



## **Unified Communications Manager 11.0(1) 向け Cisco Unified Communications Manager Assistant ユーザ ガイド**

初版 : 2015 年 06 月 08 日

### **シスコシステムズ合同会社**

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

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

お問い合わせ先 : シスコ コンタクトセンター

0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間 : 平日 10:00~12:00、13:00~17:00

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

**【注意】** シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（[www.cisco.com/jp/go/safety\\_warning/](http://www.cisco.com/jp/go/safety_warning/)）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

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。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが採用している TCP ヘッダ圧縮機能は、UNIX オペレーティングシステムの UCB（University of California, Berkeley）のパブリック ドメインバージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。シスコが採用している TCP ヘッダ圧縮機能は、UNIX オペレーティングシステムの UCB（University of California, Berkeley）のパブリック ドメインバージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。 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、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記供給者は、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、あるいは、取り扱い、使用、または取引慣行によって発生するあらゆる保証に関して、明示的、黙示的を問わず責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワークトポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

Cisco および Cisco ロゴは、シスコや米国および他の国の関連会社の商標です。シスコの商標の一覧は、<http://www.cisco.com/go/trademarks> で参照できます。本書に記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者の財産です。「パートナー」という用語の使用はシスコと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません（1110R）。

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



## 目次

### はじめに 1

オンライン ヘルプを使用する 1

関連資料 1

マニュアルの入手してサービス リクエストを送信する 1

### はじめに 3

はじめに 3

Manager Assistant の概要 3

共有回線モードとプロキシ回線モードの概要 4

共有回線モードの Manager Assistant を使用する 4

プロキシ回線モードの Manager Assistant を使用する 5

マネージャの電話でモードを識別する 5

Assistant Console でモードを識別する 6

他言語のサポート 7

### Assistant Console の開始 9

Assistant Console の開始 9

Assistant Console のログインおよびログアウト 10

サポート用マネージャを使用せずにコンソールを探索する 10

オフライン状態に移行する/オンライン状態に復帰する 11

メニュー バーを使用する 11

コール制御ボタンを使用する 12

[マイ コール (My Calls) ] パネルを使用する 14

[マイ マネージャ (My Managers) ] パネルを使用する 15

スピードダイヤル機能を使用する 18

ディレクトリの使用 19

ステータス バーを使用する 20

コンソール レイアウトの調節 20

管理設定を表示する 20

初期設定の設定	21
マウスとキーボードでコンソールを使用する	21
コンソールからインターコム機能を使用する	22
キーボードショートカットの使用	23
ショートカットを表示する	23
キーボードショートカットのカスタマイズ	23
ショートカットの使用	24
アシスタントとマネージャによる Manager Assistant の使用	24
<b>Assistant Console を使用してコールを処理する</b>	<b>27</b>
Assistant Console を使用してコールを処理する	27
電話をかける	27
コールに応答する	28
通話を終了する	29
コールを保留する	29
通話の転送	29
会議コールを設定する	30
別の番号へのコールの即転送	30
リダイレクトの使用	31
転送先の設定	31
ボイスメッセージング サービスへのコールの送信	32
<b>アシスタント向け：電話機での Manager Assistant の使用</b>	<b>33</b>
アシスタント向け：電話機での Manager Assistant の使用	33
電話機で Manager Assistant にログインする	34
Cisco Desktop Collaboration Experience の電話機で Manager Assistant にログインする	36
マネージャのステータスの確認	36
コールの処理および他の操作の実行	38
電話機での Manager Assistant を使用したコールへの応答	39
マネージャ設定を実行する	40
Cisco Desktop Collaboration Experience の電話機で [マネージャ設定 (Manager Settings) ] 画面を表示する	42
Cisco Desktop Collaboration Experience の電話機でマネージャ設定を実行する	43

アシスタント設定を実行する	44
固有呼び出し音機能のカスタマイズ	47
<b>マネージャ向け：Manager Assistant と共に電話機を使用する</b>	<b>49</b>
マネージャ向け：Manager Assistant と共に電話機を使用する	49
共有回線モードの Manager Assistant で電話機を使用する	49
コールの即転送および転送	50
プロキシ回線モードの Manager Assistant で電話機を使用する	50
アシスタントの選択について	51
電話機で [マネージャ ステータス (Manager Status) ] メニューを使用する	52
ステータス ウィンドウの使用	52
Cisco Desktop Collaboration Experience Phone のステータス ウィンドウの使用	55
着信コールのアラート トーンを設定する	57
アシスタントの電話機で呼び出し音が鳴っているコールをインターセプトする	58
着信コールをすぐに別の番号にリダイレクトする	58
すべてのコールを別の番号にリダイレクトする	58
ボイスメッセージング サービスへのコールの転送	59
コール フィルタリングの使用	59
Cisco Desktop Collaboration Experience の電話機でコールを処理する	62
インターコム機能を使用してアシスタントと会話する	62
電話機の呼び出し音のミュート	64
Cisco Extension Mobility の使用	64
<b>マネージャ機能を設定する</b>	<b>65</b>
マネージャ機能を設定する	65
マネージャ向け：マネージャ設定にアクセスする	65
アシスタント向け：マネージャの設定へのアクセス	66
マネージャにデフォルトのアシスタントを割り当てる	66
マネージャの転送先を設定する	67
マネージャのフィルタ リストを作成する	67
マネージャのフィルタ リストを作成する	69
マネージャとアシスタント設定を更新する	69





## 第 1 章

### はじめに

---

- [オンラインヘルプを使用する, 1 ページ](#)
- [関連資料, 1 ページ](#)
- [マニュアルの入手してサービス リクエストを送信する, 1 ページ](#)

## オンラインヘルプを使用する

Manager Assistant のインターフェイスは、Manager Assistant ユーザーインターフェイス内のほとんどのウィンドウでタスク指向の状況依存ヘルプを提供します。ヘルプにアクセスするには、コンソール上部のメニューバーの [?] ボタンまたは [ヘルプ (Help)] をクリックします。

ヘルプ ウィンドウを開いた後、[検索 (Search)] をクリックすると、ガイド全体をキーワードで検索できます（オンラインヘルプの一部のバージョンでは検索機能が動作しません）。

ガイド全体の PDF を表示するには、[PDF の表示 (View PDF)] をクリックしてください。

## 関連資料

詳細については、次の URL の Cisco Unified IP Phone のマニュアルを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html)

## マニュアルの入手してサービス リクエストを送信する

マニュアルの入手方法、テクニカルサポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定するこ

ともできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。





## 第 2 章

### はじめに

---

- [はじめに, 3 ページ](#)
- [Manager Assistant の概要, 3 ページ](#)
- [共有回線モードとプロキシ回線モードの概要, 4 ページ](#)
- [マネージャの電話でモードを識別する, 5 ページ](#)
- [Assistant Console でモードを識別する, 6 ページ](#)
- [他言語のサポート, 7 ページ](#)

### はじめに

Cisco Unified Communications Manager Assistant アプリケーション (Manager Assistant と呼ばれます) には、コールルーティング機能に加え、マネージャおよびアシスタントがより効率的にコールを処理できるようにするためのコール管理機能が用意されています。

アシスタントおよびマネージャは、Cisco Unified Communications Manager IP Phone ネットワークの内部および外部から大量のコールを受信します。Cisco Unified Communications Manager ネットワークには、最大で 3500 人のアシスタントと 3500 人のマネージャ (合計で 7000 ユーザ) を設定できます。

## Manager Assistant の概要

Manager Assistant のフレームワークでは、マネージャ、アシスタント、および Assistant Console の 3 つの主要なコンポーネントを理解することが重要です。これらのコンポーネントの詳細を次に示します。

- **マネージャ**：その着信呼がインターセプトされてアシスタントにリダイレクトされるユーザ。マネージャは、1人以上のアシスタントによってサポートされます。マネージャは、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウで機能を設定して Cisco Unified IP Phone

上で直接 **Manager Assistant** を使用することも、初期設定を設定するようにアシスタントに要求することもできます。

- **アシスタント**：マネージャのためにコールを処理するユーザ（たとえば、マネージャのアシスタント）。1人のアシスタントは最大33人のマネージャをサポートできます。マネージャ宛ての着信呼をインターセプトしてアシスタントにリダイレクトする操作は、自動的に行うことも手動で行うこともできます。アシスタントは、コールを、応答、転送、即転送、および管理できます。
- **Assistant Console**：アシスタントは、自分のコンピュータでこのアプリケーションを使用して、次に示すほとんどの **Manager Assistant** 機能を実行できます。
  - 発信、応答、転送、保留、終了、即転送、またはコールへの会議参加者を追加する
  - マネージャのコール アクティビティおよび機能ステータスをモニタする
  - マネージャ機能を有効化または無効化する
  - マネージャ機能を設定する

## 共有回線モードとプロキシ回線モードの概要

**Manager Assistant** は、共有回線モードとプロキシ回線モードの2つのモードで動作します。利用できる機能は、システム管理者によって選択された **Manager Assistant** 設定モードに基づきます。



(注) **Manager Assistant** の使用を開始する前に、システム管理者によってどちらのモードが選択されているかを識別する必要があります。そのためには、[マネージャの設定 (**Manager Settings**)] アプリケーション画面を確認します。

- 共有回線モード：[サイレント (**Do Not Disturb**)] オプションのみが画面に表示されます。
- プロキシ回線モード：複数のオプションが画面に表示されます。

## 共有回線モードの **Manager Assistant** を使用する

システム管理者によって **Manager Assistant** が共有回線モードに設定されている場合、マネージャとアシスタントは電話番号（たとえば、8001）と回線を共有します。8001にコールが着信すると、両方の電話機で呼び出し音が鳴ります。アシスタントは、マネージャに代わってこれらのコールを処理できます。

**Manager Assistant** がこのモードに設定されている場合、アシスタントとマネージャは次の操作を行うことができます。

- アシスタントは、コールに応答するためにログインする必要はありません。アシスタントの電話機でマネージャ宛てのコールの呼び出し音が自動的に鳴ります。

- マネージャは、最大で 10 人のアシスタントと自分の電話番号を共有できます。アシスタントは、誰でもコールに応答してコールを処理できます。

これらの Manager Assistant 機能は、共有回線モードには適用されません。Assistant Console アプリケーションでは、次のコール機能はアシスタントに表示されません。アシスタントは、これらの機能にアクセスできません。

- アシスタントの選択 (Assistant Selection)
- [アシスタントモニタ (Assistant Watch) ]: マネージャの電話機にはこのソフトキーはありません。
- [コールフィルタリング (Call Filtering) ]: マネージャの電話機にはこのソフトキーはありません。
- [すべて転送 (Divert All) ]: アシスタントとマネージャの電話機にはこのソフトキーはありません。

## プロキシ回線モードの Manager Assistant を使用する

システム管理者によって Manager Assistant がプロキシ回線モードに設定されている場合、マネージャとアシスタントは電話番号を共有しません。アシスタントは、マネージャの電話番号ではないプロキシ番号 (回線) を使用して、マネージャ宛てのコールを処理します。プロキシ番号は、システムによって選択される代替番号で、マネージャの実際の電話番号を表します。

Manager Assistant がプロキシ回線モードで動作している場合、マネージャとアシスタントは、[アシスタントの選択 (Assistant Selection) ]、[アシスタントモニタ (Assistant Watch) ]、[コールフィルタリング (Call Filtering) ]、および [すべて転送 (Divert All) ] を含む Manager Assistant のすべてのコール機能にアクセスでき、次の操作を行うことができます。

- アシスタントは、マネージャ宛てのコールに自分の電話機で応答するために、Assistant Console にログインし、オンラインになっている必要があります。Assistant Console では、すべてのコール処理機能 (コールの応答、転送など) を使用できます。
- マネージャは、フィルタを設定して、アシスタントが処理する着信呼のソートおよびフィルタリングを行うことができます。

## マネージャの電話でモードを識別する

マネージャの電話機でモードを識別するには、受話器をいったん上げてから元に戻して、LCD ディスプレイをリセットします。

LCDディスプレイのステータス ウィンドウにベル（または丸に斜線付きのベル）アイコンが1つ表示される場合、Manager Assistant は共有回線モードに設定されています。次の図を参照してください（Cisco Unified IP Phone の一部のモデルではアイコンが白黒で表示されます）。

図 1: Cisco Unified IP Phone での共有回線モードの表示



LCDディスプレイのステータス ウィンドウに複数のアイコンが表示される場合、Manager Assistant はプロキシ回線モードに設定されています。次の図を参照してください（Cisco Unified IP Phone の一部のモデルではアイコンが白黒で表示されます）。

図 2: Cisco Unified IP Phone でのプロキシ回線モードの表示



## Assistant Console でモードを識別する

Assistant Console で Manager Assistant のモードを識別するには、次の手順を使用します。

### 手順

- ステップ 1 Administration Console にログインします。 [Assistant Console のログインおよびログアウト](#)、（10 ページ）を参照してください。
- ステップ 2 [マイ コール (My Calls) ] パネルのマネージャ名の横の内線番号を確認します。 [\[マイ コール \(My Calls\) \] パネルを使用する](#)、（14 ページ）を参照してください。
- ステップ 3 同じマネージャに対して、[マイ マネージャ (My Manager) ] パネルの [コールの詳細 (Call Details) ] 列の電話機アイコンの横の内線番号を確認します。 [\[マイ マネージャ \(My Managers\) \] パネルを使用する](#)、（15 ページ）を参照してください。  
電話機アイコンの横に番号が見つからない場合は、[コールの詳細 (Call Details) ] 見出しの境界線をクリックしてからドラッグして、列の幅を広げてください。
- ステップ 4 マネージャの内線番号とアシスタントの内線番号が同じかどうかを確認します。
  - 内線番号が同じ場合：共有回線モード。[マイ マネージャ (My Manager) ] パネルに、[マネージャ (Manager) ]、[インターコム (Intercom) ]、[サイレント (DND) ]、および [コールの詳細 (Call Details) ] の 4 つの見出しが表示されます。
  - 内線番号が異なる場合：プロキシ回線モード。共有回線モードで表示される見出しに加えて、[すべて転送 (Divert All) ]、[アシスタント モニタ (Assistant Watch) ]、[コールのフィ

ルタ (Filter Calls) ]、および [フィルタ モード (Filter Mode) ] の 4 つの見出しが表示されます。

---

## 他言語のサポート

Manager Assistant は、アラビア語とヘブライ語を含むいくつかの異なる言語をサポートしています。

(アラビア語またはヘブライ語を使用した場合、右から左へ横書きするこれらの言語を反映して、Manager Assistant アプリケーションの画面が変化します)。

