



Cisco Unified Communications Manager Attendant Console



ヒント

Cisco Unified Communications Manager を Release 7.0(1) にアップグレードした場合は、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインをダウンロードできます。シスコは、Cisco Unified Communications Manager 7.0(1) の新規インストールでは、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console をサポートしておらず、このプラグインは、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [プラグインの検索と一覧表示 (Find and List Plugins)] ウィンドウに表示されません。

Cisco Unified Communications Manager 7.0 へアップグレードした後に、サーバに 7.0 を再インストールした場合、7.0 をインストールしたサーバの Cisco Unified Communications Manager の管理ページには Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインは表示されません。

クラスタ内の最初のノードから Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインをダウンロードすることをお勧めします。プラグインは、Cisco Unified Communications Manager の管理ページにアクセスできない場合に保持しておける PC 上の場所に保存することをお勧めします。

クライアント / サーバ型のアプリケーションである Cisco Unified Communications Manager Attendant Console では、短縮ダイヤル ボタンやクイック ディレクトリ アクセス機能のあるグラフィカルユーザ インターフェイスを使用して、電話番号の検索、回線状況の監視、およびコールの送信を行うことができます。アテンダント コンソールを使用することにより、電話受付係または管理アシスタントは部署や会社へのコールを処理することができ、また、その他の従業員は自分へのコールを管理することができます。

アテンダント コンソールは、Cisco Unified Communications Manager システムに IP 接続されている PC にインストールすることができます。アテンダント コンソールは、Cisco Unified Communications Manager システムに登録済みの Cisco Unified IP Phone と連携します。複数のアテンダント コンソールを単一の Cisco Unified Communications Manager システムに接続することができます。サーバに障害が発生すると、アテンダント コンソールは自動的にクラスタ内の別のサーバに接続します。

このアプリケーションは、Cisco Unified Communications Manager サーバ上の Cisco CallManager Attendant Console Server サービスに登録し、コール処理、ログイン、回線状態、およびディレクトリ サービスを受信します。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、パイロットポイントと呼ばれる仮想電話番号にかけられたコールを受信し、ハント グループ内の宛先のリストにコールを転送します。コールを受信するハント グループのメンバの順序と、すべてのアテンダントが通話中の場合に Cisco Unified Communications Manager Attendant Console がコールをキューに入れるかどうかを設定できます。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の概要 \(P.11-3\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のシステム要件 \(P.11-15\)](#)
- [インタラクションおよび制限事項 \(P.11-16\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のインストールとアクティブ化 \(P.11-20\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定 \(P.11-21\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.11-21\)](#)
- [依存関係レコード \(P.11-48\)](#)
- [関連項目 \(P.11-49\)](#)

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の概要

次の各項では、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console 機能について説明します。

- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザについて \(P.11-3\)](#)
- [パイロットポイントとハントグループについて \(P.11-4\)](#)
- [コールキューイングについて \(P.11-11\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ディレクトリについて \(P.11-11\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console Server サービスについて \(P.11-12\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の冗長性 \(P.11-13\)](#)
- [アテンダント コンソールのファイアウォールのサポート \(P.11-14\)](#)

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザについて

ユーザがアテンダント コンソールにログインしてコールに応答し、転送できるようにするには、まずユーザをアテンダント コンソール ユーザとして追加し、必要であればパスワードを割り当てる必要があります。Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)] ウィンドウでは、アテンダント コンソール ユーザの追加または削除、およびユーザ ID とパスワード情報の変更を行うことができます。



(注)

アテンダント コンソール ユーザの ID およびパスワードは、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [エンドユーザの設定 (End User Configuration)] ウィンドウで入力されたディレクトリ ユーザの ID およびパスワードとは別のものであることに注意してください。

ユーザがアテンダント コンソールにログインできない場合は、Cisco CallManager と Cisco CallManager Attendant Console Server の両方のサービスが実行されていることを確認してください。Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)] 領域にユーザが追加されていること、およびアテンダント コンソール クライアントアプリケーションの [ログイン (Login)] ダイアログボックスに正しいユーザ名とパスワードが指定されていることを確認します。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザを設定するだけでなく、Attendant Console ac アプリケーションユーザを 1 人設定する必要があります。このユーザを設定しておかないと、アテンダント コンソールは CTIManager と対話することができません。Cisco Unified Communications Manager の管理ページで Attendant Console アプリケーションユーザを設定する方法については、[P.11-27 の「ac アプリケーション ユーザの設定」](#) および [P.11-16 の「インタラクションおよび制限事項」](#) を参照してください。



ヒント

デバイスと ac アプリケーション ユーザを関連付けないでください。

たとえば、セキュリティ上の目的のために、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console で一部の電話機だけを使用する場合は、アプリケーション ユーザ ACDeviceAuthenticationUser を設定し、その ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザと、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console で使用する一部の電話機とを関連付ける必要があります。このタスクの実行方法の詳細については、[P.11-28 の「デバイス セキュリティのための ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザの設定」](#) を参照してください。

アプリケーション ユーザを含め、ユーザを設定するために必要なタスクの一覧については、P.11-21 の「Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定チェックリスト」を参照してください。

パイロットポイントとハントグループについて

パイロットポイントとは、決してビジーにならない仮想電話番号のことで、コールを受信してハントグループのメンバに転送するように Cisco Unified Communications Manager Attendant Console にアラートを出します。ハントグループは、コールの転送順序を決定する宛先リストを構成します。



(注)

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、シェアドラインの他のインスタンスのいずれかが使用中である場合、シェアドラインのインスタンスへのコールをアテンダント電話機に転送することはありません。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console が正しく動作するためには、必ずシステム内で一意の番号をパイロットポイントの番号として指定する必要があります (シェアドライン アピアランスにすることはできません)。パイロットポイントを設定する際は、次のいずれかのルーティングオプションを選択します。

- [利用可能な最初のもの (First Available)] ハントグループメンバ: Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、コールのルーティング先として使用可能な最初の宛先を見つけるまで、ハントグループ内のメンバを順にチェックします。このルーティングオプションは、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウで選択できます。
- [最長アイドル (Longest Idle)] ハントグループメンバ: この機能は、ハントグループメンバを、アイドル時間の長い順に並べ替えます。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、アイドル時間が最も長いメンバを見つけて、そのメンバが応答できる場合はコールをルーティングします。応答できない場合、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はグループ内を継続して検索します。この機能により、着信コールの負荷はハントグループのメンバに均等に分配されます。このルーティングオプションは、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウで選択できます。
グループ内で最もアイドル時間が長い番号がボイスメール番号である場合、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は先にグループ内の他のメンバをチェックせずに、ボイスメールシステムにコールをルーティングします。
- [ラウンドロビンハンティング (Circular Hunting)]: Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、コールを受信するために、最後のハントグループメンバのレコードを保持します。新しいコールを受信すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はそのコールをハントグループ内の次のハントグループメンバにルーティングします。
- [ブロードキャストハンティング (Broadcast Hunting)]: コールがパイロットポイントに着信すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールに応答してから保留にし、コールをキューに追加し、アテンダント PC の [ブロードキャスト] ウィンドウにそのコールを表示します。保留音が設定されている場合、発信者は保留中に保留音を受信します。[ブロードキャスト] ウィンドウからは、任意のアテンダントがコールに応答できます。



(注)

Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウでは、パイロットポイントの冗長性が機能するように、パイロットポイントに関連付けられたデバイスプールを選択する必要があります。

ac ユーザを設定し、すべてのパイロットポイント番号を ac ユーザに関連付けてください。

パイロットポイントを更新する場合は、パイロットポイントをリセットすることを忘れないでください。リセットすると、コール処理が継続して行われます。

パイロットポイントにコールが着信すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はハントグループリストとそのパイロットポイントへの指定されたコールルーティング方法を使用して、コールの宛先を決定します。ハントグループの設定では、各ハントグループメンバに対して次のオプションのいずれかを指定する必要があります。

- 電話番号 (デバイスメンバ)

電話番号が指定されていると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールをルーティングする前に、回線が使用可能 (ビジーでない) かどうかだけをチェックします。

- アテンダント コンソール ユーザと回線番号 (ユーザメンバ)

ユーザと回線番号が指定されると、ユーザはアテンダント コンソールが制御するクラスタ内の任意の Cisco Unified IP Phone にログインし、コールを受信することができます。

ユーザと回線番号が指定されると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は次の詳細を確認してからコールをルーティングします。

- ユーザがアテンダント コンソールにログインしていること
- ユーザがオンラインであること
- 回線が使用可能であること

アテンダントがアテンダント コンソールにログインする際に使用した電話機にユーザが指定した回線番号が設定されている場合、アテンダントはその回線番号のコールだけに応答できます。



注意

オーバーフロー状態を処理するには、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console が 1 つ以上のアテンダント コンソールまたはボイスメール番号にコールをルーティングするようにハントグループを設定します。ボイスメール番号が一度に 1 つ以上のコールを処理できるようにするには、[ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウの [常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスをオンにします。

またコールキューイングを有効にすることで、オーバーフロー状態を処理できます。コールキューイングの詳細については、P.11-11 の「コールキューイングについて」を参照してください。

例 11-1 パイロットポイントとハントグループの連携

電話番号 4000 に Support という名前のパイロットポイントが存在するとします。この Support というパイロットポイントのハントグループには、次のメンバが含まれています。

- Support Admin, Line 1 および Support Admin, Line 2 (Support Admin は、Support の管理アシスタントのアテンダント コンソール ログインを表す)
- サポート スタッフ用の 3 つの電話番号である 1024、1025、および 1026 (この順序でハントグループにリストされている)
- ハントグループの最後のメンバであるボイスメール番号 5060

図 11-1 パイロット ポイントとハント グループの例

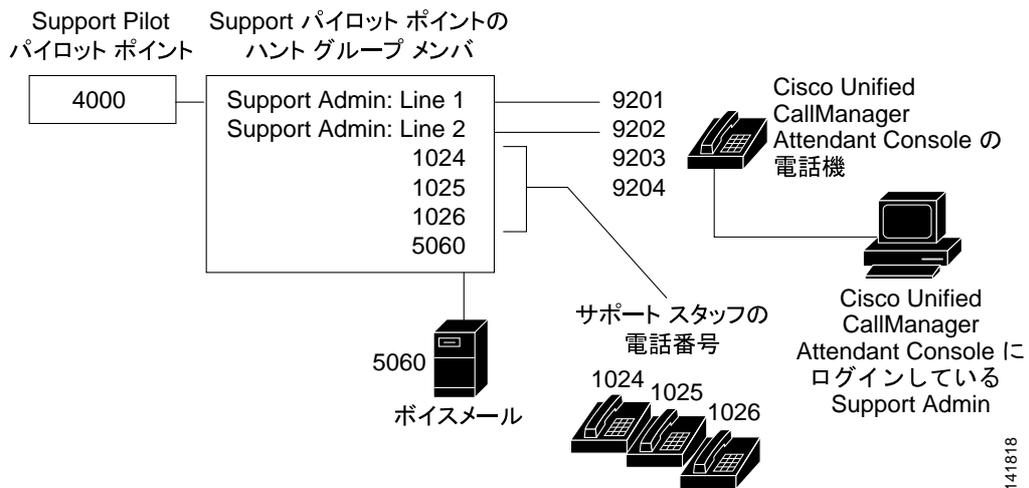


図 11-1 に示すように、次の例ではユーザがパイロット ポイントの設定中に [利用可能な最初のもの (First Available)] ハント メンバを選択する単純なコールルーティング シナリオを説明します。

1. Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、コールを受信し、Support パイロット ポイントの電話番号 4000 に転送します。
2. 4000 はパイロット ポイントであり、またコールルーティング オプションとして [利用可能な最初のもの (First Available)] ハント グループ メンバが選択されているため、このパイロット ポイントに関連付けられている Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、ハント グループのメンバを Support Admin, Line 1 から順にチェックします。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、Support Admin ユーザがオンラインではないこと、電話番号 1024 がビジーであること、電話番号 1025 がビジーであること、および電話番号 1026 が使用可能であることを判別します。
3. Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は利用可能な最初の電話番号である 1026 にコールをルーティングします。1026 が利用可能であるため、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は番号 5060 をチェックしません。

リンクされたハント グループについて

ハント グループをリンクすることによって、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールをルーティングする際に複数のハント グループ内を検索できるようになります。正しく設定すると、パイロット ポイントはハント グループ間のリンクを作成します。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は設定時に選択されたコールルーティング方法に従って、各ハント グループを検索します。

ハント グループをリンクする際は、次のガイドラインについて考慮してください。

- 最初に個別のパイロット ポイントおよびハント グループを設定します。
- 最後のハント グループ以外のハント グループについては、ハント グループの最後のメンバが次のハント グループのパイロット ポイントになっているようにします。各グループのパイロット ポイントによってハント グループ間に作成されるリンクは、図 11-2 のようになります。
- オーバーフロー状態を処理するために、ボイスメールまたは自動アテンダント番号をチェーン内で最後にリンクされている最後のメンバとして選択します。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console がハント グループ内のどのメンバにもコールをルーティングできない場合、このコールはただちに最後のハント グループのボイスメール番号に転送されます。

