



Cisco Unified CallManager Assistant ユーザガイド



このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。見当たらない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティングシステムの UCB (University of California, Berkeley) パブリックドメインバージョンとして、UCB が開発したプログラムを最適化したものです。All rights reserved.Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記各社は、商品性や特定の目的への適合性、権利を侵害しないことに関する、または取り扱い、使用、または取り引きによって発生する、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその代理店は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって起こる制約、利益の損失、データの損傷など間接的で偶発的に起こる特殊な損害のあらゆる可能性がシスコまたは代理店に知らされていても、それらに対する責任を一切負いかねます。

CCSP、CCVP、Cisco Square Bridge のロゴ、Follow Me Browsing、および StackWise は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、および iQuick Study は、Cisco Systems, Inc. のサービスマークです。Access Registrar、Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Cisco Unity、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherFast、EtherSwitch、Fast Step、FormShare、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers のロゴ、Networking Academy、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、Proconnect、RateMUX、ScriptShare、SlideCast、SMARTnet、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、および TransPath は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. とその関連会社の登録商標です。

このマニュアルまたは Web サイトで言及されているその他の商標はすべて、それぞれの所有者のもです。「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0601R)

Cisco Unified CallManager Assistant ユーザガイド

Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.



このマニュアルについて	ix
概要	x
マニュアルの構成	xii
オンライン ヘルプの使用方法	xiii
関連マニュアル	xiii
技術情報の入手方法	xiv
Cisco.com	xiv
Product Documentation DVD (英語版)	xiv
マニュアルの発注方法 (英語版)	xv
シスコシステムズマニュアルセンター	xv
シスコ製品のセキュリティの概要	xvi
シスコ製品のセキュリティ問題の報告	xvii
テクニカル サポート	xviii
Cisco Technical Support & Documentation Web サイト	xviii
Japan TAC Web サイト	xix
サービス リクエストの発行	xix
サービス リクエストのシビラティの定義	xx
その他の資料および情報の入手方法	xxi
CHAPTER 1	
Cisco Unified CallManager Assistant の概要	1-1
共有回線モードとプロキシ回線モードの説明	1-2

共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用
方法 1-2

プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant
の使用方法 1-3

マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モード
を識別する方法 1-5

Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モード
を識別する方法 1-7

CHAPTER 2**Cisco Unified CallManager Assistant Console スタートアップ ガイ
ド 2-1**

Assistant Console スタートアップ ガイド 2-3

Assistant Console へのログイン方法 2-3

Assistant Console からのログアウト方法 2-4

マネージャをサポートせずにコンソールにアクセスする方法
2-5

コンソールの機能を使用する方法 2-6

メニューバーの使用法 2-6

コール制御ボタンの使用法 2-7

マイコール パネルの使用法 2-11

マイマネージャ パネルの使用法 2-12

短縮ダイヤル機能の使用法 2-15

ディレクトリの使用法 2-16

ステータスバーの使用法 2-17

コンソール レイアウトの調整 2-18

管理用設定の表示 2-19

初期設定の設定 2-19

マウスとキーボードを使用したコンソールの使用法
2-20

コンソールからインターコム機能を使用する方法	2-21
キーボードショートカットの使用方法	2-22
アシスタントおよびマネージャによる Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法	2-24

CHAPTER 3**Assistant Console を使用したコールの処理方法** 3-1

コールの発信方法	3-2
コールへの応答方法	3-3
コールの終了方法	3-3
コールの保留方法	3-4
コールの保留解除方法	3-4
コールの転送方法	3-5
電話会議の設定方法	3-7
別の番号にコールを即時転送する方法	3-8
即時転送の使用方法	3-8
即時転送先の設定方法	3-9
ボイス メッセージ サービスへのコール送信方法	3-10

CHAPTER 4**アシスタント側：電話機での Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法** 4-1

電話機での Cisco Unified CallManager Assistant ソフトキーの使用方法	4-2
呼出音のカスタマイズ方法	4-3
電話機からインターコム機能を使用する方法	4-5

CHAPTER 5**マネージャ側：共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用方法** 5-1

Cisco エクステンション モビリティの使用方法	5-2
---------------------------	-----

コールの即時転送および転送の方法 5-3
 着信コールを別の番号へ即時転送する方法 5-3
 ボイス メッセージ サービスへのコール転送方法 5-4
 インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法
 5-5
 電話機での呼出音の消音方法 5-6

