設定できます。この機能は、モバイル サービス プロバイダーによってはサポートされていないことがあります。

SMS メッセージの長さの制限

SMS メッセージは、短いテキスト メッセージです。SMS メッセージの最大メッセージ長は、サービス プロバイダー、メッセージ テキストを構成する文字セット、メッセージ テキストに使用されている文字によって異なります。メッセージ カウント (ユーザがメッセージ カウントを含めるように選択した場合) は、メッセージの合計長に含まれません。

使用可能な文字セットには、次のものがあります。

- Default Alphabet (GSM 3.38) 7 ビット文字
- IA5/ASCII、7 ビット文字
- Latin 1 (ISO-8859-1) 8 ビット文字
- Japanese (JIS) 多バイト文字
- Cyrillic (ISO-8859-5) 8 ビット文字
- Latin/Hebrew (ISO-8859-8) 8 ビット文字
- Unicode (USC-2) 16 ビット文字
- Korean (KS C 5601) 多バイト文字

7 ビット文字セットの場合、SMS メッセージには最大 160 文字を含めることができます。8 ビット文字の制限は 140 文字で、16 ビット文字セットの制限は 70 文字です、多バイト文字セットの制限は 70 ~ 140 文字で、メッセージのテキストを構成する文字によって異なります (多バイト文字セットの場合、ほとんどの文字は 16 ビットですが、より一般的な文字には 8 ビットのものがあります)。



(注)

携帯電話の中には一部の文字セットをサポートしないものがあります。ほとんどの携帯電話は、GSM 3.38 デフォルト アルファベットをサポートします。

コストに関する検討事項

到着通知 SMS (SMPP) メッセージを設定するときは、サービス プロバイダーが通常、各 SMS メッセージまたは送信されたメッセージのグループに対して課金をすることを考慮します。つまり、Connection がユーザのデバイスに送信する到着通知 SMS (SMPP) メッセージが多いほど、組織にかかるコストが高くなります。そのため、この機能の使用を特定のユーザ グループに制限するか (これを実行するには、作成した SMPP プロバイダーに所有者を割り当てます) メッセージ タイプまたは緊急度によって到着通知メッセージの数を制限するようにユーザに依頼することがあります。たとえば、ユーザは、新しい緊急ボイス メッセージが到着した場合のみ Connection が到着通知メッセージを送信するように Cisco Unity Assistant で指定することができます。

到着通知 SMS (SMPP) メッセージを設定するためのタスク リスト

SMS 互換デバイスを使用するユーザに対して到着通知 SMS (SMPP) メッセージを有効にするには、次のタスクを実行します。

1. SMS メッセージを提供するモバイル メッセージ サービス プロバイダーのアカウントを設定します。Connection は、SMPP バージョン 3.3 または SMPP バージョン 3.4 プロトコルをサポートする任意のサービス プロバイダーで動作します。
2. 契約したサービス プロバイダーと提携している SMSC の SMPP サーバと Connection が通信するために必要な情報を収集し、[SMPP Provider] ページに入力します。P.15-6 の手順「SMPP プロバイダーを設定する」を参照してください。
3. Connection サーバがファイアウォールの背後に設定されている場合は、SMPP サーバが Connection に接続するとき使用する TCP ポートを、Connection と SMPP サーバ間の通信 (着信および発信) が可能になるように設定します。
4. 管理者またはユーザ用に到着通知 SMS (SMPP) メッセージを設定して有効にし、想定したとおりデバイスが到着通知 SMS (SMPP) メッセージを受信するかどうかを確認します。P.15-7 の手順「ユーザの到着通知 SMS (SMPP) メッセージ デバイスを設定する」および P.15-8 の手順「ユーザの到着通知 SMS (SMPP) メッセージを有効にする」を参照してください。通知が機能しない場合は、[SMPP Provider] ページに、サービス プロバイダーから提供された文書で示されたとおりに設定を入力したことを確認します。必要に応じて、サービス プロバイダーに問い合せてください。
5. ユーザ用に到着通知 SMS (SMPP) メッセージを設定し、有効にします。P.15-7 の手順「ユーザの到着通知 SMS (SMPP) メッセージ デバイスを設定する」および P.15-8 の手順「ユーザの到着通知 SMS (SMPP) メッセージを有効にする」を参照してください。SMS (SMPP) デバイスを設定した後は、ユーザが各自で Cisco Unity Assistant を使用して到着通知 SMS (SMPP) メッセージを有効にできます。

SMPP プロバイダーを設定する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[SMPP Providers] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search SMPP Providers] ページで、[Add New] をクリックします。
 - ステップ 3** [New SMPP Provider] ページで、[Enable] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
 - ステップ 4** プロバイダーの名前を入力します。
 - ステップ 5** サービス プロバイダーから提供されたシステム ID とパスワードを入力します。
 - ステップ 6** ホスト名 / アドレスとポートを入力します。これは、サービス プロバイダーから提供された SMSC ホスト名または IP アドレスと、SMSC が着信接続のリッスンに使用するポート番号です。

- ステップ 7** 必要に応じて、[Source Address]、[Service Type]、[Address TONs]、および [Address NPIs] にサービスプロバイダーから提供された値を入力します。プロバイダーが値を指定していない場合は、これらのフィールドを空白のままにしておきます。
- ステップ 8** 必要に応じて、[Data Coding] リストで、SMS デバイスに SMS メッセージが送信されるときに各メッセージを変換する文字セットを選択します（プロバイダーが値を指定していない場合は、[Default Alphabet] を選択します）。多言語システムの場合は、ユーザに提供する文字セットごとに個別の SMPP プロバイダーを作成することを考慮してください。
- ステップ 9** [Owner] を次のとおりに設定します。
- プロバイダーの使用を制限するには、選択した SMPP プロバイダーの所有者としてユーザを選択します。[User] をクリックした後、リストから適切なユーザを選択します。
 - ロケーションの SMS (SMPP) 通知デバイスに関連付けられているすべてのユーザに対して SMPP プロバイダーの使用を許可するには、選択した SMPP プロバイダーの所有者として、[System] を選択します。
- ステップ 10** [Save] をクリックします。
- ステップ 11** [Edit SMPP Provider] ページで、必要に応じてその他の設定を入力します。いずれかの設定を追加または変更した場合は、[Save] をクリックします。

ユーザの到着通知 SMS (SMPP) メッセージ デバイスを設定する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。
-  **(注)** ユーザのエイリアスが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。
- ステップ 3** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。
- ステップ 4** [Notification Devices] ページに SMS デバイスが表示されている場合は、デバイスの名前をクリックして**ステップ 6**に進みます。
- SMS デバイスが表示されていない場合は、[Add New] をクリックして**ステップ 5**に進みます。
- ステップ 5** [New Notification Device] ページの [Notification Device Type] リストで、[SMS] をクリックします。
- ステップ 6** 必要に応じて、デバイスの表示名を入力または修正します。
- ステップ 7** [Phone Number] フィールドに、SMS 互換デバイスの電話番号を入力します。



(注) ほとんどの SMSC では、国際電話の形式で電話番号を入力する必要があります。つまり、+ と 00 は省略しますが、国コードと市外局番を含めます。たとえば、米国内では 1 206 555 1234 が適切な形式になります。

- ステップ 8** [SMPP Provider] フィールドで、サービス プロバイダーの名前をクリックします。
- ステップ 9** 必要に応じて、その他の設定を入力します。
- ステップ 10** [Save] をクリックします。
- ステップ 11** 次の「[ユーザの到着通知 SMS \(SMPP\) メッセージを有効にする](#)」の手順に進んで、ユーザの SMS (SMPP) 通知を有効にします。

ユーザの到着通知 SMS (SMPP) メッセージを有効にする

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザのエイリアスが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

- ステップ 3** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。
- ステップ 4** [Notification Devices] ページで、前の「[ユーザの到着通知 SMS \(SMPP\) メッセージ デバイスを設定する](#)」の手順で設定した SMS デバイスの表示名をクリックします。
- ステップ 5** [Edit Notification Device] ページで、[Enabled] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 6** 必要に応じて、ページ上のその他の設定を変更します。たとえば、通知を繰り返すかどうかや、繰り返しの頻度を制御するパラメータを設定できます。
- ステップ 7** [Save] をクリックします。
-

メッセージの到着通知のチェーン

メッセージの到着通知は、最初に選択されたデバイスに通知を送信する試みが失敗した場合、一連の通知デバイスに「チェーン」するように設定できます。通知デバイスに対する失敗の定義は、応答しない、または通話中のデバイスに再試行するために選択したオプションに基づきます。

Cisco Unity Connection Administration では、メッセージの到着通知のチェーンに SMTP、SMS、またはポケットベル デバイスを使用することはできません。これは、これらのデバイスへの通知は失敗しないためです。

メッセージの到着通知のチェーンを設定する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。

ステップ 2 [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザのエイリアスが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。

ステップ 4 [Notification Devices] ページで、Connection が最初に連絡する通知デバイスをクリックします。

ステップ 5 必要に応じて、このデバイスの設定を入力します。[On Notification Failure] で、[Send To] をクリックし、このデバイスへの通知が失敗した場合に Connection が次に通知するデバイスをクリックします。

ステップ 6 [Edit] メニューで、再度 [Notification Devices] をクリックします。

ステップ 7 [ステップ 5](#) で [Send To] に指定したデバイスをクリックします。

ステップ 8 必要に応じて、このデバイスの設定を入力します。次のことに注意してください。

- [Notification Event] を [None] に変更します。それ以外の値を選択すると、このデバイスへのメッセージの到着通知はただちに始まり、前のデバイスへの通知が失敗するまで待機しなくなります。通知はチェーンされず、すべてが一度にトリガーされます。
- このデバイスへの通知が失敗したときに 3 番目のデバイスにチェーンする場合は、[Send To] をクリックし、このデバイスへの通知が失敗した場合に Connection が次に通知するデバイスをクリックします。このようにチェーンしない場合は、[Do Nothing] をクリックします。

ステップ 9 チェーンするデバイスを追加する場合は、次の操作を行います。

- a. [Edit] メニューで、再度 [Notification Devices] をクリックします。
- b. 前のデバイスに対して [Send To] に指定したデバイスをクリックします。
- c. [ステップ 8](#) と同様に、そのデバイスの設定を入力します。

メッセージの到着通知のカスケード

メッセージの到着通知をカスケードする場合、広範囲の受信者に対して一連の通知を設定できます。

たとえば、テクニカル サポート部門にメッセージの到着通知の階層を作成するには、最初のメッセージの到着通知がただちに第一線のテクニカル サポート担当者のポケットベルに送信されるように設定します。次の通知は、15 分後に部門のマネージャのポケットベルに送信するようにできます。3 番目の通知は、30 分後に問題解決グループの職員に送信するようにできます。

通知のカスケードは、メッセージが受信者によって保存または削除されるまで、選択したオプションに従って続きます。

メッセージの到着通知をカスケードする

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。

ステップ 2 [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザのエイリアスが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Notification Devices] をクリックします。

ステップ 4 [Notification Devices] ページで、通知デバイスを選択し、適切な設定を入力します。

ステップ 5 [Delay Before First Notification Attempt] フィールドに、このデバイスの遅延を分単位で入力します。

通常、デバイス間の通知に 15 分ごとなどの定期的な間隔を空けます。たとえば、1 番目のデバイスの遅延として 0 を、2 番目のデバイスの遅延として 15 を、3 番目のデバイスの遅延として 30 を指定し、以降同様に指定します。

ステップ 6 2 番目のデバイスおよび後続のデバイスに対して、[ステップ 3](#) ~ [ステップ 5](#) を繰り返します。



安全なプライベート メッセージ機能の設定

Cisco Unity Connection では、プライベートのマークが付いたメッセージは、電話または Cisco Unity Inbox から転送できません。どのユーザも、自分が送信するメッセージにプライベートのマークを付けることができます。また、メッセージにプライベートのマークが付いている場合、Cisco Unity Inbox の Media Master のオプション メニューにある [名前を付けて保存] オプションは無効になります。

さらに強力なセキュリティを必要とするユーザがいる場合は、安全なメッセージ機能を設定して、ユーザが使用できるようにすることを検討してください。安全なメッセージ機能では、ユーザが電話で Connection にログオンして録音するボイス メッセージに対する公開鍵 / 秘密鍵暗号化により、セキュリティが提供されます。安全のマークを付けることによって暗号化されたボイス メッセージは、Connection サーバをホームとする Connection ユーザ以外は聞くことができません。

暗号化された安全なメッセージの送信が有効になっているユーザがメッセージを送信するときは、Connection ガイダンスで「プライバシーの保障されたメッセージとして設定するには、3 を押してください」と再生されます。このメッセージは、暗号化され、プライベートのマークが付けられて、転送することができなくなります。暗号化された安全なメッセージの送信が有効になっていないユーザには、「プライベートに設定するには 3...」と再生され、ユーザが 3 を押すとこのメッセージは転送できなくなります。ユーザは、Cisco Personal Communications Assistant からメッセージに安全とプライベートのマークを付けることができます。

セキュリティ強化策として、ボイス メッセージの機密性に関係なく、ボイス メッセージをユーザがハードディスクに保存できないように設定することもできます。これを行うには、Cisco Unity Inbox の Media Master のオプション メニューにある [名前を付けて保存] オプションを使用不可にします。

この章は、次の項で構成されています。

- [安全なメッセージ機能の概要 \(P.16-2\)](#)
- [安全なメッセージ機能の設定 \(P.16-3\)](#)
- [ユーザの安全なメッセージ機能の有効化 \(P.16-5\)](#)
- [Media Master の \[名前を付けて保存\] オプションの無効化 \(P.16-7\)](#)

安全なメッセージ機能の概要

安全なメッセージ機能では、ボイスメッセージに対する公開鍵 / 秘密鍵暗号化により、セキュリティが提供されます。ユーザがボイスメッセージを録音して安全のマークを付けると、Cisco Unity Connection は Connection サーバの公開鍵を使用して WAV ファイルを暗号化します。Connection サーバの公開鍵は、Connection データベースに格納されています。安全なメッセージを送信するには、ユーザは Connection に電話でログオンします。または、電話またはメディア再生ソフトウェアを使用してメッセージを録音し、Cisco Unity Inbox から送信します。安全なメッセージは、他のボイスメッセージと同様に、組織内外の任意の電話を使用して録音することができます。

安全なメッセージを再生するために、Connection はサーバに格納されている秘密鍵を使用してメッセージを暗号解除します。Connection が安全なメッセージを再生できるのは、受信者が発信者と同じ Connection サーバをホームにしている場合のみです。メッセージを聞くには、受信者は Connection に電話でログオンします。または、Cisco Unity Inbox を使用して、電話またはメディア再生ソフトウェアを使用してメッセージを聞きます。受信者は、組織内外の任意の電話を使用してメッセージを聞くことができます。Connection サーバ以外のサーバに関連付けられている受信者は、必要な秘密鍵を手でできないため、安全なメッセージを聞くことはできません。代わりに、Connection によって次のような案内用の WAV ファイルが再生されます。

「このボイスメッセージは、プライバシーの保障されたメッセージで、電話からボイスメールシステムにログオンし、メッセージを確認するときのみ再生できるようになっています。もし間違っ、このメッセージを受け取った場合は、送信者に通知を行い、直ちに削除してください。」

Connection は、安全なメッセージをユーザがメディア再生ソフトウェアを使用して再生しようとする、この案内メッセージを再生します。また、ユーザが電話を Media Master の再生デバイスとして指定している場合でも、安全なメッセージをユーザが Cisco Unity Inbox を使用して再生しようすると、この案内メッセージが再生されます。

他にも、受信者が安全なメッセージを SMTP 電子メールプログラムを使用して再生しようすると、次のテキストメッセージが表示されます。

「This message and any files transmitted with it are confidential and intended solely for the individual or entity to which they are addressed.If you received this message in error, notify the sender and delete it immediately.」



(注) ユーザは、ユーザ スピーチ認識ガイドまたは任意のキー入力バージョンを使用して、安全なメッセージを送受信することができます。

安全なメッセージ機能の制限事項

安全なメッセージ機能には、次の制限事項があることを考慮してください。ユーザ、管理者、およびサポートデスク担当者がこの制限事項を把握していることを確認してください。

- ユーザが別のユーザに電話をかけて、ボイスメールに転送された後にボイスメッセージを残すときは、メッセージにプライベートまたは安全のマークを付けることができません。
- 安全なメッセージの暗号解除に必要な秘密鍵は、個々のユーザまたはワークステーションに固有のものではありません。このため、発信者が宛先指定を間違えたり、システムに問題が発生したりしたために、安全なメッセージが意図しない受信者に送信された場合でも、受信者が発信者と同じ Connection サーバをホームにしている限り、Connection はメッセージを受信したすべての受信者にメッセージを再生します。
- ユーザは、IMAP クライアントからは安全なメッセージを送信できず、取得することもできません。ユーザが安全なメッセージを聞こうとすると、代わりに案内メッセージが再生され、メッセージを聞くには Connection に電話でログオンする必要があると通知されます。

- [System Settings] > [Advanced] > [Secure Messaging] ページの [Encrypt All Messages from Outside Callers] 設定と [Encrypt All Private Messages from Users] 設定を有効にすると、ユーザはどのメッセージも IMAP クライアントを使用して聞くことができなくなります。代わりに、Connection ガイダンスまたは Cisco Unity Inbox からメッセージを聞く必要があります。

安全なメッセージ機能の設定

インストール中に、安全なメッセージ機能のための証明書が Cisco Unity Connection サーバに自動的にインストールされます。また、管理者が設定するエージング ポリシーとタスク スケジュールに従って、証明書を作成または削除するタスクを自動的に実行するように Connection が設定されます。

次のタスク リストを使用して、安全なメッセージ機能を設定します。

1. 証明書のエージング ポリシーを設定します。P.16-3 の手順「安全なメッセージ機能の証明書にエージング ポリシーを設定する」を参照してください。

証明書の作成と削除は、8:1 の比率で実行することをお勧めします。たとえば、[Weeks Before Deleting Old Certificate] を 16 週に設定する場合は、[Weeks Before Creating New Certificate] を 2 週に設定します。この例では、新しい証明書が 2 週ごとに作成され、証明書は存在期間が 16 週に達すると削除されます。