- 各ハント グループの最後のメンバに対してだけ、[ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウの [常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスをオンにします。



注意

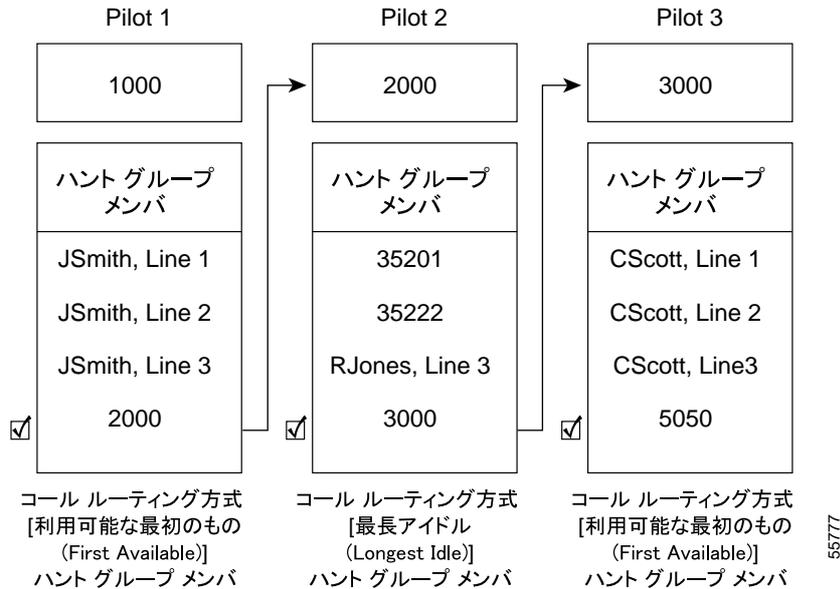
最後のハント グループを最初のハント グループにリンクしないことを強く推奨します。

例 11-2 リンクされたハント グループの連携

図 11-2 に示されている次の情報について考慮してください。

- 1、2、および 3 という番号が付けられた 3 つのパイロット ポイントが、電話番号 1000、2000、および 3000 にそれぞれ存在しています。
- Pilot 1 の最後のハント グループ メンバは Pilot 2 のパイロット ポイントとして動作し、Pilot 2 の最後のハント グループ メンバは Pilot 3 のパイロット ポイントとして動作します。
- ハント グループの設定時に、管理者は各ハント グループの最後のメンバの [常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスをオンにしました。
- 各ハント グループには、リンクされたパイロット ポイントを含めて 4 人のメンバが含まれています。
- JSmith、RJones、および CScott は、ハント グループ内のユーザ / 回線ペアとして指定されたアテンダント コンソール ユーザを指定します。
- Pilot 2 には、35201 と 35222 という 2 つの電話番号が存在します。
- Pilot 3 の最後のハント グループ メンバは、ボイスメール番号 5050 を持ち、オーバーフロー状態を処理します。管理者は、この最後のハント グループ メンバの設定で、[常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスをオンにしました。

図 11-2 リンクされたハント グループの例



55777

図 11-2 に示されているように、次の例では、リンクされたハント グループの単純なコールルーティング シナリオを説明します。

1. Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、コールを受信し、チェーンの最初のパイロットポイントである電話番号 1000 にそのコールを転送します。
2. 1000 はパイロットポイントであり、コールルーティング方法として [利用可能な最初のもの (First Available)] ハントグループメンバが選択されているため、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は JSmith, Line 1 から開始してハントグループ内のメンバを順にチェックします。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はハントグループの最初の 3 人のメンバが応対不可であることを判別したため、コールを電話番号 2000 の Pilot 2 へのリンクにルーティングします。
3. コールが Pilot 2 に到達すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はハントグループ内でアイドル時間が最も長いメンバにコールをルーティングしようとします。電話番号 35201 と 35222 がビジーであり、RJones, Line 3 がオフラインであるため、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はグループ内の最後のメンバにコールをルーティングします。この電話番号は 3000 で、Pilot 3 へのリンクです。
4. Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は Pilot 3 内でビジーではない利用可能な最初のメンバを探します。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、CScott, Line 2 が利用可能な最初のメンバであると判別すると、その回線にコールをルーティングします。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、ボイスメール番号の 5050 をチェックしません。

ラウンドロビンハントグループについて

ラウンドロビンハントグループを使用すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は最後のハントグループメンバがコールを受信するようにコールをルーティングします。各ハントグループでは、どのハントグループがコールを受信するかについての記録が保持されます。新しいコールが着信すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はハントグループ内の次のハントグループメンバにコールを転送します。つまり、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は最初のコールをハントグループの最初のハントグループメンバにルーティングし、2 番目のコールを 2 番目のハントグループメンバにルーティングするということです。最後のハントグループメンバがコールを受信すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は再び最初のハントグループメンバからコールのルーティングを開始します。

リンクされたハントグループにラウンドロビンハンティングを使用する場合は、リンクされたハントグループの各パイロットポイントにラウンドロビンハンティングを設定します。

例 11-3 ラウンドロビンハンティング

Circular という名前のパイロットポイントが電話番号 4000 に存在し、このパイロットポイントを設定したときに、ラウンドロビンハンティングのルーティングアルゴリズムを選択したとします。このパイロットポイントのハントグループには、1024、1025、および 1026 という 3 つの電話番号が含まれており、この順序でハントグループ内にリストされています。ハントグループメンバのいずれについても [常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスがオンになっていないため、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールをルーティングする前に電話番号がビジーかどうかを判別します。

図 11-3 ラウンドロビンハンティングの例



図 11-3 に示されているように、次の例では、ユーザがラウンドロビンパイロットポイントを設定した場合の単純なコールルーティングシナリオを説明します。

1. Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、コールを受信し、Circular パイロットポイントの電話番号 4000 に転送します。
2. 4000 はパイロットポイントであり、コールルーティングオプションとして [ラウンドロビンハンティング (Circular Hunting)] が選択されているため、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は最初のハントグループメンバである電話番号 1024 にコールをルーティングします。
3. Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、別のコールを受信し、Circular パイロットポイントの電話番号 4000 に転送します。
4. コールルーティングオプションとして [ラウンドロビンハンティング (Circular Hunting)] が選択されており、電話番号 1024 が最後のコールを受信したため、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は次のハントグループメンバである電話番号 1025 にコールをルーティングしようとします。
5. Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、電話番号 1025 がビジーであることを判別し、次のハントグループメンバである電話番号 1026 にコールをルーティングします。
6. Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、別のコールを受信し、Circular パイロットポイントの電話番号 4000 に転送します。
7. コールルーティングオプションとして [ラウンドロビンハンティング (Circular Hunting)] が選択されており、電話番号 1026 が最後のコールを受信したため、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は次のハントグループメンバである電話番号 1024 にコールをルーティングしようとします。

ブロードキャストハンティングについて

ブロードキャストハンティングを使用すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console でコールに回答し、コールをキューに入れることができます。アテンダントコンソールは、コールをキューに入れた後で、対応可能なすべてのアテンダントとコールがキューに入っている間に対応可能になったアテンダントに、キューに入れられているコールを表示します。



(注)

アテンダント コンソールは、ブロードキャスト ハンティング パイロット ポイント内でユーザ / 回線番号のハント グループ メンバとして設定されているアテンダントにだけコールをブロードキャストします。

キューに入っているコールは、アテンダントの PC の [ブロードキャスト] ウィンドウに表示されます。[共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] ウィンドウまたは [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウの [ネットワーク保留 MOH 音源 (Network Hold MOH Audio Source)] と [ユーザ保留 MOH 音源 (User Hold MOH Audio Source)] ドロップダウン リストでオーディオ ソースを選択しておく、と、キューに入れられている間、発信者には保留音が聞こえます。

ハント グループ内でオンラインになっているアテンダントは、キューに入っているコールに応答できます。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console が自動的にコールをアテンダントに送信することはありません。アテンダントがコールに応答すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は [ブロードキャスト] ウィンドウでコールを削除し、コールに応答しているアテンダントの [通話制御] ウィンドウにそのコールを表示します。

それぞれのブロードキャスト ハンティング パイロット ポイントには、次の値を指定できます。

- [キューサイズ (Queue Size)] : キューに入れることのできるコールの数を指定します。キューがいっぱいになると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は [ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで指定された「常にルート」ハントグループメンバにコールをルーティングします。「常にルート」メンバが指定されていない場合にキューサイズの上限に達すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールをドロップします。
- [キュー保留時間 (Queue Hold Time, 秒)] : Cisco Unified Communications Manager Attendant Console がコールをキュー内に保持する最長時間 (秒) を指定します。「キュー保留時間」を超えてキュー内に留まっているコールは、「常にルート」メンバに転送されます。「常にルート」メンバを設定しない場合は、アテンダントが対応可能になるまでコールはキューに留まります。

例 11-4 ブロードキャスト ハンティングの例

Service という名前のパイロット ポイントが電話番号 1000 に存在し、ブロードキャスト ハンティングをサポートしているとします。このパイロットのハント グループには、次のメンバが含まれています。

- Mary Brown/Line #1、Joe Williams/Line #2、および Doris Jones/Line #1 という 3 つのサービス スタッフ用ユーザ / 回線番号ペア (この順序でハント グループにリストされている)
- ハント グループの最後のメンバであるボイスメール番号 7060

次の例では、ユーザがパイロット ポイントの設定時に [ブロードキャストハンティング (Broadcast Hunting)] を選択する単純なコールルーティング シナリオを説明します。

1. Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、コールを受信し、Service パイロット ポイントの電話番号 1000 に転送します。
2. Service パイロット ポイントのコールルーティング オプションには [ブロードキャスト (Broadcast)] が選択されているため、このパイロット ポイントに関連付けられている Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はキューをチェックします。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、キューに空きがあることを判別し、コールをキューにルーティングします。発信者には、保留音が聞こえます。

3. Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、ハント グループのメンバを Mary Brown/Line #1 から順にチェックします。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、Mary Brown/Line #1 が応対可能であること、Joe Williams/Line #2 がビジーであること、および Doris Jones/Line #1 が応対可能であることを判別したため、コールを Mary Brown/Line #1 と Doris Jones/Line #1 にブロードキャストします。
4. Mary Brown がコールに回答したので、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールをキューから削除します。

コール キューイングについて

コール キューイングをサポートするようにパイロット ポイントを設定できます。コール キューイングをサポートすることで、パイロット ポイントにコールが着信し、すべてのハント グループ メンバがビジーである場合に、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールをキューに送信します。[共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] ウィンドウまたは [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウの [ネットワーク保留 MOH 音源 (Network Hold MOH Audio Source)] と [ユーザ保留 MOH 音源 (User Hold MOH Audio Source)] ドロップダウン リストでオーディオ ソースを選択しておく、キューに入れられている間、発信者には保留音が聞こえます。アテンダントは、キューに入っているコールを表示することはできません。ハント グループ メンバが応対可能になると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はそのハント グループ メンバにコールを転送します。

パイロット ポイントへのキューを有効にするには、[パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウで [キューイングの有効化 (Queuing Enable)] チェックボックスをオンにします。また [キューサイズ (Queue Size)] フィールドおよび [キュー保留時間 (Queue Hold Time、秒)] フィールド (秒) にも値を入力する必要があります。[キューサイズ (Queue Size)] は、キューに入れることのできるコールの数を指定します。キューがいっぱいになると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、[ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで指定された「常にルート」ハント グループ メンバにコールをルーティングします。「常にルート」メンバが指定されていない場合にキュー サイズの上限に達すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールをドロップします。[キュー保留時間 (Queue Hold Time、秒)] は、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console がコールをキュー内に保持する最長時間 (秒) を指定します。「キュー保留時間」を超えてキュー内に留まっているコールは、「常にルート」メンバに転送されます。「常にルート」メンバが設定されていない場合、アクションは何も発生しません。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ディレクトリについて

アテンダント コンソール サーバは、起動時にディレクトリのエントリを読み取ってキャッシュします。初期ハンドシェイクによって、前回のログイン以降にディレクトリ エントリが変更されているかどうかを判別した後で、アテンダント コンソールはディレクトリ ユーザリストをダウンロードします。また、[アテンダントの設定] ダイアログボックスにある [直接リロードのインターバル] フィールドの間隔が満了した場合や、ユーザが [ディレクトリ] ウィンドウの [リロード] ボタンをクリックした場合は、アテンダント コンソールによってユーザ リストがダウンロードされます。

