



CHAPTER 13

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant

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

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant は、Cisco Unified Communications Manager 5 agent Cisco Unified Contact Center Express Bundle にある Cisco Unified Communications Manager とセットで販売されています。

この章では、Cisco Customer Response Solutions (CRS) 5.0 上で動作する Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant について説明します。



(注) Cisco Unified Communications Manager でサポートされる Cisco CRS のバージョンについては、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/systems/unified/iptmtrix.htm>

Cisco Customer Response Solutions のマニュアルを入手するには、次の URL を参照してください。
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html

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

- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の設定チェックリスト」 (P.13-2)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant について」 (P.13-3)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant のインストール」 (P.13-6)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant および Cisco CRS Engine の設定」 (P.13-6)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の管理」 (P.13-7)
- 「関連項目」 (P.13-8)

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の設定チェックリスト

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

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant は、Cisco Unified Communications Manager 5 agent Cisco Unified Contact Center Express Bundle にある Cisco Unified Communications Manager とセットで販売されています。

表 13-1 に、Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant を設定する手順を示します。Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の詳細については、「[Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant について](#)」(P.13-3) および「[関連項目](#)」(P.13-8) を参照してください。

表 13-1 Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の設定チェックリスト

設定手順	関連手順と関連項目
ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager をインストールして設定します。	『 <i>Installing Cisco Unified Communications Manager Release 8.0(2)</i> 』 『 <i>Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド</i> 』 『 <i>Cisco Unified Communications Manager システムガイド</i> 』
ステップ 2 Cisco Unified Communications Manager のユーザを設定します。	『 <i>Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド</i> 』の「 エンドユーザの設定 」
ステップ 3 Cisco Customer Response Solutions (CRS) Engine を設定します。Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant を使用するには、Cisco CRS をインストールして設定しておく必要があります。Cisco CRS Engine は、ソフトウェア、およびソフトウェアからテレフォニーシステムへの接続を制御します。 <ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて、クラスタを設定する。 サーバを設定する。 Unified CM テレフォニー コール制御グループを追加する。 Cisco Media Termination サブシステムをプロビジョニングする。 新しい Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant を追加する。 Unified CM テレフォニー トリガーを設定する。 	これらの手順は、次に示す Cisco CRS のマニュアルで説明されています。 『 <i>Cisco Customer Response Solutions Administration Guide, Release 5.0(1)</i> 』 『 <i>Cisco Customer Response Solutions Installation Guide</i> 』

表 13-1 Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の設定チェックリスト (続き)

設定手順	関連手順と関連項目
<p>ステップ 4 Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant をカスタマイズして、Auto-Attendant のプロンプトを自動アテンダントの使用状況に適したものにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant のインスタンスを変更する。 • Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant プロンプトを設定する。 <ul style="list-style-type: none"> – ウェルカム プロンプトの録音 – ウェルカム プロンプトの設定 – 音声名のアップロード 	<p>これらの手順は、次に示す Cisco CRS のマニュアルで説明されています。</p> <p>『Cisco Customer Response Solutions Administration Guide, Release 5.0(1)』</p>

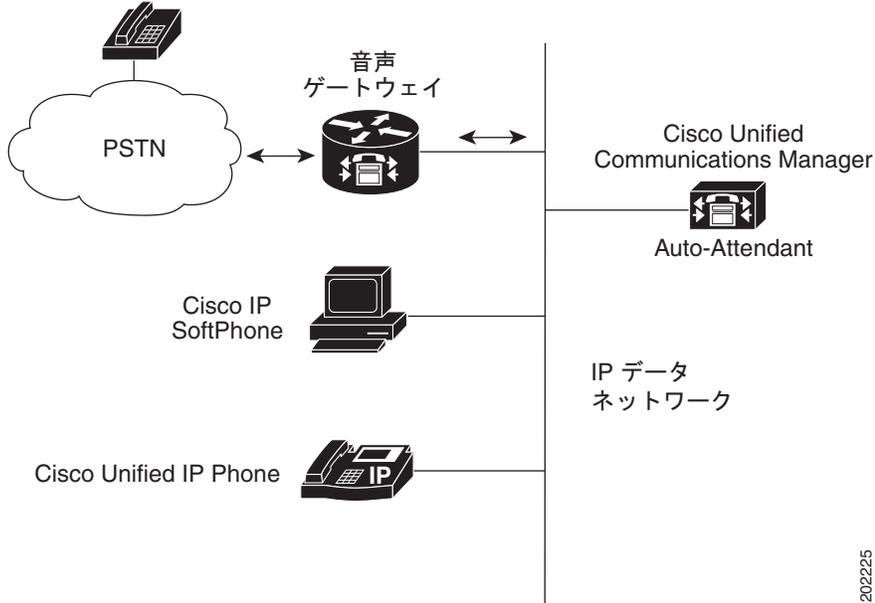
Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant について

