



Cisco CallManager Attendant Console

クライアントサーバ アプリケーションである Cisco CallManager Attendant Console を使用すると、短縮ダイヤル ボタンやクイック ディレクトリ アクセスを備えた Graphical User Interface (GUI; 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、回線ステータスの監視、および直通電話を実行できます。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 CallManager 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 CallManager システムに登録されている Cisco 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 CallManager システムに接続できません。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 CallManager サーバ上の Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) 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 TCD 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 グループのメンバーの順序と、すべてのアテンダントが通話中の場合に Cisco TCD がコールをキューに入れるかどうかを設定できます。

この章は、次の項で構成されています。

- Cisco CallManager Attendant Console の概要 (P.15-3)
- Cisco CallManager Attendant Console のシステム要件 (P.15-20)
- インタラクションおよび制限事項 (P.15-22)
- Cisco CallManager Attendant Console のインストールとアクティブ化 (P.15-25)
- Cisco CallManager Attendant Console の設定 (P.15-26)
- Dependency Records (P.15-74)
- Cisco CallManager Attendant Console のトラブルシューティング (P.15-75)
- その他の情報 (P.15-76)

Cisco CallManager Attendant Console の概要

この項では、Cisco CallManager Attendant Console の機能に関する次の情報について説明します。

- [Cisco CallManager Attendant Console ユーザについて \(P.15-3\)](#)
- [パイロット ポイントとハント グループについて \(P.15-4\)](#)
- [コール キューイングについて \(P.15-15\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console ディレクトリについて \(P.15-16\)](#)
- [Cisco Telephony Call Dispatcher について \(P.15-17\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の冗長性 \(P.15-18\)](#)

Cisco CallManager 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 CallManager Administration の Cisco CallManager 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 CallManager Administration の User 領域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 TCD が両方とも実行されているかどうかを確認してください。

Cisco CallManager Administration の Cisco CallManager Attendant Console User Configuration 領域にユーザが追加されているかどうかを確認し、アテンダント コンソールの Settings 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かどうかを確認します。

Cisco CallManager Attendant Console ユーザを設定するだけでなく、「ac」という名前のディレクトリ ユーザを 1 人設定し、そのユーザをアテンダント電話機とパイロットポイントに関連付ける必要があります。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 CallManager Administration で ac ユーザを設定する方法については、P.15-34 の「ac ユーザの設定」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ーに転送するように Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) 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 TCD は、共通回線の他のインスタンスのいずれかが使用中である場合、アテンダント電話の共通回線のインスタンスにコールを転送しません。

Cisco TCD 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（共通回線表示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。

- **First Available Hunt Group Member** : Cisco TCD 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ー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 CallManager Administration の Pilot Point Configuration ウィンドウで選択できます。
- **Longest Idle Hunt Group Member** : この機能は、ハントグループメンバーを、アイドル時間の長い順に並べ替えます。Cisco TCD は、アイドル時間が最も長いメンバーを見つけて、そのメンバー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 TCD 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ー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 CallManager Administration の 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 TCD は先にグループ内の他のメンバーをチェックせずに、ボイスメールシステムにコールをルーティングします。

- **Circular Hunting** : Cisco TCD 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ーの記録を保持します。新しいコールを受信すると、Cisco TCD 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ーにルーティングします。このオプションは、Attendant Console Configuration ツールから選択できます。このオプションの詳細については、P.15-11 の「サーキュラーハントグループについて」を参照してください。
- **Broadcast Hunting** : コールがパイロットポイントに着信すると、Cisco TCD 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 Broadcast Calls ウィンドウにそのコールを表示します。Music On Hold が設定されている場合、発信者は保留中に Music On Hold を受信します。Broadcast Calls 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。このオプションは、Attendant Console Configuration ツールから選択できます。このオプションの詳細については、P.15-13 の「ブロードキャストハンティングについて」を参照してください。



(注)

Cisco CallManager Administration の 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。

必ず ac ユーザを設定し、この ac ユーザにすべてのパイロットポイント番号を関連付けます。

パイロットポイントをアップデートする場合は、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 TCD 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ー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 メンバー)
電話番号が指定されていると、Cisco TCD 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 メンバー)
ユーザと回線番号を指定すると、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 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 TCD 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 TCD 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、**Hunt Group Configuration** ウィンドウの **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も、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.15-15](#) の「[コール キューイングについて](#)」を参照してください。

例 15-1 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、次のメンバーが含まれています。

- 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ーであるボイスメール番号 5060

図 15-1 パイロットポイントとハントグループの例

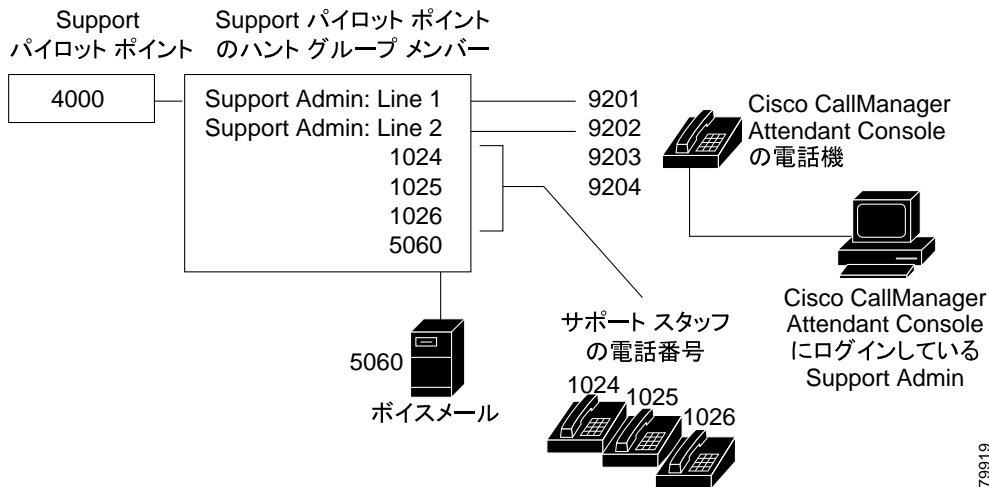


図 15-1 に示すように、次の例ではユーザがパイロットポイントの設定中に First Available Hunt Member を選択する単純なコールルーティング シナリオを説明します。

1. Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) 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 First Available Hunt Group Member 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 TCD は、ハント グループのメンバーを Support Admin, Line 1 から順にチェックします。Cisco TCD 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 TCD は最初の使用可能な電話番号である 1026 にコールをルーティングします。1026 が使用可能であるため、Cisco TCD 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 TCD はコールをルーティングする際に 1 つ以上のハントグループ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 TCD 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 グループを設定する。
- 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ーが次のハント グループのパイロット ポイントになっているようにする。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 15-2](#) 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ーとして選択します。Cisco TCD がハント グループ内のどのメンバー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ーに対してだけ、Hunt Group Configuration ウィンドウの Always Route Member チェックボックスをオンにする。



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 15-2 リンクされたハント グループの連携

図 15-2 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る。
- Pilot 1 の最後のハント グループ メンバーは 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 メンバーは Pilot 3 のパイロット ポイントとして動作する。
- 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ーの Always Route Member チェックボックスをオンにした。
- 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 人のメンバーが含まれている。
- 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 ユーザを指定する。
- Pilot 2 には、35201 と 35222 という 2 つの電話番号が存在する。
- Pilot 3 の最後のハント グループ メンバーは、ボイスメール番号 5050 を持ち、オーバーフロー状態を処理する。管理者は、この最後のハント グループ メンバーの設定で、Always Route Member チェックボックスをオンにしました。

図 15-2 リンクされたハント グループの例

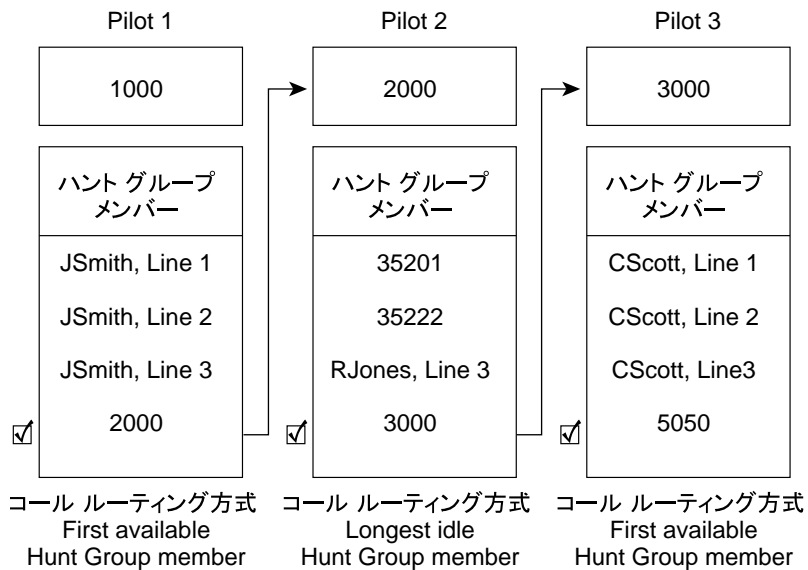


図 15-2 に示されているように、次の例では、リンクされたハント グループの単純なコールルーティング シナリオを説明します。

1. Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) 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 First Available Hunt Group Member が選択されているため、Cisco TCD は JSmith, Line 1 から開始してハント グループ内のメンバーを順にチェックします。Cisco TCD はハント グループの最初の 3 人のメンバー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 TCD はハント グループ内でアイドル時間が最も長いメンバー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 TCD はグループ内の最後のメンバー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 TCD は Pilot 3 内でビジーではない最初の応対可能なメンバーを探します。CScott, Line 2 が最初の応対可能なメンバーであると判別すると、Cisco TCD は、その回線にコールをルーティングします。Cisco TCD は、ボイスメール番号の 5050 をチェックしません。