アテンダント コンソールは、次のファイルで (この順番に) ユーザ リストを検索します。

- アテンダント PC の [アテンダントの設定] ダイアログボックス内の [ローカルディレクトリ ファイルのパス名] で指定されたユーザ リスト。
- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console サービスによって生成される AutoGenerated.txt ファイル。このファイルは、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが起動したとき、および Directory Sync Period サービス パラメータがゼロでない場合にディレクトリ同期期間が満了したときに、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console

サーバ上の userlist ディレクトリに格納されます。アテンダント コンソールは、このファイルを CorporateDirectory.txt として保存します。

Directory Sync Period サービス パラメータを変更するには、[システム (System)] > [サービス パラメータ (Service Parameters)] を選択します。[サーバ (Server)] ドロップダウン リスト ボックスで該当するサーバを選択し、[サービス (Service)] ドロップダウン リスト ボックスで Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを選択します。

- [Attendant Console のユーザファイルのアップロード (Attendant Console User File Upload)] ウィンドウ ([アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [Cisco Unified CM Attendant Console ユーザファイルのアップロード (Cisco Unified CM Attendant Console User File Upload)]) を使用してインポートした CorporateDirectory.txt ファイル。CorporateDirectory.txt ファイルをインポートすると、システムで作成された AutoGenerated.txt ファイルが、このファイルによって置き換えられます。

ユーザ リスト ファイルは、カンマ区切り値 (CSV) 形式で、次の情報が含まれています。

- 姓
- 名
- 電話番号
- 部署名



(注)

電話番号のないディレクトリ エントリは、アテンダント コンソールの [ディレクトリ] ウィンドウには表示されません。

アテンダント コンソール サーバには、短縮ダイヤル グループやエントリ、データベース内のウィンドウ位置など、アテンダントごとの情報が格納されています。これらの情報により、各アテンダントは、ログイン先のすべての PC でアテンダントごとの設定を使用できます。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

Cisco CallManager Attendant Console Server サービスについて

アテンダント コンソール アプリケーションは、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスに登録して、コールディスパッチ サービスを受けます。Cisco CallManager Attendant Console Server サービスは、Cisco Unified Communications Manager サーバ、アテンダント コンソール、およびアテンダント コンソールと併用される Cisco Unified IP Phone の間の通信を提供します。



(注)

クラスタ環境でアテンダント コンソールを使用している場合は、クラスタ内のすべての Cisco Unified Communications Manager が Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを有効にして実行されていることを確認する必要があります。このサービスは、Cisco Unified Serviceability から手動で有効にします。正しく動作するためには、アテンダント コンソールの冗長性にこの設定が必要ですが、すべての Cisco Unified Communications Manager Attendant Console Server にルート ポイントが必要であるということではありません。

Cisco CallManager Attendant Console Server は、次の項目に関するアテンダント コンソールの要求を処理します。

- パイロット ポイントから適切なハント グループの宛先へのコール
- 回線ステータス（不明、利用可能、オンフック、またはオフフック）
- ユーザ ディレクトリ情報（Cisco CallManager Attendant Console Server は、アテンダント コンソールによるファースト ルックアップのためにディレクトリ情報を保存し、定期的に更新する）



(注)

Cisco CallManager Attendant Console Server は、内部のデバイスおよび電話機のステータスだけを監視します。アテンダント コンソール ユーザは、ゲートウェイに接続されている電話機の回線状態を見ることはできません。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の冗長性

アテンダントが Cisco Unified Communications Manager Attendant Console を開くたびに、次のイベントが発生します。

- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console が Cisco Unified Communications Manager Attendant Console サーバに接続し、アテンダント電話機のデバイス プールにある Cisco Unified Communications Manager サーバのリストをダウンロードします。
- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console が C:\Program Files\Cisco\Unified Communications Manager Attendant Console\data にある GlobalSettings.xml ファイルにサーバのリストをキャッシュします。
- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のクライアント アプリケーションがサーバ リストを使用して、CTIManager を実行しているサーバを特定します。CTI サービスのリストは、スケーラビリティを提供します。お客様は、Cisco CallManager サービスおよび Cisco CallManager Attendant Console Server サービスと同じマシン上で CTI サービスを実行する代わりに、1 台のマシンをコール処理サーバ（CTI サーバ）としてプロビジョニングできます。
- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console サーバは Cisco Unified Communications Manager データベースを検査し、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスをアクティブにするサーバのリストとして Cisco Unified Communications Manager サーバのリストを使用します。

Cisco CallManager サービスが失敗すると、次のイベントが発生します。

- 失敗したサーバに接続されているアテンダント コンソールが、GlobalSettings.xml ファイル内のリストを使用して別の Cisco Unified Communications Manager サーバを特定して接続します。
- Cisco Unified Communications Manager サーバ上で実行されている Cisco CallManager Attendant Console Server サービスは、失敗した Cisco Unified Communications Manager に関連付けられているルート ポイントのサービスを引き継ぎます。
- 失敗した Cisco Unified Communications Manager が復帰すると、その Cisco CallManager Attendant Console Server が、ルート ポイントとアテンダント コンソールのサービスを復帰させます。アテンダントは、コンソールを閉じて再度オープンすることで、回復した Cisco Unified Communications Manager のサービスを復帰させます。



(注)

自動リカバリの機能もあります。Cisco CallManager Attendant Console Server サービスに障害が起きた場合は、別の Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが後を引き継ぎます。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console アプリケーションの冗長性を確保するために、次のいずれかの作業を実行します。

- CTIManager と Cisco CallManager Attendant Console Server が Cisco Unified Communications Manager クラスタ内のすべてのノードで実行されているデフォルトの設定で、Cisco CallManager Attendant Console Server が実行されている 1 つのサーバの IP アドレスを、アテンダント PC の [アテンダントの設定] ダイアログボックスに入力します。
- Cisco CallManager Attendant Console Server と CTIManager がクラスタ内のすべてのノードで実行されていない場合は、アクティブな CTIManager のあるクラスタ内のサーバの IP アドレスのカンマで区切ったリストを、アテンダント PC の [アテンダントの設定] ダイアログボックスの [詳細設定] タブにある [コール処理サーバのホスト名または IP アドレス] に入力します。



(注) [アテンダントの設定] ダイアログボックスへのアクセスについては、P.11-45 の「Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定項目の設定」を参照してください。

アテンダント コンソールのファイアウォールのサポート

Cisco Unified Communications Manager は、Remote Method Indication (RMI) を使用してファイアウォール サポートを提供します。

アテンダント コンソール クライアントとアテンダント コンソール サーバは、Java RMI を介して通信します。これはアテンダント コンソール サーバ間の通信方法と同じです。異なるのは、サーバ間にファイアウォールがないという点だけです。

アテンダント コンソール サーバは、カスタム RMI ソケットを使用して、RMI 応答をクライアントに送信するための特定の TCP ポートにバインドします。このバインドを設定するには、サービスパラメータ RMI Bind Port を使用します。

RMI は、TCP コールバック ポートを使用してアテンダント コンソール クライアントにコールバック メッセージを送信します。アテンダント コンソールのクライアント コールバック ポートは、[設定] ダイアログで設定できます。



(注) RMI ポートは、ファイアウォールで開かれた状態にしておく必要があります。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のシステム要件

アテンダント コンソールを使用するための PC および Cisco Unified IP Phone の要件については、次の項を参照してください。

- [アテンダント PC の要件 \(P.11-15\)](#)
- [Attendant Console と一緒に使用する Cisco Unified IP Phone およびボイスメールの要件 \(P.11-15\)](#)

アテンダント PC の要件

次のリストに、アテンダント コンソールの PC 要件を示します。

- オペレーティング システム : Windows 2000 および Windows XP
- Cisco Unified Communications Manager へのネットワーク接続

Attendant Console と一緒に使用する Cisco Unified IP Phone およびボイスメールの要件

アテンダント コンソールは、Cisco Unified IP Phone と連携して動作します。登録されている Cisco Unified Communications Manager サーバに Cisco Unified IP Phone を接続するようにアテンダント コンソールを設定します。アテンダント コンソールを設定する際は、Attendant Console の [設定] ダイアログボックスの [アテンダントサーバのホスト名または IP アドレス] フィールドに、Cisco Unified IP Phone が通常登録されている Cisco Unified Communications Manager サーバのアドレスを必ず指定します。

アテンダント コンソールとともに使用する Cisco Unified IP Phone は、次のガイドラインを満たしている必要があります。

- アテンダント コンソールは、SCCP を利用した Cisco Unified IP Phone 7905G、7911G、7912G、7912G-A、7940G、7941G、7941G-GE、7960G、7961G、7961G-GE、7970G、7970G-GE のいずれかで使用します。SIP を実行する電話機をアテンダント電話機として使用することはできません。ただし、アテンダントは SIP を実行する電話機からのコールを受信および処理できます。
- アテンダント コンソールとともに使用する前に、Cisco Unified IP Phone をデバイスとして Cisco Unified Communications Manager に追加しておく必要があります。
- 各アテンダント電話機について、[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウ ([**デバイス (Device)**] > [**電話 (Phone)**]) の [CTI からデバイスを制御可能 (Allow Control of Device from CTI)] チェックボックスがオンであることを確認してください。このフィールドは、デフォルトで有効になっています。アテンダント電話機でこのチェックボックスがオフになっている場合、その電話機ではコール制御が行われません。
- アテンダントがアクセス可能な電話番号に、それぞれボイスメールを設定しておく必要があります。これを設定しておかないと、アテンダントはボイスメール システムにコールを転送できません。
- パイロット ポイントには、シェアドライン アピアランスを使用しないでください。パイロット ポイントの電話番号が、システム内の他のデバイスに表示されないようにします。アテンダントの電話機は、他のアテンダントまたはアテンダント以外の電話機と回線を共有できます。
- アテンダント コンソールとして使用されている Cisco Unified IP Phone の回線および電話番号へのコール転送を無効にします。
- 複数の電話機があるアテンダント コンソールにアテンダント コンソール ユーザがログインする場合は、これらのガイドラインに従って各電話機を設定し、それぞれの電話機がその固有のアテンダント コンソールに登録されていることを確認してください。

- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、[電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] ウィンドウの回線設定に基づいて、1 つの回線で複数のコールをサポートできます。1 つの回線でそれ以上発信コールを行うことができない場合、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はアテンダントがコールを発信しようとするすると警告メッセージを表示します。

インタラクショナルおよび制限事項

次の項では、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console におけるインタラクショナルおよび制限事項について説明します。

- [インタラクショナル \(P.11-16\)](#)
- [制限事項 \(P.11-18\)](#)

インタラクショナル

次の項では、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console が Cisco Unified Communications Manager アプリケーションと通信する方法について説明します。

- [Cisco エクステンション モビリティ \(P.11-16\)](#)
- [保留音 \(P.11-16\)](#)
- [コールパーク \(P.11-17\)](#)
- [ダイレクト コールパーク \(P.11-17\)](#)
- [CTI \(P.11-17\)](#)
- [インターコム \(P.11-17\)](#)
- [スーパープロバイダ機能のサポート \(P.11-17\)](#)

Cisco エクステンション モビリティ

ユーザが Cisco Unified Communications Manager Attendant Console にログインしているときに Cisco エクステンション モビリティを使用して Cisco Unified IP Phone でログインまたはログアウトすると、Cisco Unified IP Phone はリセットされ、Attendant Console のコール制御状態はダウンします。電話機の電話番号が変わった場合は、アテンダントがログアウトして再びログインする必要があるというメッセージが Cisco Unified Communications Manager Attendant Console に表示されます。ユーザは Cisco Unified Communications Manager Attendant Console からログアウトする必要があります。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console に再びログインする際、アテンダントは、[設定] ダイアログボックスの [自分の電話の電話番号] フィールドで電話機の現在の電話番号を指定する必要があります。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console での電話番号の入力の詳細については、[P.11-45 の「Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定項目の設定」](#)を参照してください。

保留音

[共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] ウィンドウまたは [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウの [ネットワーク保留 MOH 音源 (Network Hold MOH Audio Source)] と [ユーザ保留 MOH 音源 (User Hold MOH Audio Source)] ドロップダウンリストからオーディオソースを選択しておく、キュー内の発信者にはキューに入れられている間、保留音が聞こえます。[パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウでの選択は、[共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] ウィンドウでの選択よりも優先されます。

コールパーク

ac アプリケーション ユーザを Standard CTI Allow Call Park Monitoring グループ (Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [ユーザグループの設定 (User Group Configuration)] ウィンドウ内) に関連付ける必要があります。ac アプリケーション ユーザをこのグループに関連付けなかった場合、パイロット ポイントは登録されず、コンソールでコールを制御できません。

ダイレクト コールパーク

アテンダントは [打診転送] ボタンを使用して、ダイレクト パーク番号にコールを送信する必要があります。アテンダントが [転送] ボタンを使用すると、復元タイムアウト期間が切れた場合にコールがアテンダントに戻されなくなり、発信者にはリオーダー音が聞こえます。