安全なメッセージをユーザが保存した場合、ユーザがメッセージを聞くことのできる期間は、メッセージに関連付けられている証明書が Connection サーバ上に存在する間のみであることに注意してください。比率を 8:1 に設定しておく、既存の証明書がシステムから必要以上に早く削除されることがなくなります。

新しい証明書は、既存の証明書を削除しない場合は定期的に作成しないようにしてください。既存の証明書を削除しないまま、サーバ上に新しい証明書を複数作成すると、パフォーマンスに悪影響を及ぼす可能性があります。

2. 必要な場合は、Certificate Management タスクに関連付けられているデフォルトのタスク スケジュールを調整します。P.16-4 の手順「安全なメッセージ機能の証明書を自動作成および自動削除するタスク スケジュールを修正する」を参照してください。このタスクは、デフォルトのスケジュールに従って実行することをお勧めします。
3. ユーザの安全なメッセージ機能を有効にします。次のような方法があります。
 - すべてのユーザの安全なメッセージ機能を有効にする。P.16-5 の手順「安全なメッセージ機能をシステム全体で有効にする」を参照してください。
 - 個々のユーザの安全なメッセージ機能を有効にする。P.16-6 の手順「個々のユーザの安全なメッセージ機能を有効にする」を参照してください。
 - ユーザ テンプレートを使用して、特定のユーザ グループの安全なメッセージ機能を有効にする。P.16-6 の手順「ユーザ テンプレートを使用して複数のユーザの安全なメッセージ機能を有効にする」を参照してください。たとえば、営業部のすべての従業員が安全なメッセージ機能を使用できるようにするには、Sales Department ユーザ テンプレートを設定して、このテンプレートに対して機能を有効にし、営業部員のアカウントを設定するときにこのテンプレートを使用します。ユーザ テンプレートに対してこの機能を有効にしても、そのテンプレートに基づいて作成された既存のユーザ アカウントには影響しないことに注意してください。安全なメッセージ機能が有効になるのは、テンプレートに対して機能を有効にした後に、そのテンプレートに基づいて作成されるユーザのアカウントのみです。

安全なメッセージ機能の証明書にエージング ポリシーを設定する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Secure Messaging] をクリックします。

ステップ 2 [Secure Messaging Configuration] ページで、次のフィールドに値を入力します。

- [Weeks Before Creating New Certificate] : 0 ~ 52 週の値を入力します。値を 0 にした場合、新しい証明書は一切作成されません。
- [Weeks Before Deleting Old Certificate] : 0 ~ 52 週の値を入力します。値を 0 にした場合、既存の証明書は一切削除されません。



(注) 証明書の作成と削除は、8:1 の比率で実行することをお勧めします。たとえば、[Weeks Before Deleting Old Certificate] を 16 週に設定する場合は、[Weeks Before Creating New Certificate] を 2 週に設定します。この例では、新しい証明書が 2 週ごとに作成され、証明書は存在期間が 16 週に達すると削除されます。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

安全なメッセージ機能の証明書を自動作成および自動削除するタスク スケジュールを修正する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Tools] を展開し、[Task Management] をクリックします。

ステップ 2 [Task Definitions] ページで、テーブルの [Certificate Management] をクリックします。

ステップ 3 [Task Definition Basics] ページで、[Edit] メニューの [Task Schedule] をクリックします。

ステップ 4 [Task Schedule] ページで、デフォルトのスケジュールを必要に応じて調整し、証明書の自動作成と自動削除を制御します。

デフォルト設定に戻す場合は、[Set to Defaults] をクリックします。



注意 Certificate Management タスクが実行されると、前の「安全なメッセージ機能の証明書にエージングポリシーを設定する」の手順で設定したエージングポリシーの値がまず確認され、条件に該当する場合のみ証明書が作成または削除されます。このタスクは、月に 1 回のみ実行するように設定しないでください。このように設定すると、予期しない結果が生じる恐れがあります。このタスクは、デフォルトのスケジュールに従って実行することをお勧めします。

ステップ 5 [Save] をクリックします。

ユーザの安全なメッセージ機能の有効化

ユーザが Cisco Unity Connection ガイダンスを使用して安全なメッセージを送信できるようにするには、ユーザの安全なメッセージ機能を有効にする必要があります。すべてのユーザに対して、システム全体で安全なメッセージ機能を有効にすることも、一部のユーザに対して有効にすることもできます。

特定のユーザに対してのみ安全なメッセージ機能を有効にすると、この機能をすべてのユーザに対してシステム全体で有効にする場合よりも、システム管理、トラブルシューティング、およびトレーニングが労働集約的になります。たとえば、安全なメッセージを受信するユーザは、安全なメッセージの送信が有効になっていないにもかかわらず、安全なメッセージを送信しようとする場合があります。このユーザは、Connection が正常に動作していないと考える可能性があります。

ユーザは、安全なメッセージの受信と再生については自動的に許可されます。一方、ユーザが安全なメッセージを送信するには、管理者が個別に有効にする必要があります。

ユーザのニーズに応じて、次のいずれかの方法を選択します。

- 安全なメッセージ機能をシステム全体で有効にする (P.16-5)
- 個々のユーザの安全なメッセージ機能を有効にする (P.16-6)
- ユーザテンプレートを使用して複数のユーザの安全なメッセージ機能を有効にする (P.16-6)



(注) ユーザテンプレートの追加または修正については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更ガイド』の「ユーザテンプレートの追加、修正、削除」の章を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

安全なメッセージ機能をシステム全体で有効にする

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Secure Messaging] をクリックします。

ステップ 2 [Secure Messaging Configuration] ページで、必要に応じて次のチェックボックスをオンにします。

- [Encrypt All Messages from Outside Callers]: このチェックボックスをオンにすると、外部発信者が残すすべてのメッセージが、暗号化された安全なメッセージになります。
- [Encrypt All Private Messages from Users]: このチェックボックスをオンにすると、ユーザがメッセージにプライベートと安全のマークを付けた場合 (Connection ガイダンスの送信オプションメニュー「プライバシーの保障されたメッセージとして設定するには、3 を押してください」を使用) そのメッセージは暗号化された安全なプライベートメッセージになります。
- [Encrypt All Messages from Users]: このチェックボックスをオンにすると、メッセージ送信時に暗号化オプションを選択していない場合でも、ユーザが送信するすべてのメッセージが暗号化された安全なメッセージになります。

ステップ 3 [Save] をクリックします。

個々のユーザの安全なメッセージ機能を有効にする

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Secure Messaging] をクリックします。
- ステップ 2** [Secure Messaging Configuration] ページで、[Encrypt All Private Messages from Users] チェックボックスと [Encrypt All Messages from Users] チェックボックスがオフになっていることを確認します。
- ステップ 3** [Users] をクリックします。
- ステップ 4** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザのエイリアスが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

- ステップ 5** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Send Message Settings] をクリックします。
- ステップ 6** [Send Message Settings] ページで、[Encrypt Private Messages] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 7** [Save] をクリックします。
- ステップ 8** ユーザごとに [ステップ 3](#) ~ [ステップ 7](#) を繰り返します。

ユーザ テンプレートを使用して複数のユーザの安全なメッセージ機能を有効にする

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Secure Messaging] をクリックします。
- ステップ 2** [Secure Messaging Configuration] ページで、[Encrypt All Private Messages from Users] チェックボックスと [Encrypt All Messages from Users] チェックボックスがオフになっていることを確認します。
- ステップ 3** Cisco Unity Connection Administration で、[Templates] を展開し、[User Templates] をクリックします。
- ステップ 4** [Search User Templates] ページで、[Add New] をクリックします。



(注) または、既存のテンプレートを修正することもできます。そのテンプレートに基づいて作成された既存のユーザ アカウントは、テンプレートに対してここで加える変更の影響を受けないことに注意してください。既存のテンプレートを修正する場合は、[ステップ 8](#)に進みます。

- ステップ 5** [New User Template] ページで、適切な設定を入力します。
- ステップ 6** [Save] をクリックします。

- ステップ 7** [User Templates Basics] ページで、必要に応じてその他の設定を入力します。ページ上でいずれかの設定を変更した場合は、[Save] をクリックします。
- ステップ 8** [Edit] メニューの [Conversation Settings] をクリックします。
- ステップ 9** [Edit Conversation Settings] ページで、[Encrypt Private Messages] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 10** [Save] をクリックします。

このテンプレートを使用して新しいユーザ アカウントを作成すると、そのユーザは安全なメッセージ機能が有効になります。

Media Master の [名前を付けて保存] オプションの無効化

デフォルトでは、プライベートのマークが付いたメッセージを除いて、ユーザは Cisco Unity Inbox の Media Master のオプション メニューにある [名前を付けて保存] オプションを使用すると、メッセージを WAV ファイルとしてハードディスクに保存できます。ボイス メッセージの機密性に関係なく、ボイス メッセージをユーザがハードディスクに保存できないように設定できます。これを行うには、Cisco Unity Inbox の Media Master のオプション メニューにある [名前を付けて保存] オプションを使用不可にします。

ただし、次のことに注意してください。

- Cisco Unity Inbox の Media Master の [名前を付けて保存] オプションを無効にした場合でも、ユーザは Cisco Personal Communications Assistant Web ツールのオプションを使用することで、グリーティングや名前の録音を保存できます。
- ユーザがメッセージをハードディスクに保存してアーカイブすることを禁止すると、ユーザは、メッセージを [受信ボックス] フォルダと [削除済みアイテム] フォルダに長い間残しておく傾向があります。
- [名前を付けて保存] オプションを無効にすると、Connection サーバに関連付けられているすべてのユーザに影響します。特定のユーザについてのみ無効にすることはできません。

Cisco Unity Inbox の Media Master の [名前を付けて保存] オプションを無効にする

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Settings] > [Advanced] を展開し、[PCA] をクリックします。
- ステップ 2** [PCA Configuration] ページで、[Unity Inbox: Disable Save Recording As Option in Media Master] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [Save] をクリックします。

■ Media Master の [名前を付けて保存] オプションの無効化



ブロードキャスト メッセージ機能の 設定

システム ブロードキャスト メッセージは、組織内のすべてのユーザに送信される録音済みの通知です。Cisco Unity Connection ブロードキャスト メッセージ管理を使用してユーザがブロードキャスト メッセージを送信および更新できるようにするかどうかを指定します。デフォルトでは、Cisco Unity Connection ユーザはブロードキャスト メッセージ管理を使用できるようには設定されていません。

この章は、次の項で構成されています。

- [システム ブロードキャスト メッセージの概要 \(P.17-2\)](#)
- [ブロードキャスト メッセージ管理の設定 \(P.17-3\)](#)
- [ユーザによるシステム ブロードキャスト メッセージの送信および更新の有効化 \(P.17-7\)](#)
- [ブロードキャスト メッセージ管理を使用したシステム ブロードキャスト メッセージの送信および更新 \(P.17-9\)](#)

システムブロードキャストメッセージの概要

システムブロードキャストメッセージは、標準のボイスメッセージに似ているように思われる場合がありますが、大規模な同報リストに送信されるだけのボイスメッセージではありません。このメッセージには、次のような特性があります。

- システムブロードキャストメッセージは、ユーザが電話から Cisco Unity Connection にログオンした直後に再生されます。この再生は、新規および開封済みメッセージの件数が再生される前に行われます。ログオンすると、システムブロードキャストメッセージの件数がユーザに再生され、Connection がメッセージを再生し始めます。
- システムブロードキャストメッセージごとに、送信者は、Connection がメッセージをブロードキャストする期間を指定します。システムブロードキャストメッセージの「アクティブ」な期間として、1 日、1 週間、1 か月、または無期限のいずれかを指定できます。ユーザにシステムブロードキャストメッセージが再生されるのは、メッセージがアクティブになっている期間中にユーザが初めて Connection にログオンしたときです。
- ユーザは、システムブロードキャストメッセージ全体を聞いた場合に限り、Connection で新規および開封済みのメッセージを聞くことや、設定オプションを変更することが可能になります。システムブロードキャストメッセージを早送りまたはスキップすることはできません。
- システムブロードキャストメッセージ全体が再生される前に電話を切った場合は、ユーザが次回電話から Connection にログオンしたときに、メッセージがもう一度再生されます(ただし、メッセージがまだアクティブになっている場合)。
- システムブロードキャストメッセージの再生が終了したら、ユーザはメッセージを繰り返し再生するか、完全に削除することができます。システムブロードキャストメッセージに対して応答、転送、または保存を行うことはできません。
- ユーザが受信できるシステムブロードキャストメッセージの数に制限はありません。
- メールボックスのサイズ制限を超えたために他のメッセージを受信できなくなった場合でも、システムブロードキャストメッセージは受信されます。Connection サーバ上でのメッセージの保管方法が異なるため、このメッセージは各ユーザのメールボックスのサイズ合計には含まれません。
- 新しいユーザが Connection ユーザとして登録されると、すぐにアクティブなブロードキャストメッセージがユーザに再生されます。
- システムブロードキャストメッセージによって、ユーザの電話機のメッセージウェイトンゲインジケータ (MWI) が点灯することはありません。さらに、ポケットベルや別の電話機などの代替デバイスへのメッセージ通知がトリガーされることもありません。
- ユーザが Cisco Unity Inbox にシステムブロードキャストメッセージを受信することはありません。

ブロードキャストメッセージ管理の設定

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [ブロードキャストメッセージ管理のデフォルトの変更 \(P.17-3\)](#)
- [ブロードキャストメッセージ管理へのアクセスの設定 \(P.17-3\)](#)

ブロードキャストメッセージ管理のデフォルトの変更

ブロードキャストメッセージ管理のデフォルト動作は、Cisco Unity Connection Administration の [System Settings] > [Advanced] > [Conversations] ページの設定で制御します。また、次のシステムデフォルト設定を変更することもできます。

- **[Default Active Days]** : 送信者が有効期限を指定しない場合にシステムブロードキャストメッセージがアクティブになる日数を指定します。デフォルトは 30 日です。有効期限の指定がないメッセージをアクティブにしておく期間を変更するには、0 ~ 365 までの日数を入力します。値を 0 にすると、有効期限を指定しないまま送信されたメッセージは無期限に有効になります。
- **[Check Frequency]** : Connection が新しいシステムブロードキャストメッセージを確認する頻度を指定します。デフォルトでは、Connection は 5 分ごとに新しいメッセージを確認します。この設定を変更するには、1 ~ 60 分までの数値を入力します。変更を有効にするには、CsBMsgConnector サービスをいったん停止して、もう一度開始する必要があります。Windows の [スタート]メニューで、[すべてのプログラム] > [管理ツール] > [サービス] をクリックします。[CsBMsgConnector] を右クリックし、このサービスを停止して、もう一度開始します。
- **[Maximum Recording Length]** : システムブロードキャストメッセージの許容最大長を指定します。デフォルトでは、メッセージの最大録音時間は 300,000 ミリ秒 (5 分) です。最大録音時間を変更するには、30,000 ~ 360,000 ミリ秒までの数値を入力します。
- **[Play Oldest Message First]** : Connection がシステムブロードキャストメッセージをユーザに再生する順序を指定します。デフォルトでは、このチェックボックスはオンになっていて、最も古いメッセージが最初に再生されます。最新のメッセージを最初に再生するには、このチェックボックスをオフにします。
- **[Retention Period]** : Connection が期限切れのシステムブロードキャストメッセージをサーバ上に残す期間を指定します。デフォルトでは、Connection はメッセージに関連付けられた WAV ファイルとすべてのデータを、有効期限から 30 日後に削除します。期限切れブロードキャストメッセージの保有期間を変更するには、1 ~ 60 までの日数を入力します。

ブロードキャストメッセージ管理へのアクセスの設定

システムブロードキャストメッセージを送信する場合、Cisco Unity Connection ユーザは、システムブロードキャストメッセージの送信と更新を行うための特別なガイダンスであるブロードキャストメッセージ管理にログオンする必要があります。

ブロードキャストメッセージ管理へのアクセス権をユーザに与えるには、次のいずれかの方法を使用します。

- [ブロードキャストメッセージ管理にユーザを転送するためのコールハンドラの作成 \(P.17-4\)](#)
- [ブロードキャストメッセージ管理にユーザを転送するための短縮ダイヤルオプションの設定 \(P.17-4\)](#)
- [ブロードキャストメッセージ管理にユーザを転送するための専用電話番号と着信サービスの設定 \(P.17-6\)](#)

■ ブロードキャストメッセージ管理の設定

ブロードキャストメッセージ管理にユーザを転送するためのコールハンドラの作成

新しいコールハンドラを作成して、一意の内線番号を割り当て、Connection によるグリーティング再生後のユーザ転送先としてブロードキャストメッセージ管理を指定することができます。ユーザを迅速かつシームレスに転送するには、コールハンドラに対して空白のグリーティングを選択します。

次の手順に従ってください。

ブロードキャストメッセージ管理にユーザを転送するためのコールハンドラを作成する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[System Call Handlers] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Call Handlers] ページで、[Add New] をクリックします。
- ステップ 3** [New Call Handler] ページで、表示名、およびユーザがこのコールハンドラに到達するためにダイヤルする内線番号を入力します。
- ステップ 4** 新しいコールハンドラの基礎となるコールハンドラテンプレートを選択します。
- ステップ 5** [Save] をクリックします。作成するコールハンドラの [Edit Call Handler] ページが表示されます。
- ステップ 6** 必要に応じて、その他の設定を入力します。いずれかの設定を追加または変更した場合は、[Save] をクリックします。
- ステップ 7** このコールハンドラに短縮ダイヤルオプションを設定して、グリーティング再生中に発信者がキーを押すとブロードキャストメッセージ管理に到達できるようにする場合は、[P.17-4 の手順「コールハンドラからブロードキャストメッセージ管理にアクセスするための短縮ダイヤルオプションを設定する」](#)に進みます。
-

ブロードキャストメッセージ管理にユーザを転送するための短縮ダイヤルオプションの設定

発信者がグリーティングの途中で特定のキーを押したときに Connection が発信者をブロードキャストメッセージ管理に転送するように指定できます（任意のコールハンドラまたはユーザグリーティングの [Caller Input] ページ）。