サーキュラー ハント グループについて

サーキュラー ハント グループを使用すると、Cisco TCD は最後のハント グループ メンバー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 TCD はハント グループ内の次のハント グループ メンバーにコールを転送します。つまり、Cisco TCD 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 メンバーにルーティングし、2 番目のコールを 2 番目のハント グループ メンバー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 メンバーがコールを受信すると、Cisco TCD は再び最初のハント グループ メンバーからコールのルーティングを開始します。

サーキュラー ハント グループを設定するには、Cisco CallManager Attendant Console サーバの C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin にある Cisco CallManager Attendant Console Configuration ツールを使用します。リンクされたハント グループにサーキュラー 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 ポイントにサーキュラー ハンティングを設定します。

Configuration ツールの詳細については、[P.15-69 の「Attendant Console Configuration ツールの使用方法」](#)を参照してください。

例 15-3 サークュラー 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、Cisco CallManager Attendant Console Configuration ツールでこのパイロット ポイント Circular に対してサーキュラー 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ーのいずれについても Always Route Member チェックボックスがオンになっていないため、Cisco TCD 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 15-3 サークュラーハンティングの例

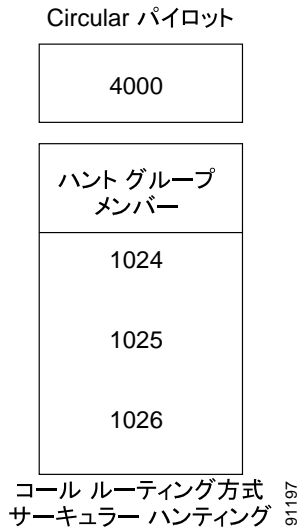


図 15-3 に示されているように、次の例では、ユーザがサーキュラーパイロットポイントを設定した場合の単純なコールルーティングシナリオを説明します。

1. Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) 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 Circular Hunting が選択されているため、Cisco TCD は最初のハントグループメンバーである電話番号 1024 にコールを転送します。
3. Cisco TCD が別のコールを受信すると、そのコールは Circular パイロットポイントである電話番号 4000 に転送されます。

4. コールルーティング オプションとして 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 TCD は次のハントグループ メンバーである電話番号 1025 にコールをルーティングしようとしません。
5. Cisco TCD 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 メンバーである電話番号 1026 にコールをルーティングします。
6. Cisco TCD が別のコールを受信すると、そのコールは Circular パイロットポイントである電話番号 4000 に転送されます。
7. コールルーティング オプションとして 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 TCD は次のハントグループ メンバーである電話番号 1024 にコールをルーティングしようとしません。

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 Cisco CallManager Attendant Console でコールに応答し、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 メンバー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 Broadcast Calls ウィンドウに表示されます。Device Pool ウィンドウの Network Hold Audio Source と 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と、キューに入れられている間、発信者には Music On Hold 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 TCD 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 TCD は Broadcast Calls ウィンドウからコールを削除し、コールに応答しているアテンダントの Call Control ウィンドウにそのコールを表示します。

パイロット ポイントにブロードキャスト ハンティングを設定するには、Attendant Console Configuration ツールを使用します。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。

- **Queue Size** : キューに入れることのできるコールの数を指定する。キューがいっぱいになると、Cisco TCD は Hunt Group Configuration ウィンドウで指定された「Always Route」ハント グループ メンバーにコールをルーティングします。「Always Route」メンバー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 TCD はコールをドロップします。
- **Hold Time** : Cisco TCD がコールをキュー内に保持する最長時間 (秒) を指定する。「HoldTime」を超えてキュー内に留まっているコールは、「Always Route」メンバーに転送されます。「Always Route」メンバー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。

Configuration ツールの詳細については、P.15-69 の「Attendant Console Configuration ツールの使用方法」を参照してください。

例 15-4 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、次のメンバーが含まれています。

- 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)
- ボイスメール番号である 7060 (ハント グループの最後のメンバー)

次の例ではユーザがパイロット ポイントの設定中に 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 Telephony Call Dispatcher (TCD) 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 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 Telephony Call Dispatcher (TCD) はキューをチェックします。Cisco TCD 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、Music On Hold が聞こえます。
3. Cisco TCD は、ハント グループのメンバーを Mary Brown/Line #1 から順にチェックします。Cisco TCD 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 がコールに応答したので、Cisco TCD 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 メンバーがビジーである場合に、Cisco CallManager Attendant Console はコールをキューに送信します。Device Pool ウィンドウの Network Hold Audio Source と 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、キューに入れられている間、発信者には Music On Hold 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 メンバーが応対可能になると、Cisco TCD はそのハント グループ メンバー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、Attendant Console Configuration ツールでパイロットポイントを選択し、次に Enable Queuing チェックボックスをオンにします。また Queue Size フィールドおよび Hold Time フィールド (秒) にも値を入力する必要があります。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 TCD は Hunt Group Configuration ウィンドウで指定された「Always Route」ハントグループ メンバーにコールをルーティングします。「Always Route」メンバー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 TCD はコールをドロップします。Hold Time は、Cisco TCD 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。「HoldTime」を超えてキュー内に留まっているコールは、「Always Route」メンバーに転送されます。「Always Route」メンバー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。

Attendant Console Configuration ツールへのアクセスについては、[P.15-69](#) の「Attendant Console Configuration ツールの使用方法」を参照してください。

Cisco CallManager 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、Attendant Settings ダイアログボックスにある Directory Reload Interval フィールドの間隔が満了した場合や、ユーザが Directory ウィンドウの Reload 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 Attendant Settings ダイアログボックス内の Local Directory File の Path Name で指定されたユーザ リスト
- Cisco CallManager Attendant Console サーバ上の userlist ディレクトリ内にある CorporateDirectory.txt ファイル。Cisco CallManager サーバとは別個のディレクトリ サーバ上にユーザ リストが格納されている場合は、CorporateDirectory.txt ファイルを作成できます。



(注) CorporateDirectory.txt ファイルの作成については、[P.15-60](#) の「CorporateDirectory.txt ファイルの作成」を参照してください。

- Cisco TCD によって生成され、Cisco CallManager Attendant Console サーバの userlist ディレクトリに格納されている AutoGenerated.txt ファイル。Directory Sync Period サービス パラメータがゼロではない場合、Cisco TCD は Cisco TCD サービスの開始時とディレクトリ 同期間隔が満了したときに AutoGenerated.txt ファイルを生成します。

Directory Sync Period サービス パラメータを変更するには、**Service > Service Parameters** を選択します。Server ドロップダウン リスト ボックスから該当するサーバを選択し、Service ドロップダウン リスト ボックスから Cisco Telephony Call Dispatcher Service を選択します。

ユーザ リスト ファイルは、コンマ区切り値 (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 Directory 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、ディレクトリ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、ログインする任意の PC でアテンダントごとの設定を使用できます。

関連項目

- [CorporateDirectory.txt ファイルの作成 \(P.15-60\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定項目 \(P.15-64\)](#)

Cisco Telephony Call Dispatcher 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 Telephony Call Dispatcher (TCD) 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 サービスの 1 つである Cisco TCD は、Cisco CallManager 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 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 CallManager が Cisco TCD 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 CallManager Serviceability から手動で有効にします。アテンダント コンソールの冗長性が正しく動作するためにはこの設定が必要ですが、すべての Cisco TCD 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 TCD 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 (unknown、available、on hook、または off hook)
- ユーザ ディレクトリ情報 (Cisco TCD 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 TCD 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 CallManager Attendant Console の冗長性

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

- Cisco CallManager Attendant Console が Cisco CallManager 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 CallManager サーバのリストをダウンロードする。
- Cisco CallManager Attendant Console が C:\Program Files\Cisco\Call 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する。
- Cisco CallManager 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する。

- Cisco CallManager Attendant Console サーバが Cisco CallManager データベースを検査し、Cisco TCD をアクティブにする必要のあるサーバのリストとして Cisco CallManager サーバのリストを使用する。

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 CallManager サーバを特定して接続する。
- Cisco CallManager サーバ上で実行されている Cisco TCD サービスが、失敗した Cisco CallManager 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ぐ。
- 失敗した Cisco CallManager が復帰すると、その Cisco TCD 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る。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 CallManager 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。ある Cisco TCD サービスが失敗すると、別の Cisco TCD サービスが取って代わります。

Cisco CallManager 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 TCD が Cisco CallManager 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 TCD 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 Attendant Settings ダイアログボックスに入力します。
- Cisco TCD 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 アドレスをコンマで区切ったリストを、アテンダント PC の Attendant Settings ダイアログボックスの Advanced タブにある Call Processing Server Host Names フィールドまたは IP Addresses フィールドに入力します。