ダイレクト パーク番号に送信されたコールは、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の [パーク中] ウィンドウに表示されません。

CTI

ac アプリケーション ユーザを Standard CTI Enabled ユーザ グループおよび Standard CTI Allow Call Park Monitoring グループ (Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [ユーザグループの設定 (User Group Configuration)] ウィンドウ内) に関連付ける必要があります。ac アプリケーション ユーザをこれらのグループに関連付けなかった場合、パイロット ポイントは登録されず、コンソールでコールを制御できません。

インターコム

P.11-18 の「制限事項」を参照してください。

スーパープロバイダ機能のサポート

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console では、ac アプリケーション ユーザをユーザグループ Standard CTI Allow Control of All Devices に関連付けることで、常にスーパープロバイダ機能を有効にしておく必要があります。また、ac アプリケーション ユーザはどのデバイスにも関連付けなくてください。

実行する必要がある必須のタスクとして、ac アプリケーション ユーザをユーザグループ Standard CTI Control of all Devices に関連付けた後は、クラスタに登録された任意の電話機で Cisco Unified Communications Manager Attendant Console を使用できます。

さらに、たとえば、セキュリティ上の目的のために、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console で一部の電話機だけを使用する場合は、アプリケーション ユーザ

ACDeviceAuthenticationUser を設定し、その ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザと、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console で使用する一部の電話機とを関連付ける必要があります。このタスクの実行方法の詳細については、P.11-28 の「デバイス セキュリティのための ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザの設定」を参照してください。



注意

デバイスを ac アプリケーション ユーザに関連付けると、システムが不安定になる場合があります。

Cisco Unified CallManager Release 4.x からのアップグレード中に、システムは、ac アプリケーション ユーザをスーパープロバイダ ユーザに自動的に変換し、アプリケーション ユーザに関連付けられていたデバイスの関連付けを解除します。

制限事項

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console には、次の制限事項があります。

- SIP を実行する電話機をアテンダント電話機として使用することはできません。ただし、アテンダントは SIP を実行する電話機からのコールを受信および処理できます。
- アテンダント コンソールは、SIP を実行する特定の電話機（Cisco Unified IP Phone 7940 および 7960 を含む）の Call Forward All (CFA; 不在転送) 状態を正しく表示しません。
- Cisco CallManager Attendant Console Server は、シェアドラインの他のインスタンスのいずれかが使用中である場合、シェアドラインのインスタンスへのコールをアテンダント電話機に転送することはありません。
- クラスタ環境でアテンダント コンソールを使用している場合は、クラスタ内のすべての Cisco Unified Communications Manager が Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを有効にして実行されていることを確認する必要があります。このサービスは、Cisco Unified Serviceability から手動で有効にします。正しく動作するためには、アテンダント コンソールの冗長性にこの設定が必要ですが、すべての Cisco CallManager Attendant Console Server にルートポイントが必要であるということではありません。
- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、アテンダント PC におけるデュアルモニタの設定をサポートしていません。
- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、割り込みおよび C 割り込みをサポートしていませんが、クライアント インターフェイスではこれらの機能に関連する任意のアクティビティを表示することができます。
- パイロットポイントおよびハントグループメンバには、シェアドラインアピアランスを使用しないでください。パイロットポイントおよびハントグループメンバの電話番号が、システム内の他のデバイスに表示されないようにしてください。
- アテンダント コンソールとして使用されている Cisco Unified IP Phone の回線および電話番号へのコール転送を無効にします。
- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はパーティションを認識しますが、パーティションの処理に次のような問題があります。
 - 1 つの電話番号が複数のパーティション内に存在していると、アテンダント コンソールには最後に変更された電話番号の回線状態が表示されます。したがって、ディレクトリ内の特定の個人に表示される回線状態が正しくない場合があります。
 - ハントグループ内の電話番号が別のパーティションにも存在していると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールを正しくルーティングできないことがあります。電話番号 2000 がパーティション 1 とパーティション 2 に存在しており、電話番号 2000 (パーティション 1) がハントグループに存在しているシナリオを考えてください。電話番号 2000 (パーティション 2) がコールを受信すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は電話番号 2000 (パーティション 1) の回線状態がビジーであると判断し、その電話番号にコールをルーティングしません。
- ユーザは、QSIG 対応のクラスタ間トランクまたは QSIG 対応トランクを経由する Cisco Unified Communications Manager Attendant Console パイロットポイント番号に対するコールバックをアクティブにすることはできません。ユーザが QSIG 対応のクラスタ間トランクまたは QSIG 対応トランクを経由する Cisco Unified Communications Manager Attendant Console パイロットポイント番号に対するコールバックをアクティブにしようとすると、ユーザの電話機に「Callback Cannot be activated on xxxx」というメッセージが表示されます。ユーザが Cisco Unified Communications Manager Attendant Console パイロットポイントに対するコールバックをアクティブにできるのは、そのパイロットポイントがユーザ DN と同じ Cisco Unified Communications Manager クラスタに存在する場合です。
- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、コールピックアップグループ機能に対応していません。Attendant Console ユーザ インターフェイスでは、JTAPI と CTI の制限により、コールピックアップグループに属する電話機から発信されるコールまたはその電話機に着信するコールを正しく処理できません。

- アテンダント コンソールパイロットポイント、ハントグループメンバ、またはアテンダント電話機上の電話番号を、Cisco Unified Communications Manager の管理ページで回線グループに追加しないでください。
- 2 つのアテンダント コンソールクライアントが回線を共有している場合、アテンダント コンソールの [コールパーク] ウィンドウに、コールをパークした正確なアテンダントが表示されないことがあります。アテンダント 1 がコールをパークすると、コールをパークしたユーザに関する正しい情報が、アテンダント 2 の PC に表示されます。しかし、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、コールをパークしたユーザに関する正しい情報をアテンダント 1 の PC に表示しません。アテンダント 1 の PC には、アテンダント 1 ではなくアテンダント 2 がコールをパークしたと表示されます。
- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、インターコム機能をサポートしていません。アテンダント コンソール GUI にはインターコム回線とその他の回線が表示されますが、ハントグループのメンバである電話機にインターコム機能が設定されている場合、ハントグループメンバ回線は表示されません。
- デバイスと ac アプリケーションユーザを関連付けしないでください。
- Cisco Unified Communications Manager Attendant Console では、コールが応答されない場合のハンティングは実行されません。コールが電話番号に到達し、電話機の呼び出し音を鳴らした後、コールが応答されなかった場合、そのコールはグループ内の次の電話番号にはリダイレクトされません。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のインストールとアクティブ化

Cisco Unified Communications Manager を Release 7.0(1) にアップグレードした場合は、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインをダウンロードできます。シスコは、Cisco Unified Communications Manager 7.0(1) の新規インストールでは、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console をサポートしておらず、このプラグインは、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [プラグインの検索と一覧表示 (Find and List Plugins)] ウィンドウに表示されません。

Cisco Unified Communications Manager 7.0 へアップグレードした後に、サーバに 7.0 を再インストールした場合、7.0 をインストールしたサーバの Cisco Unified Communications Manager の管理ページには Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインは表示されません。

クラスタ内の最初のノードから Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインをダウンロードすることをお勧めします。プラグインは、Cisco Unified Communications Manager の管理ページにアクセスできない場合に保持しておける PC 上の場所に保存することをお勧めします。

次のリストは、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console をアクティブ化およびインストールするために実行する必要があるタスクを示しています。

1. Cisco Unified Serviceability を使用すると、Cisco CallManager サービスを実行しているすべてのサーバ上の Cisco CallManager Attendant Console Server サービスをアクティブ化および起動でき、クラスタ内の 1 つのサーバ上の CTIManager サービスをアクティブ化できます。『*Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド*』を参照してください。
2. Cisco Unified Communications Manager の管理ページで Cisco Unified Communications Manager Attendant Console を設定します。P.11-21 の「[Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定](#)」を参照してください。
3. Cisco Unified Communications Manager 7.0(1) にアップグレードした後、各アテンダント PC で、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインをインストールして設定します。詳細については、P.11-43 の「[アテンダント PC への Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインのインストール](#)」、P.11-45 の「[Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の起動](#)」、および P.11-45 の「[Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定項目の設定](#)」を参照してください。設定が完了したら、アテンダント コンソールは管理者が変更するまで指定された設定で動作します。
4. アテンダントが使用する Cisco Attendant Console ユーザ ウィンドウを英語以外の言語で表示する必要がある場合は、必ずクラスタ内の各サーバに Cisco Unified Communications Manager Locale Installer をインストールしてください。詳細については、『*Cisco Unified Communications Operating System アドミニストレーションガイド*』を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console を正しく設定するには、設定チェックリストの手順を実行します。次の項では、設定情報について説明します。

- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.11-21\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザの設定 \(P.11-24\)](#)
- [デバイス セキュリティのための ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザの設定 \(P.11-28\)](#)
- [パイロット ポイントの設定 \(P.11-30\)](#)
- [ハント グループの設定 \(P.11-36\)](#)
- [デバイスと ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザとの関連付け \(P.11-29\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの設定 \(P.11-40\)](#)
- [CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード \(P.11-41\)](#)
- [CorporateDirectory.txt ファイルの削除 \(P.11-42\)](#)
- [アテンダント PC への Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインのインストール \(P.11-43\)](#)
- [Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の起動 \(P.11-45\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定項目の設定 \(P.11-45\)](#)
- [Attendant Console の設定項目 \(P.11-46\)](#)
- [保留アイコン タイマーの設定 \(P.11-47\)](#)
- [依存関係レコード \(P.11-48\)](#)

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

アテンダント コンソールを設定するには、表 11-1 の手順を実行します。

表 11-1 Attendant Console 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 この機能のインタラクションと制限事項を確認します。	インタラクションおよび制限事項 (P.11-16)
ステップ 2 アテンダント コンソール ユーザを追加します。	Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザの設定 (P.11-24)
ステップ 3 パイロット ポイントの電話番号を設定します。	『 <i>Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド</i> 』の「電話番号の設定」
ステップ 4 パイロット ポイントとハント グループを設定します。	パイロット ポイントとハント グループについて (P.11-4) パイロット ポイントの設定 (P.11-30) ハント グループの設定 (P.11-36)

表 11-1 Attendant Console 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 5</p> <p>ac アプリケーション ユーザを作成します。このアプリケーション ユーザにより、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console と CTIManager が通信できるようになります。</p> <p> ヒント デバイスと ac アプリケーション ユーザを関連付けしないでください。</p> <p>ac アプリケーション ユーザを作成した後、その ac アプリケーション ユーザを Standard CTI Enabled グループ、Standard CTI Allow Call Park Monitoring グループ、および Standard CTI Allow Control of All Devices ユーザ グループに追加します。</p>	<p>ac アプリケーション ユーザの設定 (P.11-27)</p> <p>『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「ユーザ グループへのユーザの追加」</p> <p>インタラクションおよび制限事項 (P.11-16)</p>
<p>ステップ 6</p> <p>Cisco Unified Communications Manager Attendant Console でセキュリティを確保するには、たとえば、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console を一部の電話機で使用するには、ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザを作成します。</p> <p>ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザを作成した後、このアプリケーション ユーザを、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console 用に使用する電話機に関連付けます。</p>	<p>スーパープロバイダ機能のサポート (P.11-17)</p> <p>デバイス セキュリティのための ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザの設定 (P.11-28)</p> <p>デバイスと ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザとの関連付け (P.11-29)</p>
<p>ステップ 7</p> <p>Cisco CallManager Attendant Console Server サービスがアクティブになっており、Cisco CallManager サービスを実行しているすべてのサーバで動作していることを確認します。</p> <p>CTIManager サービスがアクティブになっており、クラスタ内の 1 つのサーバ上で実行されていることを確認します。</p>	<p>Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド</p> <p>Cisco CallManager Attendant Console Server サービスについて (P.11-12)</p>
<p>ステップ 8</p> <p>各アテンダントの Cisco Unified IP Phone が、アテンダント コンソールと連携するように正しく設定されていることを確認します。</p>	<p>Attendant Console と一緒に使用する Cisco Unified IP Phone およびボイスメールの要件 (P.11-15)</p>
<p>ステップ 9</p> <p>アテンダント コンソール PC が、アテンダント コンソールと連携するように正しく設定されていることを確認します。</p>	<p>アテンダント PC の要件 (P.11-15)</p>
<p>ステップ 10</p> <p>電話番号をダイヤル可能なパターンに変換するダイヤル ルールを作成します。それぞれの規則は、先頭の数字と番号の長さに基づいて、変換する番号を指定します。</p> <p>たとえば、408525 から始まる 10 桁の電話番号からエリア コードとプレフィックスの数字を自動的に削除し、この電話番号の先頭に 89 を追加して外部の回線へのアクセスを提供するというダイヤル ルールを作成できます。この場合、4085256666 という番号は 8956666 になります。</p>	<p>『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「ダイヤル ルールの設定」</p> <p>『Cisco Unified Communications Manager システムガイド』の「ダイヤル ルールの概要」</p>