電話機で他の言語を使用する方法の詳細については、システム管理者にお問い合わせください。





## 第 3 章

# Assistant Console の開始

- [Assistant Console の開始, 9 ページ](#)
- [Assistant Console のログインおよびログアウト, 10 ページ](#)
- [サポート用マネージャを使用せずにコンソールを探索する, 10 ページ](#)
- [マウスとキーボードでコンソールを使用する, 21 ページ](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する, 22 ページ](#)
- [キーボードショートカットの使用, 23 ページ](#)
- [アシスタントとマネージャによる Manager Assistant の使用, 24 ページ](#)

## Assistant Console の開始

アシスタントは、Assistant Console アプリケーションを使用してコンピュータの Manager Assistant 機能にアクセスして、マネージャ宛てのコールを処理できます。Manager Assistant は、アシスタント自身宛てのコールと最大 33 人のマネージャ宛てのコールを処理します。

Assistant Console では、次のコール機能を実行できます。

- コールを発信、応答、即転送、転送、終了、または保留する。
- 会議参加者をコールに追加する。
- スピードダイヤルを実行する。
- 電話番号検索を実行する。
- マネージャへのインターコム回線を開く（電話機でインターコム機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください）。
- マネージャ コール アクティビティをモニタし、マネージャ機能および設定を変更する。
- コール処理ツールをカスタマイズする。
- インタラクティブボイスシステムに回答して、仮想キーパッドを使用して番号を入力する。

## Assistant Console のログインおよびログアウト

Assistant Console にログインおよびログアウトするには、次の手順を使用します。 ログインすると、オンライン状態になり、コールを処理できるようになります。 [マイ マネージャ (My Managers) ] パネルのマネージャ名の横の2つの緑色の矢印は、マネージャがログインしてサポートを希望していることを示しています。 名前が淡色表示されているマネージャは、サポートを希望していません。

[ログイン (Log In) ] ダイアログボックスの [設定 (Settings) ] ボタンをクリックすると、管理設定をモニタできます (この設定は、問題が発生したときにシステム管理者から操作することが求められる場合があります)。 システム管理者からの指示がないかぎり、これらの設定を変更しないでください。

### はじめる前に

システム管理者からユーザ名とパスワードを入手します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Assistant Console にログインするには、ユーザ名とパスワードを [Manager Assistant ログイン (Manager Assistant Log In) ] ダイアログボックスに入力します (ログイン情報を記憶するように指定できます)。 Assistant Console はデスクトップ上で開きます。 ログイン状態は、ログオフするか、オンライン、接続、またはコール制御ステータスが何らかの理由で変更されるまで保たれます。
- ステップ 2** ログアウトするには、上部のメニューバーから [ファイル (File) ] > [終了 (Exit) ] をクリックします。 [ユーザ ID とパスワードを記憶する (Remember user ID and Password) ] オプションをオンにすると、コンピュータで次回 Assistant Console を起動したときに自動的にログインします。 共有コンピュータを使用している場合は、メニューバーから [ファイル (File) ] > [ログアウト (Log Out) ] をクリックして Assistant Console からログアウトしてください。 次回ログインするときは、[ログイン (Log In) ] ダイアログボックスが表示されます (ユーザ名とパスワードを使用して自動的にログインしません)。
- 

## サポート用マネージャを使用せずにコンソールを探索する

プロキシ回線モードの Manager Assistant を使用している場合は、オフライン状態に移行して Assistant Console を探索できます。 この場合、アシスタントはマネージャをサポートできなくなります。 その場合、Manager Assistant によって、別のアシスタントがマネージャに割り当てられます。

オフライン状態になると、アシスタントはマネージャ宛でのコールに応答できなくなります。 このとき、コンソールの [マイ マネージャ (My Managers) ] パネルが非アクティブになります。





(注) 共有回線モードでは、探索のためにオフライン状態に移行することはできません。

## オフライン状態に移行する/オンライン状態に復帰する

オフライン状態に移行したりオンライン状態に復帰したりするには、次の手順を使用します。  
オンライン状態に復帰すると、マネージャをサポートできるようになります。Manager Assistant により、マネージャが再び自分に誘導されます。  
オンラインステータスは、コンソールの右下隅のステータスバーに表示されます。

### 手順

- ステップ 1** オフライン状態に移行するには、通常どおりにログインし、[オフライン接続 (Go Offline)] コール制御ボタン (画面の上または横に並んでいる一連のアイコンの最初のアイコン ボタン) をクリックします (メニューバーから [ファイル (File)] > [オフライン接続 (Go Offline)] を選択することもできます)。
- ステップ 2** オンライン状態に戻るには、自分のステータスに基づいて [オンライン接続 (Go Online)] コール制御ボタンをクリックします。[ファイル (File)] > [オンライン接続 (Go Online)] を選択することもできます。

## メニューバーを使用する

Assistant Console の上部にあるメニューバーの使用法を次に示します (状況依存メニュー コマンド)。

- [ファイル (File)] : オンライン状態とオフライン状態の切り替え、ログインおよびログアウト、コンソールの終了。
- [編集 (Edit)] : スピードダイヤルの作成および編集、キーボードショートカットのパーソナライズ、転送先の変更、初期設定の設定、および管理者設定へのアクセス。
- [表示 (View)] : テキスト サイズと配色の指定、デフォルト レイアウトの更新。
- [コール (Call)] : 発信、応答、終了、保留、転送、即転送、またはコールへの会議参加者の追加。
- [マネージャ (Manager)] : マネージャへのインターコム コールの発信、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウへのアクセス、マネージャの機能の有効化または無効化 (電話機でインターコム機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください)。
- [ヘルプ (Help)] : オンライン ヘルプへのアクセス。

## コール制御ボタンを使用する

コール制御ボタン（コンソールの上または横に並んでいる一連のアイコン）をクリックすると、Assistant Console からタスクを実行できます。マウスポインタをコール制御ボタンの上に移動すると、機能の説明が表示されます。





コール制御ボタンは状況依存型です。ボタンが使用可能かどうかは、選択したコールの状態に依存します。

ボタンをクリックする前に、コールが選択（強調表示）されていることを確認してください。


コール制御パネルの（ボタン以外の）空白の領域で右クリックして、コンソール上での位置を変更することができます。

コール制御ボタンの一覧については、次の表を参照してください。

表 1: “コール制御ボタン”

コール制御ボタン	機能
オンライン接続 (Go Online) 	<p>[オンライン接続 (Go Online)] ボタンと [オフライン接続 (Go Offline)] ボタンを使用すると、Assistant Console 上の接続ステータスを切り替えることができます。</p> <p>[オンライン接続 (Go Online)] ボタンを使用すると、Assistant Console 上のオンライン接続を再開して、マネージャ宛てのコールを処理できます。</p>
オフライン接続 (Go Offline) 	<p>[オンライン接続 (Go Online)] ボタンと [オフライン接続 (Go Offline)] ボタンを使用すると、Assistant Console 上の接続ステータスを切り替えることができます。</p> <p>[オフライン接続 (Go Offline)] ボタンを使用すると、オフライン状態に移行してコンソールを探索できます。この間、マネージャ宛てのコールを処理できなくなります。</p>
ダイヤル (Dial) 	発信コールを発信するためのキーパッドを開きます。
応答 (Answer) 	着信呼に接続します。

コール制御ボタン	機能
終了 (Hang Up) 	アクティブ コールを終了します。
保留 (Hold) 	<p>[保留 (Hold) ] ボタンと [復帰 (Resume) ] ボタンを使用すると、コールの保留ステータスを切り替えることができます。</p> <p>[保留 (Hold) ] ボタンは、コールを保留状態にします。</p>
復帰 (Resume) 	<p>[保留 (Hold) ] ボタンと [復帰 (Resume) ] ボタンを使用すると、コールの保留ステータスを切り替えることができます。</p> <p>[復帰 (Resume) ] ボタンは、コールの保留ステータスを解除します。</p>
転送 (Transfer) 	接続中のコールをポップアップウィンドウに入力した転送先番号に直接転送します。
コンサルト転送 (Consult Transfer) 	[転送 (Transfer) ] ボタンと同様に機能しますが、コールの転送先と会話することができます。
直接転送 (Direct Transfer) 	既存のコールを別の既存のコールに転送します。
会議 (Conference) 	会議参加者をコールに追加します。
参加 (Join) 	複数の既存のコールの間で会議を行います。同時に最大で 15 件のコールを会議に参加させることができます。
リダイレクト (Redirect) 	呼び出し中、接続中、または保留中のコールを、本来意図されたコールの接続先であるマネージャまたは別の転送先番号に即座に転送します。転送先を指定するには、メニューバーから [編集 (Edit) ] > [リダイレクト (Redirect) ] を選択します。

コール制御ボタン	機能
VM へ転送 (Transfer to VM) 	呼び出し中または接続中のコールをマネージャのボイスメッセージングシステムにリダイレクトします。

## [マイ コール (My Calls) ] パネルを使用する

Assistant Console では、アシスタントとマネージャ宛てのコールが [マイ コール] パネルに表示されます。これらのコールは、Assistant Console ツールを使用して操作できます。

それぞれのコールは、関連付けられている電話回線の下に表示されます。

それぞれの電話回線は、次のいずれかの見出しの下に表示されます。

- [自分の回線 (My lines) ] : 自分の電話回線を使用して発信または受信した、現在アクティブなコールがすべて表示されます。
- [マネージャの回線 (Manager lines) ] : マネージャのためにアシスタントが処理している (または処理できる) アクティブなコールが表示されます。
- [インターコム (Intercom) ] : インターコム回線のステータスが表示されます (該当する場合)。

アシスタントに割り当てられているマネージャの人数に応じて、[マイ コール (My Calls) ] パネルの [マネージャの回線 (Manager lines) ] セクションに 1 ~ 33 の行が表示されます。

それぞれのマネージャの行には、次の情報が含まれます。

- マネージャの共有回線番号またはマネージャのプロキシ内線番号。
- マネージャの名前。
- アクティブ コール情報 : アクティブ コールは次の項目で示されます。
  - コールのステータス (呼び出し中、接続中、または保留中) を示すアニメーションアイコン
  - 発信者 ID
  - 通話時間を示すタイマー

コールをマネージャに転送する場合は、プロキシ内線番号ではなく実際の内線番号を入力する必要があります。マネージャの実際の内線番号は、Assistant Console の [マイ マネージャ (My Managers) ] パネルで確認できます。

自分の電話回線を使用して発信または受信したコールに [ボイスメッセージングに転送 (Transfer to Voice Messaging) ] または [リダイレクト (Redirect) ] を適用することはできません。これらの機能は、マネージャの回線を使用した受信したコールにのみ適用できます。

共有回線モードの Manager Assistant を使用している場合、マネージャの回線の横に表示された 2 つの赤い矢印は、マネージャまたは別のアシスタントがコールに応答したことを示します。

## [マイ マネージャ (My Managers) ] パネルを使用する

Assistant Console の [マイ マネージャ (My Managers) ] パネルを使用すると、それぞれのマネージャのコールアクティビティと機能ステータスをモニタできます。また、このパネルからマネージャの機能を有効化および無効化できます。

ここに表示されたコールはモニタできるのみで、処理することはできません。これらのコールはすでにマネージャにリダイレクトされているか、またはマネージャによって直接発信または受信されています。



(注)

[アラート トーン (Alert Tone) ]、[サイレント (Do Not Disturb) ]、[すべて転送 (Divert All) ]、[アシスタント モニタ (Assistant Watch) ]、[コールのフィルタ (Filter Calls) ]、および[フィルタ モード (Filter Mode) ]の各機能は、プロキシ回線モードでのみ使用できます。表「[マイ マネージャ (My Managers) ] パネルの表示」に、[マイ マネージャ (My Managers) ] パネルの各列見出しの下に表示される情報について説明します。

表 2: “[マイ マネージャ (My Managers) ] パネルの表示”

カラムのヘッダ	内容
マネージャ (Manager)	<p>マネージャ名。マネージャの情報の行全体が淡色表示されている場合、マネージャはアシスタントがコールを処理することを希望していません。これ以外に、マネージャ アイコンの横に次の 2 つの異なるアイコンが表示される場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• マネージャ アイコンの横に 2 つの緑色の矢印が表示されている場合、マネージャはアシスタントがコールを処理することを希望しています。</li> <li>• マネージャ アイコンの横に封筒アイコンが表示されている場合は、マネージャ宛てのボイス メッセージがあります。</li> </ul>
インターコム (Intercom)	<p>この列をクリックすると、マネージャに対するインターコム コールを発信できます。</p> <p>(注) 電話機でインターコム機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。</p>

カラムのヘッダ	内容
DND	<p>このボックスがオンの場合、サイレント (DND) 機能が有効になっています。DND のオンとオフを切り替えるには、[サイレント (DND) ]セルをクリックします。DND 機能は、マネージャの電話機の呼び出し音を無効にする機能です。コールはリダイレクトされません。</p> <p>(注) 電話機でDND機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。</p>
すべて転送 (DivAll)	<p>(プロキシ回線モードのみ) このボックスがオンの場合、[すべて転送 (Divert All (DivAll)) ]機能が有効になっています。[すべて転送 (DivAll) ]のオンとオフを切り替えるには、[すべて転送 (DivAll) ]セルをクリックします。[すべて転送 (DivAll) ]は、すべての着信呼をマネージャの転送先に自動的にリダイレクトします。</p>
アシスタント モニタ (Assistant Watch)	<p>(プロキシ回線モードのみ) チェック マークは、マネージャが [アシスタント モニタ (Assistant Watch) ]を有効にしていることを示します。マネージャには、アシスタントがマネージャのために処理しているコールの発信者 ID と通話時間が表示されます。</p>
アラート トーン (Alert Tone)	<p>(プロキシ回線モードのみ) チェック マークは、マネージャ宛てのコールがあるとマネージャの電話機でオーディオアラートが生成されることを示します。</p>
フィルタ有効 (Filter Enabled)	<p>(プロキシ回線モードのみ) このボックスがオンの場合、コールフィルタがアクティブになっています。フィルタのオンとオフを切り替えるには、フィルタセルをクリックします。フィルタを使用すると、発信者 ID とフィルタモードに基づいて、アシスタントまたは対応するマネージャにコールをルーティングできます。</p>