(注)

Attendant Settings ダイアログボックスへのアクセスについては、[P.15-64](#) の「[Cisco CallManager Attendant Console の設定項目](#)」を参照してください。

Cisco CallManager 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 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 \(P.15-20\)](#)
- [アテンダント コンソールと使用する Cisco IP Phone およびボイスメールの要件 \(P.15-20\)](#)

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 CallManager へのネットワーク接続

アテンダント コンソールと使用する Cisco 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 IP Phone と連携して動作します。登録されている Cisco CallManager サーバに Cisco 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 Settings ダイアログボックスの IP Address フィールドまたは Host Name フィールドに、Cisco IP Phone が通常登録されている Cisco CallManager 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 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 コンソールを任意の Cisco IP Phone モデル 7902、7905、7912、7940、7960、および 7970 と使用します。
- アテンダント コンソールとともに使用する前に、Cisco IP Phone をデバイスとして Cisco CallManager に追加しておく必要があります。
- アテンダント電話番号とパイロットポイント、およびデバイスを、Cisco CallManager Administration の User 領域で設定した ac ユーザと関連付けておく必要があります。

- 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、共有回線表示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は、他のアテンダントまたはアテンダント以外の電話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 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 CallManager Attendant Console は 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 CallManager Attendant Console はアテンダントがコールを発信しようとする警告メッセージを表示します。

インタラクシオンおよび制限事項

次の項では、Cisco CallManager Attendant Console におけるインタラクシオンおよび制限事項について説明します。

- [インタラクシオン \(P.15-22\)](#)
- [制限事項 \(P.15-23\)](#)

インタラクシオン

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

- [Cisco CallManager エクステンション モビリティ \(P.15-22\)](#)
- [ディレクテッドコールパーク \(P.15-23\)](#)
- [Music On Hold \(P.15-23\)](#)

Cisco CallManager エクステンション モビリティ

ユーザが Cisco CallManager Attendant Console にログインしているときに Cisco CallManager エクステンション モビリティを使用して Cisco IP Phone でログインまたはログアウトする場合、Cisco 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。Cisco CallManager Attendant Console に、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表示されます。

ユーザは Cisco CallManager Attendant Console からログアウトする必要があります。Cisco CallManager Attendant Console に再びログインする際、アテンダントは、Settings ダイアログボックスの Directory Number of Your Phone 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 CallManager Attendant Console での電話番号の入力の詳細については、[P.15-64 の「Cisco CallManager Attendant Console の設定項目」](#)を参照してください。

ディレクテッドコールパーク

アテンダントは、ディレクテッドコールパーク番号にコールを送信するために、打診転送ボタンを使用する必要があります。転送ボタンを使用した場合は、復帰タイムアウト期間が経過しても、システムはコールをアテンダントに戻すことができず、発信者にはリオーダー音が聞こえます。

ディレクテッドコールパーク番号に送信されたコールは、Cisco CallManager Attendant Console の [パーク中] ウィンドウには表示されません。

Music On Hold

Device Pool ウィンドウの Network Hold Audio Source および 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 Music On Hold が聞こえます。

制限事項

次の制約事項は、Cisco CallManager Attendant Console に適用されます。

- Cisco TCD は、共通回線の他のインスタンスのいずれかが使用中である場合、共通回線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 CallManager が Cisco TCD 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 CallManager Serviceability から手動で有効にします。アテンダント コンソールの冗長性が正しく動作するためにはこの設定が必要ですが、すべての Cisco TCD 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 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 CallManager 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ーには、共有回線表示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ーの電話番号が、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。

■ インタラクションおよび制限事項

- アテンダント コンソールとして使用されている Cisco 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 CallManager Attendant Console はパーティションを認識しません。その結果、次の問題が発生します。
 - 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。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 CallManager 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 CallManager 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 CallManager 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 CallManager 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、ユーザの電話機に「コールバックヲ xxxx デユウコウニスルコトハデキマセン。」というメッセージが表示されます。ユーザが Cisco CallManager 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 CallManager クラスタに存在する場合です。
- Cisco CallManager Attendant Console はグループ コール ピックアップ機能とは連携動作しません。アテンダント コンソール ユーザ インターフェイスは、JTAPI および CTI の制限のために、コール ピックアップ グループに属する電話機との間のコールを適切に処理できません。
- Cisco CallManager Administration の回線グループに、アテンダント コンソールのパイロット ポイント、ハント グループ メンバー、またはアテンダントの電話機の電話番号を追加していません。

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

1. Cisco CallManager 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 Telephony Call Dispatcher (TCD) 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。詳細については、『*Cisco CallManager 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 CallManager Administration で Cisco CallManager Attendant Console を設定します。P.15-26 の「[Cisco CallManager Attendant Console の設定](#)」を参照してください。
3. 各アテンダント PC に Cisco CallManager 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.15-61 の「[アテンダント PC への Cisco CallManager Attendant Console プラグインのインストール](#)」、P.15-64 の「[Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco CallManager Attendant Console の起動](#)」、および P.15-64 の「[Cisco CallManager Attendant Console の設定項目](#)」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 IP Telephony Locale Installer をインストールしてください。詳細については、『*Cisco IP Telephony Locale Installer の使用方法*』を参照してください。

Cisco CallManager Attendant Console の設定

Cisco CallManager 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 CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console ユーザの設定 \(P.15-29\)](#)
- [ac ユーザの設定 \(P.15-34\)](#)
- [パイロット ポイントの設定 \(P.15-37\)](#)
- [デバイスおよびパイロット ポイントと ac ユーザの関連付け \(P.15-47\)](#)
- [ハント グループの設定 \(P.15-48\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console サーバの設定 \(P.15-56\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console サーバの設定 \(P.15-56\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console のダイヤル規則の作成 \(P.15-59\)](#)
- [保留アイコン タイマーの設定 \(P.15-68\)](#)
- [CorporateDirectory.txt ファイルの作成 \(P.15-60\)](#)
- [アテンダント PC への Cisco CallManager Attendant Console プラグインのインストール \(P.15-61\)](#)
- [Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco CallManager Attendant Console の起動 \(P.15-64\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定項目 \(P.15-64\)](#)
- [Dependency Records \(P.15-74\)](#)

Cisco CallManager 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 15-1 の手順を実行します。

表 15-1 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	<p>Cisco CallManager Administration にアテンダント コンソール ユーザを追加する。</p> <p>Cisco CallManager Attendant Console ユーザの設定 (P.15-29)</p>
ステップ 2	<p>Cisco CallManager Administration にパイロット ポイントとハント グループを設定する。</p> <p>パイロット ポイントとハント グループについて (P.15-4)</p> <p>パイロット ポイントの設定 (P.15-37)</p> <p>ハント グループの設定 (P.15-48)</p>
ステップ 3	<p>ac ユーザを作成し、すべてのパイロット ポイント デバイスをこのユーザに関連付ける。</p> <p>ac ユーザの設定 (P.15-34)</p> <p>デバイスおよびパイロット ポイントと ac ユーザの関連付け (P.15-47)</p>
ステップ 4	<p>Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) 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する。</p> <p>Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド</p> <p>Cisco Telephony Call Dispatcher について (P.15-17)</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する。</p>
ステップ 5	<p>各アテンダントの Cisco 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する。</p> <p>アテンダント コンソールと使用する Cisco IP Phone およびボイスメールの要件 (P.15-20)</p>
ステップ 6	<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する。</p> <p>アテンダント PC の要件 (P.15-20)</p>

表 15-1 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
ステップ 7	適切なダイヤル規則とディレクトリ ルックアップ規則を DialRules.xml ファイルに作成し、クラスタ内の Cisco CallManager サーバにそれぞれこのファイルをコピーする。	Cisco CallManager Attendant Console のダイヤル規則の作成 (P.15-59)
ステップ 8	Cisco CallManager サーバとは別個のディレクトリ サーバ上にユーザ リストが格納されている場合は、CorporateDirectory.txt ファイルを作成する。	CorporateDirectory.txt ファイルの作成 (P.15-60)
ステップ 9	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する。	アテンダント PC への Cisco CallManager Attendant Console プラグインのインストール (P.15-61) Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco CallManager Attendant Console の起動 (P.15-64) Cisco CallManager Attendant Console の設定項目 (P.15-64)

Cisco CallManager 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 \(P.15-29\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの追加 \(P.15-30\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの更新と削除 \(P.15-32\)](#)
- [ac ユーザの設定 \(P.15-34\)](#)

関連項目

[Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

アテンダント コンソール ユーザの検索

手順

ステップ 1 **Service > Cisco CM Attendant Console > Cisco CM Attendant Console User** の順に選択します。

Find and List ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウン リスト ボックスから、次のいずれかの条件を選択します。

- begins with
- contains
- ends with
- is exactly
- is not empty
- is empty

ステップ 3 必要に応じて適切な検索文字を入力して、**Find** をクリックします。また、ページごとに表示する項目の件数を指定できます。

**ヒント**

データベースに登録されているすべてのアテンダント コンソール ユーザを検索するには、検索文字を入力せずに **Find** をクリックします。

アテンダント コンソール ユーザのリストが **Name** 別に表示されます。

関連項目

- [アテンダント コンソール ユーザの追加 \(P.15-30\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの更新と削除 \(P.15-32\)](#)
- [ac ユーザの設定 \(P.15-34\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