表 11-1 Attendant Console 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 11 ディレクトリ ルックアップ規則が発信者の識別番号をディレクトリ内でルックアップ可能な番号に変換します。</p> <p>たとえば、10 桁の電話番号からエリア コードと 2 桁のプレフィックスを自動的に削除し、4085551212 を 51212 に変換するようなディレクトリ ルックアップ規則を作成できます。その番号が、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console でアテンダントの短縮ダイヤル エントリ内またはディレクトリ内のユーザと一致した場合は、その名前が [コールの詳細] ウィンドウに表示されます。</p>	<p>『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「ディレクトリ検索のダイヤル ルールの設定」</p> <p>『Cisco Unified Communications Manager システムガイド』の「ディレクトリ検索ダイヤル ルール」</p>
<p>ステップ 12 Cisco Unified Communications Manager サーバとは別個のディレクトリ サーバ上に集中ユーザ リストが格納されている場合は、CorporateDirectory.txt ファイルを作成し、アップロードします。</p>	<p>CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード (P.11-41)</p>
<p>ステップ 13 各アテンダント コンソール ユーザの PC にアテンダント コンソールをインストールして設定します。</p> <p>Cisco Unified Communications Manager を Release 7.0(1) にアップグレードした場合は、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインをダウンロードできます。シスコは、Cisco Unified Communications Manager 7.0(1) の新規インストールでは、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console をサポートしておらず、このプラグインは、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [プラグインの検索と一覧表示 (Find and List Plugins)] ウィンドウに表示されません。</p> <p> ヒント Cisco Unified Communications Manager のアップグレードの後、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインをアテンダント PC に再インストールする必要があります。</p>	<p>アテンダント PC への Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインのインストール (P.11-43)</p> <p>Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の起動 (P.11-45)</p> <p>Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定項目の設定 (P.11-45)</p>

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザの設定

ここでは、次の手順を説明します。

- [アテンダント コンソール ユーザの検索 \(P.11-24\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの設定 \(P.11-25\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザの設定項目 \(P.11-26\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの削除 \(P.11-26\)](#)

追加情報

[P.11-49 の「関連項目」](#)を参照してください。

アテンダント コンソール ユーザの検索

アテンダント コンソール ユーザを検索するには、次の手順を使用します。



(注)

ブラウザセッションでの作業中は、Cisco Unified Communications Manager の管理ページでアテンダント コンソール ユーザの検索プリファレンスが保持されます。他のメニュー項目に移動してこのメニュー項目に戻った場合でも、検索を変更するかブラウザを閉じない限り、ユーザの検索プリファレンスは Cisco Unified Communications Manager の管理ページで保持されています。

手順

ステップ 1 [アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [Cisco Unified CM Attendant Console ユーザ (Cisco Unified CM Attendant Console User)] の順に選択します。

検索と一覧表示のウィンドウが表示されます。

ステップ 2 データベース内のすべてのレコードを検索するには、ダイアログボックスが空になっていることを確認し、[ステップ 3](#)に進みます。

レコードをフィルタまたは検索するには、次のタスクのいずれかを実行します。

- ドロップダウン リスト ボックスで、検索パラメータを選択します。
- 必要に応じて、適切な検索文字を入力します。



(注)

別の検索条件を追加するには、[+] ボタンをクリックします。条件を追加した場合は、指定したすべての条件に一致するレコードが検索されます。条件を削除するには、[-] ボタンをクリックして、最後に追加された条件を削除するか、または [フィルタのクリア (Clear Filter)] ボタンをクリックして、追加されたすべての検索条件を削除します。

ステップ 3 [検索 (Find)] をクリックします。

すべてのレコードまたは条件に一致するレコードが表示されます。[ページあたりの行数 (Rows per Page)] ドロップダウン リスト ボックスで別の値を選択すると、各ページに表示される項目数を変更できます。



(注) 適切なレコードの横にあるチェックボックスをオンにして、[**選択項目の削除 (Delete Selected)**] をクリックすると、データベースから複数のレコードを削除できます。[**すべてを選択 (Select All)**] をクリックして [b>選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックすると、この選択対象として設定可能なすべてのレコードを削除できます。

ステップ 4 表示されたレコードリストから、目的のレコードのリンクをクリックします。



(注) ソート順を逆にするには、リストのヘッダーにある上矢印または下矢印をクリックします (使用可能な場合)。

選択した項目がウィンドウに表示されます。

追加情報

P.11-49 の「[関連項目](#)」を参照してください。

アテンダント コンソール ユーザの設定

ここでは、アテンダント コンソール ユーザの設定方法を説明します。Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)] ウィンドウでユーザを追加しないと、ユーザはアテンダント コンソールにログインできません。



(注) アテンダント コンソール ユーザの ID およびパスワードは、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [エンドユーザの設定 (End User Configuration)] ウィンドウで入力されたディレクトリ ユーザの ID およびパスワードとは「別のもの」であることに注意してください。

手順

ステップ 1 [アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [Cisco Unified CM Attendant Console ユーザ (Cisco Unified CM Attendant Console User)] の順に選択します。

ステップ 2 次のいずれかの手順を実行します。

- 新しいアテンダント コンソール ユーザを追加するには、[**新規追加 (Add New)**] ボタンをクリックします。
- 既存のアテンダント コンソール ユーザを更新するには、[P.11-24 の「アテンダント コンソール ユーザの検索」](#)で説明したように該当するユーザを検索し、更新するユーザの名前をクリックします。

[Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 3 適切な設定項目を入力します ([表 11-2](#) を参照)。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザの設定項目

表 11-2 は、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザの設定項目を示しています。

表 11-2 アテンダント コンソール ユーザの設定項目

フィールド	説明
[ユーザ ID (User ID)]	アテンダント コンソール ユーザのログイン名を入力します。最大で 50 文字の英数字を入力できます。
[パスワード (Password、半角英数字のみ)]	最大で 50 文字の英数字によるパスワードを入力します。
[パスワードの確認 (Confirm Password、半角英数字のみ)]	同じパスワードをもう一度入力します。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

アテンダント コンソール ユーザの削除

ここでは、Cisco アテンダント コンソール ユーザの表示、更新、または削除を行う方法を説明します。

始める前に

アテンダント コンソール ユーザを使用しているハント グループを検索するには、[Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)] ウィンドウで [依存関係レコード (Dependency Records)] リンクをクリックします。依存関係レコードがシステムで使用できない場合は、[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。依存関係レコードの詳細については、『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「依存関係レコードへのアクセス」を参照してください。使用中のアテンダント コンソール ユーザを削除しようとする、Cisco Unified Communications Manager によってメッセージが表示されます。現在使用しているアテンダント コンソール ユーザを削除するには、次の作業いずれかまたは両方を実行する必要があります。

- 削除するアテンダント コンソール ユーザを使用しているハント グループに、別のアテンダント コンソール ユーザを割り当てます。P.11-39 の「ハント グループ メンバの削除」を参照してください。
- このアテンダント コンソール ユーザを使用しているハント グループを削除します。P.11-39 の「ハント グループ メンバの削除」を参照してください。

手順

- ステップ 1** P.11-24 の「アテンダント コンソール ユーザの検索」の手順を使用して、削除するユーザを特定します。
- ステップ 2** 削除するユーザの名前をクリックします。
- ステップ 3** ユーザを削除するには、**[削除 (Delete)]** をクリックします。



ヒント

検索と一覧表示のウィンドウでは、該当するユーザの横にあるチェックボックスをオンにして、**[選択項目の削除 (Delete Selected)]** をクリックすると、複数のユーザを削除できます。**[すべてを選択 (Select All)]** をクリックして **[選択項目の削除 (Delete Selected)]** をクリックすると、ウィンドウ内のすべてのユーザを削除できます。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

ac アプリケーション ユーザの設定

アテンダント コンソールの ac アプリケーション ユーザを設定する必要があります。このユーザを設定しておかないと、アテンダント コンソールは CTIManager と対話できないため、アテンダントがコールを受信することができません。



ヒント

デバイスと ac アプリケーション ユーザを関連付けしないでください。

ac アプリケーション ユーザを設定するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** **[ユーザ管理 (User Management)]** > **[アプリケーションユーザ (Application User)]** を選択します。

[アプリケーションユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** **[新規追加 (Add New)]** をクリックします。

[アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** Attendant Console アプリケーション ユーザを作成するには、**[ユーザ ID (User ID)]** フィールドにユーザ ID として **ac** を入力します。

**ヒント**

Attendant Console アプリケーション ユーザに使用するユーザ ID は、[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウの Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの [JTAPI Username] フィールドと同じ値にしてください。Cisco CallManager サービス パラメータにアクセスする方法については、P.11-40 の「Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの設定」を参照してください。

- ステップ 4** [パスワード (Password)] フィールドにパスワードを入力します (12345 など)。
- ステップ 5** [パスワードの確認 (Confirm Password)] フィールドにパスワードを再入力します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。

次の手順

ac アプリケーションユーザを Standard CTI Enabled グループ、Standard CTI Allow Call Park Monitoring グループ、および Standard CTI Allow Control of All Devices ユーザ グループに追加します。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

デバイス セキュリティのための ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザの設定

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のデバイスセキュリティを有効にするには、たとえば、スーパープロバイダ機能がサポートするすべての電話機ではなく一部の電話機を使用するには、アプリケーションユーザ ACDeviceAuthenticationUser を設定し、アテンダント電話機にこのアプリケーションユーザを関連付ける必要があります。

ACDeviceAuthenticationUser アプリケーションユーザを設定するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [ユーザ管理 (User Management)] > [アプリケーションユーザ (Application User)] を選択します。
- [アプリケーションユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 3** デバイス認証ユーザを作成するには、[ユーザ ID (User ID)] フィールドにユーザ ID として ACDeviceAuthenticationUser を入力します。

**ヒント**

このデバイス認証ユーザに使用するユーザ ID は、[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウの Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの [ACDeviceAuthentication] フィールドと同じ値にしてください。Cisco CallManager サービス パラメータにアクセスする方法については、P.11-40 の「Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの設定」を参照してください。

- ステップ 4** [パスワード (Password)] フィールドにパスワードを入力します (12345 など)。
- ステップ 5** [パスワードの確認 (Confirm Password)] フィールドにパスワードを再入力します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。

次の手順

ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザを作成した後、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console 用に使用する電話機とこのアプリケーション ユーザを関連付けます。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

デバイスと ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザとの関連付け

アテンダントがアテンダント コンソールを使用できるようにするには、[アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウで作成したアテンダント コンソール デバイス認証ユーザにアテンダント コンソールの電話機を関連付けておく必要があります。次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [ユーザ管理 (User Management)] > [アプリケーションユーザ (Application User)] を選択し、P.11-28 の「デバイス セキュリティのための ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザの設定」で設定したデバイス認証ユーザの検索を行います。ユーザ検索を実行する方法の詳細については、『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「エンドユーザの検索」の項を参照してください。

[アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウにデバイス認証ユーザの情報が表示されます。

- ステップ 2** [デバイス情報 (Device Information)] ボックスの [使用可能なデバイス (Available Devices)] リストで、デバイス認証ユーザに関連付けるアテンダント電話機を選択し、下矢印をクリックしてデバイスを [制御するデバイス (Controlled Devices)] ボックスに移動します。複数のデバイスを選択するには、Ctrl キーを押しながらデバイスをクリックします。特定のデバイスを検索するには、[別の電話を検索 (Find More Phones)] ボタンをクリックし、P.11-30 の「パイロット ポイントの検索」で説明している方法でデバイスを検索します。次に、ac ユーザに関連付けるパイロット ポイントの横にあるチェックボックスをオンにし、[選択項目の追加 (Add Selected)] をクリックします。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

パイロットポイントの設定

Cisco CallManager Attendant Console Server サービスがコールをルーティングできるようにするには、Cisco Unified Communications Manager の管理ページを使用してパイロットポイントとハントグループを設定する必要があります。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [パイロットポイントの検索 \(P.11-30\)](#)
- [パイロットポイントの設定 \(P.11-31\)](#)
- [パイロットポイントの削除 \(P.11-34\)](#)
- [パイロットポイントのリセット \(P.11-35\)](#)
- [パイロットポイントの設定項目 \(P.11-32\)](#)

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

パイロットポイントの検索

ここでは、パイロットポイントの検索方法を説明します。



(注)

ブラウザセッションでの作業中は、Cisco Unified Communications Manager の管理ページでパイロットポイントの検索プリファレンスが保持されます。他のメニュー項目に移動してこのメニュー項目に戻った場合、検索を変更するかブラウザを閉じない限り、パイロットポイントの検索プリファレンスは Cisco Unified Communications Manager の管理ページで保持されています。

手順

ステップ 1 [アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [パイロットポイント (Pilot Point)] の順に選択します。