ブロードキャストメッセージ管理にアクセスするための短縮ダイヤルオプションを設定するには、次のいずれかの手順に従います。

- [コールハンドラからブロードキャストメッセージ管理にアクセスするための短縮ダイヤルオプションを設定する \(P.17-4\)](#)
- [ユーザグリーティングからブロードキャストメッセージ管理にアクセスするための短縮ダイヤルオプションを設定する \(P.17-5\)](#)

コールハンドラからブロードキャストメッセージ管理にアクセスするための短縮ダイヤルオプションを設定する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[System Call Handlers] をクリックします。

ステップ 2 [Search Call Handlers] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるコールハンドラの表示名をクリックします。

オープニンググリーティングからブロードキャストメッセージ管理へのアクセスを設定する場合は、[Opening Greeting] コールハンドラをクリックします。または、この目的で作成した他のコールハンドラの表示名をクリックします。



(注) 修正しようとするコールハンドラが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Call Handler] ページで、[Edit] メニューの [Caller Input] をクリックします。

ステップ 4 [Caller Input Keys] テーブルで、対象となるタッチトーンキーをクリックします。

ステップ 5 選択したキーの [Edit Caller Input] ページで、[Locked] チェックボックスをオンにします。



(注) オープニンググリーティングからの短縮ダイヤルオプションを設定する場合は、ロック対象として選択するタッチトーンキーが、システムのどの内線番号の 1 桁目とも一致していないことを確認してください。キーがいずれかの内線番号の 1 桁目と一致している場合、キーをロックすると、オープニンググリーティング再生中に発信者が内線番号をダイヤルできなくなります。代わりに、どの内線番号の 1 桁目とも一致していないキーを選択してください。

ステップ 6 [Conversation] をクリックし、[Broadcast Message Administrator] をクリックします。

ステップ 7 オプションで、コールハンドラグリーティングで発信者が押すことのできるキーを通知するグリーティングを再録音できます（たとえば、「Cisco Unity Connection ブロードキャストメッセージ管理については、3 を押してください」）。

ステップ 8 [Save] をクリックします。

ユーザグリーティングからブロードキャストメッセージ管理にアクセスするための短縮ダイヤルオプションを設定する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。

ステップ 2 [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザのエイリアスが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Search] をクリックします。

ステップ 3 [User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Caller Input] をクリックします。

■ ブロードキャストメッセージ管理の設定

- ステップ 4** [Caller Input Keys] テーブルで、対象となるタッチトーン キーをクリックします。
- ステップ 5** 選択したキーの [Edit Caller Input] ページで、[Locked] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 6** [Conversation] をクリックし、[Broadcast Message Administrator] をクリックします。
- ステップ 7** オプションで、ユーザ グリーティング再生中に発信者が押すことのできるキーを通知するグリーティングを再録音できます（たとえば、「Cisco Unity Connection ブロードキャストメッセージ管理については、3 を押してください」）。
- ステップ 8** [Save] をクリックします。

ブロードキャストメッセージ管理にユーザを転送するための専用電話番号と着信サービスの設定

電話システムのドキュメントを参照して、新しい電話番号を設定します。次に、下の手順に従って、新しい電話番号に着信するすべての通話をブロードキャストメッセージ管理ガイダンスに転送する着信サービスを作成します。

ブロードキャストメッセージ管理に発信者を転送するための着信サービスを追加する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] > [Call Routing] を展開し、[Direct Routing Rules] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Direct Rules] ページで、[Add New] をクリックします。
- ステップ 3** [New Direct Rule] ページで、新しい着信サービスの表示名を入力し、[Save] をクリックします。
- ステップ 4** [Edit Direct Rule] ページで、[Status] が [Active] に設定されていることを確認します。
- ステップ 5** [Dialed Number] フィールドに、ブロードキャストメッセージ管理へのアクセス用として設定した電話番号を入力します。
- ステップ 6** [Send Call To] フィールドで [Conversation] をクリックし、[Broadcast Message Administrator] をクリックします。
- ステップ 7** [Save] をクリックします。
- ステップ 8** [Search Direct Rules] ページで、テーブルに含まれている新しい着信サービスとその他の着信サービスとの位置関係が適切であることを確認します。着信サービスの順序を変更する場合は、[ステップ 9](#)に進みます。
- ステップ 9** [Change Order] をクリックします。
- ステップ 10** [Edit Direct Routing Rule Order] ページで、並べ替える着信サービスの名前をクリックし、下向きまたは上向きの矢印をクリックして、着信サービスが適切な順序で表示されるようにします。[Save] をクリックします。

ステップ 11 システムブロードキャストメッセージを送信および更新できるように設定された発信者に、新しい番号を通知します。

ユーザによるシステムブロードキャストメッセージの送信および更新の有効化

システムブロードキャストメッセージは時間に依存しやすい重要な情報を一度に多数のユーザに伝達するように設計されているため、Cisco Unity Connection ユーザがブロードキャストメッセージ管理を使用できるのは、Cisco Unity Connection Administration で使用が許可されている場合だけです。デフォルトでは、Connection ユーザはブロードキャストメッセージ管理を使用して、システムブロードキャストメッセージを送信または更新できるようには設定されていません。

Connection Administration では、ユーザがシステムブロードキャストメッセージをローカル Connection サーバ上のすべてのユーザに送信できるかどうか、およびローカル Connection サーバに格納されているシステムブロードキャストメッセージを更新できるかどうかを指定できます。既存のユーザグループがシステムブロードキャストメッセージを送信できるように設定する場合は、Tools Depot で利用できる Bulk Edit ツールを使用します。

システムブロードキャストメッセージを送信できる Connection ユーザを決定するときは、システムブロードキャストメッセージ機能を組織内のユーザがどのように使用する可能性があるか、およびメッセージをユーザが更新する必要があるかどうかを考慮してください。たとえば、新しいシステム上のユーザに初期メッセージを送信することや、すべての Connection ユーザに自分の電話パスワードを変更するよう要求することができます。Connection の機能の使用方法をユーザに周知する手段、またはアップグレード後に Connection の変更内容を要約する手段として、システムブロードキャストメッセージを使用することもできます。また、他の Connection ユーザ（ネットワーク管理者、経営幹部、人事部職員、および運営管理者など）も、システムブロードキャストメッセージを送信して、ネットワーク停止計画、組織全体の目標と人事異動、支社の休日、セキュリティ警告などを通知することができます。

ユーザがシステムブロードキャストメッセージを送信および更新できるように設定するには、次の手順を使用します。

- システムブロードキャストメッセージの送信と更新をユーザグループに許可するには、「[ユーザテンプレートにおいてシステムブロードキャストメッセージの送信および更新を有効にする](#)」の手順を実行します。テンプレートの設定を変更しても、そのテンプレートに基づく既存のユーザアカウントは影響を受けず、テンプレートの設定の更新後に作成するアカウントのユーザだけが影響を受けることに注意してください。
- システムブロードキャストメッセージの送信と更新を既存のユーザに許可するには、「[既存のユーザによるシステムブロードキャストメッセージの送信および更新を有効にする](#)」の手順を実行します。または、一度に複数のユーザアカウントを変更する場合は、Tools Depot の Bulk Edit ユーティリティを使用することもできます。詳細については、Bulk Edit のヘルプを参照してください。

ユーザテンプレートにおいてシステムブロードキャストメッセージの送信および更新を有効にする

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Templates] を展開し、[User Template] をクリックします。

ステップ 2 [Search User Templates] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザテンプレートのエイリアスをクリックします。

■ ユーザによるシステムブロードキャストメッセージの送信および更新の有効化



(注) ユーザテンプレートが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit User Template] ページで、[Edit] メニューの [Send Message Settings] をクリックします。

ステップ 4 [Broadcast Messages] で、適切なチェックボックスをオンにします。

- [User Can Send Broadcast Messages to Users on This Server] : このチェックボックスをオンにすると、ローカル Connection サーバ上のすべてのユーザに、ユーザがシステムブロードキャストメッセージを送信できるようになります。
- [User Can Update Broadcast Messages Stored on This Server] : このチェックボックスをオンにすると、ローカル Connection サーバに保管されているシステムブロードキャストメッセージを、ユーザが編集できるようになります。



(注) チェックボックスを両方ともオンにして、ブロードキャストメッセージの送信者がメッセージの更新もできるようにすることをお勧めします。

ステップ 5 [Save] をクリックします。

既存のユーザによるシステムブロードキャストメッセージの送信および更新を有効にする

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。

ステップ 2 [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、対象となるユーザのエイリアスをクリックします。



(注) ユーザのエイリアスが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Send Message Settings] をクリックします。

ステップ 4 [Broadcast Messages] で、適切なチェックボックスをオンにします。

- [User Can Send Broadcast Messages to Users on This Server] : このチェックボックスをオンにすると、ローカル Connection サーバ上のすべてのユーザに、ユーザがシステムブロードキャストメッセージを送信できるようになります。
- [User Can Update Broadcast Messages Stored on This Server] : このチェックボックスをオンにすると、ローカル Connection サーバに保管されているシステムブロードキャストメッセージを、ユーザが編集できるようになります。



(注) チェックボックスを両方ともオンにして、ブロードキャストメッセージの送信者がメッセージの更新もできるようにすることをお勧めします。

ステップ 5 [Save] をクリックします。

ブロードキャストメッセージ管理を使用したシステムブロードキャストメッセージの送信および更新

システムブロードキャストメッセージを送信できるように設定されたユーザは、ブロードキャストメッセージ管理を使用して、次のタスクを実行できます。

- システムブロードキャストメッセージを録音および送信する。
- システムブロードキャストメッセージがアクティブになる時期と期間を定義する。送信者が特に指定しない限り、各メッセージは、デフォルトではただちにブロードキャストされるように設定され、さらに 30 日間アクティブになるように設定されます。送信者はメッセージをブロードキャストする日時を設定できます。また、システムブロードキャストメッセージの「アクティブ」な期間として、1 日、1 週間、1 か月、または無期限のいずれかを指定できます。日時は、メッセージを受信するユーザのタイムゾーンではなく、送信するユーザのタイムゾーンを反映します。

デフォルトの動作を変更するには、[P.17-3 の「ブロードキャストメッセージ管理のデフォルトの変更」](#)を参照してください。

ブロードキャストメッセージを作成している送信者が、送信する前に電話を切った場合や切断された場合、Cisco Unity Connection は録音を削除します。

システムブロードキャストメッセージを更新できるように設定されたユーザは、ブロードキャストメッセージ管理を使用して、ローカル Connection サーバ上で次のタスクを実行できます。

- アクティブなメッセージを確認する。アクティブなメッセージが複数存在する場合、ブロードキャストメッセージ管理では、開始日時に基づいて最新のメッセージから順に再生されます。
- アクティブなメッセージの終了日時を変更する。
- 将来のメッセージの録音を変更または追加する。Connection では、メッセージに情報を追加する場合でもメッセージ合計長の制限が適用されます。
- 将来のメッセージの開始日時と終了日時を変更する。送信者が開始日時を変更し、終了日時を変更しなかった場合、終了日時が自動的に調整されることはありません。
- アクティブなメッセージと将来のメッセージを削除する。Connection では、どのユーザがアクティブなメッセージをすでに再生したかは報告されません。

■ ブロードキャストメッセージ管理を使用したシステム ブロードキャストメッセージの送信および更新



システム同報リストの管理

システム同報リストはボイスメッセージを複数のユーザに送信するために使用します。システム同報リストのメンバーであるユーザは、通常、定期的に関係する情報を必要とするユーザ（たとえばある部署の従業員やチームメンバー）です。各ユーザアカウントに関連付けられているサービスクラスによって、ユーザが Cisco Unity Connection でシステム同報リストを使用してメッセージを送信できるかどうか指定されます。

この章は、次の項で構成されています。

- [あらかじめ定義されたシステム同報リスト \(P.18-2\)](#)
- [システム同報リストの作成 \(P.18-3\)](#)
- [システム同報リストの修正 \(P.18-4\)](#)
- [システム同報リストのメンバーの管理 \(P.18-5\)](#)

あらかじめ定義されたシステム同報リスト

Connection には、次に示す、あらかじめ定義されたシステム同報リストが含まれています。このリストは修正は可能ですが、削除はできません。

AllVoiceMailUsers	<p>デフォルトで、All Voice Mail Users リストはデフォルト ユーザテンプレートに含まれます。ユーザ アカウントは、Cisco Unity Connection Administration で個別に作成された場合、および Cisco Unity Connection Bulk Administration Manager を使用して作成された場合には、このリストに自動的に追加されます。</p> <p>ユーザ アカウントを削除すると、そのアカウントはこの同報リストから自動的に削除されます。</p>
Undeliverable Messages	<p>Undeliverable Messages リストに割り当てられたユーザは、メールボックスが見つからないか削除された受信者に対して身元不明発信者が残したメッセージ、およびメッセージの元の送信者に送信できない不達確認 (NDR) を受信します。</p> <p>デフォルトでは、UndeliverableMessagesMailbox ユーザ アカウントが Undeliverable Messages 同報リストの唯一のメンバーです。ユーザをこのリストに追加して、このリストに送信されるすべてのメッセージを監視および再転送 (必要な場合) することをお勧めします。</p>

個々のユーザを直接システム同報リストに追加することができます。ユーザ アカウントを削除すると、そのユーザがメンバーになっているすべてのシステム同報リストから、Connection がそのユーザを自動的に削除します。

システム同報リストの作成

システム同報リストを作成するには、次の手順を実行します。

システム同報リストを作成する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Distribution Lists] を展開し、[System Distribution Lists] をクリックします。
- ステップ 2** [Add New] をクリックします。
- ステップ 3** [New Distribution List] ページで、リストのエイリアスと表示名を入力します。
- ステップ 4** [Save] をクリックします。
- ステップ 5** [Edit Distribution List Basics] ページで、Media Master を使用してリストの名前を録音します。この録音は、ユーザがメッセージの宛先をこのリストにしたときに、確認のために再生されます。
- ステップ 6** オプションで、リストの内線番号を入力することもできます。
- ステップ 7** [Edit] メニューの [Distribution List Members] をクリックします。
- ステップ 8** [Add User] をクリックします。
- ステップ 9** [Distribution List Members] ページの [Search Results] テーブルで、リストに追加するユーザの表示名の隣にあるチェックボックスをオンにし、[Add Selected] をクリックします。



- (注)** リストに追加しようとするユーザの表示名が検索結果テーブルに表示されていない場合は、[Rows Per Page] フィールドに指定されている値を変更すると、ページ上に表示される行の数を増やすことができます。また、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックした場合にも、テーブルに追加の名前が表示されます。

- ステップ 10** すべてのメンバーをリストに追加し終わったら、[Close] をクリックします。



- (注)** テーブルに含まれている同報リストメンバーのリストを最新の状態に更新するには、メニューバーの [Refresh] をクリックする必要があります。

システム同報リストの修正

既存のシステム同報リストを修正するには、次の手順を実行します。

システム同報リストを修正する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Distribution Lists] を展開し、[System Distribution Lists] をクリックします。

ステップ 2 [Search Distribution Lists] ページで、修正するリストのエイリアスをクリックします。



(注) 修正しようとする同報リストが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Distribution List Basics] ページで、必要な設定を変更します。

ステップ 4 [Save] をクリックします。

ステップ 5 同報リストのメンバーを追加または削除する場合は、「[システム同報リストからユーザを追加または削除する](#)」の手順に進みます。

システム同報リストのメンバーの管理

システム同報リストからユーザを追加または削除する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Distribution Lists] を展開し、[System Distribution Lists] をクリックします。

ステップ 2 [Search Distribution Lists] ページで、メンバーを変更するリストのエイリアスをクリックします。



(注) 同報リストが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して、[Find] をクリックします。

ステップ 3 [Edit Distribution List Basics] ページで、[Edit] メニューの [Distribution List Members] をクリックします。

ステップ 4 メンバーをリストに追加するには、[ステップ 5](#) に進みます。

メンバーをリストから削除するには、[ステップ 9](#) に進みます。

ステップ 5 メンバーをリストに追加するには、[Distribution List Members] ページで [Add User] をクリックします。



(注) 他の同報リストを同報リストのメンバーとして追加することもできます。同報リストを追加するには、[Add Distribution List] をクリックします。

ステップ 6 [Available Users Search Results] テーブルで、リストに追加するユーザの表示名の隣にあるチェックボックスをオンにし、[Add Selected] をクリックします。

ステップ 7 [Close] をクリックします。

ステップ 8 メンバーのリストを最新の状態に更新するには、メニューバーの [Refresh] をクリックします。

ステップ 9 メンバーをリストから削除するには、[Distribution List Members] ページで、リストから削除するメンバーの表示名の隣にあるチェックボックスをオンにし、[Remove Selected] をクリックします。

■ システム同報リストのメンバーの管理



録音済みのグリーティングと名前の録音の管理

Cisco Unity Connection Administration 内のページで Media Master を使用して、ユーザの名前、システム同報リスト、コールハンドラ（インタビューハンドラとディレクトリハンドラも含む）およびユーザとコールハンドラのグリーティングを録音できます。Connection Administration にアクセスできない場合は、任意の電話から Cisco Unity グリーティング管理にアクセスして、コールハンドラのグリーティングを管理できます。

ユーザは、電話で Cisco Unity Connection ガイダンスにアクセス、または Cisco Unity Inbox のページと Cisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツールのページに表示される Media Master を使用することによって、自分の名前および個人用グリーティングを録音できます。Connection の設定内容によっては、Media Master は Cisco Unity Assistant の一部のページにも表示されます。エンドユーザが Media Master を使用方法の詳細および手順については、『Cisco Unity Connection ユーザガイド』を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_user_guide_list.html から入手可能です。

この章は、次の項で構成されています。

- [Media Master を使用したグリーティングと名前の録音 \(P.19-2\)](#)
- [Cisco Unity グリーティング管理を使用したコールハンドラグリーティングの録音または再録音 \(P.19-3\)](#)
- [Cisco Unity グリーティング管理の設定 \(P.19-5\)](#)
- [グリーティングと名前の録音のオーディオ形式の変更 \(P.19-7\)](#)
- [録音終了の警告音の有効化 \(P.19-8\)](#)

Media Master を使用したグリーティングと名前の録音

録音可能な Cisco Unity Connection Administration の各ページには、Media Master が表示されます。Media Master コントロールをクリックすると、電話機、またはコンピュータのマイクロフォンとスピーカを利用して録音と再生ができます。