カラムのヘッダ	内容
フィルタ モード (Filter Mode)	<p>(プロキシ回線モードのみ) フィルタモードには、次の2つのモードがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• [包含 (Inclusive) ]: 包含フィルタに設定された番号に一致するコールがマネージャに送信されます。それ以外のコールはアシスタントにリダイレクトされます。</li><li>• [排除 (Exclusive) ]: 排除フィルタに設定された番号に一致するコールがアシスタントにリダイレクトされます。それ以外のコールはマネージャに送信されます。</li></ul> <p>マネージャのためのフィルタを設定するには、[マネージャの設定 (Manager Configuration) ] ウィンドウを使用します。このウィンドウを開くには、[マイ マネージャ (My Managers) ] パネル内で、マネージャの行の任意の場所で右クリックし、[設定 (Configure) ] を選択します。</p> <p>(注) 初期デフォルト フィルタ設定では、[包含 (Inclusive) ] フィルタが有効になっていて、すべてのマネージャ コールがアシスタントにリダイレクトされます。</p>

カラムのヘッダ	内容
コールの詳細 (Call Details)	<p>コールの詳細には、マネージャの回線番号、通話時間、および発信者 ID が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [回線 (Line) ]: マネージャのプライマリ電話回線の実際の内線番号。電話機アイコンは、回線の状態を示します。</li> <li>• [通話時間 (Call duration) ]: マネージャによって発信または受信されたアクティブコールのリアルタイムの通話時間。タイマーは、コールが開始 (発信コールの場合) または受信 (着信呼の場合) されるとすぐに起動されます。タイマーは、コールが切断または転送された時点で停止します。</li> <li>• [発信者 ID (Caller ID) ]: マネージャが発信したコールの宛先またはマネージャが受信したコールの発信元の名前 (入手可能な場合) と電話番号。Assistant Console には、転送されたコールの情報が表示されず (入手可能な場合)。</li> </ul>

## スピードダイヤル機能を使用する

スピードダイヤル機能を使用すると、Assistant Console 上に個人用の電話帳を設定できます。スピードダイヤル番号を使用して、コールの発信やその他のコール処理タスクを実行できます。

スピードダイヤルメニューを開いて使用可能なコマンドのリストを表示するには、[スピードダイヤル (Speed Dials) ] パネルを右クリックするか、メニューバーで [編集 (Edit) ] > [スピードダイヤル (Speed Dials) ] を選択します。

淡色表示されているスピードダイヤル コマンドがある場合は、メニューを開く前にスピードダイヤル リストを選択してください。

スピードダイヤルメニューを使用すると、スピードダイヤルグループの作成と変更、コールの発信、転送先の指定、コールへの会議参加者の追加操作を実行できます。

スピードダイヤル番号にすばやくアクセスできるようにするには、エントリをスピードダイヤルグループに分類することを検討してください。たとえば、自分のための個人用グループと、各マネージャのためのグループを作成できます。

新しいスピードダイヤルリストを追加するとき、リストは作成順に表示されます。スピードダイヤルリストのすべての項目をソートするには、列ヘッダ ([名前 (Name) ]、[電話番号 (Telephone Number) ]、または [注意 (Notes) ]) をクリックします。リストは、選択されたヘッダに応じて



アルファベット順または数字順にソートされます。同じヘッダをもう一度クリックすると、ソート順序が昇順と降順の間で切り替わります。

スピードダイヤルリストを使用して電話をかけるには、次のいずれかの方法を使用します。

- スピードダイヤル エントリを自分の回線またはマネージャの回線にドラッグする。
- 自分の回線またはマネージャの回線を強調表示し、スピードダイヤル エントリをダブルクリックして電話をかける。
- スピードダイヤル エントリをコール制御パネルのダイヤル ボタンにドラッグし、[OK] をクリックする。

(スピードダイヤル メニューを開かずに) すばやくスピードダイヤル リストを使用する方法を次に示します。

- スピードダイヤル リストに登録されている人物に対してブラインド転送を行うには、アクティブ コールをその人物のスピードダイヤル リストにドラッグします。
- 新しいスピードダイヤルリストを追加するには、[ディレクトリ (Directory)] パネルからリストを [スピードダイヤル (Speed Dial)] パネルにドラッグアンドドロップします。



(注) サンプルスピードダイヤルのグループとスピードダイヤルの例のリストは、非アクティブになっています。これらのサンプルは、スピードダイヤル情報がコンソールにどのように表示されるかを示すために用意されています。これらのサンプルは、必要に応じて削除できます。

## ディレクトリの使用

ディレクトリを使用して同僚を検索し、その検索結果を使用してコールの発信や処理を行うことができます。

同僚を検索するには、同僚の名または姓の一部または名前と姓の両方を検索フィールドに入力し、[検索 (Search)] をクリックします。検索結果は、名、姓、電話番号、および部署別にソートされます。検索結果と検索フィールドをクリアするには、[クリア (Clear)] をクリックします。

検索結果を使用して、次の操作を実行できます。

- 人物の名前または番号をダブルクリックして電話をかける。
- 人物の名前を右クリックして、該当するコマンドが含まれるポップアップメニューを表示する。
- ディレクトリに登録されている人物に対してブラインド転送を行うには、アクティブ コールを適切な名前または番号にドラッグアンドドロップします。
- 新しいスピードダイヤルリストを追加するには、[ディレクトリ (Directory)] パネルからリストを [スピードダイヤル (Speed Dials)] パネルにドラッグします。

## ステータスバーを使用する

ステータスバーは Assistant Console 画面の下部にあります。ステータスバーには、次のシステム情報が表示されます。

- [接続中 (Connected) ]/[未接続 (Not Connected) ] : Manager Assistant サーバへの接続のステータスを示します。
- [オンライン (Online) ]/[オフライン (Offline) ] : アシスタントが対応可能かどうかをマネージャに示します。
- [コール制御有効 (Call-Control Up) ]/[コール制御無効 (Call-Control Down) ] : コール処理機能が使用可能かどうかを示します。
- [フィルタ無効 (Filtering Down) ]/[フィルタ有効 (Filtering Up) ] : コールフィルタリング機能が使用可能かどうかを示します。

さらに、ステータスバーには、着信呼を受信したときにデスクトップにコンソールが自動的に表示されるように設定されているかどうかを示すアイコンも表示されます。このアイコンをクリックすると、機能のオン/オフを切り替えることができます（この機能はデフォルトではディセーブルになっています）。この機能が有効な場合、アイコンを押すと色が暗くなります。

このオプションは、[編集 (Edit) ]>[プリファレンス (Preferences) ]メニューから有効化/無効化することもできます。

## コンソールレイアウトの調節

Assistant Console の各パネルのサイズと位置をカスタマイズできます。[表示 (View) ]メニューを使用すると、配色とフォントを変更し、初期のデフォルト設定を更新できます。

着信呼を受信したときにデスクトップにコンソールが自動的に表示されるように設定できます。

- 1 メインメニューから [編集 (Edit) ]>[初期設定 (Preferences) ]を選択し、[新規に受信したコールのウィンドウをアクティブにする (Activate console on new call) ]チェックボックスをオンにします。

コンソール画面の下部にあるステータスバーにアイコンが表示されます。この機能を有効にすると、アイコンは暗い色（押下状態）で表示されます。

## 管理設定を表示する

管理設定は、[ログイン (Log In) ]ダイアログボックスから表示できます。また、メニューバーから [編集 (Edit) ]>[設定 (Settings) ]を選択して表示することもできます。システム管理者からの指示がないかぎり、これらの設定を変更する必要はありません。

設定には、次の2つのタイプがあります。

- 基本設定 (Basic Settings)

- Manager Assistant サーバのホスト名または IP アドレス
- Manager Assistant サーバのポート
- 詳細設定 (Advanced Settings)
  - トレース ファイルの格納場所を表示します。
  - トレースの有効状態と無効状態を切り替えます。

## 初期設定の設定

[初期設定 (Preferences) ]メニューでは、次の2つの設定を有効にできます。

- 着信呼を受信したときにデスクトップにコンソールが自動的に表示されるように設定できます。参照先 [コンソールレイアウトの調節](#)、(20 ページ)
- コンピュータを起動した際に、Assistant Console が自動的に起動するようにコンピュータを設定できます。この機能を有効にするには、メインメニューで [編集 (Edit) ]>[プリファレンス (Preferences) ]を選択し、[コンピュータの起動時にコンソールを自動的に開始する (Autostart Console on computer startup) ]チェックボックスをオンにします。次回コンピュータを起動したときに、Assistant Console が自動的に起動されます。

これらの機能を無効にするには、対応するチェックボックスをオフにします。

## マウスとキーボードでコンソールを使用する

Assistant Console では、いくつかのマウスとキーボードの組み合わせを使用してタスクを実行できます。

- コンソール項目のクリック、右クリック、およびダブルクリック。例：[応答 (Answer) ] コール制御ボタンをクリックします。
- コンソール項目のドラッグアンドドロップ。たとえば、[マイコール (My Calls) ]パネルから選択したコールを[スピードダイヤル (Speed Dials) ]パネルにドラッグアンドドロップしてスピードダイヤルリストを追加できます。
- キーボードショートカットの使用。

たとえば、次のオプションのいずれかを選択してコールに応答できます。

- [マイコール (My Calls) ]パネル内のコールを右クリックし、ポップアップメニューから [応答 (Answer) ]を選択する。
- キーボードショートカットを使用する。



(注) 特定のタスク（たとえば、コールの転送）を実行するためのオプションについては、[Assistant Console](#) を使用してコールを処理する、[\(27 ページ\)](#) を参照してください。

## コンソールからインターコム機能を使用する

オプションのインターコム機能を使用すると、インターコム回線を使用してマネージャと会話できます。

この機能はシステム管理者が設定します。電話機でこの機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

インターコム コールを発信するには、次のいずれかの操作を行います。

### 手順

- ステップ 1 [マイ コール (My Calls)] パネル内のマネージャ名をダブルクリックします。
- ステップ 2 [マイ マネージャ (My Managers)] パネル内の [インターコム (Intercom)] ボタンをクリックします。
- ステップ 3 マネージャを指定せずにインターコム コールを開始します。  
(注) この方法は、Cisco Unified IP Phone 7961G-GE、7961G、7960G、7941G-GE、7941G、および 7940G 以外のすべての Cisco Unified IP Phone で使用できます。
- ステップ 4 IP フォンの [インターコム (Intercom)] ボタンをクリックし、アシスタントと会話します。  
このコールを開始すると、マネージャのスピーカーフォンが自動的に応答します。スピーカーフォン、ヘッドセット、またはハンドセットを使用して会話を開始できます。マネージャのリストの一番上のマネージャが、インターコム コールの対象になります（また、インターコム コールで接続されるマネージャが、[インターコム (Intercom)] ボタンの対象になります）。  
(注) Cisco Unified IP Phone 7961G-GE、7961G、7960G、7941G-GE、7941G、および 7940G を使用している場合のみ、マネージャが別の電話に出ているときにアシスタントがインターコム コールを開始すると、マネージャの電話機で呼び出し音が鳴ります。マネージャは、手動でコールに応答してインターコムを聞くことができます（別のコールに対応しているときにマネージャからインターコム コールがあった場合も同様です）。別の電話では、マネージャはコールに応答してインターコムを聞く必要はありません。
- ステップ 5 インターコム コールを終了するには、もう一度 [インターコム (Intercom)] ボタンをクリックします。

## キーボードショートカットの使用

マウスの代わりにキーボードショートカットを使用して、Assistant Console のほとんどのツールおよび機能を使用できます。キーボードショートカットを使用すると、より効率的にコールを処理できます。

初期デフォルトショートカットを使用することも、ニーズに合わせてショートカットをカスタマイズすることもできます。カスタマイズされたショートカットは、次回ログインしたときも保持されます。

## ショートカットを表示する

### 手順

- 
- ステップ 1** メニューバーの項目をクリックしてコマンドとショートカットを表示します。キーボードショートカットは、ほとんどのメニュー コマンドに関連付けられています。
- ステップ 2** [編集 (Edit) ]>[キーボードのショートカット (Keyboard Shortcuts) ]を選択してウィンドウを開き、リストからメニュー コマンドを選択すると、関連付けられているショートカットが表示されます。

### 例 :

たとえば、[ショートカットキーの編集 (Edit Shortcut Key) ]ウィンドウで[コール (Call) ]>[応答 (Answer) ]を選択すると、初期デフォルト ショートカットとして Ctrl キーと A キーの組み合わせ (Ctrl+A) が使用されていることがわかります。

---

## キーボードショートカットのカスタマイズ

キーボードショートカットをカスタマイズするには :

## 手順

- 
- ステップ 1** メニューバーから [編集 (Edit)] > [キーボードのショートカット (Keyboard Shortcuts)] を選択します。
- ステップ 2** リストからメニューコマンドを選択し、Ctrl、Shift、または Alt を押して、ショートカットの最初の部分を割り当てます。
- ステップ 3** 文字または数字を [キー (Key)] フィールドに入力して、ショートカットの最後の部分を割り当てます。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックして、選択したコマンドに新しいキーボードショートカットを割り当てます。
- 

## ショートカットの使用

ショートカットを使用するには、ショートカットの組み合わせの最初のキーを押しながら 2 番目のキーを押します。たとえば、コールを保留にする Ctrl+L ショートカットを使用するには、Ctrl を押しながら L を押します。

キーボードショートカットが機能するためには、デスクトップ上で Assistant Console ページがアクティブ ウィンドウになっている必要があります。

## アシスタントとマネージャによる Manager Assistant の使用

電話機から Manager Assistant 機能を使用すると、Assistant Console によってマネージャ宛てのコールが処理されます。たとえば、マネージャ宛てのコールに応答するとき、Assistant Console 上のインターコム回線をダブルクリックしてマネージャに問い合わせることができます。マネージャがそのコールに応答することを選択した場合、アシスタントは、Assistant Console の [リダイレクト (Redirect)] コール ボタンを選択するか、電話機の [リダイレクト (Redirect)] ソフトキーを選択して、コールを転送できます。発信者にボイスメッセージを残してもらうことをマネージャが希望した場合は、[VM 転送 (Transfer to Voice Mail)] コール ボタンまたは [VM 転送 (TrnsfVM)] ソフトキーを選択して、マネージャのボイスメッセージング システムにコールを転送できます。

マネージャは、次の例に示すように、主に Cisco Unified IP Phone から Manager Assistant 機能を使用します。

- マネージャは、不動産業者からの電話を待っています。マネージャは、着信呼をモニタするために [アシスタント モニタ (Assistant Watch)] を有効にします。不動産業者の電話番号が表示されたとき、マネージャは、[Intrcpt (インターセプト)] ソフトキーを使用してコールをインターセプトできます。