検索と一覧表示のウィンドウが表示されます。

ステップ 2 データベース内のすべてのレコードを検索するには、ダイアログボックスが空になっていることを確認し、[ステップ 3](#) に進みます。

レコードをフィルタまたは検索するには、次のタスクのいずれかを実行します。

- 最初のドロップダウンリストボックスで、検索パラメータを選択します。
- 2 番目のドロップダウンリストボックスで、検索パターンを選択します。
- 必要に応じて、適切な検索文字を入力します。



(注) 別の検索条件を追加するには、[+] ボタンをクリックします。条件を追加した場合は、指定したすべての条件に一致するレコードが検索されます。条件を削除するには、[-] ボタンをクリックして、最後に追加された条件を削除するか、または [フィルタのクリア (Clear Filter)] ボタンをクリックして、追加されたすべての検索条件を削除します。

ステップ 3 [検索 (Find)] をクリックします。

すべてのレコードまたは条件に一致するレコードが表示されます。[ページあたりの行数 (Rows per Page)] ドロップダウン リスト ボックスで別の値を選択すると、各ページに表示される項目数を変更できます。



(注) 適切なレコードの横にあるチェックボックスをオンにして、[選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックすると、データベースから複数のレコードを削除できます。[すべてを選択 (Select All)] をクリックして [選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックすると、この選択対象として設定可能なすべてのレコードを削除できます。

ステップ 4 表示されたレコード リストから、目的のレコードのリンクをクリックします。



(注) ソート順を逆にするには、リストのヘッダーにある上矢印または下矢印をクリックします (使用可能な場合)。

選択した項目がウィンドウに表示されます。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

パイロット ポイントの設定

ここでは、パイロット ポイントの設定方法と、そのパイロット ポイントに電話番号を関連付ける方法について説明します。

始める前に

パイロット ポイントに関連付ける電話番号を設定してください。

電話番号の設定の詳細については、『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーション ガイド』の「電話番号の設定」の項を参照してください。

手順

ステップ 1 [アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [パイロットポイント (Pilot Point)] の順に選択します。

[パイロットポイントの検索と一覧表示 (Find and List Pilot Points)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 次のいずれかの手順を実行します。

- パイロットポイントをコピーするには、P.11-30 の「パイロットポイントの検索」で説明したように該当する電話番号を検索し、[コピー (Copy)] ボタンをクリックします。
- 新しいパイロットポイントを追加するには、[新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。
- 既存の電話機を更新するには、P.11-30 の「パイロットポイントの検索」で説明したように該当する電話機を検索します。

ステップ 3 適切な設定値を入力します (表 11-3 を参照)。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 5 電話番号をパイロットポイントに関連付けるには、[割り当て情報 (Association Information)] ペインで [回線 [1] (Line 1)] をクリックします。

[電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 6 そのパイロットポイントに使用する電話番号を [電話番号 (Directory Number)] フィールドに入力し、[保存 (Save)] をクリックします。DN フィールドを設定するには、『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「電話番号の設定値」を参照してください。



(注) パイロットポイントを作成したら、ハントグループを設定して、そのパイロットポイントに着信したコールをどのアテンダントが受信するかを指定します。詳細については、P.11-36 の「ハントグループメンバの設定」を参照してください。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

パイロットポイントの設定項目

表 11-3 に、パイロットポイントの設定項目を示します。

表 11-3 パイロットポイントの設定項目

フィールド	説明
[パイロット名 (Pilot Name)]	空白を含めて最大で 15 文字の英数字を入力して、パイロットポイントのわかりやすい名前を指定します。
[説明 (Description)]	パイロットポイントの説明を入力します。50 文字以内で説明します。
[デバイスプール (Device Pool)]	デバイスプールは、優先順位を付けられた複数の Cisco Unified Communications Manager を含む 1 つのグループによって構成されます。リストの最初の Cisco Unified Communications Manager は、パイロットポイントのプライマリ Cisco Unified Communications Manager を表します。

表 11-3 パイロットポイントの設定項目 (続き)

フィールド	説明
[コールのルーティング先 (Route Calls to)]	<p>Cisco Unified Communications Manager Attendant Console によってコールをアテンダントにルーティングする方式を選択します。選択できる方式は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [利用可能な最初のもの (First Available)] ハントグループメンバ: 着信したコールをハントグループの最初の対応可能なメンバにルーティングします。 • [最長アイドル (Longest Idle)] ハントグループメンバ: 着信したコールをルートグループ内でアイドル時間が最も長いメンバにルーティングします。グループ内で最もアイドル時間が長い番号がボイスメール番号である場合、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は先にグループ内の他のメンバをチェックせずに、ボイスメールシステムにコールをルーティングします。 • [ラウンドロビンハンティング (Circular Hunting)]: Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、コールを受信するために、最後のハントグループメンバのレコードを保持します。新しいコールを受信すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はそのコールをハントグループ内の次のハントグループメンバにルーティングします。 • [ブロードキャストハンティング (Broadcast Hunting)]: コールがパイロットポイントに着信すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールに回答してから保留にし、コールをキューに追加し、アテンダント PC の [ブロードキャスト] ウィンドウにそのコールを表示します。保留音が設定されている場合、発信者は保留中に保留音を受信します。[ブロードキャスト] ウィンドウからは、任意のアテンダントがコールに回答できます。
[ロケーション (Location)]	<p>このフィールドは、[システム (System)] > [ロケーション (Location)] で定義されているロケーションの選択内容を指定します。ロケーションが定義されている場合は、ロケーション名、オーディオとビデオの帯域幅が指定されます。</p>
[メディアリソースグループ (Media Resource Group)]	<p>該当するメディアリソースグループリストを選択します。メディアリソースグループリストは、メディアリソースグループに優先順位を付けたリストです。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は、メディアリソースグループリストに指定されている優先順位に従って、使用可能なメディアリソースグループから必要なメディアリソース (たとえば、保留音サーバ、トランスコーダ、会議ブリッジ) を選択します。</p> <p> (注) メディアリソースグループリストの詳細については、『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「メディアリソースグループリストの設定」の項を参照してください。</p>
[ネットワーク保留 MOH 音源 (Network Hold MOH Audio Source)]	<p>Cisco Unified Communications Manager Attendant Console が、転送保留、会議保留、コールパーク保留などのネットワーク保留に使用するオーディオソースを選択します。</p>
[ユーザ保留 MOH 音源 (User Hold MOH Audio Source)]	<p>アテンダントが発信者を保留状態にしたときに、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console が使用するオーディオソースを選択します。</p>

表 11-3 パイロットポイントの設定項目 (続き)

フィールド	説明
[キューイングの有効化 (Queuing Enable)]	ハントグループのすべてのアテンダントがビジーである場合に Cisco Unified Communications Manager Attendant Console がコールをキューに入れるようにするには、[キューイングの有効化 (Queuing Enable)] チェックボックスをオンにします。コール キューイング設定を完了するには、[キューサイズ (Queue Size)] フィールドおよび [キュー保留時間 (Queue Hold Time、秒)] フィールドに値を入力します。
[キューサイズ (Queue Size)]	このフィールドでは、キューに入れることのできるコールの数を指定します。キューがいっぱいになると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は [ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで指定された「常にルート」メンバにコールをルーティングします。「常にルート」メンバが指定されていない場合にキュー サイズの上限に達すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールをドロップします。 番号の範囲は 0 ~ 255 で、デフォルトは 32 です。
[キュー保留時間 (Queue Hold Time、秒)]	このフィールドは、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console がコールをキュー内に保持する最長時間 (秒) を指定します。 このフィールドに入力した秒数の間、コールが保留になっており、[ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで「常にルート」ハントグループ メンバを設定している場合、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console は [ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで指定された「常にルート」メンバにコールを送信します。「常にルート」メンバを設定しない場合は、アテンダントが応対可能になるまでコールはキューに留まります。 このフィールドに 0 を入力すると、アテンダントが応対可能になるまでコールはキューに留まります。 範囲は、0 ~ 3600 秒です。デフォルトは 0 です。

追加情報

P.11-49 の「[関連項目](#)」を参照してください。

パイロットポイントの削除

ここでは、パイロットポイントの削除方法を説明します。

始める前に

パイロットポイントを使用している仮想電話番号を検索するには、[パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウの [関連リンク (Related Links)] ドロップダウンリストボックスから [依存関係レコード (Dependency Records)] リンクを選択します。依存関係レコードがシステムで使用できない場合は、[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。依存関係レコードの詳細については、『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「依存関係レコードへのアクセス」を参照してください。使用中のパイロットポイントの削除しようとする、Cisco Unified Communications Manager によってメッセージが表示されます。現在使用しているパイロットポイントを削除するには、そのパイロットポイントを使用している仮想電話番号を削除する必要があります。



(注)

パイロットポイントの削除を反映するために Cisco CallManager Attendant Console Server サービスまたは Cisco CallManager サービスを再起動する必要はありません。

手順

- ステップ 1** P.11-30 の「パイロットポイントの検索」の手順を使用して、パイロットポイントを特定します。
- ステップ 2** 削除するパイロットポイントの名前をクリックします。選択したパイロットポイントの情報が [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウに表示されます。
- ステップ 3** パイロットポイントを削除するには、[削除 (Delete)] ボタンをクリックします。

パイロットポイントを削除してから約 10 分間、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はそのパイロットポイントに関連付けられていたハントグループメンバーへのコールの転送を停止します。



ヒント

検索と一覧表示のウィンドウでは、該当するパイロットポイントの横にあるチェックボックスをオンにして、[選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックすると、複数のパイロットポイントを削除できます。[すべてを選択 (Select All)] をクリックして [選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックすると、ウィンドウ内のすべてのパイロットポイントを削除できます。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

パイロットポイントのリセット

パイロットポイントの設定項目を更新したら、パイロットポイントのリセットする必要があります。パイロットポイントのリセットすると、Cisco CallManager サービスは継続して実行され、コール処理も継続して行われます。パイロットポイントのリセットするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** P.11-30 の「パイロットポイントの検索」の手順を使用して、リセットするパイロットポイントを特定します。
- ステップ 2** リセットするパイロットポイントの名前をクリックします。
- ステップ 3** [リセット (Reset)] をクリックします。

[デバイスリセット (Device Reset)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 4 次のいずれかのボタンをクリックします。

- **[リスタート (Restart)]** : デバイスをシャットダウンせずに、選択されたパイロットポイントのデバイスを再起動します (Cisco Unified Communications Manager に電話機を再登録します)。
- **[リセット (Reset)]** : 選択されたパイロットポイントのデバイスをシャットダウンし、再起動します (電話機を完全にシャットダウンし、再初期化します)。
- **[閉じる (Close)]** : 選択されたデバイスの再起動またはリセットを行わずに、前のウィンドウに戻ります。

追加情報

P.11-49 の「[関連項目](#)」を参照してください。

ハントグループの設定

パイロットポイントの設定が完了したら、次はハントグループを設定します。ハントグループは、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console が着信コールの転送先とする宛先 (電話番号、あるいはアテンダントコンソールのユーザまたは回線番号) の順序付きリストを構成します。

ここでは、次の手順を説明します。

- [ハントグループメンバの設定 \(P.11-36\)](#)
- [ハントグループの設定項目 \(P.11-37\)](#)
- [ハントグループメンバの削除 \(P.11-39\)](#)

追加情報

P.11-49 の「[関連項目](#)」を参照してください。

ハントグループメンバの設定

ここでは、ハントグループメンバを追加および更新する方法を説明します。

始める前に

ハントグループメンバを追加するパイロットポイントを設定してください。これには、電話番号をパイロットポイントに関連付ける作業も含まれます。

手順

ステップ 1 ハントグループメンバを設定するパイロットポイントを検索します (P.11-30 の「[パイロットポイントの検索](#)」を参照)。

ステップ 2 次のいずれかを実行します。

- ハントグループメンバを追加するには、[ハントグループのメンバ情報 (Hunt Group Member Information)] 領域にある **[メンバの追加 (Add Member)]** ボタンをクリックします。
- 既存のハントグループメンバを編集するには、そのハントグループメンバを選択し、[ハントグループのメンバ情報 (Hunt Group Member Information)] 領域にある **[メンバの編集 (Edit Member)]** ボタンをクリックします。

[ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 3 表 11-4 に示されている手順に従って、新しいハント グループ メンバの適切な設定項目に入力します。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 5 次のいずれかを実行します。

- パイロットポイントに新しいハントグループメンバを追加するには、[新規追加 (Add New)] をクリックし、[ステップ 3](#) および [ステップ 4](#) を繰り返します。
- [ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウに表示されているハントグループメンバをコピーして別のハントグループメンバを作成するには、[コピー (Copy)] をクリックし、[ステップ 3](#) および [ステップ 4](#) を繰り返します。
- 表示されているハントグループメンバを削除するには、[削除 (Delete)] をクリックします。
- [ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウを閉じて [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウに戻るには、[閉じる (Close)] をクリックします。