Connection Administration で使用する Media Master の録音デバイスと再生デバイスを決定するときは、次の点を考慮してください。

- Media Master のデフォルトの録音 / 再生デバイスは、電話機です。
- 録音メッセージの音質が最も良くなるのは、電話機を使用する場合です。

電話を録音 / 再生デバイスとして使用するには、ユーザが電話を録音 / 再生デバイスとして使用できるように、1 つ以上のボイス メッセージ ポートを Connection で指定する必要があります。一方、コンピュータのマイクロフォンとスピーカを使用して録音を作成および再生するときは、ポートは使用されません。したがって、Connection サーバにかかる負荷は小さくなり、ポートは他の機能で利用できます。

Media Master で使用する録音 / 再生デバイスを選択するには、次の手順を実行します。Media Master に対する更新は、ユーザ単位およびコンピュータ単位で保存されます。Cisco Unity Connection Administration にアクセスするコンピュータを追加する予定がある場合は、その各コンピュータ上で Media Master を設定する必要があります。

録音 / 再生デバイスを選択する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、Media Master が表示されるページに移動します。
 - ステップ 2** Media Master の [オプション] メニューで、[再生と録音] をクリックします。
 - ステップ 3** [再生と録音の設定] ダイアログボックスで、再生デバイスと録音デバイスを選択します。
 - ステップ 4** [ステップ 3](#) で電話を録音 / 再生デバイスとして選択した場合、[アクティブな電話番号] には、デフォルトではプライマリ内線番号が設定されています。別の電話番号を指定するには、その番号を [別の電話番号] フィールドに入力します。
 - ステップ 5** デフォルトでは、Connection はメッセージをダウンロードしている途中で再生し始めるように設定されています。デフォルト設定を変更するには、[再生前にすべてのメッセージをダウンロードする] を選択します。
 - ステップ 6** [OK] をクリックします。
-

Cisco Unity グリーティング管理を使用したコールハンドラ グリーティングの録音または再録音

Cisco Unity グリーティング管理を使用すると、システム管理者またはシステム管理者が割り当てたコールハンドラの所有者が任意の電話からコールハンドラ グリーティングを管理できます。コールハンドラの所有者は、任意のユーザまたはシステム同報リストです。

Cisco Unity グリーティング管理を使用すると、Cisco Unity Connection Administration の Media Master へアクセスすることなく次のタスクを実行できます。

- コールハンドラのグリーティングを再録音する。
- オプション グリーティングと標準グリーティングを切り替える。
- コールハンドラに対してどのグリーティングが現在アクティブになっているかを判別する。
- 通話中、時間外、内線、祝日の各グリーティングを再生および録音する。

たとえば、悪天候によりオフィスが急遽閉める場合などに、システム管理者は自宅から Connection を呼び出して、オプションのオープニンググリーティングに変更するか、オフィスが閉まっていることを知らせるコールハンドラ グリーティングを再録音することができます。

システム同報リストがコールハンドラを所有している場合に Cisco Unity グリーティング管理を使用すると、システム同報リストの各メンバーが Cisco Unity Connection の電話通話を使用してコールハンドラ グリーティングを管理できます。

多言語システムで、コールハンドラ グリーティングの言語が継承されている場合、コールハンドラ グリーティングを複数の言語で再生するオプションを選択できます。たとえば、Cisco Unity Connection がプロンプトをフランス語とスペイン語で再生するように設定されている場合、コールハンドラ グリーティングを両方の言語で録音しておく、スペイン語を話す発信者とフランス語を話す発信者が、それぞれの言語でグリーティングを聞くことができます。

システムに用意されている言語でグリーティングを録音しない場合、Connection は、そのグリーティングに関連付けられたコールに対してシステム デフォルト グリーティングを再生します。たとえば、標準グリーティングをフランス語で録音し、スペイン語では録音しなかった場合、スペイン語を話す発信者には、コールハンドラのシステム デフォルト グリーティングが再生され、フランス語を話す発信者には、録音したフランス語のグリーティングが再生されます。

コールハンドラの所有者が Cisco Unity グリーティング管理にアクセスする場合は、次の情報が必要になります。

- Cisco Unity グリーティング管理にアクセスするためにダイヤルする電話番号
また、オープニンググリーティングから Cisco Unity グリーティング管理への短縮ダイヤルアクセスを管理者が設定した場合、コールハンドラの所有者は、オープニンググリーティングの再生中にどのキーを押すのかを知っておく必要があります。
- コールハンドラの所有者の ID
- コールハンドラの所有者のパスワード
- コールハンドラの内線番号

Connection への不正アクセスを防ぐために、コールハンドラの所有者は、上記の情報を秘密にしておくべきことを認識している必要があります。

Cisco Unity グリーティング管理を使用するには、次の手順を実行します。

Cisco Unity グリーティング管理を使用してコールハンドラのグリーティングを管理する

- ステップ 1** 電話で、Cisco Unity グリーティング管理にアクセスするための電話番号をダイヤルします。
- ステップ 2** プロンプトに対して、コールハンドラの所有者の ID を入力し、# を押します。
- ステップ 3** プロンプトに対して、コールハンドラの所有者のパスワードを入力し、# を押します。
- ステップ 4** プロンプトに対して、コールハンドラの内線番号を入力し、# を押します。
- ステップ 5** **ステップ 4** で選択したコールハンドラが発信者の言語を継承するように設定されており、Connection システムに複数の言語がインストールされている場合は、プロンプトに対して、コールハンドラのグリーティングを編集するときの言語の番号を押します (Connection は同じ言語で [Greetings] メニュー オプションを再生します)。
- ステップ 6** Cisco Unity グリーティング管理ガイダンスに従って、オプションと標準のコールハンドラ グリーティングを切り替えるか、コールハンドラ グリーティングを録音します。

標準グリーティングとオプション グリーティングを切り替える	1 を押します。
標準グリーティングを変更する	2 を押します。
オプショングリーティングを変更する	6 を押します。

- ステップ 7** Cisco Unity グリーティング管理を使用して、その他のグリーティングを録音または再生することもできます。

保留中グリーティングを変更する	3 を押します。
時間外グリーティングを変更する	4 を押します。
内線グリーティングを変更する	5 を押します。
祝日グリーティングを変更する	7 を押します。

Cisco Unity グリーティング管理の設定

Cisco Unity グリーティング管理を設定するには、次の作業を行います。

1. 管理者またはその他のユーザが Cisco Unity グリーティング管理に電話をかけるときの電話番号を設定します。電話番号を設定する方法については、使用している電話システムのドキュメントを参照してください。
また、発信者がオープニング グリーティングから Cisco Unity グリーティング管理にアクセスするための短縮ダイヤル オプションを設定することもできます。P.19-5 の手順「[オープニング グリーティングから Cisco Unity グリーティング管理にアクセスするための短縮ダイヤル オプションを設定する](#)」を実行します。このオプションを選択する場合は、タスク 2. を省略します。
2. 必要に応じて、タスク 1. で設定した電話番号の着信を Cisco Unity グリーティング管理に転送する着信サービスを追加します。P.19-6 の手順「[Cisco Unity グリーティング管理へ着信を転送するための着信サービスを追加する](#)」を実行します。
3. Cisco Unity グリーティング管理を使用してアクセスする各コールハンドラに対して、一意の内線番号を割り当てます。P.19-6 の手順「[コールハンドラに一意の内線番号を割り当てる](#)」を実行します。
4. 必要に応じて、Cisco Unity グリーティング管理の使用方法をコールハンドラの所有者に説明します。概要および手順については、P.19-3 の「[Cisco Unity グリーティング管理を使用したコールハンドラ グリーティングの録音または再録音](#)」を参照してください。

オープニング グリーティングから Cisco Unity グリーティング管理にアクセスするための短縮ダイヤル オプションを設定する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[System Call Handlers] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Call Handlers] ページの [Search Results] テーブルで、[Opening Greeting] コールハンドラをクリックします。
 - ステップ 3** [Edit Call Handler] ページで、[Edit] メニューの [Caller Input] をクリックします。
 - ステップ 4** [Single Key Settings] テーブルで、対象となるタッチトーン キーをクリックします。
 - ステップ 5** 必要に応じて、選択したキーの [Edit Caller Input] ページで、[Ignore Additional Input (Locked)] チェックボックスをオンにします。

使用している電話システムの内線番号の 1 桁目を表すタッチトーン キーを **ステップ 4** で選択していないことを確認してください。このキーをロックすると、発信者はオープニング グリーティングからユーザの内線番号をダイヤルできなくなります。
 - ステップ 6** [Conversation] をクリックし、[Greetings Administrator] をクリックします。
 - ステップ 7** [Save] をクリックします。
-

Cisco Unity グリーティング管理へ着信を転送するための着信サービスを追加する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] > [Call Routing] を展開し、[Direct Routing Rules] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Direct Rules] ページで、[Add New] をクリックします。
- ステップ 3** [New Direct Rule] ページで、新しい着信サービスの表示名を入力し、[Save] をクリックします。
- ステップ 4** [Edit Direct Rule] ページで、[Status] が [Active] に設定されていることを確認します。
- ステップ 5** [Dialed Number] フィールドに、Cisco Unity グリーティング管理へのアクセス用として設定した電話番号を入力します。
- ステップ 6** [Send Call To] フィールドで [Conversation] をクリックし、[Greetings Administrator] をクリックします。
- ステップ 7** [Save] をクリックします。
- ステップ 8** [Search Direct Rules] ページで、テーブルに含まれている新しい着信サービスとその他の着信サービスとの位置関係が適切であることを確認します。着信サービスの順序を変更する場合は、[ステップ 9](#)に進みます。
- ステップ 9** [Change Order] をクリックします。
- ステップ 10** [Edit Direct Routing Rule Order] ページで、並べ替える着信サービスの名前をクリックし、下向きまたは上向きの矢印をクリックして、着信サービスが適切な順序で表示されるようにします。[Save] をクリックします。
-

コールハンドラに一意の内線番号を割り当てる

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Call Management] を展開し、[System Call Handlers] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Call Handlers] ページの [Search Results] テーブルで、Cisco Unity グリーティング管理を使用してアクセスするコールハンドラの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Edit Call Handler] ページの [Extension] フィールドに、コールハンドラの一意の内線番号を入力します。
- ステップ 4** [Save] をクリックします。
-

グリーティングと名前の録音のオーディオ形式の変更

通常、Cisco Unity Connection では再生デバイスが使用しているものと同じオーディオ形式（コーデック）をグリーティングや名前の録音に使用します。たとえば、ユーザが録音済みグリーティングと名前の録音を電話システムの内線で聞く場合、Connection では、その電話システムが使用しているものと同じオーディオ形式でグリーティングと名前を録音する必要があります。

グリーティングと名前の録音のオーディオ形式を設定するときは、次の点を考慮する必要があります。

- 録音用オーディオ形式の設定は、すべてのユーザのすべてのメッセージ、グリーティング、および名前に対してシステム全体で適用されます。
- メッセージ、グリーティング、および名前の録音と再生に Connection が使用するオーディオ形式の数を最小限に抑えると、Connection が実行するオーディオ形式変換の回数が減って、Connection サーバのパフォーマンスに対する影響も小さくなります。
- メッセージ、グリーティング、または名前を低音質のオーディオ形式で録音して、その後の再生時に高音質のオーディオ形式に変換しても、音質は向上しません。通常、録音の音質は変換時に（特に、サンプリングレートを変更すると）低下します。
たとえば、G.729a オーディオ形式で録音されたグリーティングを G.711 μ 法オーディオ形式を使用するデバイスで再生すると、音質が低下します。一方、G.711 μ 法オーディオ形式で録音されたグリーティングを、同じオーディオ形式を使用するデバイスで再生するときには、音質は変化しません。
- 録音のオーディオ形式を変更したときに影響を受けるのは、設定を変更した後に録音されるメッセージ、グリーティング、および名前のみです。別のオーディオ形式で録音された既存のメッセージ、グリーティング、および名前は、新しい設定の影響を受けません。

メッセージの録音用に別のオーディオ形式を選択するには、次の手順を実行します。

グリーティングと名前の録音のオーディオ形式を変更する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[General Configuration] をクリックします。
 - ステップ 2** [General Configuration] ページの [System Default Wave Format] フィールドで、適切な設定をクリックします。Connection は、すべてのメッセージ、グリーティング、および名前を、選択されたオーディオ形式で録音します。再生デバイスが別のオーディオ形式を使用している場合は、メッセージ、グリーティング、および名前を Connection が適切なオーディオ形式に変換する必要があります。変換しない場合は、再生デバイスがそれらを再生できなくなります。
 - ステップ 3** [Save] をクリックします。
-

録音終了の警告音の有効化

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終了警告音を再生するように、Cisco Unity Connection を設定できます。録音が最大許容メッセージ長に到達すると、録音セッションが終了します。デフォルトでは、終了警告音は無効になっています。次の 2 つの設定をカスタマイズできます。

[Minimum Recording Duration in Milliseconds for Termination Warning]	Connection が録音時間を監視して終了警告音を再生するかどうかを特定するときまでの、最大録音時間（ミリ秒単位）。この設定により、ボイス名などの短い録音では警告音が鳴らなくなります。
[Recording Termination Warning Time in Milliseconds]	最大メッセージ長に達するどのくらい前（ミリ秒）に終了警告音を再生するか。0 より大きい値を設定すると、終了警告音が有効になります。

たとえば、最大メッセージ長が 300 秒に設定され、[Recording Termination Warning Time in Milliseconds] フィールドが 10 秒に設定されている場合、290 秒の録音後（録音制限に達して録音セッションが終了する 10 秒前）に終了警告音が再生されます。

終了警告音を有効にするには、次の手順を実行します。

録音終了の警告音を有効にする

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Advanced] を展開し、[Telephony] をクリックします。
- ステップ 2** 次の設定を入力します。

表 19-1 終了警告音の設定

フィールド	設定
[Minimum Recording Duration in Milliseconds for Termination Warning]	Connection が録音時間を監視して終了警告音を再生するかどうかを特定するときまでの最小録音時間を、ミリ秒単位で入力します。録音がこの秒数よりも短い場合は Connection によって監視されず、長さは確認されません。
[Recording Termination Warning Time in Milliseconds]	最大許容録音時間に到達するどのくらい前に Connection が終了警告音を再生するかを、ミリ秒単位で入力します。録音セッション中に終了警告音を再生すると、Connection はこのフィールドに指定された時間だけ待機した後、録音セッションを終了します。

- ステップ 3** [Save] をクリックします。



電話システム連動の管理

電話システム、ポートグループ、ポート、電話システム トランク、サーバを追加および削除することによって、電話システム連動を管理できます。また、既存の電話システム、ポートグループ、ポート、電話システム トランク、サーバの設定を変更することもできます。

この章は、次の項で構成されています。

- [電話システムの管理 \(P.20-2\)](#)
- [ポートグループの管理 \(P.20-9\)](#)
- [ポートの管理 \(P.20-21\)](#)
- [電話システム トランクの管理 \(P.20-25\)](#)

電話システムの管理

Cisco Unity Connection Administration の電話システムのページには、Cisco Unity Connection と連動している電話システムが示されています。Connection Administration では、電話システムは 1 つ以上のポートグループを保持しています。ポートグループは、ボイスメッセージポートを保持しています。電話システムを管理することで、システムでのニーズの変化に対応できます。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [新しい電話システム連動の追加 \(P.20-2 \)](#)
- [電話システム連動の削除 \(P.20-3 \)](#)
- [電話システムの設定の変更 \(P.20-3 \)](#)
- [Cisco Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存 \(P.20-4 \)](#)
- [電話システムに関連付けられているユーザのリストの表示 \(P.20-5 \)](#)
- [電話システムの MWI の同期化 \(P.20-5 \)](#)
- [通話ループ検出設定の変更 \(P.20-6 \)](#)
- [AXL サーバの追加 \(P.20-6 \)](#)
- [AXL サーバの削除 \(P.20-7 \)](#)
- [AXL サーバの設定の変更 \(P.20-8 \)](#)

新しい電話システム連動の追加

複数の電話システムを Cisco Unity Connection と連動させることができます。サポートされる組み合わせについては、『*Multiple Integration Guide for Cisco Unity Connection 1.2*』を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。

新しい電話システム連動を追加する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Phone Systems] ページの [Phone System Search Results] で、[Add New] をクリックします。[Phone System Integration Wizard] が表示されます。
 - ステップ 3** 画面の指示に従います。入力する設定については、適切な Cisco Unity Connection インテグレーションガイドを参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。
 - ステップ 4** Connection を再起動するように求められたら、Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
 - ステップ 5** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
-

電話システム連動の削除

電話システムが Cisco Unity Connection で使用されなくなった場合は、その電話システムを削除できません。電話システムを削除する前に、次のエンティティを削除するか、別の電話システムに割り当てる必要があります。

- 削除する電話システムに関連付けられている、すべてのユーザ (MWI デバイスと通知デバイスを含む)
- 削除する電話システムに関連付けられている、すべてのユーザ テンプレート
- 削除する電話システムに関連付けられている、すべてのシステム コールハンドラ
- 削除する電話システムに関連付けられている、すべてのコールハンドラ テンプレート



(注)

電話システムに関連付けられているすべてのユーザのリストは、[Phone System Associations] ページで参照することができます。詳細については、P.20-5 の「電話システムに関連付けられているユーザのリストの表示」を参照してください。

電話システム連動を削除する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Phone Systems] ページの [Phone System Search Results] で、削除する電話システムの名前の隣にあるチェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [Delete Selected] をクリックします。
- ステップ 4** ポート グループを削除するかどうか確認を求められたら、[OK] をクリックします。

電話システムの設定の変更

電話システムを Cisco Unity Connection と連動させた後に、電話システムの設定を変更することができます。電話システムの設定では、Connection と連動させる電話システムを指定し、特定の電話システム機能を調整します (連動のコンフィギュレーション設定は、電話システムに属しているポートグループに保持されます)。

電話システムの設定を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Phone Systems] ページで、設定を変更する電話システムの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Phone System Basics] ページで、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。

