



## 自動音声応答の設定

---

- [自動音声応答の概要 \(1 ページ\)](#)
- [デフォルトの IVR アナウンスとトーン \(1 ページ\)](#)
- [自動音声応答制限 \(3 ページ\)](#)
- [自動音声応答の設定タスク フロー \(3 ページ\)](#)

### 自動音声応答の概要

自動音声応答 (IVR) 装置を使用すれば、Cisco Unified Communications Manager で、事前に録音した機能アナウンス (.wav ファイル) を Cisco Unified IP Phone やゲートウェイなどのデバイスに出力することができます。これらのアナウンスは、開催中の会議のように IVR アナウンスを必要とする機能を使用しているデバイスで再生されます。

ノードを追加すると、IVR 装置が自動的にそのノードに追加されます。IVR 装置は、そのノード上で Cisco IP Voice Media Streaming Application サービスがアクティブになるまで非アクティブのままです。

IVR は、デフォルトで、48 の同時発信者をサポートします。IVR 発信者の数は、Cisco IP Voice Media Streaming Application サービス パラメータを使用して変更できます。ただし、1 つのノードの IVR 発信者数を 48 より多くしないことをお勧めします。IVR 発信者数は、Conference Now に参加する場合に想定される IVR への同時コール数に基づいて設定できます。



---

**注意**

コール処理負荷の高い Cisco Unified Communications Manager ノードでは IVR デバイスを有効化しないでください。

---

### デフォルトの IVR アナウンスとトーン

Cisco Unified Communications Manager では Cisco IP Media ストリーミングアプリケーションサービスが有効になると、録音された一連の自動音声応答 (IVR) アナウンスを自動的に提供します。デフォルトの録音済みの IVR アナウンスを置き換えることができます。アナウンスは、次の条件で再生されます。

表 1: 録音済みの IVR アナウンス

アナウンス	条件
ConferenceNowAccessCodeFailed アナウンス	出席者が誤ったアクセスコードを入力し最大試行回数を超えた場合に再生されます。
ConferenceNowAccessCodeInvalid アナウンス	出席者が誤ったアクセスコードを入力したときに再生されま す。
ConferenceNowCFBFailed アナ ウンス	会議の開始中に会議ブリッジのキャパシティ制限を超える場 合に再生されます。
ConferenceNowEnterAccessCode アナウンス	出席者が会議に参加しホストが出席者のアクセスコードを設 定するときに再生されます。
ConferenceNowEnterPIN アナウ ンス	主催者または出席者がミーティングに参加しようとするとき に再生されます。
ConferenceNowFailedPIN アナ ウンス	ホストが、正しい PIN を入力するための最大試行回数を超え た後に再生されます。
ConferenceNowGreeting アナウ ンス	今すぐ会議用のグリーティングプロンプトを再生します。
ConferenceNowInvalidPIN アナ ウンス	ホストが間違った PIN を入力したときに再生されます。
ConferenceNowNumberFailed ア ナウンス	ホストまたは出席者が誤ったアクセスコードを入力し最大試 行回数を超えた場合に再生されます。
ConferenceNowNumberInvalid アナウンス	ホストまたは出席者が間違ったミーティング番号を入力した ときに再生されます。

## 自動音声応答制限

機能	制限事項
ロード バランシング	<p>自動音声応答 (IVR) は、共通のメディアデバイスドライバを経由でリアルタイムプロトコル (RTP) ストリームを使用します。このデバイスドライバは、保留音 (MOH) ソフトウェアメディアターミネーションポイント (MTP)、ソフトウェア会議ブリッジ (CFB)、アナンシエータなどの Cisco IP Voice Media ストリーミングアプリケーションサービスが提供するその他のソフトウェアメディアデバイスによっても利用されます。</p> <p>大きなコールボリュームを設定すると、システムのパフォーマンスに影響します。これは、同じサーバード上で CallManager サービスがアクティブになっている場合のコール処理にも影響します。</p>
DTMF デイジット	<p>IVR は、帯域外 (OOB) の DTMF デイジットコレクション方式のみをサポートしています。通話デバイスと IVR の間に DTMF 機能の不一致がある場合、MTP が割り当てられます。</p>
コーデック	<p>IVR がサポートしているのは、G.711 (つまり、a-law と mu-law)、G.729、ワイド帯域 256 mb のみです。発信側デバイスと IVR の間でコーデックが一致していない場合、トランスコードが割り当てられます。</p>

## 自動音声応答の設定タスク フロー

### 手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	音声自動応答のアクティブ化 (4 ページ)	ノードで Cisco IP Voice Media Streaming Application サービスをアクティブにして、そのノードの IVR をアクティブにします。クラスタ内の各 IVR デバイスで有効にする Cisco IP Voice Media Streaming Application サービスは 1 つだけに限定します。
ステップ 2	必須: IVR を保持するメディアリソースグループのリストの表示 (4 ページ)	メディアリソースグループとリストに IVR を追加して、Cisco Unified

	コマンドまたはアクション	目的
		Communications Manager 管理を使用してメディアリソースを管理します。
ステップ 3	(任意) <a href="#">メディアストリームのデフォルト数を変更する</a>	IVR用のデフォルトのメディアストリーム数を変更できます。

## 音声自動応答のアクティブ化

クラスタに登録された自動音声応答 (IVR) デバイスを使用するには、各ノードに対して1つ以上の Cisco IP Voice Media ストリーミングアプリケーションサービスをアクティブ化します。