ステップ 6 ハント グループ リストの順序を再指定するには、リストから再指定するメンバを選択します。上矢印と下矢印をクリックして、そのメンバをリスト内の新しい位置に移動します。

リンクされたハントグループを設定する場合は、各ハントグループの最後のメンバが次のハントグループのパイロットポイントになるようにします。



注意

最後のハントグループを最初のハントグループにリンクしないことを強く推奨します。

リンクされたハントグループの例については、[P.11-6](#) の「[リンクされたハントグループについて](#)」を参照してください。

追加情報

[P.11-49](#) の「[関連項目](#)」を参照してください。

ハントグループの設定項目

[表 11-4](#) に、ハントグループの設定項目を示します。

表 11-4 ハントグループの設定項目

フィールド	説明
[パイロットポイント (Pilot Point)]	このフィールドは、ハントグループメンバの設定対象となっているパイロットポイントの名前を表示します。
[パイロット番号 (DirN)]	このフィールドは、ハントグループメンバの設定対象となっているパイロットポイントに関連付けられた電話番号を表示します。

表 11-4 ハントグループの設定項目 (続き)

フィールド	説明
[ハントグループのメンバ (Hunt Group Member)]	<p>この読み取り専用フィールドには、デバイスの電話番号を入力した場合でも、アテンダント コンソール ユーザ名と回線番号を入力した場合でも、[ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで選択した情報が反映されます。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [コールの電話番号 35201] (電話番号の例) • コールの宛先: [Mary Brown、回線 1] (ユーザおよび回線番号の例)
[メンバオプション (Member Option)]	<p>[デバイスメンバ (Device Member)] または [ユーザメンバ (User Member)] を選択します。</p> <p>[デバイスメンバ (Device Member)] オプション ボタンを選択した場合は、[デバイスメンバの情報 (Device Member Information)] セクションの各フィールドに入力します。</p> <p>[ユーザメンバ (User Member)] を選択した場合は、[ユーザメンバの情報 (User Member Information)] セクションの [ユーザ名 (User Name)] フィールドと [回線番号 (Line Number)] フィールドに入力します。</p> <p> (注) アテンダント コンソールのユーザおよび回線番号を指定すると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールのルーティングを試行する前に、まずアテンダント コンソール ユーザがアテンダント コンソールにログインしてオンラインになっているかを確認します。ユーザと回線番号が指定されると、ユーザはアテンダント コンソールが制御するクラスタ内の任意の Cisco Unified IP Phone にログインし、コールを受信することができます。</p>
[電話番号 (Directory Number)]	<p>ハントグループに含める電話番号を選択します。このフィールドにアクセスできるのは、[メンバオプション (Member Option)] フィールドで [デバイスメンバ (Device Member)] オプション ボタンを選択した場合だけです。</p> <p> 注意 リンクされたハントグループを設定する場合、ハントグループにパイロットポイント番号を含めるのは、最後のメンバとして含める場合だけにしてください。ハントグループに他のパイロットポイントメンバを含めると、継続的なルートのループが発生することがあります。</p>
[常にルートメンバ (Always Route Member)]	<p>このハントグループメンバがビジーかどうかに関係なく、常に Cisco Unified Communications Manager Attendant Console でこのハントグループメンバにコールをルーティングするには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにすると、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console はコールをルーティングする前に回線が使用可能かどうかをチェックしません。</p> <p>オーバーフロー状態を管理するには、複数の同時コールを処理するボイスメールまたは自動アテンダント番号に関して、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>リンクされたハントグループについては、各ハントグループの最後のメンバを設定するときに、[常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスだけをオンにします。</p>

表 11-4 ハントグループの設定項目 (続き)

フィールド	説明
[ユーザ名 (User Name)]	<p>ドロップダウンリストから、ハントグループメンバとしての役割を持つアテンダントコンソールユーザを選択します。このフィールドを使用できるのは、[メンバオプション (Member Option)] フィールドで [ユーザメンバ (User Member)] オプションボタンを選択した場合だけです。</p> <p>このリストには、[Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)] ウィンドウで追加されたアテンダントコンソールユーザだけが表示されます。</p>
[回線番号 (Line Number)]	<p>ドロップダウンリストから、ハントグループの適切な回線番号を選択します。このフィールドにアクセスできるのは、[メンバオプション (Member Option)] フィールドで [ユーザメンバ (User Member)] オプションボタンを選択した場合だけです。</p> <p> (注) 単一のハントグループ内では、同一ユーザを同一の回線に追加できるのは 1 回だけです。たとえば、ハントグループ内で [Mary Brown、回線 1] を追加できるのは 1 回だけです。</p>

追加情報

P.11-49 の「[関連項目](#)」を参照してください。

ハントグループメンバの削除

ここでは、ハントグループメンバを削除する方法を説明します。

手順

- ステップ 1** [アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [パイロットポイント (Pilot Point)] の順に選択します。
- [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [ハントグループのメンバ情報 (Hunt Group Member Information)] ボックスで、削除するメンバの名前をクリックし、[メンバの削除 (Delete Member)] をクリックします。
- 削除を確認するダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 3** ハントグループメンバを削除するには、[OK] をクリックします。削除をキャンセルするには、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。

追加情報

P.11-49 の「[関連項目](#)」を参照してください。

Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの設定

[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウで、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスのサービスパラメータを設定できます。このウィンドウの右上隅にある [?] ボタンのヘルプアイコンをクリックすると、パラメータの情報を取得できます。



注意

Cisco Technical Assistance Center のエンジニアの許可がない限り、サービスパラメータは変更しないでください。変更すると、システムに障害が発生する可能性があります。

Cisco CallManager Attendant Console Server サービスパラメータを更新するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [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 (Server)] ドロップダウンリストボックスで、サーバを選択します。

ステップ 3 [サービス (Service)] ドロップダウンリストボックスで、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを選択します。



(注) サーバ上で Cisco CallManager Attendant Console Server サービスをアクティブにしないと、そのサーバは Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のサーバリストに表示されません。サービスのアクティブ化の詳細については、『Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

ウィンドウがリフレッシュされ、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスについて設定されたすべてのサービスパラメータが表示されます。

ステップ 4 適切なパラメータ値を更新します。このインスタンスのすべてのサービスパラメータをデフォルト値に設定するには、[デフォルトに設定 (Set to Default)] ボタンをクリックします。

パラメータのリストとその説明を表示するには、ウィンドウの右上隅にある [?] ボタンをクリックします。特定のパラメータを一番上にしてリストを表示するには、[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウでそのパラメータをクリックします。

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。

ウィンドウがリフレッシュされ、サービスパラメータに加えた変更は Cisco Unified Communications Manager によって更新されます。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード

Cisco Unified Communications Manager サーバとは別個のディレクトリサーバ上に集中ユーザリストが格納されている場合は、CorporateDirectory.txt ファイルを作成およびアップロードすることができます。それには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** 使用している PC 上に、CorporateDirectory.txt という名前の社内ディレクトリファイルを作成します。このファイルには、姓、名、電話番号、部署名という形式で、個々のユーザのエントリをカンマで区切って格納します。このディレクトリには、1 人のユーザごとに 1 行を作成します。フィールドに空の値を含めることもできます。空白行と、シャープ記号 (#) またはセミコロン (;) で始まる行は無視されます。ディレクトリファイルの例を次に示します。

```
Doe, Jane, 67890, Engineering
Doe, John, 12345, Sales
Doe, Rodney, 12346, Marketing
Doe, Brian, 12347, Customer Support
Smith,,,Marketing
Clark,,,
```



(注) CorporateDirectory.txt のファイル名は、大文字と小文字が区別されます。

- ステップ 2** Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、[アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [Cisco Unified CM Attendant Console ユーザファイルのアップロード (Cisco Unified CM Attendant Console User File Upload)] の順に選択します。

[Attendant Console のユーザファイルのアップロード (Attendant Console User File Upload)] ウィンドウが表示されます。



ヒント サンプルのディレクトリファイルを表示するには、[サンプル CorporateDirectory.txt ファイルの表示 (View Sample CorporateDirectory.txt File)] リンクを選択します。その後、ポップアップ ウィンドウを閉じて [Attendant Console のユーザファイルのアップロード (Attendant Console User File Upload)] ウィンドウに戻ります。以前に社内ディレクトリファイルをアップロードしてある場合は、[現在の CorporateDirectory.txt ファイルの表示 (View Current CorporateDirectory.txt File)] リンクをクリックすると、そのファイルを表示できます。

- ステップ 3** [ファイルのアップロード (Upload File)] を選択します。

[ファイルのアップロード (Upload File)] ウィンドウが表示されます。

- ステップ 4** CorporateDirectory.txt ファイルを参照し、[アップロード (Upload)] をクリックします。

Cisco Unified Communications Manager の管理ページがファイルのアップロードを完了すると、確認ウィンドウが表示されます。



(注) Cisco Unified Communications Manager は、指定されたどのファイルでもインポートできますが、システムが使用できるのは、CorporateDirectory.txt という名前のファイルのデータだけです。

ステップ 5 [閉じる (Close)] をクリックします。



(注) 社内ディレクトリ リストを更新するには、CorporateDirectory.txt ファイルを更新して再度アップロードします。Cisco Unified Communications Manager の管理機能は、前のファイルを上書きします。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

CorporateDirectory.txt ファイルの削除

別のディレクトリ サーバからインポートしたユーザリストではなく、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console サービスで生成されたユーザリストを使用する場合は、インポート済みの CorporateDirectory.txt ファイルを削除する必要があります。Cisco Unified Communications Manager Attendant Console サービスは、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console サービスが起動したとき、およびディレクトリ同期期間が満了したとき (Directory Sync Period サービス パラメータがゼロでない場合) に、新しい AutoGenerated.txt ファイルを生成します。

CorporateDirectory.txt ファイルを削除するには、次の手順を使用します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、[アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [Cisco Unified CM Attendant Console ユーザファイルのアップロード (Cisco Unified CM Attendant Console User File Upload)] の順に選択します。

[Attendant Console のユーザファイルのアップロード (Attendant Console User File Upload)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 CorporateDirectory.txt リンクの横にある [削除 (Delete)] ボタンをクリックします。

ステップ 3 CorporateDirectory.txt ファイルを削除するには、[OK] をクリックします。ファイルを削除しないで作業を続けるには、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。



(注) Cisco CallManager Attendant Console Server サービスは、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが起動したとき、およびディレクトリ同期期間が満了したとき (Directory Sync Period サービス パラメータがゼロでない場合) に、新しい AutoGenerated.txt ファイルを生成します。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

アテンダント PC への Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインのインストール

Cisco Unified Communications Manager を Release 7.0(1) にアップグレードした場合は、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインをダウンロードできます。シスコは、Cisco Unified Communications Manager 7.0(1) の新規インストールでは、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console をサポートしておらず、このプラグインは、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [プラグインの検索と一覧表示 (Find and List Plugins)] ウィンドウに表示されません。

Cisco Unified Communications Manager 7.0 へアップグレードした後に、サーバに 7.0 を再インストールした場合、7.0 をインストールしたサーバの Cisco Unified Communications Manager の管理ページには Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインは表示されません。

クラスタ内の最初のノードから Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインをダウンロードすることをお勧めします。プラグインは、Cisco Unified Communications Manager の管理ページにアクセスできない場合に保持しておける PC 上の場所に保存することをお勧めします。

Cisco Unified Communications Manager 7.0(1) にアップグレードした場合は、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [プラグインの検索と一覧表示 (Find and List Plugins)] ウィンドウから Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインにアクセスします。この項では、ユーザ PC にアテンダント コンソールをインストールする方法を説明します。

始める前に

アテンダント コンソールに関連付けるアテンダント コンソール ユーザと電話機を Cisco Unified Communications Manager データベースに追加しておいてください。ユーザの追加方法の詳細については、P.11-25 の「アテンダント コンソール ユーザの設定」を参照してください。電話機の追加の詳細については、『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「Cisco Unified IP Phone の設定」の項を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console をインストールするときは、アテンダント PC での管理特権が必要です。

手順

- ステップ 1** それぞれの Cisco Unified Communications Manager Attendant Console PC から、Cisco Unified Communications Manager の管理ページが実行されているサーバを参照し、管理特権でログインします。



ヒント サーバを参照するには、Web ブラウザのアドレスバーに、
`https://<CM-server-name>/ccmadmin/showHome.do` と入力します。
ここで、<CM-server-name> はサーバの名前です。

- ステップ 2** Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、[アプリケーション (Application)] > [プラグイン (Plugins)] の順に選択します。

ステップ 3 Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のアイコンをクリックします。



ヒント このアイコンは、Cisco Unified Communications Manager 7.0(1) にアップグレードした場合にだけ表示されます。Cisco Unified Communications Manager 7.0(1) をインストールまたは再インストールした場合は、表示されません。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のインストール ウィザードが起動します。