- マネージャは、電話機の [Redirect (リダイレクト)] ソフトキーを押して、呼び出し中のコールをアシスタントに転送できます。マネージャは、転送されたコールにアシスタントが応答したことを確認したうえで、電話機の LCD 画面の [Manager Assistant ステータス (Manager Assistant status)] ウィンドウで通話時間をモニタできます。

アシスタントまたはマネージャは、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウからマネージャ機能をカスタマイズできます。このウィンドウを開くには、メニューバーから [マネージャ (Manager)] > [設定 (Configuration)] を選択するか、または [マイマネージャ (My Managers)] パネル内で、マネージャの行の任意の場所で右クリックし、[設定 (Configuration)] を選択します。







## 第 4 章

# Assistant Console を使用してコールを処理する

- [Assistant Console を使用してコールを処理する, 27 ページ](#)
- [電話をかける, 27 ページ](#)
- [コールに応答する, 28 ページ](#)
- [通話を終了する, 29 ページ](#)
- [コールを保留する, 29 ページ](#)
- [通話の転送, 29 ページ](#)
- [会議コールを設定する, 30 ページ](#)
- [別の番号へのコールの即転送, 30 ページ](#)
- [ボイスメッセージング サービスへのコールの送信, 32 ページ](#)

## Assistant Console を使用してコールを処理する

Assistant Console でマウスとキーボードを使用して、コールの発信、応答、転送、終了操作、および一般的な処理を行うことができます。

処理するコールがコンソールで選択（強調表示）されていることを確認します。選択したコールに該当しないコール制御ボタンおよびメニュー項目は、淡色表示されます（非アクティブ状態）。

## 電話をかける

Assistant Console から電話をかけるには：

## 手順

電話をかけるには、次のいずれかのオプションを選択します。

- [ダイヤル (Dial) ] コール制御ボタンをクリックします。
- [マイ コール (My Calls) ] パネル内の電話回線を右クリックし、ポップアップメニューから [ダイヤル (Dial) ] を選択します。
- メニューバーの [コール (Call) ] > [ダイヤル (Dial) ] を選択します。
- スピードダイヤルまたは短縮ダイヤル番号をダブルクリックします。
- 電話番号を [マイ コール (My Calls) ] パネルにドラッグします。
- 関連付けられているキーボードショートカットを使用します。
- コンソールがデスクトップ上に開かれていて、かつアクティブなときに、キーボードを使用して電話番号を入力し、Enter を押します。コンソールの下部のステータスバーに、かけている電話の番号が表示されます。
- [番号を入力 (Enter Number) ] ポップアップウィンドウが表示されたら、コールする電話番号を入力して [OK] をクリックします。Cisco Unified IP Phone から電話をかける場合と同じ番号を入力します。

Assistant Console から発信されるコールには、アシスタントの電話機の最初の物理回線が使用されます。

# コールに应答する

選択したコールに应答するには：

## 手順

コールに应答するには、次のいずれかのオプションを選択します。

- [応答 (Answer) ] コール制御ボタンをクリックします。
- [マイ コール (My Calls) ] パネルで、呼び出し中のコールをダブルクリックします。
- コールを右クリックし、ポップアップメニューから [応答 (Answer) ] を選択します。
- メニューバーの [コール (Call) ] > [応答 (Answer) ] を選択します。
- 関連付けられているキーボードショートカットを使用します。
- 応答しようとしている着信呼が選択されていない場合は、着信呼をクリックして選択してからコールに应答します。

## 通話を終了する

選択したコールを終了するには：

### 手順

コールを終了するには、次のいずれかのオプションを選択します。

- [終了 (Hang Up) ] コール制御ボタンをクリックします。
- [終了 (Hang Up) ] コール制御ボタンをクリックします。
- メニューバーの [コール (Call) ] > [終了 (Hang Up) ] を選択します。
- 関連付けられているキーボードショートカットを使用します。

## コールを保留する

コールを保留するには：

### 手順

コールを保留するには、次のいずれかのオプションを選択します。

- [保留 (Hold) ] コール制御ボタンをクリックします。
- 接続されているコールをダブルクリックします。
- コールを右クリックし、ポップアップメニューから [保留 (Hold) ] を選択します。
- メニューバーの [コール (Call) ] > [保留 (Hold) ] を選択します。
- 関連付けられているキーボードショートカットを使用します。

## 通話の転送

コールを転送するには、最初にコールに応答する必要があります。コールを転送すると、そのコールが自分に再転送されないかぎり、そのコールを取得することはできません。

コールは次の機能を使用して転送できます。

- [転送 (Transfer) ]：コールを即座にリダイレクトします。受信者（コールの転送先）と会話することはできません。
- [打診転送 (Consult transfer) ]：最初に受信者と会話してからコールをリダイレクトできます。

- [直接転送 (Direct transfer) ] : 2つのコール (アクティブコールと保留中のコール) を直接接続します。

## 会議コールを設定する

会議コールは次の機能を使用して設定できます。

- [会議 (Conference) ] : 会議への参加者を追加するコールを発信します。
- [参加 (Join) ] : アクティブコールと保留中のコールを1つの会議コールに接続します。

会議参加者をアクティブな選択されたコールに追加するには :

### 手順

**ステップ1** 次のいずれかのオプションを選択します。

- [会議 (Conference) ] コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、ポップアップメニューから [会議 (Conference) ] を選択します。
- メニューバーの [コール (Call) ] > [会議 (Conference) ] を選択します。
- [スピードダイヤル (Speed Dials) ] または [ディレクトリ (Directory) ] パネルのリストを右クリックし、ポップアップメニューから [会議 (Conference) ] を選択します。
- 関連付けられているキーボードショートカットを使用します。

[番号を入力 (Enter Number) ] ポップアップウィンドウが表示されます ([スピードダイヤル (Speed Dials) ] または [ディレクトリ (Directory) ] パネルのリストにコールをドラッグしていない場合)。

**ステップ2** 会議参加者の電話番号を入力し、[OK] をクリックします。

**ステップ3** もう一度 [会議 (Conference) ] ボタンをクリックし、新しい会議参加者と会話してからコールに参加者を追加します。

## 別の番号へのコールの即転送

選択したコールを事前に設定された転送先番号に転送するには、[リダイレクト (Redirect) ] を使用します。呼び出し中、接続中、または保留中のコールをリダイレクトできます。デフォルトの転送先は、モードに応じて異なります。

- プロキシ回線モードの場合、本来意図されたコールの接続先であるマネージャがデフォルトの転送先になります。

- 共有回線モードの場合、デフォルトの転送先は存在しません。ただし、任意の有効な電話番号または内線番号を使用して転送先を設定できます。

## リダイレクトの使用

転送先をその都度指定する必要がある [転送 (Transfer) ]とは異なり、[リダイレクト (Redirect) ]では、コールが単一の事前に設定された転送先番号に転送されます。呼び出し中、接続中、または保留中のコールを転送できます。



(注) (マネージャのプロキシ回線ではなく) 自分のいずれかの電話回線で発信または受信したコールを転送することはできません。

選択したコールを転送先にリダイレクトするには :

### 手順

次のいずれかのオプションを選択します。

- [リダイレクト (Redirect) ] コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、ポップアップメニューから [リダイレクト (Redirect) ] を選択します。
- メニューバーの [コール (Call) ] > [リダイレクト (Redirect) ] を選択します。
- 関連付けられているキーボードショートカットを使用します。

## 転送先の設定

転送先は、本来意図されたコールの接続先であるマネージャまたは別の電話番号に設定できます。転送先を表示または変更するには :

### 手順

**ステップ 1** メニューバーから [編集 (Edit) ] > [リダイレクト (Redirect) ] を選択します。

[転送先 (Divert Target)] ポップアップ ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** 共有回線モードの場合は、テキストボックスに電話番号または内線番号を入力します。転送先番号は、自分の電話機からダイヤルする場合とまったく同じように入力します。

**ステップ 3** プロキシ回線モードの場合は、転送先としてマネージャまたは電話番号を選択できます。電話番号オプションを選択した場合は、電話番号または内線番号を入力します。転送先番号は、自分の電話機からダイヤルする場合とまったく同じように入力します。

**ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。  
また、自分の転送先とは異なる、マネージャの転送先を設定することもできます。手順については、[マネージャの転送先を設定する](#)、(67 ページ) を参照してください。

Cisco Unified IP Phone を使用してコールを転送できます。コールに応答し、Cisco Unified IP Phone の [リダイレクト (Redirect)] ソフトキーを押して、コールを転送先に転送します。

## ボイスメッセージング サービスへのコールの送信

マネージャのために処理している呼び出し中または接続中のコールを、そのマネージャのボイスメッセージング サービスに転送できます。



(注) この機能は、自分の電話回線で発信または受信したコールには適用されません。この機能は、マネージャのプロキシ回線のコールにのみ適用されます。

選択したコールを送信するには：

### 手順

**ステップ 1** 次のいずれかのオプションを選択します。

- [VM 転送 (Transfer to Voice Mail)] コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、ポップアップメニューから [VM 転送 (Transfer to Voicemail)] を選択します。
- メニューバーの [コール (Call)] > [VM 転送 (Transfer to Voicemail)] を選択します。
- 関連付けられているキーボードショートカットを使用します。

**ステップ 2** また、Cisco Unified IP Phone からこのタスクを実行することもできます。コールに応答し、Cisco Unified IP Phone の [VM 転送 (TrnsfVM)] ソフトキーを押して、マネージャのコールをボイスメッセージング サービスに転送します。



## 第 5 章

# アシスタント向け：電話機での **Manager Assistant** の使用

- [アシスタント向け：電話機での \*\*Manager Assistant\*\* の使用, 33 ページ](#)
- [電話機で \*\*Manager Assistant\*\* にログインする, 34 ページ](#)
- [マネージャのステータスの確認, 36 ページ](#)
- [コールの処理および他の操作の実行, 38 ページ](#)
- [電話機での \*\*Manager Assistant\*\* を使用したコールへの応答, 39 ページ](#)
- [マネージャ設定を実行する, 40 ページ](#)
- [アシスタント設定を実行する, 44 ページ](#)
- [固有呼び出し音機能のカスタマイズ, 47 ページ](#)

## アシスタント向け：電話機での **Manager Assistant** の使用

この章では、Cisco Unified IP Phone（「Assistant Phone」と呼ばれることもあります）上で **Manager Assistant** 機能に直接アクセスする方法について説明します。

電話機上のボタンとソフトキーを使用して、**Assistant Console** で実行可能なほとんどのタスクを実行できます。また、**Assistant Console** の使用中に電話機を使用して、同時にいくつかのタスクを実行できます。さらに、固有呼び出し音を除き、電話機に用意されている機能は **Assistant Console** にも用意されています。

電話機で **Manager Assistant** を使用する場合、アシスタントがサポートするマネージャの人数を 5 人以下にすることを強くお勧めします。

また、優先アシスタントの割り当てなど、一部のタスクは電話機上で実行できません。マネージャは、システム管理者によって設定された Web サイトを使用してこれらのタスクを割り当てます。アシスタントは、**Assistant Console** を使用してこれらのタスクを割り当てます。

電話機の **Manager Assistant** 機能は、次の Cisco Unified IP Phone でサポートされます。

- Cisco Unified IP Phone 7945G、7942G、7941G-GE、7941G、および 7940G
- Cisco Unified IP Phone 7965G、7962G、7961G-GE、7961G、および 7960G
- Cisco Unified IP Phone 7975G、7971G-GE、7970G



(注) 開始する前に、共有回線モードとプロキシ回線モードのどちらがシステム管理者によって選択されているかを確認する必要があります。これらのモードの詳細およびその識別方法については、[共有回線モードとプロキシ回線モードの概要](#)、(4 ページ) を参照してください。

## 電話機で **Manager Assistant** にログインする

電話機上で **Manager Assistant** にログインするには、次の手順を使用します。

### 手順

- ステップ 1** 電話機の [サービス (Services)] ボタンを押します。
- ステップ 2** [プライマリ IPMA Phone サービス (Primary IPMA Phone Service)] を選択します。
- ステップ 3** ユーザ ID と PIN を入力し、[送信 (Submit)] を押します。



[マネージャ ステータス (Manager Status) ] 画面が表示されます。

図 3: [マネージャ ステータス (Manager Status) ] 画面



### 次の作業

プライマリ IP Manager Assistant (IPMA) サービスがダウンした場合、IP Phone の画面にはその状況が通知されません。ただし、ソフトキーを使用しようとする時「ホストが見つかりません：例外 (Host not found Exception) 」メッセージが表示されます。この場合、[IP サービス (IP Services) ] メニューから [セカンダリ IPMA Phone サービス (Secondary IPMA Phone Service) ] を手動で選択し、再度ログインする必要があります。

## Cisco Desktop Collaboration Experience の電話機で Manager Assistant にログインする

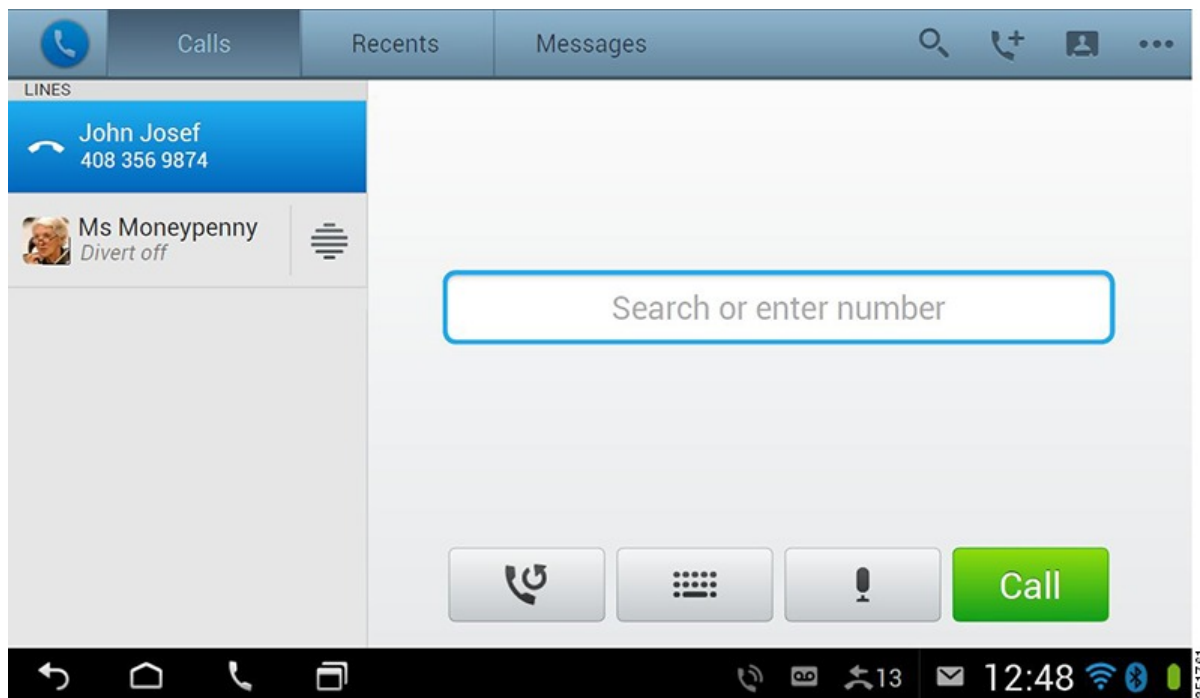
電話機上で Manager Assistant にログインするには、次の手順を使用します。