Cisco Unity Connection ルート証明書を表示

ルート証明書は、Cisco CallManager 4.1 以降との連動でのみ使用され、Cisco Unity Connection ボイスメッセージポートの認証に必要になります。ルート証明書を表示すると、認証と暗号化に関する問題のトラブルシューティングに役立ちます。

Cisco Unity Connection ルート証明書を表示する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Phone Systems] ページで、Cisco CallManager 電話システムの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Phone System Basics] ページで、[Edit] メニューの [Root Certificate] をクリックします。
 - ステップ 4** [View Root Certificate] ページに、ルート証明書に含まれている情報が表示されます。
-

Cisco Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存

ルート証明書は、Cisco CallManager 4.1 以降との連動でのみ使用され、Cisco Unity Connection ボイスメッセージポートの認証に必要になります。

Cisco Unity Connection ルート証明書をファイルとして保存する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Phone Systems] ページで、Cisco CallManager 電話システムの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Phone System Basics] ページで、[Edit] メニューの [Root Certificate] をクリックします。
 - ステップ 4** [View Root Certificate] ページで、[Right-Click to Save the Certificate as a File] リンクを右クリックし、[Save Target As] をクリックします。
 - ステップ 5** [Save As] ダイアログボックスで、Connection ルート証明書をファイルとして保存する場所になる Cisco Unity Connection サーバ上の位置を参照します。
 - ステップ 6** [File Name] フィールドで、拡張子が .htm ではなく .0 になっていることを確認し、[Save] をクリックします。



注意 証明書をファイルとして保存する場合は、拡張子を .htm ではなく .0 にする必要があります。これ以外の拡張子にした場合、Cisco CallManager は証明書を認識しません。

- ステップ 7** [Download Complete] ダイアログボックスで、[Close] をクリックします。

これで、Connection ルート証明書ファイルをこの Cisco CallManager 電話システム連動のすべての Cisco CallManager サーバにコピーできる状態になりました。手順については、適切な Cisco CallManager インテグレーション ガイドを参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。

電話システムに関連付けられているユーザのリストの表示

電話システムに関連付けられている、すべての Cisco Unity Connection ユーザのリストを表示することができます。この情報は、電話システムにユーザが関連付けられているかどうかを確認するときに便利です。

電話システムに関連付けられているユーザのリストを表示する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Phone Systems] ページで、電話システムの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Phone System Basics] ページで、[Edit] メニューの [Phone System Associations] をクリックします。
- ステップ 4** [Phone System Associations] ページに、電話システムに関連付けられているユーザのリストが表示されます。

電話システムの MWI の同期化

他の電話システムの MWI に影響を及ぼすことなく、電話システムのすべてのメッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) を同期化することができます。

電話システムの MWI を同期化する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Phone Systems] ページで、電話システムの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Phone System Basics] ページで、[Synchronize All MWIs on This Phone System] の前にある [Run] をクリックします。

通話ループ検出設定の変更

ユーザにメッセージの到着を通知するなどの目的で Cisco Unity Connection が転送した通話が、Connection に転送し直されることがあります。通話ループ検出を有効にすると、Connection は通話ループの発生を検出し、その通話を拒否します。

通話ループ検出設定を変更すると、確認される通話をタイプごとに有効または無効にし、Connection が使用する [fourth-column DTMF トーン] を設定し、ガード時間を設定することができます。

通話ループ検出設定は、Connection が転送する通話への影響が不明な場合は変更しないでください。

通話ループ検出設定を変更する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Phone Systems] ページで、電話システムの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Phone System Basics] ページの [Call Loop Detection Settings (Advanced)] で、適切な設定を入力し、[Save] をクリックします。
-

AXL サーバの追加

AXL サーバは、Cisco CallManager 電話システムでのみサポートされます。このサーバは、Cisco CallManager ユーザをインポートするため、および Connection パーソナル着信転送ルール ユーザの特定の電話設定を変更するために、Cisco Unity Connection が Cisco CallManager データベースにアクセスする場合に必要になります。



(注) AXL サーバは、Cisco CallManager Express 連動ではサポートされません。

AXL サーバを追加する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Phone Systems] ページで、Cisco CallManager 電話システムの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Phone System Basic] ページで、[Edit] メニューの [Cisco CallManager AXL Servers] をクリックします。
 - ステップ 4** [Edit AXL Servers] ページの [AXL Servers] で、[Add New] をクリックします。
 - ステップ 5** AXL サーバの設定を入力し、[Save] をクリックします。
 - ステップ 6** 追加する残りすべての AXL サーバについて、[ステップ 4](#) と [ステップ 5](#) を繰り返します。

- ステップ 7** [AXL Server Settings] の下にあるフィールドが空白の場合は、適切な設定を入力し、[Save] をクリックします。



注意 このページで変更した内容を保存した後に、AXL サーバポート番号の隣にある [Test] をクリックすると、AXL サーバへの接続を確認できます。入力した AXL ポートと [Cisco CallManager Version] の設定が、SSL を使用するかどうかに関して競合している場合、テストの結果が表示されるまでに 10 分以上かかります。

AXL サーバの削除

AXL サーバは、Cisco CallManager 電話システムでのみサポートされます。このサーバは、Cisco CallManager ユーザをインポートするため、および Connection パーソナル着信転送ルールユーザの特定の電話設定を変更するために、Cisco Unity Connection が Cisco CallManager データベースにアクセスする場合には必要になります。

AXL サーバを削除する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Phone Systems] ページで、Cisco CallManager 電話システムの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Phone System Basic] ページで、[Edit] メニューの [Cisco CallManager AXL Servers] をクリックします。
- ステップ 4** [Edit AXL Servers] ページの [AXL Servers] で、削除する AXL サーバの隣にあるチェックボックスをオンにします。
- ステップ 5** [Delete Selected] をクリックします。
- ステップ 6** AXL サーバを削除するかどうか確認を求められたら、[OK] をクリックします。

AXL サーバの設定の変更

AXL サーバは、Cisco CallManager 電話システムでのみサポートされます。このサーバは、Cisco CallManager ユーザをインポートするため、および Connection パーソナル着信転送ルールユーザの特定の電話設定を変更するために、Cisco Unity Connection が Cisco CallManager データベースにアクセスする場合に必要なになります。

AXL サーバの設定を変更する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Phone System] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Phone Systems] ページで、Cisco CallManager 電話システムの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Phone System Basic] ページで、[Edit] メニューの [Cisco CallManager AXL Servers] をクリックします。
 - ステップ 4** [Edit AXL Servers] ページで、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。
-

ポートグループの管理

ポートグループは、連動のほとんどのコンフィギュレーション設定、および Cisco Unity Connection の一部またはすべてのボイスメッセージポートを保持しています。ほとんどの電話システム連動では 1 つのポートグループしか必要ありませんが、次の場合は複数のポートグループが必要になることがあります。

- PIMG ユニットを経由した回線交換電話システムとの連動では、各 PIMG ユニットを、8 つまでのボイスメッセージポートを持つそれぞれ別のポートグループに接続します。たとえば、PIMG ユニットを 5 台使用するシステムでは 5 つのポートグループが必要です。PIMG ユニットごとにポートグループを 1 つ使用します。
- Cisco CallManager との連動では、新しい設定のテストやトラブルシューティングのために、専用のボイスメッセージポートを持つ追加のポートグループを使用する場合があります。

Connection のポートグループを利用すると、複数の連動コンフィギュレーション設定を用意して、それぞれ別のポートグループに適用できる柔軟性がもたらされます。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [ポートグループの追加 \(P.20-9\)](#)
- [ポートグループの削除 \(P.20-10\)](#)
- [ポートグループの設定の変更 \(P.20-10\)](#)
- [Cisco Unity Connection が通話に使用するオーディオ形式の変更 \(P.20-11\)](#)
- [MWI の設定の変更 \(P.20-12\)](#)
- [セカンダリ Cisco CallManager サーバの追加 \(P.20-12\)](#)
- [Cisco CallManager サーバの削除 \(P.20-13\)](#)
- [Cisco CallManager サーバの設定の変更 \(P.20-14\)](#)
- [TFTP サーバの追加 \(P.20-14\)](#)
- [TFTP サーバの削除 \(P.20-15\)](#)
- [TFTP サーバの設定の変更 \(P.20-15\)](#)
- [SIP プロキシサーバの追加 \(P.20-16\)](#)
- [SIP プロキシサーバの削除 \(P.20-17\)](#)
- [SIP プロキシサーバの設定の変更 \(P.20-17\)](#)
- [PIMG ユニットの追加 \(P.20-18\)](#)
- [PIMG ユニットの削除 \(P.20-18\)](#)
- [PIMG の設定の変更 \(P.20-19\)](#)
- [セッション開始プロトコル \(SIP\) の設定の変更 \(P.20-19\)](#)
- [ポートグループの詳細設定の変更 \(P.20-20\)](#)
- [自動ゲイン制御 \(AGC\) の設定の変更 \(P.20-20\)](#)

ポートグループの追加

複数のポートグループを追加することで、それぞれに固有の連動コンフィギュレーション設定と専用のボイスメッセージポートを定義できます。

PIMG ユニットを経由した回線交換電話システムとの連動では、PIMG ユニットごとにポートグループが 1 つ必要です。たとえば、PIMG ユニットを 5 台使用するシステムでは 5 つのポートグループが必要です。PIMG ユニットごとにポートグループを 1 つ使用します。

ポートグループを追加する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページの [Port Group Search Results] で、[Add New] をクリックします。
- ステップ 3** [New Port Group] ページで、必要な設定を入力して [Save] をクリックします。
-

ポートグループの削除

ポートグループを削除すると、そのポートグループに属しているボイスメッセージポートもすべて削除されますが、ポートグループが属している電話システムは削除されません。

ポートグループを削除する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページの [Port Group Search Results] で、削除するポートグループの名前の隣にあるチェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [Delete Selected] をクリックします。
- ステップ 4** ポートグループを削除するかどうか確認を求められたら、[OK] をクリックします。
-

ポートグループの設定の変更

ポートグループを追加した後に、ポートグループの設定を変更することができます。設定に対する変更が適用されるのは、そのポートグループに属しているボイスメッセージポートのみです。

ポートグループの設定を変更する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、設定を変更するポートグループの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。
- ステップ 4** Connection を再起動するように求められたら、Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
- ステップ 5** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
-

Cisco Unity Connection が通話に使用するオーディオ形式の変更

Cisco Unity Connection は、電話システムとのメディアストリームで優先的に使用する、通話のオーディオ形式（コーデック）をアダプタイズします。オーディオ形式を設定するときは、次の点を考慮する必要があります。

- システムで Connection 音声認識機能を使用する場合は、Connection が電話システムとのメディアストリームに G.711 μ 法オーディオ形式を使用する必要があります。
- Connection では、電話システムが使用しているものと同じオーディオ形式をメディアストリームに使用する必要があります。その理由は次のとおりです。
 - メディアストリームを、あるオーディオ形式から別の形式に変換する必要が生じるのを避けるため。
 - Connection サーバおよび電話システムのパフォーマンスに及ぼす影響を最小限に抑えるため。
 - 通話の音質を維持するため。
- 電話システムが使用しているものとは別のオーディオ形式を Connection がアダプタイズすると、電話システムはメディアストリームを変換します。

Connection が通話に使用するオーディオ形式を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、メディアストリームのオーディオ形式を変更する電話システム連動に属しているポートグループをクリックします。
- ステップ 3** [Port Group Basics] ページの [Codec Preferences] で、適切な設定（表 20-1）をクリックします。

表 20-1 オーディオ形式を選択するための設定

設定	動作
[Advertise G.711 Mu-Law]	Connection は、メディアストリームを G.711 μ 法オーディオ形式で送信します。電話システムがこのオーディオ形式を使用していない場合、電話システムはメディアストリームを変換します。
[Advertise G.729a]	Connection は、メディアストリームを G.729a オーディオ形式で送信します。電話システムがこのオーディオ形式を使用していない場合、電話システムはメディアストリームを変換します。
[Advertise Both, G.711 Mu-Law Preferred] (PIMG と SIP 連動のみ)	Connection は、G.711 μ 法オーディオ形式を優先使用することをアダプタイズしますが、電話システムが決定したオーディオ形式でメディアストリームを送信します。
[Advertise Both, G.729 Preferred] (PIMG と SIP 連動のみ)	Connection は、G.729a オーディオ形式を優先使用することをアダプタイズしますが、電話システムが決定したオーディオ形式でメディアストリームを送信します。
[Advertise Both] (Cisco CallManager 連動のみ)	Connection は、Cisco CallManager が使用しているオーディオ形式でメディアストリームを送信します。

- ステップ 4** (PIMG と SIP 連動のみ) コーデックが使用するパケットサイズを変更する場合は、適切な設定をクリックします。

- ステップ 5** [Save] をクリックします。
- ステップ 6** [Port Group] メニューの [Search Port Groups] をクリックします。
- ステップ 7** メディア ストリームのオーディオ形式を変更する電話システム連動に属している残りすべてのポートグループについて、[ステップ 2](#) ~ [ステップ 6](#) を繰り返します。
- ステップ 8** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
- ステップ 9** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
-

MWI の設定の変更

メッセージ ウェイティング インジケータ (MWI) について、Cisco Unity Connection がユーザの MWI を設定するかどうか、および MWI 要求の再試行をどのように処理するかを制御します。

MWI の設定を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、MWI の設定を変更するポートグループの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Port Group Basics] ページの [Message Waiting Indicator Settings] で、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。
- ステップ 4** Cisco Unity Connection を再起動するように求められたら、Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
- ステップ 5** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
-

セカンダリ Cisco CallManager サーバの追加

Cisco CallManager 連動で、Phone System Integration Wizard によって作成されるのはパブリック Cisco CallManager サーバとの連動のみです。クラスタ内のセカンダリ Cisco CallManager サーバは、連動を作成した後に追加する必要があります。

セカンダリ Cisco CallManager サーバを追加する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、セカンダリ Cisco CallManager サーバを追加するポートグループの表示名をクリックします。

- ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Servers] をクリックします。
- ステップ 4** [Edit Servers] ページの [Cisco CallManager Servers] で、[Add] をクリックします。
- ステップ 5** セカンダリ Cisco CallManager サーバの設定を入力し、[Save] をクリックします。
- ステップ 6** 追加する残りすべてのセカンダリ Cisco CallManager サーバについて、[ステップ 4](#) と [ステップ 5](#) を繰り返します。
- ステップ 7** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
- ステップ 8** Voice Processing サーバ ロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。



(注) [Ping] をクリックすると、Cisco CallManager サーバの IP アドレス (またはホスト名) を確認できます。

Cisco CallManager サーバの削除

Cisco CallManager サーバが電話システム連動で使用されなくなった場合は、そのサーバを削除できます。

Cisco CallManager サーバを別のポートグループに移動する場合は、Cisco CallManager サーバを最初のポートグループから削除して、2 番目のポートグループに追加する必要があります。

Cisco CallManager サーバを削除する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、Cisco CallManager サーバを削除するポートグループの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Servers] をクリックします。
- ステップ 4** [Edit Servers] ページの [Cisco CallManager Servers] で、削除する Cisco CallManager サーバの隣にあるチェックボックスをオンにします。
- ステップ 5** [Delete Selected] をクリックします。
- ステップ 6** Cisco CallManager サーバを削除するかどうか確認を求められたら、[OK] をクリックします。
- ステップ 7** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
- ステップ 8** Voice Processing サーバ ロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。

Cisco CallManager サーバの設定の変更

Cisco CallManager サーバを追加した後に、サーバの設定を変更することができます。

Cisco CallManager サーバの設定を変更する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] > [Port Group] ページを展開します。
 - ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、Cisco CallManager サーバの設定を変更するポートグループの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Servers] をクリックします。
 - ステップ 4** [Edit Servers] ページの [Cisco CallManager Servers] で、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。
 - ステップ 5** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
 - ステップ 6** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
-



(注) [Ping] をクリックすると、Cisco CallManager サーバの IP アドレス（またはホスト名）を確認できます。

TFTP サーバの追加

Cisco CallManager 連動では、Cisco CallManager クラスタで Cisco Unity Connection ボイスメッセージポートの認証と暗号化を使用する場合に限り、TFTP サーバが必要になります。

システムで Connection ボイスメッセージポートの認証と暗号化を使用する場合は、Cisco CallManager 電話システム連動を作成した後に、TFTP サーバを追加する必要があります。

TFTP サーバを追加する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、TFTP サーバを追加するポートグループの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Servers] をクリックします。
 - ステップ 4** [Edit Servers] ページの [TFTP Servers] で、[Add] をクリックします。
 - ステップ 5** TFTP サーバの設定を入力し、[Save] をクリックします。
 - ステップ 6** 追加する残りすべての TFTP サーバについて、[ステップ 4](#) と [ステップ 5](#) を繰り返します。

ステップ 7 Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。

ステップ 8 Voice Processing サーバ ロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。



(注) [Ping] をクリックすると、TFTP サーバの IP アドレス (またはホスト名) を確認できます。

TFTP サーバの削除

TFTP サーバがポートグループで使用されなくなった場合は、そのサーバを削除できます。

Cisco CallManager 連動では、Cisco CallManager クラスタで Cisco Unity Connection ボイスメッセージポートの認証と暗号化を使用する場合に限り、TFTP サーバが必要になります。

TFTP サーバを削除する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。

ステップ 2 [Search Port Groups] ページで、TFTP サーバを削除するポートグループの表示名をクリックします。

ステップ 3 [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Servers] をクリックします。

ステップ 4 [Edit Servers] ページの [TFTP Servers] で、削除する TFTP サーバの隣にあるチェックボックスをオンにします。

ステップ 5 [Delete Selected] をクリックします。

ステップ 6 TFTP サーバを削除するかどうか確認を求められたら、[OK] をクリックします。

ステップ 7 Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。

ステップ 8 Voice Processing サーバ ロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。

TFTP サーバの設定の変更

TFTP サーバを追加した後に、サーバの設定を変更することができます。

Cisco CallManager 連動では、Cisco CallManager クラスタで Cisco Unity Connection ボイスメッセージポートの認証と暗号化を使用する場合に限り、TFTP サーバが必要になります。

TFTP サーバの設定を変更する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。

- ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、TFTP サーバの設定を変更するポートグループの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Servers] をクリックします。
- ステップ 4** [Edit Servers] ページの [TFTP Servers] で、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。
- ステップ 5** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
- ステップ 6** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。