**注意** コール処理負荷が高い Cisco Unified Communications Manager ノードでは、IVR をアクティブにしないでください。

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unified 有用性 GUI から、**ツール > アクティベーション** を選択します。[サービスアクティベーション (Service Activation)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2 [サーバ (Server)] フィールドのノードを選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
- ステップ 3 **Cisco IP Voice Media Streaming Application** チェックボックスにチェックを入れ、[保存 (Save)] をクリックします。

## IVR を保持するメディア リソース グループのリストの表示

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unified CM Administration から、[メディア リソース (Media Resources)] > [自動音声応答 (IVR) (Interactive Voice Response (IVR))] を選択します。  
[自動音声応答 (IVR) の検索と一覧表示 (Find and List Interactive Voice Response (IVR))] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2 [自動音声応答 (IVR) の検索と一覧表示 (Find and List Interactive Voice Response (IVR))] ウィンドウから、[検索 (Find)] をクリックします。  
Cisco Unified Communications Manager で使用可能な IVR のリストが表示されます。
- ステップ 3 メディア リソース グループの関連付けリストを表示する IVR を選択します。
- ステップ 4 [関連リンク (Related Links)] ドロップダウンリストから [依存関係レコード (Dependency Records)] ノードを選択し、[移動 (Go)] をクリックします。

システムで依存関係レコードが有効でない場合、[依存関係レコード要約 (Dependency Records Summary)] ウィンドウにメッセージが表示されます。

## IVR の設定

フィールド	説明
[サーバ (Server) ]	デフォルトでは、事前設定済みサーバ (サーバはインストール中に追加されます) を表示します。
[名前 (Name) ]	デバイスが Cisco Unified Communications Manager に登録するとき使用する名前を指定します。英数字で最大 15 文字の名前を入力します (ピリオド、ダッシュ、およびアンダースコアを使用できます)。
説明	英数字で最大 128 文字の説明を入力します (ピリオド、ダッシュ、およびアンダースコアを使用できます)。デフォルトでは、プレフィクス <code>IVR_</code> を含むサーバ名が使用されます。
[デバイスプール (Device Pool) ]	[デフォルト (Default) ] を選択するか、設定済みのデバイスプールのドロップダウン リストからデバイス プールを選択します。
[ロケーション (Location) ]	<p>一元化されたコール処理システムでコール アドミッション制御 (CAC) を実装するには、ロケーションを使用します。CAC を使用すれば、ロケーション間のリンク経由で音声通話とビデオ通話に使用可能な帯域幅を制限することによって、音声の品質とビデオの可用性を調整することができます。ロケーションは、このロケーションとの間で送受信されるコールで使用可能な帯域幅の合計を指定します。</p> <p>ドロップダウン リストから、この IVR に適切なロケーションを選択します。</p> <p>Hub_None のロケーション設定は、ロケーション機能がこの IVR によって消費される帯域幅を追跡しないことを意味します。ロケーションを [ファントム (Phantom) ] に設定すると、H.323 プロトコルまたは SIP を使用するクラスタ間トランクの間で正常に CAC を有効にしているロケーションが指定されます。</p> <p>新しいロケーションを設定するには、[システム (System) ] &gt; [ロケーション (Location) ] メニュー オプションを使用します。</p> <p>クラスタ間トランク経由のロケーションベースの CAC のセットアップ方法については、『Cisco Unified Communications Manager システム設定ガイド』を参照してください。</p>

フィールド	説明
[トラステッドリレーポイントを使用 (Use Trusted Relay Point) ]	<p>ドロップダウンリストで、Unified Communications Manager による、このメディア エンドポイントを使用するトラステッドリレー ポイント (TRP) デバイスの挿入を有効化するか無効化するかを選択します。次の値のいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [オフ (Off) ] : 当該デバイスでの TRP の使用を無効にする場合は、この値を選択します。</li> <li>• オン (On) : このデバイスで TRP の使用を有効にするには、この値を選択します。</li> </ul> <p>トラステッドリレーポイント (TRP) デバイスはトラステッドリレーポイントとしてラベル付けされている MTP またはトランスコーダ デバイスを指定します。</p> <p>エンドポイントに複数のリソース (トランスコーダや RSVPAgent など) が必要な場合、Unified Communications Manager は、関連付けられたエンドポイント デバイスに最も近い TRP を配置します。</p> <p>TRP と MTP の両方がエンドポイントに必要な場合は、TRP が必須の MTP として使用されます。</p> <p>エンドポイントに TRP と RSVPAgent の両方が必要な場合、Unified Communications Manager は、TRP としても使用可能な RSVPAgent を検索します。</p> <p>TRP とトランスコーダの両方がエンドポイントに必要な場合は、Cisco Unified Communications Manager が、TRP としても指定されているトランスコーダを検索します。</p>

## IVR パラメータの変更

### 手順

- ステップ 1** Cisco Unified CM Administration で、[システム (System) ] > [サービスパラメータ (Service Parameters) ] を選択します。[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration) ] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** サーバを選択し、[Cisco IP Voice Media Streaming App] と呼ばれるサービスを選択します。[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration) ] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** [自動音声応答 (IVR)] パラメータセクションの [コールカウント (Call Count)] フィールドで、同時メディアストリームの数を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

IVRを更新するときに、アクティブアナウンスが再生されていなければ、IVRがアイドル状態になったときに自動的に変更されます。

---