ステップ 4 インストールの実行に同意するには、[Yes] をクリックします。

ステップ 5 インストール ウィザードの初期画面で、[Next] をクリックします。

ステップ 6 アテンダント コンソールをデフォルトの場所にインストールするには、[Next] をクリックします。



(注) デフォルトの場所にアテンダント コンソールをインストールしないと、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console を起動できない場合があります。

ステップ 7 [Ready to Install] ウィンドウで、[Next] をクリックします。

ステップ 8 インストール プログラムによるファイルのインストールが終了したら、コンピュータをすぐに再起動するか後で再起動するかを選択し、[Finish] をクリックします。

ステップ 9 プロンプトが表示されたら、コンピュータを再起動します。

クライアント PC に Windows XP SP2 をインストールしている場合、ファイアウォールのブロックを解除して、アテンダントがアテンダント コンソールを使用できるようにするには、[P.11-45 の「Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の起動」](#)を参照してください。

ステップ 10 アテンダントが PC 上で管理特権を持っていない場合は、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console をインストールしたフォルダに対する読み取り、書き込み、および実行のアクセス権をアテンダントに与えます。デフォルトでは、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のインストール先は、C:\Program Files\Cisco\Communications Manager Attendant Console です。フォルダ アクセス権の設定方法の詳細については、ご使用のオペレーティング システムのマニュアルを参照してください。

ステップ 11 インストール プロセス中に設定していないアテンダント コンソールの設定項目を設定または更新します。[P.11-45 の「Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定項目の設定」](#)を参照してください。



ヒント アテンダント コンソール プラグインをインストールした後で Cisco Unified Communications Manager サーバの IP アドレスまたはアテンダント電話機のデバイス プールを変更した場合、アテンダントは Cisco Unified Communications Manager Attendant Console をいったん閉じてからまた開く必要があります。その結果、アプリケーションは Cisco Unified Communications Manager グループ内にあるサーバのリストをダウンロードできます。

追加情報

P.11-49 の「[関連項目](#)」を参照してください。

Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の起動

Windows XP SP2 のインストール後に初めて Cisco Unified Communications Manager Attendant Console を起動すると、ダイアログボックスが表示され、Windows ファイアウォールによって ACClient アプリケーションの一部の機能がブロックされていることが示されます。Windows ファイアウォールの例外を作成して、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console を引き続き使用できるようにするには、**[ブロックの解除]** をクリックします。オペレーティング システムが例外を自動的に設定します。

ファイアウォールのブロックを解除したら、インストールプロセス中に設定していないアテンダント コンソールの設定項目を設定または更新できます。P.11-45 の「[Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定項目の設定](#)」を参照してください。

追加情報

P.11-49 の「[関連項目](#)」を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定項目の設定

次の条件を満たすようにそれぞれのアテンダント コンソールを設定します。

- アテンダント コンソール ユーザ名とパスワードを提供する。
- アテンダントがアテンダント コンソールで使用する Cisco Unified IP Phone 用の適切な Cisco Unified Communications Manager Attendant Console サーバと電話番号に接続する。

アテンダント コンソールをインストールした後に、アテンダント コンソールを設定しないとユーザはコンソールにログインできません。インストール中に指定していない設定項目の設定や、現在の設定の表示、またはアテンダント コンソールの設定の更新を行う場合は、この項の手順を使用します。

設定が完了したら、アテンダント コンソールは管理者が変更するまで指定された設定で動作します。



(注)

クラスタ内のノードの IP アドレスを変更した場合は、Attendant Console の [設定] ダイアログボックスの [アテンダントサーバのホスト名または IP アドレス] フィールドの IP アドレスも変更が必要な場合があります。

手順

ステップ 1 アテンダント コンソールがインストールされている PC で、[スタート] > [プログラム] > [Cisco Unified Communications Manager] > [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console] の順に選択するか、またはデスクトップの Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のアイコンをクリックし、次に **[Yes]** をクリックしてアテンダント コンソールを起動します。

ステップ 2 **[設定]** をクリックします。

ステップ 3 適切な設定項目を入力します (表 11-5 を参照)。

ステップ 4 [保存] をクリックします。これでアテンダント コンソールの設定は完了し、この設定をコール配送アクティビティに使用できるようになりました。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

Attendant Console の設定項目

表 11-5 は、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定項目を示しています。

表 11-5 [設定] ダイアログボックス

フィールド/チェックボックス	説明
[基本設定] タブ (適切なフィールドに情報を入力する必要があります)。	
[アテンダントサーバのホスト名または IP アドレス]	フィールドに適切な値を入力します。
[自分の電話の電話番号]	アテンダントがアテンダント コンソールで使用する Cisco Unified IP Phone の電話番号を入力および確認します。 複数のデバイスで表示される電話番号を入力した場合、[保存] をクリックすると [デバイスセクタ] ダイアログボックスが表示されます。アテンダント コンソールで使用するデバイスをドロップダウンリスト ボックスで選択し、[OK] をクリックします。
[Attendant Console のクライアントコールバックポート]	ファイアウォールを使用している場合は、ファイアウォールがアテンダント コンソール クライアントにコールバック メッセージを送信するために使用するポートを指定します。 有効なポート番号は、0 および 1023 以上のポート番号です。
[詳細設定] タブ (デフォルト設定を変更する場合は、これらのオプションのフィールドに情報を入力します)。	
[ローカルディレクトリファイルのパス名]	コンソールで Cisco Unified Communications Manager の管理ページから集中ユーザ リストではなくローカル ユーザ リストにアクセスする場合は、ディレクトリ情報のあるアテンダント PC またはネットワーク共有上のユーザ リスト ファイルへのパスを入力します。
[直接リロードのインターバル (秒)]	Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の [ディレクトリ] ウィンドウに表示されるユーザ リストをリロードするまでに Cisco Unified Communications Manager Attendant Console サーバが待機する秒数を入力します。
[コール処理サーバのホスト名または IP アドレス]	コール処理サーバが [基本設定] タブで指定したアテンダントサーバと異なる場合、コール処理サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。

表 11-5 [設定] ダイアログボックス (続き)

フィールド/チェックボックス	説明
[ローカルホストの IP アドレス (回線状態)]	<p>クライアントが回線状態の更新情報の受信に使用する IP アドレスを入力します。</p> <p> (注) アテンダント PC に 2 つのネットワーク インターフェイスカード (NIC) がある場合は、回線状態の更新を受信する IP アドレスを指定します。</p>
[トレースを有効にする]	アテンダント コンソールに関連のある問題のトラブルシューティングを行う場合は、このチェックボックスをオンにします。
[警告音を有効にする]	<p>アテンダントによるコールの受信 (着信およびブロードキャスト)、コールの終了、コールのパーク、およびコールの保留などを示す警告音を有効にし、どれぐらい長くコールが保留されているかを表示するには、[警告音を有効にする] チェックボックスをオンにします。</p> <p>警告音は、コール イベントごとに 1 回鳴ります。警告音ファイルは、Cisco Unified Communications Manager Attendant Console アプリケーションの「audio」サブディレクトリに格納されています。このディレクトリの場所は、デフォルトで C:\Program Files\Cisco\Communications Manager Attendant Console\audio になります。</p>
[アクセシビリティメッセージを表示する]	<p>アクセシビリティメッセージを有効にすると、コール制御の開始または停止など、アテンダント コンソールの状態に関する情報がダイアログボックスに表示されます。[アテンダントの設定] ダイアログボックスへのアクセスについては、http://www.cisco.com/en/US/products/ps7282/products_user_guide_list.html を参照してください。</p>
[ダイヤルパッドがアクティブなときにコールを保留する]	アテンダント コンソールで、アテンダントが [ダイヤルパッド] ウィンドウを使用しているときにコールを保留状態にするには、このチェックボックスをオンにします。

追加情報

P.11-49 の「関連項目」を参照してください。

保留アイコン タイマーの設定

アテンダント コンソールの保留アイコンは、コールが保留になっている時間の長さを色で示します。WaitTimeMedium パラメータは、保留アイコンが黄色になるまでの時間を示します。WaitTimeLong パラメータは、保留アイコンが赤色になるまでの時間を示します。デフォルトでは、コールの保留が 60 秒間継続すると保留アイコンは黄色に変わり、120 秒間継続すると赤色に変わります。保留アイコンの色が変わるまでの時間を設定するには、次の手順を実行します。



(注)

保留アイコン タイマーのデフォルト値は変更しないことを推奨します。

手順

-
- ステップ 1** アテンダント PC の `..\Program Files\Cisco\Communications Manager Attendant Console\etc` ディレクトリにある `GlobalUI.properties` ファイルを開きます。
- ステップ 2** 保留アイコンが黄色に変わるまでの時間を変更するには、`WaitTimeMedium` パラメータを編集します。
- ステップ 3** 保留アイコンが赤色に変わるまでの時間を変更するには、`WaitTimeLong` パラメータを編集します。
- ステップ 4** `GlobalUI.properties` ファイルを保存して終了します。
-

追加情報

P.11-49 の「[関連項目](#)」を参照してください。

依存関係レコード

特定の電話番号の検索については、『*Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド*』の「依存関係レコードのボタン」の項を参照してください。

関連項目

- 『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「エンドユーザの設定」
- 『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「依存関係レコード」
- 『Cisco Unified Communications Manager システムガイド』の「アプリケーションユーザとエンドユーザ」

Attendant Console

- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.11-21\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の概要 \(P.11-3\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console のシステム要件 \(P.11-15\)](#)
- [インタラクションおよび制限事項 \(P.11-16\)](#)
- [コールキューイングについて \(P.11-11\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定 \(P.11-21\)](#)
- [関連項目 \(P.11-49\)](#)

Attendant Console Server

- [Cisco CallManager Attendant Console Server サービスについて \(P.11-12\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の冗長性 \(P.11-13\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの設定 \(P.11-40\)](#)

Attendant Console ユーザ

- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザについて \(P.11-3\)](#)
- [アテンダント コンソールユーザの検索 \(P.11-24\)](#)
- [アテンダント コンソールユーザの設定 \(P.11-25\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザの設定項目 \(P.11-26\)](#)
- [アテンダント コンソールユーザの削除 \(P.11-26\)](#)

Attendant Console アプリケーション ユーザ (ac および ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザ)

- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.11-21\)](#)
- [インタラクションおよび制限事項 \(P.11-16\)](#)
- [ac アプリケーションユーザの設定 \(P.11-27\)](#)
- [デバイス セキュリティのための ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザの設定 \(P.11-28\)](#)
- [デバイスと ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザとの関連付け \(P.11-29\)](#)
- 『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「ユーザグループへのユーザの追加」(ac アプリケーションユーザ関連)

ハントグループ

- [パイロットポイントとハントグループについて \(P.11-4\)](#)
- [リンクされたハントグループについて \(P.11-6\)](#)
- [ラウンドロビンハントグループについて \(P.11-8\)](#)
- [ブロードキャストハンティングについて \(P.11-9\)](#)
- [ハントグループの設定 \(P.11-36\)](#)

- [ハントグループメンバの設定 \(P.11-36\)](#)
- [ハントグループメンバの削除 \(P.11-39\)](#)
- [ハントグループの設定項目 \(P.11-37\)](#)

メディア リソース

- 『*Cisco Unified Communications Manager システム ガイド*』の「メディア リソースの管理」

パイロット ポイント

- [パイロットポイントとハントグループについて \(P.11-4\)](#)
- [パイロットポイントの検索 \(P.11-30\)](#)
- [パイロットポイントの設定 \(P.11-31\)](#)
- [パイロットポイントの削除 \(P.11-34\)](#)
- [パイロットポイントの設定項目 \(P.11-32\)](#)
- [パイロットポイントのリセット \(P.11-35\)](#)
- [デバイスと ACDeviceAuthenticationUser アプリケーション ユーザとの関連付け \(P.11-29\)](#)

ダイヤル ルール

- 『*Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーション ガイド*』の「アプリケーションのダイヤル ルール設定」
- 『*Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーション ガイド*』の「ディレクトリ検索のダイヤル ルール設定」

ディレクトリ リスト

- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ディレクトリについて \(P.11-11\)](#)
- [CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード \(P.11-41\)](#)
- [CorporateDirectory.txt ファイルの削除 \(P.11-42\)](#)

Attendant Console プラグイン

- [アテンダント PC への Cisco Unified Communications Manager Attendant Console プラグインのインストール \(P.11-43\)](#)
- [Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の起動 \(P.11-45\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Attendant Console の設定項目の設定 \(P.11-45\)](#)
- [Attendant Console の設定項目 \(P.11-46\)](#)
- [保留アイコン タイマーの設定 \(P.11-47\)](#)

関連マニュアル

- *Cisco Unified Serviceability アドミニストレーション ガイド*
- *Cisco Unified Communications Manager Attendant Console ユーザ ガイド*