アテンダント コンソール ユーザの追加

ここでは、アテンダント コンソール ユーザの追加方法を説明します。
Cisco CallManager Administration の Cisco CallManager 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 CallManager の User 領域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同じではないことに注意してください。

手順

- ステップ 1** **Service > Cisco CM Attendant Console > Cisco CM Attendant Console User** の順に選択します。

ステップ 2 ウィンドウの右上隅にある **Add a New Cisco CallManager Attendant Console User** リンクをクリックします。

図 15-4 に示すように、Cisco CallManager Attendant Console User Configuration ウィンドウが表示されます。

図 15-4 Cisco CallManager Attendant Console User Configuration ウィンドウ

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Cisco CallManager Attendant Console User Configuration

[Add a New Cisco CallManager Attendant Console User](#)
[Back to Find/List Cisco CallManager Attendant Console Users](#)

Cisco CallManager Attendant Console User: New
Status: Ready

User ID*

Password

Confirm

* indicates required item

85918

ステップ 3 表 15-2 に示された、適切な設定を入力します。

ステップ 4 **Insert** をクリックすると、新しいユーザが追加されます。Cisco CallManager Attendant Console User Configuration ウィンドウがリフレッシュされ、ウィンドウの左側のリストに新しい User ID が表示されます。

ステップ 5 さらにユーザを追加するには、[ステップ 3](#) および [ステップ 4](#) を繰り返します。

関連項目

- [アテンダント コンソール ユーザの検索 \(P.15-29\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの更新と削除 \(P.15-32\)](#)
- [ac ユーザの設定 \(P.15-34\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

アテンダント コンソール ユーザの更新と削除

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、Cisco CallManager Attendant Console User Configuration ウィンドウで **Dependency Records** リンクをクリックします。Dependency Records がシステムで使用できない場合は、Dependency Records - Summary ウィンドウにメッセージが表示されます。Dependency Records の詳細については、『*Cisco CallManager アドミニストレーションガイド*』の「Dependency Records 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 CallManager 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.15-53 の「ハント グループ メンバーの更新と削除」](#)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.15-53 の「ハント グループ メンバーの更新と削除」](#)を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** P.15-29 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、ユーザを特定します。
- ステップ 2** 変更または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、**Delete** をクリックします。



ヒント

Find and List 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、**Delete Selected** をクリックすると、複数のユーザを削除できます。Cisco CallManager Attendant Console User タイトルの横にあるチェックボックスをオンにして、**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。

- ステップ 4** ユーザ設定を変更するには、表 15-2 を参照してください。変更内容を保存するには、**Update** をクリックします。

関連項目

- [アテンダント コンソール ユーザの検索 \(P.15-29\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの追加 \(P.15-30\)](#)
- [ac ユーザの設定 \(P.15-34\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console ユーザの設定項目 \(P.15-34\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console ユーザについて \(P.15-3\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

Cisco CallManager Attendant Console ユーザの設定項目

表 15-2 は、Cisco CallManager Attendant Console ユーザの設定項目を示しています。

表 15-2 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
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する。 最大で 50 文字の英数字を入力できます。
Password	最大で 50 文字の英数字によるパスワードを入力する。
Confirm	同じパスワードをもう一度入力する。

関連項目

- [アテンダント コンソール ユーザの検索 \(P.15-29\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの追加 \(P.15-30\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの更新と削除 \(P.15-32\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

ac ユーザの設定

「ac」という名前を付けたユーザを 1 人設定し、このユーザをアテンダント電話機とパイロット ポイントに関連付ける必要があります。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。



(注)

この手順に従って ac ユーザを作成すると、Attendant Console Configuration ツールを使用してユーザ名とパスワードを変更できるようになります。P.15-72 の「[ac ユーザ パスワードの変更](#)」を参照してください。

ac 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 Cisco CallManager Administration で、**User > Add a New User** を選択します。

[ユーザの設定] ウィンドウが表示されます (図 15-5 を参照してください)。

図 15-5 [ユーザの設定] ウィンドウ

ユーザの設定 新規ユーザの追加
ユーザー一覧に戻る

アプリケーションプロファイル: test

- oit デバイスの割り当て
- oit Cisco IPMA
- oit エクステンションモビリティ
- oit SoftPhone

ユーザ: test test

ステータス: 使用可
テキストボックスには英数字のみを入力してください。

名(半角英数字のみ)

姓(半角英数字のみ)*

ユーザID(半角英数字のみ)

ユーザパスワード(半角英数字のみ)

PIN (半角数字のみ)*

電話番号

マネージャのユーザID

部署名(半角英数字のみ)

ユーザロケール

CTIアプリケーションの使用を有効にする

コールパーク取得を許可する

コールングパーティ番号の修正を有効にする

ステップ 2 [名] フィールドと [姓] フィールドに **ac** と入力するか、または覚えやすい名前を入力します。

ステップ 3 [ユーザ ID] フィールドに **ac** と入力します。

ステップ 4 [ユーザ パスワード] フィールドに **12345** と入力します。

Cisco CallManager Attendant Console の設定

- ステップ 5** [パスワードの確認] フィールドに **12345** と入力します。
- ステップ 6** PIN および電話番号を入力します。
- ステップ 7** [CTI アプリケーションの使用を有効にする] 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しないと、アテンダント コンソールは CTIManager と対話できません。
- ステップ 8** [コールパーク取得を許可する] 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しないと、アテンダントがアテンダント PC にログインしようとするたびにメッセージが表示されます。
- ステップ 9** **Insert** をクリックします。
- ステップ 10** P.15-47 の「デバイスおよびパイロットポイントと ac ユーザの関連付け」の手順を実行して、デバイスを関連付けます。

**(注)**

ac ユーザの作成後に ac ユーザ名とパスワードを変更する場合は、P.15-72 の「ac ユーザパスワードの変更」の説明に従って、Attendant Console Configuration ツールを使用してください。

関連項目

- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「ユーザの追加」
- 『Cisco CallManager システムガイド』の「ユーザディレクトリ情報の管理」
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

パイロットポイントの設定

Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) がコールをルーティングできるようにするには、Cisco CallManager Administration を使用してパイロットポイントとハンドグループを設定する必要があります。



(注)

パイロットポイントを設定したら、ac ユーザを設定し、この ac ユーザとすべてのパイロットポイントを関連付けます。

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 \(P.15-37\)](#)
- [パイロットポイントの追加 \(P.15-39\)](#)
- [パイロットポイントの更新と削除 \(P.15-40\)](#)
- [パイロットポイントのリセット \(P.15-42\)](#)
- [パイロットポイントの設定項目 \(P.15-43\)](#)
- [デバイスおよびパイロットポイントと ac ユーザの関連付け \(P.15-47\)](#)

関連項目

[Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

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。

手順

ステップ 1 [Service > Cisco CM Attendant Console > Pilot Point](#) の順に選択します。

Find and List ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウン リスト ボックスから、次のいずれかの条件を選択します。

- begins with
- contains
- ends with
- is exactly
- exists
- does not exist

ステップ 3 必要に応じて適切な検索文字を入力して、**Find** をクリックします。また、ページごとに表示する項目の件数を指定できます。



ヒント

データベースに登録されているすべてのパイロット ポイントを検索するには、検索文字を入力せずに **Find** をクリックします。

パイロット ポイントのリストが表示されます。

関連項目

- [パイロット ポイントの追加 \(P.15-39\)](#)
- [パイロット ポイントの更新と削除 \(P.15-40\)](#)
- [パイロット ポイントのリセット \(P.15-42\)](#)
- [パイロット ポイントの設定項目 \(P.15-43\)](#)
- [ac ユーザの設定 \(P.15-34\)](#)
- [デバイスおよびパイロット ポイントと ac ユーザの関連付け \(P.15-47\)](#)
- [ハント グループの設定 \(P.15-48\)](#)
- [パイロット ポイントとハント グループについて \(P.15-4\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

パイロットポイントの追加

ここでは、パイロットポイントの追加方法を説明します。

手順

ステップ 1 **Service > Cisco CM Attendant Console > Pilot Point** の順に選択します。

ステップ 2 適切な設定値を入力します (表 15-3 を参照)。

ステップ 3 **Insert** をクリックします。

これでパイロットポイントが作成されました。**Pilot Point Configuration** ウィンドウがリフレッシュされ、新しいパイロットポイントが左側のリストに表示されます。新しいパイロットポイントとその設定が表示されます。

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、パイロットポイントに着信したコールをどのように転送するかを指定します。



ヒント

パイロットポイントを設定したら、ac ユーザを設定し、デバイスとパイロットポイントにこの ac ユーザを関連付けます。詳細については、[P.15-34](#) の「**ac ユーザの設定**」および [P.15-47](#) の「**デバイスおよびパイロットポイントと ac ユーザの関連付け**」を参照してください。

