



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 ユ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 ユーティリティは、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。