### はじめる前に

電話機がアクティブであることを確認します。

### 手順

- ステップ 1** 左ペインで、[Assistant をオンにする (Turn Assistant On)] を選択します。  
[Assistant へのサインイン (Assistant Sign In)] 画面が表示されます。
- ステップ 2** ユーザ ID とパスワードを入力し、[サインイン (Sign in)] を押します。  
[マネージャ ステータス (Manager Status)] 画面が表示されます。





## マネージャのステータスの確認

[マネージャ ステータス (Manager Status)] 画面には、アシスタントがサポートしているマネージャのリストが表示されます。このトピックでは、この画面と画面に表示されるソフトキーについて説明します。

アシスタントがサポートしているそれぞれのマネージャについて、次の情報が表示されます。

- マネージャのアシスタントのステータス行：アシスタントがオンラインかオフラインかを示します。
- リストに含まれるマネージャの人数：マネージャの人数をすばやく確認できます。
- マネージャの名前：名前は、新しいコールの通知、マネージャステータスのオンフックからの変更、またはオンフックの電話機に基づいてソートされます。
- コールステータスアイコン：[マネージャステータス (**Manager Status**)] 画面の表のコールステータスアイコンは、マネージャの名前の左に表示されるステータスアイコンを説明しています。
- マネージャのプロキシ回線

表 3: “[マネージャステータス (**Manager Status**)] 画面のコールステータスアイコン”

マネージャコールステータスアイコン	機能
話し中 (Busy) 	マネージャの電話機が話中（電話回線が使用中）のときに表示されます。
保留 (Hold) 	マネージャがコールを保留にしたときに表示されます。
アイドル/オンフック (Idle/on hook) 	マネージャの電話機がオンフック状態のときに表示されます。
オフフック (Off hook) 	マネージャの電話機がオフフック状態（ハンドセットが持ち上げられているか、別のオーディオデバイスが使用されている）のときに表示されます。
呼び出し中 (Ring) 	マネージャの電話機が呼び出し中のときに表示されます。
不明 (Unknown) 	Manager Assistant が状態を判定できないときに表示されます（たとえば、CTI障害、マネージャがログイン中のとき）。
MWI	マネージャ宛てのボイスメッセージがあるときに MWI（メッセージ受信インジケータ）が表示されます。

## コールの処理および他の操作の実行

次の表では、[マネージャ ステータス (Manager Status)] 画面に表示されるソフトキーについて説明します。ソフトキーを使用して、さまざまなコール処理タスクを実行できます。

表 4: “アシスタントの電話機に表示されるソフトキー”

ソフトキー	機能
選択 (Select)	マネージャのリストからハイライトされたマネージャを選択すると、[マネージャ設定 (Manager Settings)] 画面が表示されます。この画面では、選択したマネージャの設定を実行できます。
応答 (Answer)	対応するマネージャの着信呼に応答します。
終了 (Exit)	[マネージャ ステータス (Manager Status)] 画面を終了し、[サービス (Services)] メニューページを表示します。
リダイレクト (Redirect)	呼び出し中、接続中、または保留中のコールを、対応するマネージャ (デフォルト) またはプリセットされた別の電話番号に即座に転送します。  転送先を電話番号に設定するには、[設定 (AsstSett)]、[転送先の設定 (Set Divert Target)] の順に押し、電話番号を入力します。
その他 (More)	[マネージャ ステータス (Manager Status)] 画面で使用できる残りのソフトキーを表示します。
VM 転送 (TrnsfVM)	呼び出し中、接続中、または保留中のコールを、マネージャのボイスメールボックスに送信します。
インターコム (InterCom)	アシスタントがインターコム回線でマネージャと会話できるようにします。

ソフトキー	機能
オフライン接続 (GoOffLine)	<p>オフラインにします。マネージャに対して別のアシスタントが設定されていて、そのアシスタントがオンラインになっている場合、そのアシスタントがマネージャのアクティブなアシスタントになります。</p> <p>電話に応答できる他のアシスタントがいない場合、マネージャ宛てのコールのフィルタ処理または即転送は行われず、マネージャの電話機の呼び出し音が鳴ります。</p> <p>(注) プライマリ アシスタントがオフライン状態に移行するかまたはログアウトすると、次に応答可能なアシスタントがプライマリ アシスタントになり、そのアシスタントの電話機にマネージャの電話機とコールのステータスが表示されます。</p>
アシスタント設定 (AsstSett)	<p>各種の設定を行うための [アシスタント設定 (Assistant Settings)] 画面を表示します。設定できるフィールドについては、<a href="#">表 7: [アシスタント設定 (Assistant Settings)] のフィールド, (45 ページ)</a> を参照してください。</p>

## 電話機での Manager Assistant を使用したコールへの応答

[マネージャ ステータス (Manager Status)] ページに表示されたマネージャ宛てのコールに応答できます。

### 手順

次のいずれかのオプションを選択します。

- [マネージャ ステータス (Manager Status)] ページの [応答 (Answer)] ソフトキーを押します。
- 呼び出し中のコールの [Line (回線)] ボタンまたはスピーカー ボタンを選択します。
- Manager Assistant アプリケーション画面を終了します。[コール処理 (Call Processing)] 画面が表示されます。[コール処理 (Call Processing)] 画面で、[応答 (Answer)] ボタンを選択します。

[コール処理 (Call Processing)] 画面には、コールの発信元の電話番号と、[応答 (Answer)]、[リダイレクト (Redirect)]、および [VM 転送 (TrnsfVM)] のソフトキーが表示されます。

## マネージャ設定を実行する

[マネージャステータス (Manager Status)] 画面のリストでマネージャを選択すると、[マネージャの設定 (Manager Settings)] 画面が表示されます。

次の表では、この画面のフィールドを設定する方法について説明します。



(注)

Assistant Console でマネージャの設定を変更するときにメニュー項目を押す速度が速すぎると、セキュリティ対策としてそのマネージャがログアウトされ、[アシスタント モニタ (Assistant Watch)] ウィンドウが非表示になります。マネージャが再度ログインできるようにするには、その特定の [マネージャの設定 (Manager Configuration)] Web ページで [保存 (Save)] 操作を実行する必要があります。

表 5: “[マネージャの設定 (**Manager Settings**)] フィールド”

ソフトキー	機能
フィルタ (Filter)	<p>[オン (On)] と [オフ (Off)] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示し、[選択 (Select)] を押しします。このフィールドが [オン (On)] に設定されている場合、[フィルタモード (Filter Mode)] フィールドで設定されたフィルタルールが適用されます。</p> <p>(注) マネージャのためのフィルタを設定するには、Assistant Console を使用する必要があります。詳細については、<a href="#">マネージャのフィルタリストを作成する</a>、(67 ページ) を参照してください。</p>

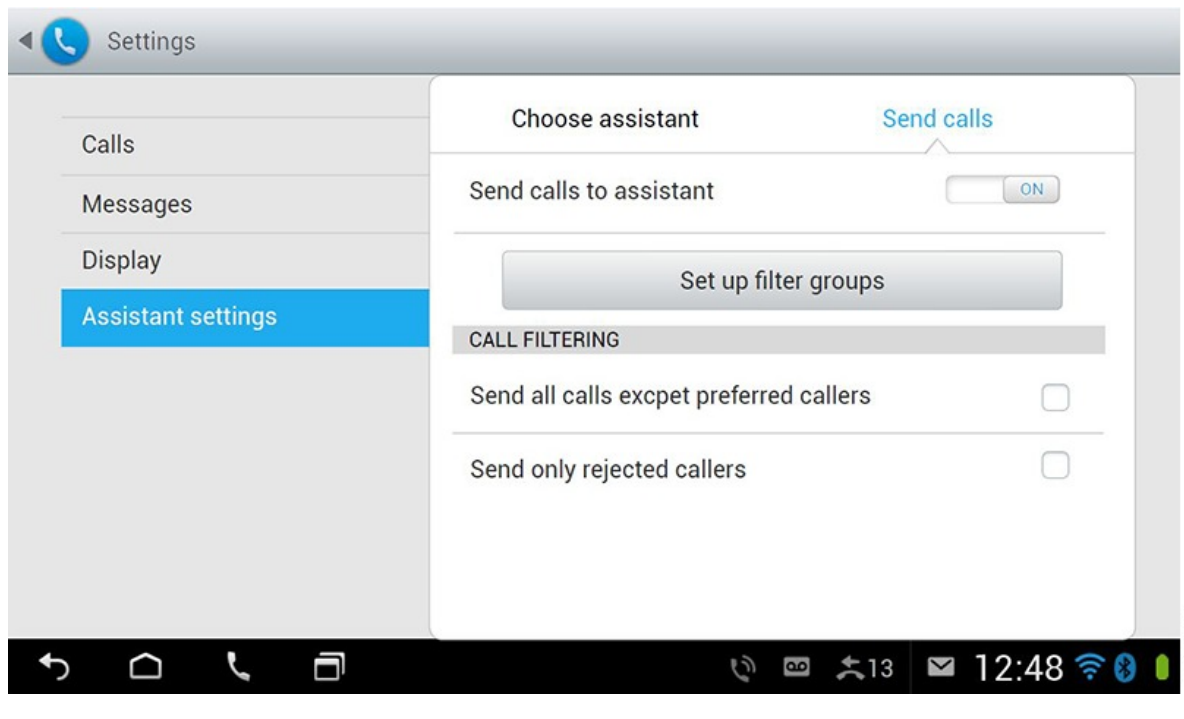
ソフトキー	機能
フィルタ モード (Filter Mode)	<p>[排除 (Exclusive) ] と [包含 (Inclusive) ] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示し、[選択 (Select) ] を押します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [排除 (Exclusive) ] : フィルタ リストに含まれる電話番号に一致するコールがアシスタントに送信されます。残りのコールはマネージャに送信されます。</li> <li>• [包含 (Inclusive) ] : フィルタ リストに含まれる電話番号に一致するコールがマネージャに送信されます。残りのコールはアシスタントに送信されます。</li> </ul> <p>使用できるワイルドカード文字として、1つの数字を表す X と、数字の先頭または末尾の数字の文字列を表す * があります。</p>
サイレント (Do Not Disturb)	<p>マネージャの電話機の呼び出し音をオフにします。このタスクは、マネージャごとに実行できます。</p>
コールの即転送 (Divert Calls)	<p>[オン (On) ] と [オフ (Off) ] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示し、[選択 (Select) ] を押します。このフィールドが [オン (On) ] に設定されている場合、呼び出し中、接続中、または保留中のコールがマネージャまたはプリセットされた別の電話番号 ([転送先の設定 (Set Divert Target) ] フィールドを選択して指定した番号) に送信されます。</p>
転送先の設定 (Set Divert Target)	<p>[コールの即転送 (Divert Calls) ] フィールドが [オン (On) ] の場合にコールが転送される番号。</p> <p>[デフォルト (Default) ] : ここで別の電話番号を設定しないかぎり、コールは対応するマネージャの電話機に転送されます。</p>

ソフトキー	機能
アラート トーン (Alert Tone)	[オン (On)] と [オフ (Off)] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示し、[選択 (Select)] を押します。プロキシ回線環境でこのフィールドが [オン (On)] に設定されている場合にマネージャ宛でのコールがあると、マネージャの電話機でオーディオアラートが生成されます。

## Cisco Desktop Collaboration Experience の電話機で [マネージャ設定 (Manager Settings)] 画面を表示する

### 手順

- ステップ 1** [...] ボタンを押します。
- ステップ 2** ドロップダウンメニューから [電話の設定 (Phone Settings)] を選択します。
- ステップ 3** [マネージャ ステータス (Manager Status)] 画面で、リストからマネージャを選択します。[マネージャの設定 (Manager Settings)] 画面が表示されます。



351762



## Cisco Desktop Collaboration Experience の電話機でマネージャ設定を実行する

この表は、[マネージャ設定 (Manager Settings)] 画面でフィールドを設定する方法を示しています。



- (注) Assistant Console でマネージャの設定を変更するときにメニュー項目を押す速度が速すぎると、セキュリティ対策としてそのマネージャがログアウトされ、[アシスタント モニタ (Assistant Watch)] ウィンドウが非表示になります。マネージャが再度ログインできるようにするには、その特定の [マネージャの設定 (Manager Configuration)] Web ページで [保存 (Save)] をクリックします。

表 6: “[マネージャの設定 (Manager Settings)] フィールド”

ソフトキー	機能
アシスタントの選択	設定を適用するアシスタントを選択します。 (注) マネージャのためのフィルタを設定するには、Assistant Console を使用する必要があります。詳細については、 <a href="#">マネージャのフィルタリストを作成する</a> 、(67 ページ) を参照してください。
アシスタントへの通話の送信 (Send calls to assistant)	[オン (On)] と [オフ (Off)] を切り替えます。
フィルタ グループの設定 (Set up filter groups)	フィルタ グループを設定します。 (注) マネージャのためのフィルタを設定するには、Assistant Console を使用する必要があります。詳細については、 <a href="#">マネージャのフィルタリストを作成する</a> 、(67 ページ) を参照してください。
優先コール以外のすべてのコールをアシスタントに送信する (Send all calls except preferred calls to assistant)	[オン (On)] と [オフ (Off)] を切り替えます。
拒否された発信者のみを送信する (Send only rejected callers)	[オン (On)] と [オフ (Off)] を切り替えます。

## アシスタント設定を実行する

次の図は、[アシスタント設定 (Assistant Settings)] 画面を示します。この画面は、[マネージャステータス (Manager Status)] 画面で [AsstSett (アシスタント設定)] ソフトキーを押すと表示されます。[アシスタント設定 (Assistant Settings)] 画面では、転送先や [マネージャステータス (Manager Status)] 画面でのソート順序などの項目を設定できます。