関連項目

- [パイロットポイントの検索 \(P.15-37\)](#)
- [パイロットポイントの更新と削除 \(P.15-40\)](#)
- [パイロットポイントのリセット \(P.15-42\)](#)
- [パイロットポイントの設定項目 \(P.15-43\)](#)
- [ac ユーザの設定 \(P.15-34\)](#)
- [デバイスおよびパイロットポイントと ac ユーザの関連付け \(P.15-47\)](#)

- [ハント グループの設定 \(P.15-48\)](#)
- [パイロット ポイントとハント グループについて \(P.15-4\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

パイロット ポイントの更新と削除

ここでは、パイロット ポイントの表示、更新、および削除を行う方法を説明します。

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、Pilot Point Configuration ウィンドウの **Dependency Records** リンクをクリックします。Dependency Records がシステムで使用できない場合は、Dependency Records - Summary ウィンドウにメッセージが表示されます。Dependency Records の詳細については、『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Dependency Records へのアクセス」を参照してください。使用中のパイロット ポイントを削除しようとする、Cisco CallManager 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。[ステップ 4](#) を参照してください。



(注)

パイロット ポイントの削除を反映するために Cisco TCD または Cisco CallManager を再起動する必要はありません。

手順

- ステップ 1** [P.15-37 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** 変更または削除するパイロット ポイントの名前をクリックします。ウィンドウがリフレッシュされて、選択されたパイロット ポイントの情報が表示されます。

ステップ 3 パイロット ポイントを削除するには、**Delete** 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 TCD 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

Find and List 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、**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。Cisco CallManager Attendant Console Pilot Point タイトルの横にあるチェックボックスをオンにして、**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。

ステップ 4 パイロット ポイントの設定を変更するには、[表 15-3](#) を参照してください。

ステップ 5 変更内容を保存するには、**Update** をクリックします。

関連項目

- [パイロット ポイントの検索 \(P.15-37\)](#)
- [パイロット ポイントの追加 \(P.15-39\)](#)
- [パイロット ポイントのリセット \(P.15-42\)](#)
- [ac ユーザの設定 \(P.15-34\)](#)
- [デバイスおよびパイロット ポイントと ac ユーザの関連付け \(P.15-47\)](#)
- [パイロット ポイントの設定項目 \(P.15-43\)](#)
- [ハント グループの設定 \(P.15-48\)](#)
- [パイロット ポイントとハント グループについて \(P.15-4\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

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 **Service > Cisco CM Attendant Console > Pilot Point** の順に選択します。

Pilot Point Configuration ウィンドウが表示され、現在設定されているすべてのパイロットポイントがウィンドウの左側のリストに表示されます。

ステップ 2 変更または削除するパイロットポイントの名前をクリックします。ウィンドウがリフレッシュされて、選択されたパイロットポイントの情報が表示されます。

ステップ 3 必要な変更を加えます。パイロットポイントの設定項目の説明は、[表 15-3](#) を参照してください。

ステップ 4 **Update** をクリックします。

ステップ 5 **Reset** をクリックします。

Reset ウィンドウが表示されます。

ステップ 6 次のいずれかのボタンをクリックします。

- **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 CallManager に電話機を再登録します)。
 - **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)。
 - **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。
-

関連項目

- [パイロット ポイントの検索 \(P.15-37\)](#)
- [パイロット ポイントの追加 \(P.15-39\)](#)
- [パイロット ポイントの更新と削除 \(P.15-40\)](#)
- [ac ユーザの設定 \(P.15-34\)](#)
- [デバイスおよびパイロット ポイントと ac ユーザの関連付け \(P.15-47\)](#)
- [パイロット ポイントの設定項目 \(P.15-43\)](#)
- [ハント グループの設定 \(P.15-48\)](#)
- [パイロット ポイントとハント グループについて \(P.15-4\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

パイロット ポイントの設定項目

表 15-3 に、パイロット ポイントの設定項目を示します。

表 15-3 パイロット ポイントの設定項目

フィールド	説明
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。
Device Pool	デバイス プールは、優先順位を付けられた複数の Cisco CallManagers 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 CallManager は、パイロット ポイントのプライマリ Cisco CallManager を表します。

表 15-3 パイロット ポイントの設定項目 (続き)


フィールド	説明
Partition	<p>パイロット ポイントが所属するパーティションを選択します。Pilot Number フィールドに入力したパイロット ポイントは、選択したパーティション内で一意であることを確認します。パイロット番号へのアクセスを制限しない場合は、パーティションに <None> を選択します。</p> <p>Max List Box Items エンタープライズパラメータを使用すると、このドロップダウン リスト ボックスに表示されるパーティションの数を設定できます。Max List Box Items エンタープライズパラメータで指定されたパーティションより多くのパーティションが存在する場合は、ドロップダウン リスト ボックスの横に省略記号ボタン (...) が表示されます。... ボタンをクリックすると、Select Partition ウィンドウが表示されます。List items where Name contains フィールドにパーティション名の一部を入力します。Select item to use ボックスに表示されるパーティションのリストで希望のパーティション名をクリックし、OK をクリックします。</p> <p></p> <p>(注) リスト ボックス項目の最大数を設定するには、System > Enterprise Parameters を選択し、CCMAdmin Parameters を選択します。</p>

表 15-3 パイロット ポイントの設定項目 (続き)

フィールド	説明
Calling Search Space	<p>パイロット ポイントがコールをルーティングする際に検索するパーティションを指定するには、ドロップダウン リストからコーリング サーチ スペースを選択します。</p> <p>Max List Box Items エンタープライズ パラメータを使用すると、このドロップダウン リスト ボックスに表示されるコーリング サーチ スペースの数を設定できます。Max List Box Items エンタープライズ パラメータで指定されたコーリング サーチ スペースより多くのコーリング サーチ スペースが存在する場合は、ドロップダウン リスト ボックスの横に省略記号ボタン (...) が表示されます。... ボタンをクリックすると、Select Calling Search Space ウィンドウが表示されます。List items where Name contains フィールドにコーリング サーチ スペース名の一部を入力します。Select item to use ボックスに表示されるコーリング サーチ スペースのリストで希望のコーリング サーチ スペース名をクリックし、OK をクリックします。</p> <p> (注) リスト ボックス項目の最大数を設定するには、System > Enterprise Parameters を選択し、CCMAdmin Parameters を選択します。</p>
Pilot Number (DirN)	<p>このパイロット ポイントに電話番号を指定するには、このフィールドに電話番号を入力します。</p> <p>この番号は、システム全体で一意になるようにしてください (つまり、共有回線表示にすることはできません)。</p>

表 15-3 パイロットポイントの設定項目（続き）

フィールド	説明
Route Calls To	<p>ドロップダウン リストから First Available Hunt Group Member オプションを選択すると、着信したコールはハントグループの最初の対応可能なメンバーにルーティングされます。</p> <p>ドロップダウン リストから Longest Idle Hunt Group Member オプションを選択すると、各電話番号または回線のアイドル状態が保たれた時間に基づいてメンバーの順序が決定されます。</p> <p>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 TCD は先にグループ内の他のメンバーをチェックせずに、ボイスメール システムにコールをルーティングします。</p> <p>ルーティング オプションの Circular Hunting または Broadcast Hunting を使用する場合は、P.15-69 の「Attendant Console Configuration ツールの使用方法」の説明に従って、Attendant Console Configuration ツールを使用してください。</p>

関連項目

- [パイロットポイントの追加 \(P.15-39\)](#)
- [パイロットポイントの更新と削除 \(P.15-40\)](#)
- [パイロットポイントとハントグループについて \(P.15-4\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

デバイスおよびパイロット ポイントと ac ユーザの関連付け

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、アテンダント コンソールの電話機とパイロット ポイントを ac ユーザに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** [ユーザの設定] ウィンドウに、ac ユーザ情報が表示されることを確認します。表示されない場合は、このユーザを検索します。この作業の詳細な手順については、『*Cisco CallManager アドミニストレーションガイド*』の「Global Directory の検索」を参照してください。
- ステップ 2** [ユーザの設定] ウィンドウの [アプリケーション プロファイル] 列で、[デバイスの割り当て] をクリックします。
- ステップ 3** 次のいずれかの手順を実行します。
- a. すべてのデバイスを表示するには、[デバイスの選択] をクリックし、[ステップ 4](#)に進みます。
 - b. 選択可能なデバイスのリストを特定の選択項目に限定するには、次の方法で検索に使用する条件を入力します。
 - デバイス名、説明、または電話番号を選択する。
 - 比較演算子を選択する。
 - テキストまたは番号エントリを入力する。
 - [デバイスの選択] をクリックして、[ステップ 4](#)に進む。
- ステップ 4** ユーザに関連付けるアテンダント コンソールの電話機およびパイロット ポイントのチェックボックスをオンにします（複数可）。
- ステップ 5** [選択の更新] をクリックすると、電話機およびパイロット ポイントが ac ユーザに関連付けられます。
-

関連項目

- [ac ユーザの設定 \(P.15-34\)](#)
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「ユーザの追加」
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

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、コールの転送順序を決定する宛先リスト（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）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 メンバーの追加 \(P.15-48\)](#)
- [リンクされたハント グループの設定 \(P.15-51\)](#)
- [ハント グループ メンバーの更新と削除 \(P.15-53\)](#)
- [ハント グループの設定項目 \(P.15-54\)](#)