(注) [Ping] をクリックすると、TFTP サーバの IP アドレス（またはホスト名）を確認できます。

SIP プロキシ サーバの追加

SIP トランクを使用した Cisco CallManager との電話システム連動、または Cisco SIP プロキシ サーバとの電話システム連動では、電話システムを作成した後に別の SIP プロキシ サーバを追加できます。

SIP プロキシ サーバを追加する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、SIP プロキシ サーバを追加するポートグループの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Servers] をクリックします。
- ステップ 4** [Edit Servers] ページで、[Add] をクリックします。
- ステップ 5** SIP プロキシ サーバの設定を入力し、[Save] をクリックします。
- ステップ 6** 追加する残りすべての SIP プロキシ サーバについて、[ステップ 4](#) と [ステップ 5](#) を繰り返します。
- ステップ 7** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
- ステップ 8** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。



(注) [Ping] をクリックすると、SIP プロキシ サーバの IP アドレス（またはホスト名）を確認できます。

SIP プロキシ サーバの削除

SIP トランクを使用した Cisco CallManager との電話システム連動、または Cisco SIP プロキシ サーバとの電話システム連動で、ポートグループで SIP プロキシ サーバが使用されなくなった場合は、そのサーバを削除できます。

SIP プロキシ サーバを削除する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、SIP プロキシ サーバを削除するポートグループの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Servers] をクリックします。
 - ステップ 4** [Edit Servers] ページの [SIP Proxy Servers] で、削除する SIP プロキシ サーバの隣にあるチェックボックスをオンにします。
 - ステップ 5** [Delete Selected] をクリックします。
 - ステップ 6** SIP プロキシ サーバを削除するかどうか確認を求められたら、[OK] をクリックします。
 - ステップ 7** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
 - ステップ 8** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
-

SIP プロキシ サーバの設定の変更

SIP トランクを経由した Cisco CallManager との電話システム連動、または Cisco SIP プロキシ サーバとの電話システム連動では、SIP プロキシ サーバを追加した後にサーバの設定を変更できます。

SIP プロキシ サーバの設定を変更する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、SIP プロキシ サーバの設定を変更するポートグループの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Servers] をクリックします。
 - ステップ 4** [Edit Servers] ページで、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。
 - ステップ 5** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。

ステップ 6 Voice Processing サーバ ロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。



(注) [Ping] をクリックすると、SIP プロキシ サーバの IP アドレス (またはホスト名) を確認できます。

PIMG ユニットの追加

PIMG ユニットを経由した回線交換電話システムとの連動では、各 PIMG ユニットをそれぞれ固有のポートグループに配置します。たとえば、PIMG ユニットを 5 台使用するシステムでは 5 つのポートグループが必要です。PIMG ユニットごとにポートグループを 1 つ使用します。PIMG ユニットは、電話システム連動を作成した後に追加できます。

PIMG ユニットを追加する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページの [Port Group Search Results] で、[Add New] をクリックします。
- ステップ 3** [New Port Group] ページの [Phone System] フィールドで、PIMG ユニットを追加する電話システムをクリックします。
- ステップ 4** 適切な設定を入力し、[Save] をクリックします。
-

PIMG ユニットの削除

PIMG ユニットを経由した回線交換電話システムとの連動では、各 PIMG ユニットをそれぞれ固有のポートグループに配置します。たとえば、PIMG ユニットを 5 台使用するシステムでは 5 つのポートグループが必要です。PIMG ユニットごとにポートグループを 1 つ使用します。PIMG ユニットは、電話システム連動を作成した後に削除できます。

PIMG ユニットを削除する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Port Groups] ページの [Port Group Search Results] で、削除する PIMG ユニットのポートグループの隣にあるチェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [Delete Selected] をクリックします。
-

PIMG の設定の変更

PIMG ユニットを経由した回線交換電話システムとの連動では、電話システム連動を作成した後に PIMG の設定を変更できます。

PIMG ユニットを経由した回線交換電話システムとの連動では、PIMG ユニットごとにポートグループが 1 つ必要です。たとえば、PIMG ユニットを 5 台使用するシステムでは 5 つのポートグループが必要です。PIMG ユニットごとにポートグループを 1 つ使用します。

PIMG の設定を変更する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、PIMG の設定を変更するポートグループの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Port Group Basics] ページの [PIMG Settings] で、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。
 - ステップ 4** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
 - ステップ 5** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
-

セッション開始プロトコル (SIP) の設定の変更

次の電話システムとの連動では、電話システム連動を作成した後に、セッション開始プロトコル (SIP) の設定を変更できます。

- SIP トランクを経由した Cisco CallManager
- PIMG ユニットを経由した回線交換電話システム
- Cisco SIP プロキシ サーバ

セッション開始プロトコル (SIP) の設定を変更する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、SIP の設定を変更するポートグループの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Port Group Basics] ページの [Session Initiation Protocol (SIP) Settings] で、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。
 - ステップ 4** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
 - ステップ 5** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
-

ポートグループの詳細設定の変更

ポートグループの詳細設定では、特定の遅延時間を制御します。ポートグループの詳細設定は、デフォルト値のままにしておくことをお勧めします。

ポートグループの詳細設定を変更する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、詳細設定を変更するポートグループの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Advanced Settings] をクリックします。
 - ステップ 4** [Edit Advanced Settings] ページの [Port Group Advanced Settings] で、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。
 - ステップ 5** Cisco Unity Connection を再起動するように求められたら、Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
 - ステップ 6** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
-

自動ゲイン制御 (AGC) の設定の変更

自動ゲイン制御 (AGC) の設定では、メッセージ録音時の値の自動調整を制御します。AGC の設定は、デフォルト値のままにしておくことをお勧めします。

AGC の設定を変更する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port Group] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Port Groups] ページで、詳細設定を変更するポートグループの表示名をクリックします。
 - ステップ 3** [Port Group Basics] ページで、[Edit] メニューの [Advanced Settings] をクリックします。
 - ステップ 4** [Edit Advanced Settings] ページの [Automatic Gain Control (AGC) Settings] で、必要な設定を変更して [Save] をクリックします。
 - ステップ 5** Cisco Unity Connection を再起動するように求められたら、Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
 - ステップ 6** Voice Processing サーバロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
-

ポートの管理

ボイス メッセージ ポートを利用すると、Cisco Unity Connection で通話を (メッセージ録音などのために) 着信したり、Connection で通話を (通知メッセージの送信や MWI の設定などのために) 発信したりすることができます。

各ボイス メッセージ ポートは、1 つのポート グループにのみ所属できます。ポート グループが複数ある場合、各グループはそれぞれ固有のボイス メッセージ ポートを保持します。すべてのポート グループに属しているボイス メッセージ ポートの合計数は、Connection ライセンス ファイルで有効とされているボイス メッセージ ポートの最大数を超えることはできません。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [ポートの追加 \(P.20-21\)](#)
- [ポートの削除 \(P.20-22\)](#)
- [ポートの設定の変更 \(P.20-22\)](#)
- [ポートのデバイス証明書の表示 \(P.20-24\)](#)

ポートの追加

ボイス メッセージ ポートは、Cisco Unity Connection と電話システムの間で通話のための接続を提供します。ボイス メッセージ ポートは、電話システムを作成した後に追加できます。ボイス メッセージ ポートを追加したことによって、すべてのポート グループのボイス メッセージ ポートの合計数が、Connection ライセンス ファイルで有効とされているボイス メッセージ ポートの最大数を超えることがないようにする必要があります。

新しいポートを追加する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port] をクリックします。

ステップ 2 [Search Ports] ページの [Port Search Results] で、[Add New] をクリックします。

ステップ 3 [New Ports] ページで、必要な設定を入力して [Save] をクリックします。



注意

通話への応答用に設定したポートと発信用に設定したポートの数が適切であることを確認します。ポートの数が適切でない場合、連動が正常に機能しない可能性があります。適切な Cisco Unity Connection インテグレーション ガイドの「Planning How the Voice Messaging Ports Will Be Used by Cisco Unity Connection」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。

ステップ 4 Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。

ステップ 5 Voice Processing サーバ ロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。

- ステップ 6** Cisco Unity Connection Administration の [Related Links] ドロップダウン リストで、[Check Telephony Configuration] をクリックし、[GO] をクリックして電話システム連動の設定を確認します。

テストが正常に終了しなかった場合は、トラブルシューティングの手順を示したメッセージが [Task Execution Results] リストに 1 つ以上表示されます。問題を解決した後に、もう一度設定を確認してください。

ポートの削除

ボイス メッセージ ポートは、Cisco Unity Connection と電話システムの間に通話のための接続を提供します。

ポートを削除する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Ports] ページの [Port Search Results] で、削除するボイス メッセージ ポートの隣にあるチェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** [Delete Selected] をクリックします。
- ステップ 4** 必要に応じて、ポート グループに含まれている残りのボイス メッセージ ポートの設定を変更します。通話への応答用のポートと発信用のポートを、それぞれ適切な数に設定します。
- ステップ 5** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
- ステップ 6** Voice Processing サーバ ロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。

ポートの設定の変更

ボイス メッセージ ポートは、Cisco Unity Connection と電話システムの間に通話のための接続を提供します。ボイス メッセージ ポートの設定は、電話システム連動を作成した後に変更できます。

ポートの設定を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Ports] ページで、設定を変更するボイス メッセージ ポートの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Port Basics] ページで、必要な設定を入力して [Save] をクリックします。

電話システム連動の種類に応じて、次の表の一部またはすべてのフィールドが表示されます。

表 20-2 [Port Basics] ページの設定

フィールド	説明
[Enabled]	このチェックボックスをオンにすると、ポートが有効になります。通常の操作ではポートを有効にします。 このチェックボックスをオフにすると、ポートが無効になります。ポートが無効になると、そのポートに対する通話は、呼び出し音を受けますが、応答されることはありません。一般的には、インストール担当者がテスト中に限りポートを無効にします。
[Extension]	電話システムで割り当てられているように、ポートに対する内線番号を入力します。
[Answer Calls]	通話に回答するようにポートを指定するには、このチェックボックスをオンにします。これらの通話は、身元不明発信者またはユーザからの着信です。
[Perform Message Notification]	ポートをユーザに対するメッセージ通知用に指定するには、このチェックボックスをオンにします。[Perform Message Notification] には、最も使用率の低いポートを割り当てます。
[Send MWI Requests]	ポートを MWI のオン / オフ用に指定するには、このチェックボックスをオンにします。[Send MWI Requests] には、最も使用率の低いポートを割り当てます。
[Allow TRAP Connections]	このチェックボックスをオンにすると、ユーザは CiscoCisco Unity Connection の Web アプリケーションで電話から録音または再生用のポートを使用することができます。[Allow TRAP Connections] には、最も使用率の低いポートを割り当てます。
[Outgoing Hunt Order]	CiscoCisco Unity Connection が発信時に使用するポート ([Perform Message Notification]、[Send MWI Requests]、および [Allow TRAP Connections] の各チェックボックスをオンにした場合など) の優先順位を入力します。値の最も大きいポートが最初に使用されます。ただし、複数のポートが同じ [Outgoing Hunt Order] 値になっている場合、CiscoCisco Unity Connection は最も長時間アイドル状態になっているポートを使用します。
[Security Mode]	該当するセキュリティモードをクリックします。 <ul style="list-style-type: none"> • [Non-secure] : コールシグナリングメッセージがクリア (暗号化されていない) テキストとして送信され、認証された TLS ポートではなく非認証ポートを使用して Cisco CallManager に接続されるため、コールシグナリングメッセージの完全性とプライバシーは保証されません。また、メディアストリームも暗号化されません。 • [Authenticated] : コールシグナリングメッセージは認証された TLS ポートを使用して Cisco CallManager に接続されるため、完全性が保証されます。ただし、クリア (暗号化されていない) テキストで送信されるため、コールシグナリングメッセージのプライバシーは保証されません。また、メディアストリームも暗号化されません。 • [Encrypted] : コールシグナリングメッセージは認証された TLS ポートを使用して Cisco CallManager に接続され、暗号化されるため、このポートでの完全性とプライバシーが保証されます。また、メディアストリームも暗号化されます。

ステップ 4 設定を変更するボイス メッセージ ポートがこれ以上ない場合は、[ステップ 6](#) に進みます。まだある場合は、[Next] をクリックします。

ステップ 5 設定を変更する残りすべてのボイス メッセージ ポートについて、[ステップ 3](#) と [ステップ 4](#) を繰り返します。

ステップ 6 [Port] メニューの [Search Ports] をクリックします。

ステップ 7 [Search Ports] ページで、通話への応答用に設定したボイス メッセージ ポートと発信用に設定したボイス メッセージ ポートの数が適切であることを確認します。必要に応じて、通話への応答用に設定したボイス メッセージ ポートと発信用に設定したボイス メッセージ ポートの数を調整します。

- ステップ 8** Windows タスクバーの [Cisco Unity Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
- ステップ 9** Voice Processing サーバ ロールを停止するかどうか確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
-

ポートのデバイス証明書を表示

ボイス メッセージ ポートのデバイス証明書は、Cisco CallManager 4.1 以降との連動でのみ使用され、Cisco Unity Connection ボイス メッセージ ポートの認証に必要になります。ポートのデバイス証明書を表示すると、認証と暗号化に関する問題のトラブルシューティングに役立ちます。

ポートのデバイス証明書を表示する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Port] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Ports] ページで、デバイス証明書を表示するボイス メッセージ ポートの表示名をクリックします。
- ステップ 3** [Port Basics] ページで、[View Certificate] をクリックします。
- ステップ 4** [View Port Certificate] ウィンドウに、ポートのデバイス証明書に含まれている情報が表示されます。
-

電話システム トランクの管理

複数の電話システムが Cisco Unity Connection と連動している場合は、電話システム トランクを設定して、電話システム上の通話を別の電話システム上の内線番号に転送できるようにすることをお勧めします。電話システム トランクには、内線番号をダイヤルする前に追加ダイヤル番号をダイヤルする（たとえば、9 をダイヤルする）ことでアクセスできます。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [電話システム トランクの追加 \(P.20-25\)](#)
- [電話システム トランクの削除 \(P.20-25\)](#)
- [電話システム トランクの設定の変更 \(P.20-26\)](#)

電話システム トランクの追加

別の電話システム連動が存在する場合は、電話システム トランクを追加することで、ある電話システム上の通話から、他の電話システム上の内線番号にアクセスできるようになります。電話システム トランクは、電話システム連動を作成した後に追加できます。

電話システム トランクを追加する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Trunk] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Phone System Trunks] ページの [Phone System Trunk Search Results] で、[Add New] をクリックします。
 - ステップ 3** [New Phone System Trunk] ページで、必要な設定を入力して [Save] をクリックします。
-

電話システム トランクの削除

電話システム トランクが電話システム連動で使用されなくなった場合は、そのトランクを削除できます。

電話システム トランクを削除する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Trunk] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Phone System Trunks] ページの [Phone System Trunk Search Results] で、削除する電話システム トランクの隣にあるチェックボックスをオンにします。
 - ステップ 3** [Delete Selected] をクリックします。
 - ステップ 4** 電話システム トランクを削除するかどうか確認を求められたら、[OK] をクリックします。
-

電話システム トランクの設定の変更

電話システム トランクの設定は変更できません。ただし、変更の必要な電話システム トランクを削除して、必要な設定で新しい電話システム トランクを追加することができます。

電話システム トランクの設定を変更する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] を展開し、[Trunk] をクリックします。
 - ステップ 2** [Search Phone System Trunks] ページで、削除する電話システム トランクの隣にあるチェックボックスをオンにします。
 - ステップ 3** [Delete Selected] をクリックします。
 - ステップ 4** 電話システム トランクを削除するかどうか確認を求められたら、[OK] をクリックします。
 - ステップ 5** [Add New] をクリックします。
 - ステップ 6** [New Phone System Trunk] ページで、必要な設定を入力して [Save] をクリックします。
-



システム設定と通話管理に関する レポートの生成

Cisco Unity Connection レポートを使用して、システムの設定とコールハンドラについての情報を取得できます。この章は、次の項で構成されています。

- [レポートの概要 \(P.21-1\)](#)
- [レポート設定パラメータの設定 \(P.21-4\)](#)
- [レポートの生成と表示 \(P.21-5\)](#)

レポートの概要

Cisco Unity Connection Administration では、次のレポートを生成することができます。

表 21-1 システム設定と通話管理に関するレポート

レポート名	出力の説明
電話インターフェイスでの失敗したログオン	電話での Connection へのログオンが失敗した場合に、そのすべてのログオン試行について次の情報が含まれています。 <ul style="list-style-type: none">• ログオンに失敗したユーザのユーザ名、エイリアス、発信者 ID、および内線番号。• ログオン試行が失敗した日時。• ユーザが、ログオン失敗の最大回数に達したかどうか。
ユーザ	各ユーザに関する次の情報が含まれています。 <ul style="list-style-type: none">• 姓、名、およびエイリアス。• ユーザに関連付けられている Connection サーバを識別するための情報。• 課金 ID、サービスクラス、および内線番号。• アカウントがロックされているかどうか。• ユーザがパーソナル着信転送ルールを有効にしているかどうか。

表 21-1 システム設定と通話管理に関するレポート (続き)