表「[アシスタント設定 (Assistant Settings)] フィールド」では、画面のフィールドを設定する方法について説明します。表「[アシスタント設定 (Assistant Settings)] ソフトキー」では、画面のソフトキーを使用する方法について説明します。



表 7: “[アシスタント設定 (Assistant Settings)] のフィールド”

フィールド	機能
CallPlaneOverWrite	<p>[有効 (Enabled)] と [無効 (Disabled)] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示し、[選択 (Select)] を押します。このフィールドを有効にすると、コールの応答中にリアルタイム更新が送信されます。</p> <p>コールをマネージャに転送する前にマネージャのステータスが話中であるかまたはアイドルであるかを調べておくと便利です。このフィールドが有効な場合、コールに応答しているときにマネージャのステータスの変更が表示されます。</p>
SmartSorting	<p>[有効 (Enabled)] と [無効 (Disabled)] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示し、[選択 (Select)] を押します。このフィールドを有効にすると、[マネージャ ステータス (Manager Status)] 画面が新しいコールイベントに基づいてソートされます。</p> <p>マネージャのリストのソート順序については、<a href="#">マネージャのステータスの確認</a>、(36 ページ) を参照してください。</p> <p>このフィールドが無効な場合、[マネージャ ステータス (Manager Status)] 画面は静的です。</p>
SetDivertTarget	<p>マネージャに対して [すべて転送 (Divert All)] フィールドを [オン (On)] に設定した場合、そのマネージャ宛ての着信呼が転送先に転送されます。転送先は、現在選択されているマネージャ (デフォルト) または電話番号です。</p> <p>コールを電話番号に転送するには、[SetDivertTarget] フィールドに電話番号を入力します。電話番号を変更するには、[SetDivertTarget] フィールドを編集します。</p>

表 8：“[アシスタント設定 (**Assistant Settings**) ]ソフトキー”

フィールド	機能
選択 (Select)	<p>ボタンを押して、画面の2つの切り替えフィールド ([CallPlaneOverWrite] および [SmartSorting]) の設定を変更します。[転送先の設定 (Set Divert Target) ]フィールドを強調表示し、[選択 (Select) ]を押すと、即転送操作の転送先番号を設定するための画面が表示されます。</p>
StpUpdt/StrUpdt	<p>デフォルトでは、[マネージャ ステータス (Manager Status) ]画面は、マネージャのステータスが変更されたときまたはマネージャ宛ての新しいコールが着信したときに更新されます。</p> <p>[StpUpdt] ボタンは、この自動更新を無効にします。</p> <p>このボタンは、たとえば、33人のマネージャをサポートしているときに20人目のマネージャの設定を変更する場合に使用します。</p> <p>この場合、[マネージャ ステータス (Manager Status) ]画面でマネージャリストを下にスクロールし、20番目の名前を強調表示した後、[選択 (Select) ]を押します。</p> <p>このとき画面の更新が発生すると、スクロールリスト内の位置が変化したり、潜在的に重要なステータスの更新を見失ったりする可能性があります。したがって、このような状況での更新を回避するには、[StpUpdt] ボタンを押します。</p> <p>(注) 自動更新を再度有効にするには、[StrUpdt] ボタンを押します。</p>
終了 (Exit)	<p>[アシスタント設定 (Assistant Settings) ]画面を終了し、[マネージャ ステータス (Manager Status) ]画面に戻ります。</p>
[ログアウト (LogOut) ]	<p>IPMA サービスからログアウトします。いったんログアウトした後は、再度サービスにログインする必要があります。</p>

## 固有呼び出し音機能のカスタマイズ

固有呼び出し音機能では、一意の呼び出し音タイプを各電話回線に関連付けることができます。一意の呼び出し音タイプをマネージャのプロキシ回線に関連付けることにより、自分宛ての着信呼とマネージャ宛ての着信呼を簡単に区別できます。

固有呼び出し音機能を電話機上で直接カスタマイズするには、次の手順を使用します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Cisco Unified IP Phone の [設定 (Settings)] ボタンを押します。
  - ステップ 2** [ナビゲーション (Navigation)] パッドを使用して [設定 (Settings)] メニューから [呼出音タイプ (Ring Type)] を選択します (または電話機のキーパッドの 2 を押します)。電話機のそれぞれの回線が、選択された呼び出し音タイプとともに電話機の LCD 画面に表示されます。これらの回線では、最初はデフォルトの呼び出し音タイプが使用されます。
  - ステップ 3** 回線の呼び出し音タイプを変更するには、[ナビゲーション (Navigation)] パッドを使用して回線を選択し、[選択 (Select)] ソフトキーを押します。  
(注) 電話機のどのマネージャ プロキシ回線が特定のマネージャに関連付けられているかを識別するには、Assistant Console の [マイ コール (My Calls)] パネルを確認してください。このパネルには、マネージャ プロキシ回線とマネージャ名が表示されます (マネージャのプロキシ回線とは、アシスタントがそのマネージャ宛ての着信呼を受信する回線です)。
  - ステップ 4** 選択した回線に対して使用可能な呼び出し音タイプのリスト内を移動するには、[ナビゲーション (Navigation)] ボタンを使用します。任意の呼び出し音タイプのサンプルを再生するには、呼び出し音タイプを選択し、[再生 (Play)] ソフトキーを押します。
  - ステップ 5** 新しい呼び出し音タイプを関連付けるには、[選択 (Select)] ソフトキーと [OK] ソフトキーを押し、[終了 (Exit)] を押します。
-





## 第 6 章

# マネージャ向け：Manager Assistant と共に電話機を使用する

- マネージャ向け：Manager Assistant と共に電話機を使用する， 49 ページ
- 共有回線モードの Manager Assistant で電話機を使用する， 49 ページ
- コールの即転送および転送， 50 ページ
- プロキシ回線モードの Manager Assistant で電話機を使用する， 50 ページ
- Cisco Desktop Collaboration Experience の電話機でコールを処理する， 62 ページ
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する， 62 ページ
- 電話機の呼び出し音のミュート， 64 ページ
- Cisco Extension Mobility の使用， 64 ページ

## マネージャ向け：Manager Assistant と共に電話機を使用する

この章では、電話機で共有回線モードおよびプロキシ回線モードの Manager Assistant を使用する方法について説明します。共有回線モードとプロキシ回線モードのどちらを選択するかについては、システム管理者が責任を負います。Manager Assistant の使用を開始する前に、モードを識別する必要があります。

## 共有回線モードの Manager Assistant で電話機を使用する

共有回線モードでは、マネージャとアシスタントに同じ電話番号が割り当てられます。アシスタントは、共有番号を使用して、マネージャ宛でのコールを処理します。

共有回線モードの Manager Assistant は、マネージャに対して次の機能を提供します。

- Cisco Unified IP Phone での拡張コール処理機能：電話機の LCD 画面にソフトキーとステータス ウィンドウを表示します。
- インターコム機能：アシスタントとの間でインターコム コールの発信および受信を行うことができます。
- ウェブベース機能の設定：[マネージャ設定 (Manager Configuration) ] ウィンドウを使用して転送設定をカスタマイズできます。また、アシスタントは Assistant Console からこの機能を使用して設定を実行できます。

## コールの即転送および転送

マネージャは、電話機で Manager Assistant ソフトキーを使用して、アクティブ コールの即転送、転送、および一般的な処理を行うことができます。

- 着信呼を即座に別の番号にリダイレクトできます。
- [リダイレクト (Redirect) ] ソフトキーを押すと、電話機で呼び出し中、接続中、または保留中のコールを、転送先として事前に設定されている別の電話番号に転送できます。 マネージャまたはアシスタントは、[マネージャの設定 (Manager Configuration) ] ウィンドウからこの転送先を変更できます。

## プロキシ回線モードの Manager Assistant で電話機を使用する

プロキシ回線モードの Manager Assistant では、マネージャに電話番号が割り当てられる一方、アシスタントに代替電話番号が割り当てられます。この代替電話番号は、アシスタントがマネージャ宛でのコールを処理するためのプロキシ番号 (回線) として使用されます。

共有回線モードとプロキシ回線モードのどちらを選択するかについては、システム管理者が責任を負います。Manager Assistant の使用を開始する前に、モードを識別する必要があります。

プロキシ回線モードの Manager Assistant は、マネージャに対して次の機能を提供します。

- コールルーティング：カスタム フィルタ リストに基づいて、着信呼を自分の電話機またはアシスタントの電話機に選択的にリダイレクトします。
- Cisco Unified IP Phone での拡張コール処理およびモニタリング機能：電話機の LCD 画面に新しいソフトキーとステータス ウィンドウを表示します。
- インターコム機能：アシスタントとの間でインターコム コールの発信および受信を行うことができます。
- Web ベースの機能の設定：[マネージャの設定 (Manager Configuration) ] ウィンドウを使用して、いくつかのマネージャ機能 (たとえば、転送先) をカスタマイズできます。必要に応じて、アシスタントが Assistant Console からマネージャのためにこれらの機能を設定することもできます。



## アシスタントの選択について

Cisco Extension Mobility を使用するよう設定されている場合を除き、マネージャは自動的に Manager Assistant 機能にログインします。

アシスタントがマネージャ宛でのコールを処理するためには、Assistant Console にログインしていて、オンライン状態になっている必要があります。アクティブなアシスタントとは、現在マネージャ宛でのコールを処理しているアシスタントのことをいいます。このアシスタントがログアウトするかオフライン状態に移行した場合、Manager Assistant によって別のアシスタントがマネージャに割り当てられます。



(注) システム管理者によってユーザの名前、優先ロケーション、またはパスワードが変更された場合、マネージャはログアウトされません。ユーザ ID の変更に関しては、そのマネージャのユーザ ID が変更された場合はマネージャもアシスタントもログオフされません。一方、アシスタントのユーザ ID が変更された場合は、アシスタントはアシスタントの電話機および Assistant Console からログオフされます。

### アクティブなアシスタントの識別

複数のアシスタントがいる場合は、電話機の [サービス (Services)] ボタンを押し、[アシスタント サービス (Assistant Service)] を選択することにより、現在アクティブなアシスタントを識別できます。項目 3 を選択すると、アクティブなアシスタントが識別されます。アクティブなアシスタントのステータスの詳細については、[表 9 : \[マネージャ ステータス \(Manager Status\)\] メニューの項目と対応するタスク](#)、(52 ページ) を参照してください。

### デフォルトのアシスタントの割り当て

Manager Assistant は、可能な場合、デフォルトのアシスタントをマネージャのアクティブなアシスタントとして割り当てます。このアシスタントがオフライン状態に移行するかまたはログアウトして対応不可能になった場合は、Manager Assistant によって、デフォルトのアシスタントがログインするかオンライン状態に戻るまで、別のアシスタントが割り当てられます。

マネージャ (またはアシスタント) は、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウからデフォルトのアシスタントを変更できます。

### アシスタントの変更

複数のアシスタントがいて、複数のアシスタントがオンライン状態で対応可能な場合、アクティブなアシスタントを手動で選択して自動選択を上書きできます。

アシスタントのリストを表示するために、[マネージャ ステータス (Manager Status)] メニューから項目 [3] を選択します。次に、別のアシスタントを選択します。アシスタントの変更の詳細については、[表 9 : \[マネージャ ステータス \(Manager Status\)\] メニューの項目と対応するタスク](#)、(52 ページ) を参照してください。

### アシスタントが対応不可能な場合

アシスタント全員が対応不可能な場合、電話機の [マネージャ ステータス (Manager Status)] メニューに丸に斜線付きの [アシスタント (Assistant)] アイコン (一番左側のアイコン) が表示されます。コール処理サポートは、アシスタントの 1 人がログインすると即座に再開されます。

## 電話機で [マネージャ ステータス (Manager Status)] メニューを使用する

電話機の [マネージャ ステータス (Manager Status)] メニューを開くには、[サービス (Services)] ボタンを押し、[アシスタントサービス (Assistant Service)] を選択します。次の表に、[マネージャ ステータス (Manager Status)] メニューの項目と対応するタスクについて説明します。

表 9: “[マネージャ ステータス (Manager Status)] メニューの項目と対応するタスク”

メニュー項目番号	メニュー項目	機能
1	フィルタ (Filter)	コールフィルタリングのオフとオンを切り替えます。
2	フィルタ モード (Filter Mode)	包含フィルタと排他フィルタを切り替えます。
3	アシスタント (Assistant)	アクティブなアシスタントおよびその他の対応可能なアシスタントを表示します。

## ステータス ウィンドウの使用

[マネージャ ステータス (Manager Status)] メニューは、Cisco Unified IP Phone の LCD 画面に表示されます。

[マネージャ ステータス (Manager Status)] メニューには、次の 2 つの領域があります。

- **アシスタント モニタ領域**：ステータス ウィンドウの上部に、アシスタントがマネージャのために処理しているコールの発信者 ID と経過時間が表示されます。アシスタント モニタの詳細については、表「アシスタント モニタのメッセージ」を参照してください。
- **アシスタント および機能領域**：ステータス ウィンドウの最大の領域です。アクティブなアシスタントのプレゼンスや機能のオン/オフ ステータスを示すアイコンが表示されます。アシスタント機能の詳細については、「Cisco Unified IP Phone」の表の [メッセージ ステータス (Message Status)] アイコンを参照してください。

自分の電話機を使用してコールを発信または受信しているときは、ステータス ウィンドウは表示されません。

アシスタントモニタのオン/オフを切り替えるには、[モニタ (SetWtch) ]ソフトキーを押します。


表 10：“アシスタント モニタのメッセージ”





メッセージ	意味
「アシスタントモニタ - オン (Assistant Watch - ON) 」	アシスタント モニタはオンですが、接続されているコールまたは着信呼は、この時点でアシスタントにリダイレクトされていません。
「アシスタントモニタ - オフ (Assistant Watch - OFF) 」	アシスタント モニタはオフです。 オンに設定するには、[モニタ (SetWtch) ]ソフトキーを押します。
「発信元 (Call from) 」 <発信者 ID>	着信呼はアシスタントにリダイレクトされ、現在、アシスタントの電話機で呼び出しています。 この時点でコールをインターセプトできます。
発信者 IDと通話時間 (Caller ID and a timer)	アシスタントは着信呼に応答しました。 タイマーは、アシスタントがコールに応答した時点 (またはコールを処理した時点) から開始します。
「フィルタ使用不可 (Filtering Down) 」	コールフィルタリング機能はこの時点で使用できません。