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant は、Cisco Unified Communications Manager と連携して、特定の電話内線宛のコールを受信します (図 13-1 を参照)。発信者と対話して、発信者が組織内の通話相手の内線番号を検索し、選択できるようにします。

次の項では、Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant について説明します。

- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の概要」 (P.13-4)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant のコンポーネント」 (P.13-5)

図 13-1 Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の使用



202225

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の概要

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant は、次の機能を提供します。

- コールに応答する。
- ユーザが設定可能なウェルカム プロンプトを再生する。
- 発信者に対して、次の 3 つのアクションのいずれかを実行するように求めるメイン メニュー プロンプトを再生する。
 - 0 を押してオペレータを呼び出す。
 - 1 を押して内線番号を入力する。
 - 2 を押して名前を入力する。
- 発信者が名前入力を選択した (2 を押した) 場合は、発信者の入力した文字と、利用可能な内線番号に対して設定されている名前を比較する。
 - 一致する名前が存在する場合は、一致したユーザに転送することを通知する。発信者は、転送を停止するには 2 秒以内にいずれかの DTMF キーを押します。発信者が転送を停止しない場合、システムは明示的な確認処理を実行します。ユーザに対して、名前を確認するように求め、コールをユーザのプライマリ内線に転送します。
 - 一致する名前が複数存在する場合は、発信者に対して、正しい内線を選択するように求める。
 - 一致する名前が多数存在する場合は、発信者に対して、さらに文字を入力するように求める。
- 発信者が宛先を指定し終わったら、コールを転送する。
 - 回線がビジーになっている場合またはインサービスでない場合は、発信者に状況を通知し、メイン メニュー プロンプトをもう一度再生する。

追加情報

「関連項目」(P.13-8) を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant のコンポーネント

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

**(注)**

Cisco CRS は、Cisco CRS プラットフォーム上の製品である Cisco Unified Contact Center Express と Cisco Unified IP IVR の名前で販売されています。

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant は、Cisco CRS Platform の 3 つの主要コンポーネントを利用しています。

- ゲートウェイ : Unified Communications ネットワークを Public Switched Telephone Network (PSTN; 公衆電話交換網) およびその他の構内電話システム (Public Branch Exchange (PBX; 構内交換機) など) に接続します。ゲートウェイは、別途購入する必要があります。
- Cisco Unified Communications Manager サーバ : IP Phone の実装、ゲートウェイの管理、電話システムに対するフェールオーバー サービスと冗長化サービスの提供、および Voice over IP トラフィックの Cisco CRS システムへの送信に必要な機能を備えています。Cisco Unified Communications Manager は、別途購入する必要があります。
- Cisco CRS Server : Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant を実行する Cisco CRS Engine を備えています。Cisco CRS Server と Cisco CRS Engine は Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant のパッケージに含まれています。

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

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html

追加情報

「関連項目」(P.13-8) を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant のシステム要件

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant が動作するには、次のソフトウェア コンポーネントが必要です。

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco CRS Release 5.0

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

次に示すシスコ製品のマニュアルを参照してください。

- Cisco Unified Communications Manager のインストール マニュアル
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_installation_guides_list.html
- Cisco CRS のマニュアル
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant のインストール

インストールの必要はありません。Auto-Attendant は、標準で 5 Seat Bundle とセットで販売されています。詳細については、『*Cisco Customer Response Solutions Administration Guide, Release 5.0(1)*』および『*Cisco Customer Response Solutions Installation Guide*』を参照してください。

追加情報

「関連項目」(P.13-8) を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant および Cisco CRS Engine の設定

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の設定方法については、「[Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の設定チェックリスト](#)」(P.13-2) を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の管理

Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant を管理するには、Cisco CRS Administration を使用します。このインターフェイスを利用して次のタスクを実行する方法については、オンラインヘルプを参照してください。表 13-2 に、管理タスクを示します。

表 13-2 Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の管理

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

追加情報

「関連項目」(P.13-8) を参照してください。

関連項目

- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の設定チェックリスト」 (P.13-2)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant について」 (P.13-3)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の概要」 (P.13-4)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant のコンポーネント」 (P.13-5)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant のシステム要件」 (P.13-5)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant のインストール」 (P.13-6)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant および Cisco CRS Engine の設定」 (P.13-6)
- 「Cisco Unified Communications Manager Auto-Attendant の管理」 (P.13-7)