関連項目

[Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

ハント グループ メンバーの追加

ここでは、ハント グループ メンバーを追加する方法を説明します。

手順

ステップ 1 Service > Cisco CM Attendant Console > Hunt Group の順に選択します。

Hunt Group Configuration ウィンドウが表示されます。


 [図 15-6](#) に、Hunt Group Configuration ウィンドウの例を示します。

図 15-6 Hunt Group Configuration ウィンドウ



ステップ 2 ハント グループ メンバーを追加するパイロット ポイントをクリックします。Hunt Group Configuration ウィンドウの左側に、使用可能なパイロット ポイントのリストが表示されます。

ステップ 3 **Add Member** をクリックします。Hunt Group Members リストには、最初は <<Not Configured>> というテキストが表示されています。

ステップ 4 追加するハント グループ メンバーが電話番号（デバイス メンバー）であるか、ユーザおよび回線番号（ユーザ メンバー）であるかを決定します。

- 電話番号を指定すると、Cisco TCD は常にその番号にコールをルーティングします。



(注) Cisco TCD は、複数のアテンダント コンソールまたはボイスメール メンバーにコールをルーティングすることによってオーバーフローを処理します。 Hunt Group Configuration ウィンドウで、 Always Route Member チェックボックスをオンにすると、ボイスメール番号は一度に複数のコールを受信します。

- 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 TCD 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。ユーザと回線番号を指定すると、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 IP Phone にログインし、コールを受信することができます。

ステップ 5 表 15-4 に示されている手順に従って、新しいハント グループ メンバーの適切な設定項目に入力します。

- ハント グループ メンバーが電話番号である場合は、 **Device Member Information** セクションの Partition フィールドと Directory Number フィールドだけに入力します。オプションの Always Route Member チェックボックスは、電話番号だけに適用されます。
- ハント グループ メンバーがユーザおよび回線番号である場合は、 **User Member Information** セクションの User Name フィールドと Line Number フィールドだけに入力します。



(注) ここで指定するユーザ名は、アテンダント コンソール ユーザを意味します。このユーザは、Cisco CallManager Administration の Cisco CallManager User 領域で追加されたユーザ ID を複製することはありません。

選択を行うと、選択した情報が Hunt Group Members リスト ボックスに反映されます。 Hunt Group Members リストには、デバイスの電話番号、またはアテンダント コンソール ユーザの名前と回線番号のいずれかが表示されます。たとえば次のとおりです。

#1 Call directory number 35201 (電話番号の例)

#2 Direct Call to Mary Brown, Line 1 (ユーザおよび回線番号の例)

ステップ 6 パイロット ポイントにさらにハント グループ メンバーを追加する場合は、[ステップ 4](#) および [ステップ 5](#) を繰り返します。



ヒント

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ーを選択します。上矢印と下矢印をクリックして、そのメンバーをリスト内の新しい位置に移動します。

ステップ 7 **Update** をクリックして、ハント グループ メンバー情報を保存し、ハント グループの設定を終了します。

関連項目

- [ハント グループ メンバーの更新と削除 \(P.15-53\)](#)
- [リンクされたハント グループの設定 \(P.15-51\)](#)
- [ハント グループの設定項目 \(P.15-54\)](#)
- [パイロット ポイントとハント グループについて \(P.15-4\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

リンクされたハント グループの設定

ここでは、リンクされたハント グループの設定方法を説明します。

手順

ステップ 1 チェーン内の各ハント グループについて、次の情報を使用して [P.15-48](#) の「[ハント グループ メンバーの追加](#)」の [ステップ 1](#) から [ステップ 5](#) を実行します。

- チェーン内の最後のハント グループ以外は、ハント グループの最後のメンバーが次のハント 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**

ハント グループに他のパイロット ポイント メンバー（最後のメンバー以外）を含めないことを強く推奨します。ハント グループに他のパイロット ポイント メンバーを含めると、継続的なルートのループが発生することがあります。

- 各ハント グループの最後のメンバーに対してだけ、**Always Route Member** チェックボックスをオンにします。
- 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ーとして選択します。ボイスメール システムが複数の同時コールを処理できるように、**Always Route Member** チェックボックスをオンにします。

ステップ 2 各ハント グループを設定したら、**Update** をクリックして情報を保存します。

**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。

ステップ 3 前の手順で入力した情報を表示して、リンクされたハント グループの設定を確認します。

関連項目

- [ハント グループ メンバーの追加 \(P.15-48\)](#)
- [ハント グループ メンバーの更新と削除 \(P.15-53\)](#)
- [ハント グループの設定項目 \(P.15-54\)](#)
- [パイロット ポイントとハント グループについて \(P.15-4\)](#)
- [リンクされたハント グループについて \(P.15-8\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

ハント グループ メンバーの更新と削除

ここでは、ハント グループの表示、更新、および削除を行う方法を説明します。

手順

ステップ 1 Service > Cisco CM Attendant Console > Hunt Group の順に選択します。

Hunt Group Configuration ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 メンバーを表示、変更、または削除するハント グループに関連付けられているパイロット ポイントの名前をクリックします。

選択されたパイロット ポイントの情報が Hunt Group Configuration ウィンドウに表示されます。

ステップ 3 必要な変更を加えます。ハント グループの設定項目の説明は、[表 15-4](#) を参照してください。

- ハント グループ メンバーの設定を更新するには、リストからそのメンバーの名前を選択し、必要な変更を加えてから **Update** をクリックして変更内容を保存します。
- ハント グループ メンバーの順序を変更するには、移動するメンバーの名前を選択し、矢印ボタンをクリックしてリスト内の新しい場所に移動します。
- ハント グループ メンバーを削除するには、リストでそのメンバーの名前を強調表示し、**Delete Member** をクリックします。
- **Update** ボタンをクリックする前に、**Cancel Changes** をクリックすると、変更した設定をいつでも元に戻すことができます。

ステップ 4 変更内容を保存するには、**Update** をクリックします。

関連項目

- [ハント グループ メンバーの追加 \(P.15-48\)](#)
- [リンクされたハント グループの設定 \(P.15-51\)](#)
- [ハント グループの設定項目 \(P.15-54\)](#)
- [パイロット ポイントとハント グループについて \(P.15-4\)](#)
- [リンクされたハント グループについて \(P.15-8\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)


ハント グループの設定項目

表 15-4 に、ハント グループの設定項目を示します。

表 15-4 ハント グループの設定項目

フィールド	説明
Partition	<p>ハント グループ メンバーが電話番号である場合は、Device Member Information セクションの Partition および Directory Number フィールドに入力します。</p> <p>このフィールドは、電話番号が所属するルートパーティションを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • このハント グループ メンバーの電話番号がパーティション内にある場合は、ドロップダウン リストからパーティションを選択する必要があります。 • 電話番号がパーティション内にはない場合は、None を選択します。
Directory Number	<p>このフィールドには、ハント グループ メンバー デバイスの電話番号を入力します。</p> <p>指定されたパーティション内に電話番号がない場合は、ダイアログボックスが表示されます。</p>

表 15-4 ハント グループの設定項目（続き）

フィールド	説明
Always Route Member	<p>オプションの Always Route Member チェックボックスは、電話番号だけに適用されます。</p> <p>このチェックボックスをオンにすると、Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) は、ビジーかどうかにかかわらず、常にコールをこのハント グループ メンバーにルーティングします。</p> <p>このチェックボックスをオンにすると、Cisco TCD 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ーを設定するときに、Always Route Member チェックボックスだけをオンにします。</p>
User Name	<p>ハント グループ メンバーがユーザおよび回線番号である場合は、User Member Information セクションの User Name フィールドと Line Number フィールドだけに入力します。</p> <p>ドロップダウン リストから、ハント グループ メンバー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。</p> <p>このリストには、Cisco CallManager 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>
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。</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, Line 1 を追加できるのは 1 回だけです。</p>

関連項目

- [ハント グループ メンバーの追加 \(P.15-48\)](#)
- [ハント グループ メンバーの更新と削除 \(P.15-53\)](#)
- [パイロット ポイントとハント グループについて \(P.15-4\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

Cisco CallManager Attendant Console サーバの設定

Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration ウィンドウには、サービス パラメータがリストされており、Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) のトレース パラメータを設定できます。Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration ウィンドウの右上隅にある「i」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 TCD 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 Service > Cisco CM Attendant Console > Cisco CM Attendant Console Server の順に選択します。

Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 Cisco CallManager Attendant Console Servers リストからサーバを選択します。



(注) サーバ上で Cisco CallManager Attendant Console サービスをアクティブにしないと、そのサーバは Cisco CallManager Attendant Console Servers 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 CallManager 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 TCD 用に設定済みのサービスパラメータがすべて表示されます。図 15-7 に、Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration ウィンドウの例を示します。

図 15-7 Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration ウィンドウの例

[Pilot Point Configuration](#)
[Hunt Group Configuration](#)
[Cisco CallManager Attendant Console User Configuration](#)
[Select Another Cisco CallManager Attendant Console Server](#)
[Parameters for all servers](#)
[Trace Configuration](#)