(注) 白黒のLCD画面を備えたCisco Unified IP Phoneでは、表に説明されているものを除き、カラー画面を備えた電話機と同じアイコンが表示されます。

表 11：“Cisco Unified IP Phone のメッセージステータス アイコン”

機能	説明
アシスタント対応可能 (Assistant Available) 	この人物を模したアシスタントアイコンは、ステータス ウィンドウの左側に配置されます。 このアイコンは、アクティブなアシスタントがマネージャ宛てのコールに対応する準備が整っていることを示します。

機能	説明
<p>アシスタント対応不可能 (Assistant Unavailable)</p> 	<p>[アシスタント対応不可能 (assistant-unavailable)] アイコンは、丸に斜線付きの人物で示されます。このアイコンは、アシスタント全員が対応不可能であることを示します。</p> <p>アクティブなアシスタントを識別するには、Cisco Unified IP Phone の [サービス (Services)] ボタンを押し、[アシスタントサービス (Assistant Service)] を選択します。</p>
<p>コールフィルタ有効 (Call Filter Enabled)</p> 	<p>窓を通過する緑色の矢印と窓によって反射される赤い矢印のアイコンは、フィルタリングがオンになっていることを示します。</p> <p>(注) 白黒の LCD 画面を備えた Cisco Unified IP Phone では、[コールフィルタ有効 (Call Filter Enabled)] アイコンは、メッシュで塗りつぶされた円で示されます。</p>
<p>コールフィルタ無効 (Call Filter Disabled)</p> 	<p>窓を通過する緑色の矢印と窓によって反射される赤い矢印に加えて丸に斜線が付いたアイコンは、フィルタリングがオフになっていることを示します。</p> <p>フィルタのオン/オフを切り替えるには、[マネージャステータス (Manager Status)] メニューから [フィルタ (Filter)] を選択します。コールフィルタリングは、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウから設定できます。</p> <p>(注) 白黒の LCD 画面を備えた Cisco Unified IP Phone では、[コールフィルタ無効 (Call Filter Disabled)] アイコンは、内側が白抜きの円で示されません。</p>
<p>サイレント有効 (Do Not Disturb Enabled)</p> 	<p>丸に斜線付きのベルは、機能がオン (呼び出し音が無効) であることを示します。</p>

機能	説明
サイレント無効 (Do Not Disturb Disabled) 	ベルは、機能がオフ（呼び出し音が有効）であることを示します。 サイレント機能を有効または無効にして呼び出し音をオンまたはオフにするには、[サイレント (DND)] ソフトキーを押します。
すべて即転送有効 (Divert All Enabled) 	バリアによって反射される矢印のアイコンは、機能がオンである（コールが電話機からリダイレクトされる）ことを示します。
すべて即転送無効 (Divert All Disabled) 	バリアによって反射される矢印に加えて丸に斜線が付いたアイコンは、機能がオフである（コールが自分の電話機に送られる）ことを示します。 [すべて転送 (Divert All)] 機能を有効または無効にするには、[すべて転送 (DivAll)] ソフトキーを押します。この機能の初期デフォルト転送先は、選択されているアシスタントです。転送先は、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウから変更できます。

## Cisco Desktop Collaboration Experience Phone のステータス ウィンドウの使用

自分の電話機を使用してコールを発信または受信しているときは、ステータス ウィンドウは表示されません。



(注) Cisco Desktop Collaboration Experience Phone では、[サイレント (Do Not Disturb)] および [アシスタントモニタの設定 (Set Assistant Watch)] ソフトキー オプションを使用できません。

表 12：“Cisco Desktop Collaboration Experience Phone のメッセージステータス アイコン”

機能	説明
<p>アシスタント対応可能 (Assistant Available)</p> 	<p>アシスタントの名前を使用して、アシスタントの対応可能性が表示されます。</p>
<p>アシスタント対応不可能 (Assistant Unavailable)</p> 	<p>このメッセージは、対応可能なアシスタントがないときに表示されます。</p> <p>アクティブなアシスタントを識別するには、電話機の [サービス (Services)] ボタンを押し、[アシスタントサービス (Assistant Service)] を選択します。</p>
<p>コールフィルタ オン (Call Filter On)</p> 	<p>フィルタのオン/オフを切り替えるには、[マネージャステータス (Manager Status)] メニューから [フィルタ (Filter)] を選択します。コールフィルタリングは、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウから設定できます。</p>
<p>コールフィルタ オフ (Call Filter Off)</p> 	<p>フィルタのオン/オフを切り替えるには、[マネージャステータス (Manager Status)] メニューから [フィルタ (Filter)] を選択します。コールフィルタリングは、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウから設定できます。</p>

機能	説明
即転送オン (Divert On) 	「即転送オン (Divert On)」メッセージがアシスタントの名前の下に表示されます。
即転送オフ (Divert Off) 	「即転送オフ (Divert Off)」メッセージがアシスタントの名前の下に表示されます。

## 着信コールのアラート トーンを設定する

着信呼はマネージャの電話機の画面に表示されますが、アシスタントの電話機でのみ呼び出し音が鳴ります。マネージャの電話機の着信呼にオーディオアラートを追加するには、次の手順を使用します。

### 手順

- 
- ステップ 1** [サービス (Services) ] ボタンを押します。
- ステップ 2** [アラート トーン (Alert Tone) ] を選択し、[オン (On) ] に設定します。アラートは、コールごとに 1 回鳴ります。
- 

次の場合、着信呼に対するアラート トーンは鳴りません。

- アシスタントの電話機または Assistant Console から電話機のアラート トーンがオフに設定されている場合。
- アシスタント モニタ機能がオフの場合。
- コールを自動的にアシスタントにリダイレクトするように設定している場合。

## アシスタントの電話機で呼び出し音が鳴っているコールをインターセプトする

アシスタントの電話機で呼び出し音が鳴っているコールをインターセプトし、それを自分の電話機にリダイレクトするには、Cisco Unified IP Phone の [Intercept (インターセプト)] ソフトキーを押します。

コールをインターセプトするには、アシスタントがコールに応答する前に [Intercept (インターセプト)] ソフトキーを押す必要があります。すでに接続されているコールはインターセプトできません。

自分宛てのコールの呼び出し音がアシスタントの電話機で鳴っているとき、自分の電話機のステータスウィンドウの [アシスタントモニタ (Assistant Watch)] 部分にテキスト「発信元 (Call from)」と発信者 ID が表示されます。

## 着信コールをすぐに別の番号にリダイレクトする

自分の電話機で呼び出し中、接続中、または保留中のコールを別の電話機にリダイレクトするには、[リダイレクト (Redirect)] ソフトキーを押します。リダイレクト機能は、デフォルトで、選択されたアシスタントにコールをリダイレクトします。ただし、マネージャまたはアシスタントは、任意の電話番号を転送先として設定できます。

アシスタントが転送先として設定され、[アシスタントモニタ (Assistant Watch)] がオンの場合、LCD画面のステータスウィンドウで、コールがアシスタントにリダイレクトされたことを確認できます。

[リダイレクト (Redirect)] 機能と [すべて転送 (Divert All (DivAll))] (アシスタント) 機能は、同じ転送先を共有します。マネージャまたはアシスタントは、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウからこの転送先を変更できます。

## すべてのコールを別の番号にリダイレクトする

[すべて転送 (Divert All (DivAll))] 機能をオンまたはオフに切り替えるには、[すべて転送 (DivAll)] ソフトキーを押します。[すべて転送 (DivAll)] 機能がオンの場合、着信呼は別の電話機にリダイレクトされます。アイコンについては、[表 11 : Cisco Unified IP Phone のメッセージステータスアイコン](#)、(53 ページ) を参照してください。

コールごとに呼び出す [リダイレクト (Redirect)] 機能とは異なり、[すべて転送 (DivAll)] では、この機能をオフに設定しないかぎり、今後発生するすべての着信呼をリダイレクトできます。

[すべて転送 (DivAll)] 機能の転送先には、選択されたアシスタントがデフォルトで使用されます。ただし、マネージャまたはアシスタントは、任意の電話番号を転送先として設定できます。たとえば、オフィスを離れている間にコールを受信するには、[すべて転送 (DivAll)] の転送先を携帯電話番号に設定します。



[すべて転送 (DivAll)] は、アシスタントが管理できるマネージャのすべての回線に適用されません。アシスタントがアクセスできないコールや、インターコム コールで受信するコールには適用されません。

[すべて転送 (DivAll)] 機能と [リダイレクト (Redirect)] 機能は、同じ転送先を共有します。マネージャまたはアシスタントは、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウからこの転送先を変更できます。

コールフィルタリングと [すべて転送 (DivAll)] の両方が有効な場合、Manager Assistant によって最初にコールフィルタリングが着信呼に適用されます。コールフィルタリングは、フィルタ設定に応じて、コールをユーザまたはアシスタントに転送します。その後、Manager Assistant は、フィルタリングによってユーザに転送されたこれらのコールに、[すべて転送 (DivAll)] を使用します。[すべて転送 (DivAll)] 機能は、これらのコールを [すべて転送 (DivAll)] の転送先にリダイレクトします。

電話機上ですべてのコールの転送を設定している場合、マネージャが入力した転送先の番号にすべての着信呼が転送されます。マネージャ宛てのコールがフィルタ処理されてアシスタントに送られたり、転送先にリダイレクトされたりすることはありません。

## ボイスメッセージング サービスへのコールの転送

電話機からボイスメッセージング サービスにコールを即座に送信するには、[VM転送 (TrnsfVM)] ソフトキーを押します。保留中のコールをボイスメッセージング サービスに転送できます。

## コールフィルタリングの使用

コールフィルタリング機能は、発信者 ID および次の設定に基づいて、マネージャ宛ての着信呼を選択的にアシスタントにリダイレクトします。

- フィルタ モード (Filter Mode)
- フィルタ リスト (Filter Lists)
- フィルタのオン/オフ ステータス (Filter on/off status)

表「コールフィルタリングの設定」では、これらのフィルタ設定について説明します。

初期デフォルト設定では、包含コールフィルタリングがオンに設定され、フィルタリストが空になっています。したがって、すべての着信呼がアシスタントにリダイレクトされます。フィルタリングをカスタマイズする方法については、[マネージャのフィルタリストを作成する](#)、(67 ページ) を参照してください。

アシスタントがコールを処理できるようにするには、コールフィルタリングを有効にする必要があります。コールフィルタリングと [すべて転送 (Divert All (DivAll))] (アシスタント) の両方が有効な場合、Manager Assistant によって最初にコールフィルタリングが着信呼に適用されます。コールフィルタリングにより、コールが (フィルタ設定に応じて) 自分またはアシスタントに振り分けられます。その後、Manager Assistant は、フィルタリングによってユーザに転送されたこ

これらのコールに、[すべて転送 (DivAll)] を使用します。[すべて転送 (DivAll)] 機能は、これらのコールを [すべて転送 (DivAll)] の転送先にリダイレクトします。

たとえば、包含フィルタを設定して、家族からのコールのみを受信するように設定できます。それ以外のコールについては、アシスタントが処理します。オフィスを離れる場合は、[すべて転送 (DivAll)] の転送先を携帯電話番号に設定し、[すべて転送 (Divert All)] を有効にすることで、家族からのコールを携帯電話で受信できます。それ以外のコールについては、アシスタントが処理します。

電話機上ですべてのコールの転送を設定している場合、マネージャが入力した転送先の番号にすべての着信呼が転送されます。マネージャ宛でのコールがフィルタ処理されてアシスタントに送られたり、転送先にリダイレクトされたりすることはありません。

表 13: “コールフィルタリングの設定”

設定	目的	操作	注記
フィルタモード (Filter Mode)	フィルタモード設定を使用して、包含フィルタリストと排他フィルタリストを切り替えます。詳細については、表 2: [マイマネージャ (My Managers)] パネルの表示、(15 ページ) を参照してください。	電話機の LCD 画面の [マネージャ ステータス (Manager Status)] メニューから包含フィルタリストと排他フィルタリストを切り替えます。	初期デフォルトでは、包含フィルタがアクティブに設定されます。 アシスタントは、マネージャのために Assistant Console からフィルタモードを制御できます。

設定	目的	操作	注記
<p>フィルタリスト (Filter Lists)</p>	<p>フィルタリストは、1つまたは複数の電話番号（一部または全部）から構成されます。フィルタリングがオンのときに新しいコールを受信すると、Manager Assistant によって、発信者 ID がアクティブなリスト内の番号と比較されます。番号が一致するかどうか、およびどちらのフィルタリスト（包含または排除）がアクティブであるかに応じて、Manager Assistant によってコールがマネージャまたはアシスタントにルーティングされます。</p>	<p>[マネージャの設定 (Manager Configuration) ] ウィンドウからフィルタリストを作成します。[包含 (Inclusive) ] または [排除 (Exclusive Filter) ] フィルタタブを選択します。</p>	<p>フィルタリストは、マネージャのためにアシスタントが設定することもできます。デフォルトで、フィルタリストは空になっています。</p>
<p>フィルタのオン/オフステータス (Filter on/off status)</p>	<p>フィルタのオン/オフ設定は、コールフィルタリングをオンまたはオフに切り替えます。</p> <p>この機能がオンの場合、すべての着信呼がインターセプトされ、フィルタ設定に基づいてリダイレクトされます。</p>	<p>電話機の LCD 画面の [マネージャステータス (Manager Status) ] メニューからフィルタリングのオンとオフを切り替えます。</p> <p>[サービス (Services) ] ボタンを押します。[アシスタントサービス (Assistant Service) ] を選択し、[フィルタ (Filter) ] を選択します。</p>	<p>フィルタのデフォルトの設定は [オン (On) ] です。</p>

[マネージャステータス (Manager Status) ] メニューの円形アイコンは、コールフィルタリング機能のオン/オフ状態を示します。

- オン = メッシュで塗りつぶされた円形アイコン。
- オフ = 内側が白抜きの円。

## Cisco Desktop Collaboration Experience の電話機でコールを処理する

マネージャの電話機からコールが発信されると、次のソフトキー オプションがアクティブ化されます。

ソフトキー	説明
会議 (Conference)	会議参加者をコールに追加します。
保留 (Hold)	コールを保留します。
VM へ転送 (Transfer to VM)	呼び出し中または接続中のコールをマネージャのボイスメッセージングシステムにリダイレクトします。
他の番号に転送 (Transfer to other number)	選択したコールを事前に設定された転送先番号に転送します。呼び出し中、接続中、または保留中のコールをリダイレクトできます。
アシスタントへ (To Assistant)	選択したコールをアシスタントへリダイレクトします。
終了 (End)	接続されているコールを終了します。