レポート名	出力の説明
ユーザのメッセージ アクティビティ	<p>送受信されたメッセージに関して、次の情報がユーザごとに含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前、内線番号、およびサービス クラス。 各メッセージの日時。 各メッセージの送信元に関する情報。 完了した操作 (新しいメッセージ、メッセージの開封、MWI オン要求など)。 ユーザが受信した新しいメッセージの数、およびメッセージ発信者に関する情報。 発信番号と結果。
同報リスト	<p>次の情報が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> リストの名前と表示名。 リストの作成日時。 同報リストの作成日時は、グリニッジ標準時で示されます。 リストに含まれているユーザの番号の数。 [Include List Members] チェックボックスをオンにした場合は、リストのメンバーになっている各ユーザのエイリアスのリスト。
ユーザ ロックアウト	<p>ユーザのエイリアス、ユーザがログオンに失敗した回数、資格のタイプ (結果が「4」の場合は Connection ガイダンスからのログオン試行を示し、「3」の場合は Web アプリケーションからのログオン試行を示す) およびアカウントがロックされた日時が含まれています。</p> <p></p> <p>(注) ユーザ アカウントのロックアウト日時は、グリニッジ標準時で示されます。</p>
未使用ボイスメール アカウント	<p>ユーザのエイリアスと表示名、およびユーザ アカウントの作成日時が含まれています。</p> <p></p> <p>(注) ユーザ アカウントの作成日時は、グリニッジ標準時で示されません。</p>
転送電話課金	<p>各通話に関する次の情報が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ユーザの名前、内線番号、および課金 ID。 通話が発生した日時。 ダイヤルされた電話番号。 転送の結果 (接続、応答なし (RNA) 通話中、不明)。
発信課金詳細	<p>次の情報が含まれています。これらの情報は、日付および電話をかけたユーザの内線番号に基づいて整理されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 名前、内線番号、および課金 ID。 通話の発生日時。 ダイヤルされた電話番号。 通話の結果 (接続、応答なし (RNA) 通話中、不明)。 通話の長さ (秒)。

表 21-1 システム設定と通話管理に関するレポート（続き）

レポート名	出力の説明
発信課金要約	出力は、日付および電話をかけたユーザの名前、内線番号、および課金 ID に基づいて整理されています。この出力は 1 日（24 時間）のリストであり、指定された日の各 1 時間の発信時間（秒単位）が示されています。
コールハンドラ トラフィック	各コールハンドラに関する次の情報が含まれています。1 日の各 1 時間に 1 行使用されています。 <ul style="list-style-type: none">• 通話の合計数。• 各タッチトーン キーが押された回数。• 内線。• 無効な内線番号。• グリーティング再生後の操作が発生した回数。• 発信者が電話を切った回数。
システム コンフィ ギュレーション	Connection システムのコンフィギュレーションのすべての面に関する、詳細な情報が含まれています。

レポート設定パラメータの設定

Cisco Unity Connection は、レポート生成の基礎となるデータを収集して格納するように自動的に設定されます。生成するレポートの出力内容に応じて、次のパラメータを調整することができます。レポートのパラメータ設定は、すべて Cisco Unity Connection Administration の [System Settings] > [Advanced] > [Reports] ページにあります。

- [Milliseconds Between Data Collection Cycles] : デフォルトでは、30 分 (1,800,000 ミリ秒) に設定されています。この設定によって、レポート データを収集する各サイクル間に Connection が待機する時間の長さを制御します。
- [Days to Keep Data in Reports Database] : デフォルトでは、180 日に設定されています。生成しようとするレポートに対して、この日数を超える値を対象期間として指定しても、データの日数はここで設定する値によって制限されます。
- [Maximum Records in Report Output] : デフォルトでは、25,000 レコードに設定されています。このフィールドに指定できる最大値は、30,000 レコードです。生成しようとするレポートで、レコード数がこの許容最大値を超える場合は、レポートを何回かに分けて生成します。たとえば、データ範囲を狭くするか、各期間に含まれるユーザ アカウントの数を減らします。



(注) ユーザのメッセージ アクティビティ レポートでは、[Maximum Records in Report Output] の設定が、デフォルトの 25,000 レコードではなく 15,000 レコードに制限されます。これは、レポートのサイズが大きくなるためです。

- [Minimum Records Needed to Display Progress Indicator] : デフォルトでは、2,500 レコードに設定されています。このフィールドに指定できる最大値は、10,000 レコードです。進捗インジケータの目的は、要求したレポートのサイズが大きく、完了に時間がかかる場合に警告することです。Connection では、レポートはブラウザから生成します。このブラウザ セッションは、レポートを生成している間は開いたままにしておく必要があります。データベースのサイズや生成しているレポートのタイプによっては、レポートの生成に時間がかかることがあります。この間、管理者はブラウザを使用できず、Connection Administration セッションを開いたままにしておく必要があります。

レポート データのアーカイブ

レポート データは、設定したデータ保存期間パラメータに基づいて、徐々に上書きされていきます。履歴を残すためにレポートを保管しておく場合は、レポートを定期的に生成するスケジュールを計画し、それらのレポートを Cisco Unity Connection サーバ以外の場所に保存することをお勧めします。

レポートの生成と表示

レポートを生成する場合、次の項目の一部またはすべてを指定できます。

- レポートに含めるオブジェクト（ユーザアカウントやコールハンドラなど）
- レポートに含める日付と時刻の範囲
- レポート内のデータのソート順

レポートのファイル形式についても、次の中から選択できます。

[Web page]	HTML ファイル。レポート出力は、Web ブラウザに表示されます。 小さなレポートをすぐに表示するには、この形式を選択します。Web ページレポートを Connection サーバ上で直接表示すると、システムのパフォーマンスに影響する可能性があります。したがって、この場合の Web ページレポートのサイズは 250 レコードに制限されています。250 レコードを超える Web ページレポートを実行する場合は、Connection Administration を別のコンピュータから参照し、レポートを生成します。 レポートを保管しておく場合は、PDF レポートを生成することをお勧めします。
[Comma-delimited file]	テキスト ファイル（カンマ区切り、または CSV ファイルとも呼ばれる）。レポート出力は、カンマ区切りのデータ スtring として表示されます。スプレッドシート プログラムなど、別のアプリケーションで情報を表示または印刷する場合に、この形式を選択します。
[PDF file]	レポート出力は、読みやすい形式で PDF として表示されます。PDF は、印刷および保存することができます。レポートを保管しておく場合は、この形式を選択することをお勧めします。

レポートを生成するには、システムがビジー状態でないときが最適です。Connection が多くの通話を処理していない通常の営業時間後、または他のプロセスが実行中でない場合（たとえば、フルバックアップの前後）です。レポート生成要求は、キューに入れられます。複数のレポートが（それぞれ別のブラウザから）同時に生成される場合、レポートは順に待機し、一度に 1 つずつ処理されます。



注意

システムがビジー状態のときに大きなレポートを生成すると、システム リソースを消費し、結果としてシステム ユーザに対する応答時間が長くなる可能性があります。

レポートは、事前にスケジュールを設定することができません。また、レポートの生成中に Connection サーバをシャットダウンするか、Connection Administration のブラウザ セッションを閉じると、レポートの生成はキャンセルされます。

レポートを生成して表示する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Monitoring & Reports] を展開し、[Reports] をクリックします。
- ステップ 2** [Reports] ページで、生成するレポートの名前をクリックします。

■ レポートの生成と表示

ステップ 3 レポート出力のファイル形式を、次の中から選択します。

- [Web Page]
- [Comma-Delimited File]
- [PDF File]

ステップ 4 適切な開始日時と終了日時（年、月、日、時刻）をクリックして、日付範囲を設定します。

ステップ 5 必要に応じて、その他のパラメータを設定します。

ステップ 6 [Generate Report] をクリックします。

ステップ 7 [ステップ 3](#) で選択したファイル形式に応じた方法で、レポート出力を表示します。

- [Web Page] を選択した場合、レポート出力はブラウザ ウィンドウに表示されます。
 - [Comma-Delimited File] を選択した場合は、ファイル ダウンロード ダイアログボックスが表示され、ファイルを開くか、保存するように求められます。
 - [PDF File] を選択した場合は、ファイル ダウンロード ダイアログボックスが表示され、ファイルを開くか、保存するように求められます。
-



Cisco Unity Connection Administration へのアクセスと使用方法

Cisco Unity Connection Administration は、ユーザ設定の指定や通話管理計画の実装など、ほとんどの管理タスクの実行に使用する Web アプリケーションです。

この付録は、次の項で構成されています。

- [Cisco Unity Connection Administration のユーザ インターフェイス \(P.A-1\)](#)
- [Cisco Unity Connection Administration へのアクセスと終了 \(P.A-2\)](#)
- [管理者のワークステーションで Cisco Unity Connection Web アプリケーションにアクセスするためのブラウザの設定 \(P.A-3\)](#)
- [ヘルプの使用方法 \(P.A-4\)](#)
- [レコードの検索 \(P.A-5\)](#)

シスコでは、Cisco Unity Connection に関するご意見をお待ちしております。ご意見を伺いやすくするために、Cisco Unity Connection Administration のナビゲーション ペインに [Feedback] リンクを用意しています。[Feedback] をクリックすると表示されるフォームの中に、送付する内容を英語で記入して、[Submit] をクリックしてください。

Cisco Unity Connection Administration のユーザ インターフェイス

Cisco Unity Connection Administration のインターフェイスは、次の 3 つの領域に分かれています。

ナビゲーション バー	インターフェイスの左側にあり、Connection Administration の各ページへのリンクが含まれています。ページの名前をクリックすると、そのページが表示されます。
ページ	Connection のデータの入力と表示が行われる領域です。ページ上部のタイトル バーにページ名が表示されます。
タイトル バー	ページ名が表示されます。また、ページ上に表示されているレコードの名前が表示されることもあります。たとえば、GreetingsAdmin というエイリアスを持つユーザの [User Basics] ページでは、タイトル バーに「User Basics (GreetingsAdmin)」と表示されます。タイトル バーの右側には、このカテゴリの他のページから相対的に見た、このページのナビゲーション パスも表示されます。ナビゲーション パスに含まれているページをクリックすると、そのページに移動します。

Cisco Unity Connection Administration へのアクセスと終了

Cisco Unity Connection Administration に初めてログオンするときは、Cisco Unity Connection のインストール中にインストーラが指定した、デフォルト管理者アカウントのエイリアスとパスワードを使用します。

Connection Administration への 2 回目以降のログオンでは、任意の適切な管理者アカウントを使用してログオンできます。



(注)

デフォルトでは、Connection Administration セッションは 5 分でタイムアウトするように設定されています。セッションのタイムアウト設定は、[System Settings] > [Advanced] > [Connection Administration] ページで変更することができます。

Cisco Unity Connection Administration にログオンする

- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバのデスクトップで、[Connection Administration] アイコンをダブルクリックします。
- ステップ 2** 適切なエイリアスとパスワードを入力し、[Logon] をクリックします。

Cisco Unity Connection Administration を終了する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration ナビゲーション ペインの [Logoff] をクリックします。
- ステップ 2** Web ブラウザを終了します。

管理者のワークステーションで Cisco Unity Connection Web アプリケーションにアクセスするためのブラウザの設定

Cisco Unity Connection Administration および Cisco Personal Communications Assistant (PCA) に Connection サーバ以外のコンピュータからアクセスするには、ブラウザを適切に設定する必要があります。コンピュータにインストールされているブラウザに応じて、次の該当する項を参照してください。

- [Firefox \(P.A-3\)](#)
- [Microsoft Internet Explorer \(P.A-3\)](#)

サポートされるブラウザのバージョンについては、『Cisco Unity Connection システム要件およびサポートされるハードウェアとソフトウェア』の「ソフトウェア要件：管理者ワークステーション」の項を参照してください。このドキュメントは、

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_installation_guides_list.html から入手可能です。

ブラウザを設定した後のログオン手順については、[P.A-4](#) の「Cisco Unity Connection Administration へのリモート ログオン」を参照してください。

Firefox

Connection Web アプリケーションにアクセスできるように Firefox を設定するには、次の作業を行います。

1. 最新の Java 2 Platform Standard Edition (J2SE) Runtime Environment 5.0 Update 2 (1.5.0_02) 以降をインストールします。
2. Firefox を次のように設定します。
 - a. Java を有効にする。
 - b. [JavaScript を有効にする] > [JavaScript 詳細設定] で [画像を別のものに置き換える]
 - c. cookie を有効にする (セキュリティのため、[元の Web サイトからの cookie のみ保存する] に設定することをお勧めします)。

Microsoft Internet Explorer

Connection Web アプリケーションにアクセスできるように Internet Explorer を設定するには、次の作業を行います。

1. 最新の Java 2 Platform Standard Edition (J2SE) Runtime Environment 5.0 Update 2 (1.5.0_02) 以降をインストールします。
2. Internet Explorer を次のように設定します。
 - a. アクティブスクリプトを使用可能にする。
 - b. ActiveX コントロールをダウンロードして実行する。
 - c. Java スクリプトを使用可能にする。
 - d. すべてのクッキーを受け入れる。
 - e. 保存しているページの新しいバージョンを自動的に確認する。
 - f. [中 - 高] プライバシーを使用可能にする。

Cisco Unity Connection Administration へのリモート ログオン

リモート コンピュータから Cisco Unity Connection Administration にログオンする

-
- ステップ 1** リモート コンピュータ上で、ブラウザ セッションを開きます。
- ステップ 2** `https://<Cisco Unity Connection サーバの IP アドレス >/cuadmin` に移動します。
- ステップ 3** 適切なエイリアスとパスワードを入力し、[Logon] をクリックします。
-

ヘルプの使用方法

Cisco Unity Connection Administration には、2 種類のヘルプが用意されています。ヘルプにアクセスするには、ページ上部の [Help] メニューをクリックし、次のいずれかを選択します。

[Page Help]	Connection Administration の現在のページに関するヘルプを表示します。このヘルプには、ページ上にあるフィールドのフィールド定義へのリンクが含まれています。
[Field Help]	Connection Administration のすべてのフィールドのアルファベット順リストを表示し、各フィールドに入力または設定できる有効な値を示します。

レコードの検索

レコードは、各ユーザ、サービスクラス、コールハンドラ、またはその他の Cisco Unity Connection エンティティの設定またはデータのコレクションのグループです。たとえば、ユーザレコードにはユーザアカウントデータが含まれます。

Cisco Unity Connection Administration でレコードを検索するときは、検索ストリングにワイルドカードを使用しないでください。代わりに、[Begin With]、[Contains]、または [Ends With] を使用してストリングの一部を検索するか、検索ストリングを空白のままにしてすべてのレコードが返されるようにします。Connection は、検索対象のフィールド内で * などのワイルドカード文字を検索しようとしています。これらの文字を含んでいるオブジェクトがそのフィールド内にはない場合は、結果が 1 つも返されません。

デフォルトでは、Connection は結果を 1 ページあたり 10 行表示します。検索結果テーブルの下部にあるナビゲーション ボタンを使用すると、ページ間を移動したり、1 ページあたりに表示される行数を増減したりできます (5 ~ 25 行の範囲で 5 行単位)。Connection は [Rows Per Page] の設定を保存するので、次にログオンしたときも、この検索ページに結果が 1 ページあたり同じ行数で表示されます。

ユーザ アカウントを検索する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] をクリックします。
- ステップ 2** [Search Users] ページの [Search Results] テーブルで、ユーザ アカウントを表示するユーザのエイリアスをクリックします。
- [Search Results] テーブルにユーザのエイリアスが表示されていない場合は、[ステップ 3](#) に進みます。
- ステップ 3** [Find Users Where] の各検索フィールドで、エイリアス、内線番号、名、姓、表示名を検索対象にするかどうかを指定します。[Begin With] や [Ends With] などの追加パラメータを設定して、検索内容をさらに微調整することができます。検索対象の文字を入力し、[Find] をクリックします。
- ステップ 4** [Search Results] テーブルで、ユーザ アカウントを表示するユーザのエイリアスをクリックします。
-

別のタイプの Cisco Unity Connection データを検索する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、必要な検索ページに移動します。
- ステップ 2** 目的のレコードが [Search Results] テーブルに表示されている場合は、レコード名をクリックしてレコードを表示します。
- [Search Results] テーブルにレコードが表示されていない場合は、[ステップ 3](#) に進みます。
- ステップ 3** 検索フィールドで、検索パラメータを指定し、検索対象の文字を入力します。[Find] をクリックします。
- ステップ 4** [Search Results] テーブルで、表示するレコードのレコード名をクリックします。
-

■ レコードの検索



A		インターフェイス	A-1
AGC、ポートグループの設定の変更	20-20	使用方法、ヘルプ	A-4
All Hours スケジュール	8-1	設定、~にアクセスするためのブラウザの	A-3
All Voice Mail Users 同報リスト	18-2	レコードの検索	A-5
Attempt Forward 着信サービス	7-1	Cisco Unity Connection ガイダンス	10-2
Attempt Sign-In 着信サービス	7-1	Cisco Unity グリーティングの管理	
AXL サーバ		概要	19-3
削除	20-7	使用方法	19-4
追加	20-6	設定	19-5
変更、設定	20-8	Custom Key Map ツール	
		アクセス	1-3
		使用方法	10-9
B			
Bulk Administration Manager、アクセス	1-2	D	
Bulk Edit ユーティリティ、アクセス	1-2	Disaster Recovery ツール	1-4
C		F	
Cisco CallManager		Firefox、設定	A-3
AXL サーバ、削除	20-7	G	
AXL サーバ、追加	20-6	G.711 μ 法 コーデック	
削除、TFTP サーバ	20-15	選択、システムプロンプト用に	11-2, 12-3
削除、サブスクリイバサーバ	20-13	選択、通話用に	12-1, 20-11
追加、TFTP サーバ	20-14	選択、録音用に	12-4, 13-6, 19-7
追加、セカンダリサーバ	20-12	G726 コーデック、録音用に選択	12-4, 13-6, 19-7
デバイス証明書、ポートの	20-24	G.729a コーデック	
変更、AXL サーバの設定	20-8	選択、システムプロンプト用に	11-2, 12-3
変更、TFTP サーバの設定	20-15	選択、通話用に	12-1, 20-11
変更、サーバの設定	20-14	選択、録音用に	12-4, 13-6, 19-7
ルート証明書、Connection	20-4		
Cisco SIP プロキシサーバ			
削除	20-17		
追加	20-16		
変更、設定	20-17		
Cisco Unity Connection Administration			
アクセス	A-2		