Current Server : NRVANKAY-CM
 Current Service: Cisco Telephony Call Dispatcher

Status: Ready

Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
CCMLineStatePort*	3223	3223
LSSAccessPassword*	private	private
LSSListenPort*	3224	3224
TcdSrvListenPort*	4321	4321
AllowRoutingwithUnknownLineState*	False	False
RedirectWithDirectingPartyCSS*	True	True
KeepOriginalCalledPartyIfForwarded*	True	True
ResetOriginalCalled*	True	True

79760



(注) Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration ウィンドウでサーバを挿入または選択してから、Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration ウィンドウの **Trace Configuration** をクリックし、トレース パラメータを設定します。詳細については、『*Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド*』および『*Cisco CallManager Serviceability システム ガイド*』を参照してください。

ステップ 3 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、**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 **i** 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、Cisco CallManager Attendant Console Server 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 4 **Update** 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 CallManager によって更新されます。

関連項目

[Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

Cisco CallManager Attendant Console のダイヤル規則の作成

Cisco CallManager Attendant Console のディレクトリ ルックアップ規則を作成することにより、電話番号および発信者 ID を変換できます。ダイヤル規則は、電話番号を変換してダイヤル可能なパターンを作成します。ディレクトリ ルックアップ規則は、発信者 ID 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。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。

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規則を作成できます。この場合、4085256666 という番号は 8956666 になります。

このダイヤル規則を作成するには、DialRules.xml ファイルに次のエントリを作成します。

```
<DialRules>
<DialRule BeginsWith="408525" NumDigits="10" DigitsToRemove="5"
PrefixWith="89"/>
</DialRules>
```

また、5 で始まる 5 桁の番号に自動的に 40852 を追加するディレクトリ ルックアップ規則も作成できます。この場合、56666 という番号は 4085256666 になります。

このディレクトリ ルックアップ規則を作成するには、DialRules.xml ファイルに次のエントリを作成します。

```
<DirectoryLookupRules>
<DirectoryLookupRule BeginsWith="5" NumDigits="5" DigitsToRemove=""
PrefixWith="40852"/>
</DirectoryLookupRules>
```

-
- ステップ 1** Cisco CallManager Attendant Console サーバで、
C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\etc ディレクトリにある
DialRuleExamples.xml ファイルを開きます。

■ Cisco CallManager Attendant Console の設定

ステップ 2 DialRuleExamples.xml ファイルを編集して、必要なダイヤル規則およびディレクトリ ルックアップ規則を作成します。

ダイヤル規則とディレクトリ ルックアップ規則の適切な形式の例を次に示します。

```
<DialRules>
<DialRule BeginsWith="408525" NumDigits="10" DigitsToRemove="5"
PrefixWith="89"/>
</DialRules>
<DirectoryLookupRules>
<DirectoryLookupRule BeginsWith="5" NumDigits="5" DigitsToRemove=""
PrefixWith="40852"/>
</DirectoryLookupRules>
```

ステップ 3 DialRuleExamples.xml ファイルの名前を DialRules.xml に変更します。

ステップ 4 DialRules.xml ファイルをクラスタ内のすべての Cisco CallManager サーバにコピーします。

関連項目

- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

CorporateDirectory.txt ファイルの作成

Cisco CallManager サーバとは別個のディレクトリ サーバ上にユーザリストが格納されている場合は、CorporateDirectory.txt ファイルを作成できます。CorporateDirectory.txt ファイルを作成するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager サーバでコマンド ウィンドウを開きます。

ステップ 2 `cd C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin` と入力します。

ステップ 3 `buildidir.bat` と入力します。

ステップ 4 少なくとも最初の 2 つのコマンドライン パラメータが含まれたコマンドを作成します。残りのパラメータのデフォルト値については、ディレクトリの設定によってシステムで動作するかどうかが決まります。

- -url <url 値 >
- -searchBase <searchbase 値 >
- -searchFilter (デフォルト:“(objectClass=inetOrgPerson)”)
- -managerDN (デフォルト:“”)
- -managerPW (デフォルト:“”)
- -department (デフォルト:“department”)

例を示します。

```
buildldir -url ldap://ldap.cisco.com -searchBase "ou=people,  
o=cisco.com"
```

ステップ 5 クラスタ内のすべての Cisco CallManager サーバでこの手順を繰り返します。

関連項目

- [Cisco CallManager Attendant Console ディレクトリについて \(P.15-16\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

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

Cisco CallManager Attendant Console プラグインは、Cisco CallManager Application Plugin Installation ウィンドウからアクセスおよびインストールできます。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せん。

Cisco CallManager Attendant Console をインストールするときには、アテンダント PC に対する管理特権を持っていることを確認してください。

手順

- ステップ 1** この作業を実行する前に、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 CallManager データベースに追加しておいてください。
- ステップ 2** それぞれの Cisco CallManager Attendant Console PC から、Cisco CallManager Administration 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、`http://<CM-server-name>/CCMAdmin/main.asp` 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 3** Cisco CallManager Administration で、**Application > Install Plugins** の順に選択します。
- ステップ 4** Cisco CallManager Attendant Console のアイコンをクリックします。
- Cisco CallManager Attendant Console のインストール ウィザードが起動します。
- ステップ 5** 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 6** 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 7** アテンダント コンソールのインストール先には、デフォルトの場所を使用することも、**Browse** ボタンをクリックして新しい場所を指定することもできます。場所を指定したら **Next** をクリックします。
- ステップ 8** Ready to Install ウィンドウで、**Next** をクリックします。
- ステップ 9** 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 10 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.15-64 の「Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco CallManager Attendant Console の起動」](#) を参照してください。

ステップ 11 アテンダントが PC の管理特権を持っていない場合は、Cisco CallManager Attendant Console をインストールするフォルダに対する読み取り権限、書き込み権限、および実行権限を付与します。デフォルトでは、Cisco CallManager Attendant Console は C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console にインストールします。フォルダ権限の設定の詳細については、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 12 インストール プロセスで設定しなかったアテンダント コンソール設定項目を設定または更新します。[P.15-64 の「Cisco CallManager Attendant Console の設定項目」](#) 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 CallManager 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 CallManager 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 CallManager 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。

関連項目

- [Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco CallManager Attendant Console の起動 \(P.15-64\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定項目 \(P.15-64\)](#)
- [保留アイコン タイマーの設定 \(P.15-68\)](#)
- [Attendant Console Configuration ツールの使用方法 \(P.15-69\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

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

Windows XP SP2 のインストール後に初めて Cisco CallManager Attendant Console を起動すると、ダイアログボックスが表示され、Windows Firewall 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 Firewall の例外を作成して、Cisco CallManager Attendant Console を引き続き使用できるようにするには、**Unblock** 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するよう要求されたときに解除しなかった場合、ファイアウォールのブロックを解除する方法を調べるには、[P.A-49 の「コール制御初期化の失敗」](#)を参照してください。

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.15-64 の「Cisco CallManager Attendant Console の設定項目」](#)を参照してください。

Cisco CallManager Attendant Console の設定項目

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 IP Phone 用の適切な Cisco CallManager TCD 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ら、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 Settings ダイアログボックスの Attendant Server Host Name or IP Address フィールドの IP アドレスを変更する必要があります。

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、**Start > Programs > Cisco CallManager > Cisco CallManager Attendant Console** の順に選択するか、またはデスクトップの Cisco CallManager Attendant Console 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** **Settings** をクリックします。
- ステップ 3** 適切な設定値を入力します (表 15-5 を参照)。
- ステップ 4** **Save** 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。
-

関連項目

- [Cisco CallManager Attendant Console サーバの設定 \(P.15-56\)](#)
- [Attendant Console の設定項目 \(P.15-66\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

Attendant Console の設定項目

Cisco CallManager Attendant Console の設定項目の説明を表 15-5 に示します。

表 15-5 Settings ダイアログボックス


フィールド / チェックボックス	説明
Basic 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)。	
Attendant Server Host Name or IP Address	フィールドに適切な値を入力する。
Directory Number of Your Phone	アテンダントがアテンダント コンソールで使用する Cisco IP Phone の電話番号を入力および確認する。 複数のデバイスで表示される電話番号を入力した場合、 Save をクリックすると Device Selector 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。
Advanced 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)。	
Path of Local Directory File	ディレクトリ情報を指定するユーザ リスト ファイルを入力する。
Directory Reload Interval (in seconds)	Cisco CallManager Attendant Console の Directory 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 CallManager Attendant Console サーバが待機する秒数を入力する。
Call Processing Server Host Name or IP Address	フィールドに適切な値を入力する。
Local Host IP Address (for line state)	フィールドに適切な値を入力する。  (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。
Enable Trace	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する。

表 15-5 Settings 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
Enable Audible Alerts	<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、Enable Audible Alerts チェックボックスをオンにする。</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 CallManager Attendant Console アプリケーションの「audio」サブディレクトリに置かれています。このディレクトリは、デフォルトで C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\audio にあります。</p>
Show Accessibility Messages	<p>アクセシビリティ メッセージを有効にすることで、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るようにするには、Show Accessibility Messages チェックボックスをオンにします。これらのメッセージは、アテンダントが PC にインストールしている画面リーダーで読むことができます。</p>

関連項目

- [Cisco CallManager Attendant Console の設定項目 \(P.15-64\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

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\CallManager 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。