## インターコム機能を使用してアシスタントと会話する

インターコム機能は、インターコム回線を使用してアシスタントと会話できるオプションの機能です。この機能の設定は、システム管理者が行います。



(注) 電話機でこの機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

## 手順

- ステップ 1** インターコム コールを発信するには、アシスタントに対応する [インターコム (Intercom) ] ボタンを押します。
- ステップ 2** このコールを開始すると、アシスタントのスピーカーフォンが自動的に応答します。スピーカーフォン、ヘッドセット、またはハンドセットを使用して会話を開始できます。アシスタントがマネージャと会話するには、IP Phone の [インターコム (Intercom) ] ボタンを押す必要があります。次の記述は、Cisco Unified IP Phone 7961G-GE、7961G、7960G、7941G-GE、7941G、および 7940G 以外のすべての Cisco Unified IP Phone に適用されます。
- 共有回線モードでは、現在のアクティブなアシスタントがインターコム コールの接続先になります。ログインしたときにアクティブなアシスタントがない場合、コールの接続先は存在しません。
  - プロキシ回線モードでは、コールを開始した後でさまざまな状況が考えられます。
    - デフォルトのアシスタントが設定され、対応可能な場合、そのアシスタントがコールの接続先になります。そのアシスタントが対応不可能な場合、次に対応可能なアシスタントが接続先になります。ログインしたときにアクティブなアシスタントがない場合、接続先はデフォルトのアシスタントのまま変わりません。
    - デフォルトのアシスタントが設定されていない場合、現在アクティブなアシスタントが接続先になります。マネージャがログインしている間にそのアクティブなアシスタントがオフラインに移行した場合、次に対応可能なアシスタントが接続先になります。対応可能なアシスタントが他にいない場合、接続先はオフラインに移行したアシスタントのまま変わりません。
    - デフォルトのアシスタントが設定されておらず、マネージャがログインしたときにアクティブなアシスタントがない場合、コールの接続先は存在しません。
- (注) Cisco Unified IP Phone 7961G-GE、7961G、7960G、7941G-GE、7941G、および 7940G を使用している場合のみ、アシスタントが別の電話に出ているときにマネージャがインターコム コールを開始すると、アシスタントの電話機で呼び出し音が鳴ります。アシスタントは、手動でコールに応答してインターコムを聞く必要があります (別のコールに対応しているときにアシスタントからインターコム コールがあった場合も同様です)。別の電話では、この手順の最初に説明されているとおり、アシスタントはコールに応答してインターコムを聞く必要はありません。
- ステップ 3** インターコム コールを終了するには、受話器を置きます (または [スピーカ (Speaker) ] または [ヘッドセット (Headset) ] ボタンを押します)。

## 電話機の呼び出し音のミュート

電話機の呼び出し音をミュートするには、[サイレント (DND)] ソフトキーを押してサイレント (Do Not Disturb (DND)) 機能のオンとオフを切り替えます (電話機で DND 機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください)。

この機能をオンにすると、Cisco Unified IP Phone の呼び出し音が無効になります。DND 機能は、電話機のすべての回線に対して呼び出し音を無効にします (インターコムは DND 機能の影響を受けません)。初期のデフォルト設定はオフです。

DND 機能は、Cisco Unified IP Phone の LCD 画面の [Manager Assistant ステータス (Manager Assistant status)] ウィンドウのベルアイコンによって示されます。アイコンについては、[表 11 : Cisco Unified IP Phone のメッセージステータスアイコン](#)、(53 ページ) を参照してください。

## Cisco Extension Mobility の使用

Manager Assistant を Cisco Extension Mobility とともに使用するには、Cisco Extension Mobility にログインし、[サービス (Services)] メニューの [アシスタントサービス (Assistant Service)] を選択します。

Cisco Extension Mobility 機能の詳細については、Cisco Unified IP Phone ガイドを参照してください。



## 第 7 章

# マネージャ機能を設定する

- マネージャ機能を設定する, 65 ページ
- マネージャ向け：マネージャ設定にアクセスする, 65 ページ
- アシスタント向け：マネージャの設定へのアクセス, 66 ページ
- マネージャにデフォルトのアシスタントを割り当てる, 66 ページ
- マネージャの転送先を設定する, 67 ページ
- マネージャのフィルタリストを作成する, 67 ページ
- マネージャとアシスタント設定を更新する, 69 ページ

## マネージャ機能を設定する

マネージャおよびアシスタントは、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウでマネージャの初期設定を変更できます。

- マネージャは、Web サイトからこのウィンドウにアクセスできます。
- アシスタントは、Assistant Console からこのウィンドウにアクセスできます。

Manager Assistant は、システム管理者によって、共有回線モードまたはプロキシ回線モードで動作するように設定されています。詳細については、[共有回線モードとプロキシ回線モードの概要 \(4 ページ\)](#) を参照してください。

初期デフォルト設定では、マネージャは最初に初期設定を行わなくても Manager Assistant を使用できます。

## マネージャ向け：マネージャ設定にアクセスする

マネージャは、Web サイトから [マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウにアクセスできます。URL は、システム管理者から入手できます。

## 手順

- 
- ステップ 1** Microsoft Windows 2000 以降が実行されているコンピュータで、Microsoft Internet Explorer (IE) ブラウザを開きます。ブラウザのバージョンは、5.5 以降である必要があります。
- ステップ 2** システム管理者が指定した URL を開きます。URL は、`http://<ip アドレス>/ma/desktop/maLogin.jsp` という形式になっています。  
Manager Assistant ソフトウェアをインストールするかどうかをたずねるポップアップ ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** チェックボックスをオンにし、このテキスト ([Cisco Systems Inc のコンテンツを常に信頼する (Always trust content from Cisco Systems Inc) ]) に同意することを示します。“”その後、[はい (Yes) ] をクリックします。  
[ログイン (Login) ] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** ユーザ名とパスワードを (システム管理者によって提供されたとおりに) 入力し、[サインイン (Sign in) ] をクリックします。  
[マネージャの設定 (Manager Configuration) ] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 5** ログアウトするには、ブラウザのウィンドウを閉じます。
- 

## アシスタント向け：マネージャの設定へのアクセス

アシスタントは、Assistant Console から [マネージャの設定 (Manager Configuration) ] ウィンドウにアクセスできます。

特定のマネージャのウィンドウにアクセスするには、Assistant Console の [マイ マネージャ (My Managers) ] パネル内で、目的のマネージャの行の任意の場所で右クリックし、ポップアップメニューから [設定 (Configure) ] を選択します。

すべてのマネージャのウィンドウにアクセスするには、メニューバーから [マネージャ (Manager) ] > [設定 (Configuration) ] を選択します。必要に応じて、機能を設定するマネージャを [マネージャ (Manager) ] ドロップダウンメニューから選択します。

## マネージャにデフォルトのアシスタントを割り当てる

マネージャに対して設定されているアシスタントの 1 人をデフォルトのアシスタントとして識別するには、次の手順を使用します。

Manager Assistant は、可能な場合、デフォルトのアシスタントをマネージャのアクティブなアシスタントとして割り当てます。デフォルトのアシスタントがログインしていない場合、Manager Assistant は、別の対応可能なアシスタントをアクティブなアシスタントとして割り当てます。デフォルトのアシスタントがログインすると、Manager Assistant によってデフォルトのアシスタントがアクティブになります。コールは、このデフォルトのアシスタントによって処理されます。



## 手順

- 
- ステップ 1** [マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウで、[デフォルトのアシスタント (Default Assistant)] タブを (必要に応じて) クリックして、[デフォルトのアシスタントの選択 (Default Assistant Selection)] ウィンドウを表示します。
- ステップ 2** アシスタントのドロップダウンメニューから適切なアシスタントを選択し、変更を保存します。
- 

# マネージャの転送先を設定する

マネージャは、次の方法を使用して転送先を設定できます。

- プロキシ回線モード：Manager Assistant を使用しているマネージャは、[すべて転送 (Divert All)] (アシスタント) および[リダイレクト (Redirect)] 機能を使用して、アシスタントまたは別の電話番号 (転送先ともいいます) にコールを送信できます。[すべて転送 (Divert All)] 機能と[リダイレクト (Redirect)] 機能は、同じ転送先を共有します。
- 共有回線モード：共有回線モードの Manager Assistant を使用しているマネージャは、転送先を設定して、コールが着信したときに[リダイレクト (Redirect)] ソフトキーを使用してコールを転送できます。ログインすると、即転送画面が自動的に表示されます。

初期デフォルトでは、マネージャのアクティブなアシスタントが転送先になります。マネージャおよびアシスタントは、次の手順を使用して、転送先を変更できます。

## 手順

- 
- ステップ 1** [マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウから、[即転送 (Divert)] タブをクリックして [即転送の設定 (Divert Configuration)] ウィンドウを表示します。
- ステップ 2** (プロキシ回線モードのみ) [電話番号 (Directory Number)] または [アシスタント (Assistant)] を選択します。
- ステップ 3** [電話番号 (Directory Number)] を選択した場合、有効な電話番号を入力します。その番号は、電話機からダイヤルする場合とまったく同じように入力して、変更を保存します。
- 

# マネージャのフィルタ リストを作成する

マネージャまたはアシスタントは、フィルタリストを使用して、マネージャのコールフィルタリング機能をカスタマイズできます。

デフォルトで、フィルタ リストは空になっています。フィルタ リストに番号を追加してカスタマイズします。フィルタ モードを選択して、包含フィルタ リストと排他フィルタ リストを切り

替えます。リストの説明については、表 2 : [マイ マネージャ (My Managers) ] パネルの表示、( 15 ページ) を参照してください。

一度にアクティブにできるフィルタ モードは1つだけです (包含または排他)。マネージャは、電話機の Manager Assistant メニューからフィルタ モードを切り替えることができます。アシスタントは、マネージャのために Assistant Console からフィルタ モードを切り替えることができます。

Manager Assistant によって、着信呼の発信者 ID がアクティブなフィルタ リスト内の電話番号と比較されます。

#### 包含フィルタリングがオンの場合

たとえば、電話番号 54321 をマネージャの包含フィルタ リストに追加した場合、54321 からそのマネージャのオフィスの電話機にかけられたすべてのコールが (アシスタントではなく) マネージャにルーティングされます。

#### 排他フィルタリングがオンの場合

たとえば、電話番号 54xxx をマネージャの排他フィルタ リストに追加した場合、54 で始まる 5 桁の番号の電話回線からのすべての着信呼が (マネージャではなく) アシスタントにルーティングされます。

フィルタ リストには、次のワイルドカードを使用できます。

#### X

フィルタ内の任意の場所の1つの番号を置き換えるために使用します。たとえば、「123x5」は、4 桁目が 0 ~ 9 の 5 桁の電話番号を表します。x は大文字でも小文字でもかまいません。

#### \*

\* は、フィルタの先頭または末尾の複数の数字を置き換えるために使用します。たとえば、「5\*」は、5 で始まる任意の桁数の電話番号を表します。

ワイルドカードに加えて、フィルタ リストには、ハイフン (-)、ピリオド (.)、および空白を使用できます。

フィルタ リストは空にすることもできます。初期デフォルトでは、フィルタ が有効になっていて、包含フィルタ リストが空になっています。つまり、マネージャ宛てのすべての着信呼がアシスタントにリダイレクトされます。

マネージャは、自分の電話機からフィルタ リストをアクティブにできます。電話機の Manager Assistant メニューを開きます。[フィルタ (Filter) ] 機能のオン/オフを切り替えるには、[1] を押します。包含フィルタ モードと排他フィルタ モードを切り替えるには、[2] を押します。

マネージャおよびアシスタントは、次の手順を使用してフィルタ リストを作成できます。

コール フィルタリングと [すべて転送 (Divert All (DivAll)) ] (アシスタント) の両方が有効な場合、Manager Assistant によって最初にコール フィルタリングが着信呼に適用されます。コール フィルタリングにより、コールが (フィルタ設定に応じて) 自分またはアシスタントに振り分けられます。その後、Manager Assistant は、フィルタリングによってユーザに転送されたこれらのコールに、[すべて転送 (DivAll) ] を使用します。[すべて転送 (DivAll) ] 機能は、これらのコールを [すべて転送 (DivAll) ] の転送先にリダイレクトします。

**Manager Assistant** のステータス ウィンドウのコールフィルタリングアイコンについては、[表 11 : Cisco Unified IP Phone のメッセージステータスアイコン](#)、(53 ページ) を参照してください。

## マネージャのフィルタ リストを作成する

### 手順

- 
- ステップ 1** [マネージャ設定 (Manager Configuration) ] ウィンドウから、[包含 (Inclusive) ] または [排他 (Exclusive) ] を選択して該当する設定ウィンドウを表示します。
- ステップ 2** [フィルタ (Filter) ] フィールドに、電話番号の一部または全部を入力します。ヘルプが必要な場合、[詳細情報 (More Info) ] をクリックして例のフィルタを表示します。
- ステップ 3** 次の操作でフィルタを追加、置換、または削除できます。
- 新しいフィルタを追加するには、フィルタを [フィルタ (Filter) ] フィールドに入力し、[追加 (add) ] をクリックします。新しいフィルタがフィルタ リストに表示されます。
  - 既存のフィルタを新しいフィルタに置換するには、フィルタ リスト内の変更する既存のフィルタを選択します。[フィルタ (Filter) ] フィールド内のフィルタを変更し、[置換 (replace) ] を選択します。変更したフィルタがフィルタ リストに表示されます。
  - フィルタを削除するには、フィルタ リスト内のフィルタを選択し、[削除 (delete) ] をクリックします。削除されたフィルタがフィルタ リストから削除されます。
- ステップ 4** 変更を保存します。
- 

## マネージャとアシスタント設定を更新する

管理者は、次の手順に従って、既存の **Manager Assistant** 設定のデバイスまたは電話に関する情報を更新できます。デバイス情報の変更は以下を実行する際に発生します。

- デバイス名の更新
- 電話機の電話番号の更新
- 電話機の削除
- 回線の変更

Cisco Unified Communications Manager Administration で、次の手順を実行します。

## 手順

---

- ステップ1 マネージャまたはアシスタント設定の削除
  - ステップ2 デバイスの関連付けの解除
  - ステップ3 デバイスの更新
  - ステップ4 デバイスの関連付け
  - ステップ5 マネージャまたはアシスタント設定の再作成
-