- I
- IMAP、Connection からグループウェア電子メール メッセージへの ~ を使用したアクセス 13-3
- Intel PIMG
- 削除 20-18
 - 追加 20-18
 - 変更、設定 20-19
- Internet Explorer、設定 A-3
- M
- Media Master 19-2
- MWI
- 同期化、電話システムの ~ の 20-5
 - 変更、設定 20-12
- O
- Operator ユーザ 13-7
- Optional Conversation 1
- 概要 10-9
 - 変更、メッセージをスキップする方法 11-5
- P
- PIMG ユニット
- 削除 20-18
 - 追加 20-18
 - 変更、設定 20-19
- Port Status Monitor、アクセス 1-4
- Port Usage Analyzer、アクセス 1-5
- R
- Remote Serviceability Kit、アクセス 1-5
- S
- Server Status ユーティリティ
- 起動 1-3
 - ~ について 1-3
- SIP プロキシ サーバ
- 削除 20-17
 - 追加 20-16
- 変更、設定 20-17
- T
- TFTP サーバ
- 削除 20-15
 - 追加 20-14
 - 変更、設定 20-15
- Tools Depot、アクセス 1-6
- TUI ログイン レポート 21-1
- U
- Undeliverable Messages 同報リスト 18-2
- UndeliverableMessagesMailbox ユーザ 13-7
- Unity Connection メッセージ システム ユーザ 13-7
- User Speech Recognition ガイダンス 10-10
- W
- Weekdays スケジュール 8-1
- あ
- アイコン、タスクバーのステータス領域にある Cisco Unity Connection 1-3
- アカウント
- Operator 13-7
 - UndeliverableMessagesMailbox 13-7
 - Unity Connection メッセージ システム 13-7
- い
- インタビュー ハンドラ
- 概要 2-8
 - 削除 6-4
 - 作成 6-2
 - 修正 6-3
- お
- オーディオ形式
- 変更、システム プロンプトの ~ 11-2, 12-3
 - 変更、通話の ~ 12-1, 20-11
 - 変更、録音の ~ 12-4, 13-6, 19-7

- オープニング グリーティング
 - コールハンドラ 4-2
 - 着信サービス 7-1
 - オプション ガイダンス
 - Optional Conversation 1 10-9
 - 概要 10-8
 - オペレータ コールハンドラ 4-2
 - 音声認識機能とコーデックの選択 20-11
- か
- ガイダンス
- Cisco Unity Connection、概要 10-2
 - オプション ガイダンス バージョン 10-8
 - カスタマイズ、管理者による 10-3
 - カスタマイズ、ユーザによる 10-5
 - 簡易サイン イン 11-7
 - 効率化、メッセージの宛先指定 11-15
 - サイン イン 11-6
 - 指定、メッセージ再生前に提供される発信者情報 11-10
 - 使用方法、ボイス コマンド 10-10
 - 変更、宛先指定と録音の順序 11-11
 - 変更、スキップされたメッセージの動作 11-3
 - 変更、メッセージ宛先指定の確認方法 11-12
 - 変更、メッセージ削除のオプション 11-16
 - ユーザのオプション 10-2
- ガイダンスのオプション
- Cisco Unity Assistant のユーザ設定 10-5
 - Connection ガイダンスのユーザ設定 10-5
- 外部発信者のボイス メッセージ 13-2
- 簡易サイン イン ガイダンス 11-7
- き
- 規制テーブル
- Default Fax 9-1
 - Default Outdial 9-1
 - Default System Transfer 9-1
 - Default Transfer 9-1
 - 概要 2-11
 - 削除 9-4
 - 作成 9-2
 - 修正 9-3
 - デフォルト 9-1
- く
- グリーティング
- Cisco Unity Assistant のユーザ設定 10-5
 - Connection ガイダンスのユーザ設定 10-5
 - 変更、録音のオーディオ形式 19-7
 - 録音、Media Master を使用した 19-2
- グループウェアの電子メール メッセージ 13-3
- グローバル ニックネーム
- 追加、リストへの名前の 10-11
 - 編集、リスト 10-11
- け
- 警告音の有効化、録音終了 19-8
- こ
- コーデック
- 変更、システム プロンプトの～ 11-2, 12-3
 - 変更、通話の～ 12-1, 20-11
 - 変更、優先使用の設定 20-11
 - 変更、録音の～ 12-4, 13-6, 19-7
- コールハンドラ
- オープニング グリーティング 4-2
 - オペレータ 4-2
 - 概要 2-3
 - グリーティング 2-4
 - 削除 4-8
 - 作成 4-3
 - 修正 4-7
 - 終了案内 4-2
 - 着信転送設定 2-3
 - デフォルト 4-2
 - テンプレート、作成 4-3
 - テンプレート、修正 4-4
 - 発信者の入力と短縮ダイヤル 2-5
 - 録音、メッセージ 2-5
- コールハンドラ トラフィック レポート 21-3
- 個人設定
- Cisco Unity Assistant のユーザ設定 10-6
 - Connection ガイダンスのユーザ設定 10-6
- さ
- サイン イン ガイダンス 11-6

削除

- AXL サーバ 20-7
- Cisco CallManager サーバ、サブスクリイバ 20-13
- PIMG ユニット 20-18
- SIP プロキシ サーバ 20-17
- TFTP サーバ 20-15
- インタビュー ハンドラ 6-4
- 規制テーブル 9-4
- コール ハンドラ 4-8, 5-4
- サブスクリイバ Cisco CallManager サーバ 20-13
- スケジュール 8-5
- 着信サービス 7-3
- 電話システム トランク 20-25
- 電話システム連動 20-3
- ポート 20-22
- ポート グループ 20-10
- メンバー、システム同報リストからの～ 18-5
- 連動、電話システム 20-3

作成

- AXL サーバ 20-6
- インタビュー ハンドラ 6-2
- 規制テーブル 9-2
- コール ハンドラ 4-3
- コール ハンドラ テンプレート 4-3
- 祝日スケジュール 8-2
- スケジュール 8-3
- 着信サービス 7-2
- 通話管理マップ 3-2
- ディレクトリ ハンドラ 5-2
- 電話システム連動 20-2
- ポート グループ 20-9
- サブスクリイバ Cisco CallManager、サーバの削除 20-13

し

- 識別されているユーザのメッセージの概要 13-2
- システム コンフィギュレーション レポート 21-3
- システム ディレクトリ ハンドラ 5-1
- システム プロンプト、オーディオ形式 (コーデック) の変更 11-2, 12-3
- システム転送、設定 11-17
- システム同報リスト
 - 作成 18-3
 - 修正 18-4
 - デフォルト リスト 18-2

メンバーの追加と削除 18-5

- 自動受付 2-14
- 自動ゲイン制御 (AGC)、ポート グループの設定の変更 20-20
- 自動スピーチ認識 (ASR) とコーデックの選択 12-1
- 修正
 - インタビュー ハンドラ 6-3
 - 規制テーブル 9-3
 - コール ハンドラ 4-7
 - コール ハンドラ テンプレート 4-4
 - システム同報リスト 18-4
 - スケジュール 8-4
 - 着信サービス 7-3
 - ディレクトリ ハンドラ 5-3
- 終了案内コール ハンドラ 4-2
- 終了警告音、有効化 19-8
- 祝日
 - 指定 8-2
 - 祝日スケジュール 8-1
- 証明書、ポートの～の表示 20-24
- 使用割当量、超えた場合のメッセージ処理 13-10

す

スクリーニング

- Cisco Unity Assistant のユーザ設定 10-5
- スケジュールと祝日
 - All Hours 8-1
 - Weekdays 8-1
- 概要 2-13
- 削除、スケジュール 8-5
- 作成、スケジュール 8-3
- 指定、祝日 8-2
- 修正、スケジュール 8-4
- 祝日 8-1
- デフォルト 8-1

せ

- セカンダリ Cisco CallManager、サーバの追加 20-12
- セキュリティ
 - デバイス証明書、ポートの 20-24
 - 表示、Connection ルート証明書 20-4
 - ルート証明書、Connection 20-4
- セッション開始プロトコル (SIP) 設定の変更 20-19

- 設定
 - 短縮ダイヤル 4-6
 - 通話保留の待ち時間 11-8
 - ブラウザ、Connection Web アプリケーションにアクセスするための A-3
- た
- 短縮ダイヤル
 - 概要 2-5
 - 設定 4-6
- ち
- 着信サービス
 - Attempt Forward サービス 7-1
 - Attempt Sign-In サービス 7-1
 - Opening Greeting サービス 7-1
 - 概要 2-9
 - 削除、サービス 7-3
 - 修正、サービス 7-3
 - 追加、サービス 7-2
 - デフォルトのサービス 7-1
 - 変更、サービスの順序 7-4
- 着信転送
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 10-5
 - Connection ガイダンスのユーザ設定 10-5
- つ
- 追加
 - AXL サーバ 20-6
 - Cisco CallManager サーバ 20-12
 - PIMG ユニット 20-18
 - SIP プロキシ サーバ 20-16
 - TFTP サーバ 20-14
 - グローバル ニックネームをリストに ~ 10-11
 - システム同報リスト 18-3
 - セカンダリ Cisco CallManager サーバ 20-12
 - 電話システム トランク 20-25
 - 電話システム連動 20-2
 - ポート 20-21
 - ポート グループ 20-9
 - メンバー、システム同報リストへの ~ 18-5
 - 連動、電話システム 20-2
- 通話、オーディオ形式 (コーデック) の変更 12-1, 20-11
- 通話管理
 - 概要 2-1
 - 管理、インタビュー ハンドラ 6-1
 - 管理、規制テーブル 9-1
 - 管理、コールハンドラ 4-1
 - 管理、スケジュールと祝日 8-1
 - 管理、着信サービス 7-1
 - 管理、ディレクトリ ハンドラ 5-1
 - 計画 3-1
 - 実現、計画 3-2
 - マップの作成 3-2
- 通話保留
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 10-5
 - 通話保留、待ち時間の設定 11-8
 - 通話ループ検出 20-6
- て
- ディレクトリ ハンドラ
 - 概要 2-7
 - 削除 5-4
 - 作成 5-2
 - システム ディレクトリ ハンドラ 5-1
 - 修正 5-3
 - デフォルト 5-1
- 電子メール メッセージ 13-3
- 転送電話課金レポート 21-2
- 電話システム
 - 関連付けられているユーザのリスト 20-5
 - 削除、AXL サーバ 20-7
 - 削除、連動 20-3
 - 追加、AXL サーバ 20-6
 - 追加、連動 20-2
 - 同期化、MWI 20-5
 - 変更、AXL サーバの設定 20-8
 - 変更、設定 20-3
- 電話システム トランク
 - 削除 20-25
 - 詳細 20-25
 - 追加 20-25
 - 変更、設定 20-26

- と
- 同期化、電話システムの MWI 20-5
 - 同報リスト レポート 21-2
 - トランク、電話システム
 - 削除 20-25
 - 追加 20-25
 - 変更、設定 20-26
- な
- 名前、Media Master を使用した録音 19-2
- は
- 発信課金詳細レポート 21-2
 - 発信課金要約レポート 21-3
 - 発信者の操作
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 10-5
 - 発信者の入力設定、ユーザ ログオン設定の変更 11-6
- ひ
- 表示
- Connection ルート証明書 20-4
 - デバイス証明書、ポートの 20-24
 - ルート証明書、Connection 20-3
- ふ
- プライベート メッセージ 13-3
 - プライベート同報リスト
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 10-6
 - Connection ガイダンスのユーザ設定 10-6
 - ブラウザ、Connection Web アプリケーションにアクセスするための設定 A-3
 - ブロードキャスト メッセージ
 - 概要 17-2
 - 送信するためのアクセスの設定 17-3
 - 変更、デフォルト設定 17-3
 - 有効化、ユーザによる送信 17-7
 - ブロードキャスト メッセージ管理
 - アクセスの設定 17-3
 - 使用方法 17-9
 - 有効化、アクセス 17-7
- プロンプト、オーディオ形式 (コーデック) の変更 11-2, 12-3
- へ
- ヘルプ
- Server Status コーティリティ 1-3
- 変更
- AGC の設定 20-20
 - AXL サーバの設定 20-8
 - Cisco CallManager サーバの設定 20-14
 - MWI の設定 20-12
 - PIMG の設定 20-19
 - SIP の設定 20-19
 - SIP プロキシ サーバの設定 20-17
 - TFTP サーバの設定 20-15
 - 宛先指定と録音の順序 11-11
 - 聞き取り中にメッセージをスキップする方法 (Optional Conversation 1) 11-5
 - 聞き取り中にメッセージをスキップする方法 (Standard Conversation) 11-3
 - コーデックの優先使用の設定 20-11
 - 通話ループ検出の設定 20-6
 - 電話システム トランクの設定 20-26
 - 電話システムの設定 20-3
 - ポート グループの詳細設定 20-20
 - ポート グループの設定 20-10
 - ポートの設定 20-22
 - メッセージ宛先指定の確認方法 11-12
 - メッセージ削除のオプション 11-16
 - ユーザ ログオン設定、ユーザ グリーティングの再生中 11-6
- ほ
- ボイス コマンド、使用方法 10-10
 - ボイス メッセージ
 - Live Record 13-5
 - 安全な 13-4
 - インタビュー 13-5
 - 外部発信者 13-2
 - システム ブロードキャスト 13-4
 - 受信確認 13-5
 - 送信 13-7
 - 通知 13-4
 - プライベート 13-3

- ユーザ間 13-2
- ボイス メッセージ ポート
 - 削除 20-22
 - 追加 20-21
 - 変更、設定 20-22
- ポート
 - 削除 20-22
 - 詳細 20-21
 - 追加 20-21
 - デバイス証明書、Connection 20-24
 - 表示、Connection ルート証明書 20-4
 - 変更、設定 20-22
 - ルート証明書、Connection 20-4
- ポート グループ
 - 削除 20-10
 - 詳細 20-9
 - 追加 20-9
 - 変更、AGC の設定 20-20
 - 変更、詳細設定 20-20
 - 変更、設定 20-10
- 保留音の概要 11-9
- み
- 未使用ボイス メール アカウント レポート 21-2
- め
- メッセージ
 - Live Record 13-5
 - 安全なメッセージ機能 13-4
 - インタビュー メッセージ 13-5
 - 外部発信者のボイス メッセージ 13-2
 - 概要 13-1
 - グループウェアの電子メール メッセージ 13-3
 - システム コンポーネントが使用不能な場合の
Connection のメッセージ処理 13-8
 - システム ブロードキャスト メッセージ 13-4
 - 受信確認 13-5
 - 送信できないメッセージに対する Connection の処
理 13-8
 - 通知 13-4
 - 電話の切断によって中断されたメッセージに対す
る Connection の処理 13-9
 - プライベート メッセージ 13-3
 - メールボックス使用割当量を超えた場合の
Connection のメッセージ処理 13-10
 - メッセージの格納 13-11
 - メッセージの送信 13-7
 - メッセージのタイプ 13-2
 - ユーザ間のボイス メッセージ 13-2
 - メッセージ ウェイティング インジケータ、電話システ
ムの ~ の同期化 20-5
 - メッセージの宛先指定
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 10-6
 - Connection ガイダンスのユーザ設定 10-6
 - メッセージの聞き取り
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 10-6
 - Connection ガイダンスのユーザ設定 10-6
 - メッセージの到着通知
 - Cisco Unity Assistant のユーザ設定 10-6
 - Connection ガイダンスのユーザ設定 10-6
- ゆ
- ユーザ
 - Operator 13-7
 - UndeliverableMessagesMailbox 13-7
 - Unity Connection メッセージ システム 13-7
 - 電話システムに関連付けられているユーザのリス
ト 20-5
 - ユーザ アカウント、作成 xi
 - ユーザ アカウントの作成 xi
 - ユーザ レポート 21-1
 - ユーザ ロックアウト レポート 21-2
 - ユーザ間のボイス メッセージ 13-2
 - ユーザの電話機、設定 xi
 - ユーザのメッセージ アクティビティ レポート 21-2
 - ユーザのワークステーション、設定 xi
 - ユーティリティ
 - Server Status 1-3
 - ユーティリティとツール
 - Bulk Administration Manager 1-2
 - Bulk Edit 1-2
 - Custom Key Map 1-3
 - Custom Key Map、使用方法 10-9
 - Disaster Recovery 1-4
 - Port Status Monitor 1-4
 - Port Usage Analyzer 1-5
 - Remote Serviceability Kit 1-5
 - Tools Depot 1-6

- る
- ルート証明書
 - 表示 20-4
 - ファイルとして保存 20-4
- れ
- レポート
 - アーカイブ、データ 21-4
 - 概要 21-1
 - 生成と表示 21-5
 - 設定パラメータ 21-4
- 連動
 - AXL サーバ、削除 20-7
 - AXL サーバ、設定の変更 20-8
 - AXL サーバ、追加 20-6
 - MWI、設定の変更 20-12
 - MWI、同期化 20-5
 - コーデック、優先使用の設定の変更 20-11
 - 削除 20-3
 - 削除、PIMG ユニット 20-18
 - 削除、SIP プロキシ サーバ 20-17
 - 削除、TFTP サーバ 20-15
 - 削除、サブスクライバ Cisco CallManager サーバ 20-13
 - 削除、電話システム トランク 20-25
 - 削除、ポート 20-22
 - 追加 20-2
 - 追加、PIMG ユニット 20-18
 - 追加、SIP プロキシ サーバ 20-16
 - 追加、TFTP サーバ 20-14
 - 追加、セカンダリ Cisco CallManager サーバ 20-12
 - 追加、電話システム トランク 20-25
 - 追加、ポート 20-21
 - 追加、ポートグループ 20-9
 - 通話ループ検出、設定の変更 20-6
 - デバイス証明書、ポートの 20-24
 - 電話システム トランクの説明 20-25
 - 電話システムに関連付けられているユーザ 20-5
 - 電話システム、設定の変更 20-3
 - 表示、Connection ルート証明書 20-4
 - 変更、AGC の設定 20-20
 - 変更、Cisco CallManager サーバの設定 20-14
 - 変更、PIMG の設定 20-19
 - 変更、SIP の設定 20-19
 - 変更、SIP プロキシ サーバの設定 20-17
 - 変更、TFTP サーバの設定 20-15
 - 変更、電話システム トランクの設定 20-26
 - 変更、ポートグループの詳細設定 20-20
 - 変更、ポートの設定 20-22
 - ポートグループ、削除 20-10
 - ポートグループ、設定の変更 20-10
 - ポートグループの説明 20-9
 - ポートの説明 20-21
 - ルート証明書、Connection 20-4
- ろ
- 録音
 - グリーティングと名前 19-2
 - 選択、デバイス 19-2
 - 変更、オーディオ形式 (コーデック) 12-4, 13-6, 19-7
 - 有効化、終了警告音 19-8
 - 録音の終了、警告音の有効化 19-8