関連項目

[Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

Attendant Console Configuration ツールの使用方法

ここでは、Attendant Console Configuration ツールの使用方法を説明します。Attendant Console Configuration ツールを使用すると、次の作業を実行できます。

- JTAPI ユーザ名およびパスワードの設定。
- ディレクトリ値の設定。
- パイロット ポイントのコール キューイングの有効化。
- サーキュラー ハント グループおよびブロードキャスト ハント グループの設定。

始める前に

サーキュラー ハント グループまたはブロードキャスト ハント グループを作成する前に、[P.15-37](#) の「パイロット ポイントの設定」の説明に従ってパイロット ポイントを作成します。

手順

-
- ステップ 1** Cisco CallManager Attendant Console サーバの C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin ディレクトリにある `acconfig.bat` ファイルを開きます。
- ステップ 2** [表 15-6](#) に示された、適切な設定を入力します。
- ステップ 3** **Save and Close** をクリックします。
-

関連項目

- [Attendant Console の設定項目 \(P.15-66\)](#)
- [パイロット ポイントとハント グループについて \(P.15-4\)](#)
- [コール キューイングについて \(P.15-15\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

Attendant Console Configuration ツールの設定項目

表 15-6 に、Attendant Console Configuration ツールの設定項目を示します。JTAPI およびディレクトリ情報を入力するには、Basic タブのフィールドを使用します。コールキューイングの有効化、およびサーキュラーハントグループとブロードキャストハントグループの設定を行うには、Advanced タブのフィールドを使用します。

表 15-6 Attendant Console Configuration ツール

フィールド	説明
Basic タブ	
JTAPI Username	Cisco CallManager Attendant Console アプリケーションで使用する JTAPI ユーザ名を入力する。 デフォルトは ac に設定されています。アプリケーションのセキュリティを強化するには、デフォルト値を変更します。
JTAPI Password	Cisco CallManager Attendant Console アプリケーションで使用する JTAPI パスワードを入力する。 デフォルトは、12345 に設定されています。アプリケーションのセキュリティを強化するには、デフォルト値を変更します。
Department Attribute	部署情報を保存するためにディレクトリが使用している属性を入力する。DC-Directory と Netscape ディレクトリのデフォルトには、departmentNumber が設定されています。Active Directory のデフォルトには、department が設定されています。 別の社内ディレクトリを使用する場合は、このフィールドに適切な部署の属性を入力します。
LDAP Paging Size	ユーザリストが生成されたときに Cisco CallManager Attendant が使用するページングサイズを入力する。デフォルトには 500 が設定されています。Active Directory のデフォルトの検索結果サイズの上限は 1000 に設定されています。 ページングサイズが 500 に満たない社内ディレクトリと Cisco CallManager を統合する場合は、LDAP Paging Size フィールドに 500 未満の値を入力します。

表 15-6 Attendant Console Configuration ツール (続き)


フィールド	説明
Advanced タブ	
Pilot Points	設定するパイロット ポイントを選択する。
Enable Queuing	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 TCD がコールをキューに入れるようにするには、 Enable Queuing 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、Queue Size フィールドおよび Hold Time (in Seconds) フィールドに入力します。
Routing Algorithm	<p>Pilot Points ドロップダウン リスト ボックスで選択したパイロット ポイントで使用するルーティング オプションを選択する。使用可能なオプションは、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circular Hunting • Broadcast Hunting <p> (注) パイロット ポイントの設定時に選択したルーティング オプションの Longest Idle または First Available も、ドロップダウン リスト ボックスに表示されます。</p>
Queue Size	<p>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する。キューがいっぱいになると、Cisco TCD は Hunt Group Configuration ウィンドウで指定された「Always Route」ハントグループメンバーにコールをルーティングします。「Always Route」メンバー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 TCD はコールをドロップします。</p> <p>デフォルトは 32 です。</p>

表 15-6 Attendant Console Configuration ツール (続き)

フィールド	説明
Hold Time (in Seconds)	<p>このフィールドでは、Cisco TCD がコールをキュー内に保持する最長時間 (秒) を指定する。</p> <p>コールがこのフィールドに入力した秒数の間、保留になっており、Hunt Group Configuration ウィンドウで「Always Route」ハント グループ メンバーを設定している場合、Cisco TCD は Hunt Group Configuration ウィンドウで指定された Always Route メンバーにコールを送信します。「Always Route」メンバー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。</p> <p>このフィールドに 0 を入力すると、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。</p> <p>デフォルトは 0 です。</p>

関連項目

- [Attendant Console Configuration ツールの使用方法 \(P.15-69\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

ac ユーザ パスワードの変更

P.15-34 の「[ac ユーザの設定](#)」の説明に従って ac ユーザを作成したら、必要に応じて ac ユーザ パスワードを変更します。変更するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** Cisco CallManager サーバにログインします。
 - ステップ 2** C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant\bin\acconfig.bat ファイルをダブルクリックして、Attendant Console Configuration ツールを起動します。
 - ステップ 3** **Start > Run** を選択し、Run ダイアログボックスに **cmd** と入力して、コマンドプロンプトを表示します。

ステップ 4 `cd C:\Program Files\Cisco\CallManagerAttendant` と入力して、ディレクトリを変更します。

ステップ 5 新しいパスワードの暗号化されたコピーを生成するには、コマンド プロンプトで `bin\acenc.exe password` と入力します。ここで、`password` は ac ユーザ用に使用するパスワードです。入力したら、**Enter** キーを押します。

ユーティリティにより、暗号化されたパスワードが生成されます。

ステップ 6 Attendant Console Configuration ツールの JTAPI Password フィールドに、暗号化されたパスワードを入力します。

ステップ 7 **Save and Close** をクリックします。

ステップ 8 Cisco CallManager Serviceability で、Cisco Telephony Call Dispatcher サービスを再起動します。サービスの再起動の詳細については、『*Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド*』を参照してください。

ステップ 9 クラスタ内のすべての Cisco CallManager について、これらの手順を繰り返します。

関連項目

- [Attendant Console Configuration ツールの使用方法 \(P.15-69\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.15-27\)](#)

Dependency Records

特定のパイロット ポイントが使用している電話番号、または特定の Cisco CallManager Attendant Console ユーザが使用しているハント グループを検索するには、Cisco CallManager Administration、Cisco CallManager Attendant Console User Configuration ウィンドウ、または Pilot Point Configuration ウィンドウで、Dependency Records リンクをクリックします。Dependency Records Summary ウィンドウには、ユーザにパイロット ポイントまたはハント グループを使用している電話番号の情報が表示されます。電話番号またはハント グループの詳細な情報を検索するには、電話番号またはハント グループをクリックすると、Dependency Records Details ウィンドウが表示されます。Dependency Records がシステムで使用できない場合は、Dependency Records - Summary ウィンドウにメッセージが表示されます。

Dependency Records の詳細については、『Cisco CallManager アドミニストレーション ガイド』の「Dependency Records へのアクセス」の項と、[P.15-32](#)の「アテンダント コンソール ユーザの更新と削除」、および [P.15-40](#)の「パイロット ポイントの更新と削除」を参照してください。

Cisco CallManager Attendant Console のトラブルシューティング

Cisco CallManager Attendant Console 用の Microsoft Performance Monitor カウンタを使用すると、Cisco TCD の稼働時間、Cisco TCD が起動してからの時間、発生したコールの数、転送されたコールの数、登録されているアテンダントの数、パイロットポイントの数、および登録されているクライアントの数などを監視できます。

アテンダント コンソール用の CcmLineLinkState パフォーマンス モニタを使用すると、アテンダント コンソールが正しく動作しているかどうかをすばやくチェックできます。

- CcmLineLinkState カウンタが 11 の場合、この状態は Cisco TCD が正しく機能していることを示します。
- CcmLineLinkState の左端の数字は、Cisco TCD が Cisco CallManager CTI に接続され登録されているかどうかを示します。この数字が 0 の場合は、CTI またはディレクトリに問題があることを示しています。
- CcmLineLinkState の右端の数字は、Cisco TCD が Cisco CallManager CTI 経路で回線状態の情報を取得できているかどうかを示します。この数字が 0 の場合、Cisco CallManager に問題が発生している可能性が高いことを示します。



(注)

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できず、回線状態の情報が得られない場合は、CcmLineLinkState パフォーマンス モニタを表示して、アテンダント コンソールのすべてのコンポーネントが正しく動作しているかどうかを確認します。

パフォーマンス モニタまたはカウンタとパフォーマンス アラームの詳細については、『Cisco CallManager Serviceability システム ガイド』と『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

システム メッセージ、および Cisco CallManager Attendant Console を障害から復旧させる方法については、P.A-33 の「Cisco CallManager AutoAttendant のトラブルシューティング」を参照してください。

その他の情報

関連項目

- [Cisco CallManager Attendant Console のトラブルシューティング \(P.A-47\)](#)
- 『*Cisco CallManager アドミニストレーションガイド*』の「ユーザの追加」
- 『*Cisco CallManager アドミニストレーションガイド*』の「Dependency Records」
- 『*Cisco CallManager システムガイド*』の「ユーザディレクトリ情報の管理」

その他のシスコ マニュアル

- *Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド*
- *Cisco CallManager Serviceability システムガイド*
- *Cisco CallManager Attendant Console ユーザガイド*