CHAPTER 6

マネージャ側：プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用法 6-1

スタートアップ ガイド (マネージャ側) 6-3
 Cisco エクステンション モビリティの使用法 6-3
 アシスタント 選択の概要 6-3
 ステータス ウィンドウの使用法 6-5
 電話機でのマネージャ ステータス メニューの使用法
 6-8
 コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 6-9
 アシスタントの電話機で呼び出し中のコールを割り込み受信
 する方法 6-9
 着信コールを別の番号へ即時転送する方法 6-10
 別の番号にすべてのコールを転送する方法 6-11
 ボイス メッセージ サービスへのコール転送方法 6-12
 コール フィルタリングの使用法 6-13
 インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法
 6-16
 電話機での呼出音の消音方法 6-17

CHAPTER 7

マネージャ機能の設定方法 7-1

マネージャの設定画面へのアクセス方法 7-2

マネージャの設定画面へのアクセス方法 (マネージャ側)	
7-2	
マネージャの設定画面へのアクセス方法 (アシスタント側)	
7-3	
マネージャへのデフォルト アシスタントの割り当て方法	7-4
マネージャの転送先設定方法	7-5
マネージャのフィルタ リスト作成方法	7-6



このマニュアルについて

ここでは、このマニュアルの対象読者と表記法について説明します。

次の項目について説明します。

- [概要 \(P.x \)](#)
- [マニュアルの構成 \(P.xii \)](#)
- [オンライン ヘルプの使用方法 \(P.xiii \)](#)
- [関連マニュアル \(P.xiii \)](#)
- [技術情報の入手方法 \(P.xiv \)](#)
- [シスコシステムズマニュアルセンター \(P.xv \)](#)
- [テクニカル サポート \(P.xviii \)](#)
- [その他の資料および情報の入手方法 \(P.xxi \)](#)

概要

Cisco Unified CallManager Assistant は、マネージャおよびアシスタントがより効率的に作業できるように電話システムの機能性を高める機能です。このマニュアルでは、Cisco Unified CallManager Assistant の機能を使用する上で役立つ説明および例を記載しています。

Cisco Unified CallManager Assistant のユーザはすべて、このマニュアルを読む必要があります。ここでユーザとは、マネージャおよびアシスタントを指しています。

マネージャ

Cisco Unified CallManager Assistant の「マネージャ」に着信したコールは、アシスタントが割り込みで受信し、アシスタントへリダイレクトされます。マネージャは、少なくとも 1 人のアシスタントによってサポートされます。

マネージャは、Cisco Unified IP Phone で Cisco Unified CallManager Assistant を直接使用できます。また、マネージャの設定画面でマネージャ機能を設定したり、アシスタントに初期設定を依頼することもできます。

詳細については、[P.7-1 の「マネージャ機能の設定方法」](#)を参照してください。

アシスタント

Cisco Unified CallManager Assistant の「アシスタント」とは、マネージャの代わりにコールを処理するユーザをいいます。

Cisco Unified CallManager Assistant は、機能の設定および使用方法に応じて、本来はマネージャに宛てられていた着信コールを自動または手動で割り込んで受信し、その着信コールを別のターゲット（つまり、マネージャのアシスタント）にリダイレクトします。アシスタントは、Cisco Unified CallManager Assistant がリダイレクトしたコールを処理（応答、転送、相手を限定した転送など）することができます。

1 人のアシスタントは最大 33 人のマネージャをサポートできます。

アシスタントは、Assistant Console というアプリケーションを使用して、Cisco Unified CallManager Assistant のほぼすべての機能を使用できます。Assistant Console を使用すると、次の操作を実行できます。

- コールに対して、通話、応答、転送、保留、切断、指定したマネージャへ転送、会議参加者の追加の処理を行う。
- マネージャのコール アクティビティおよび機能ステータスを監視する。
- マネージャ機能を有効または無効にする。
- マネージャ機能を設定する。

マニュアルの構成

表 1 に、このマニュアルの構成を示します。

表 1 Cisco Unified CallManager Assistant ユーザガイドの構成

章	説明
第 1 章「Cisco Unified CallManager Assistant の概要」	共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant、プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant、および使用している Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法について説明します。
第 2 章「Cisco Unified CallManager Assistant Console スタートアップガイド」	アシスタントを対象に、Assistant Console の全体的な概要を示します。
第 3 章「Assistant Console を使用したコールの処理方法」	アシスタントを対象に、Assistant Console を使用して、1 ~ 5 人のマネージャのコールおよび機能を処理および監視する方法について、タスクベースで説明します。
第 4 章「アシスタント側：電話機での Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法」	アシスタントの Cisco Unified IP Phone で、呼出音の選択機能、ソフトキー、インターコムを使用する方法について説明します。
第 5 章「マネージャ側：共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用法」	共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法について説明します。
第 6 章「マネージャ側：プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用法」	マネージャの Cisco Unified IP Phone で Cisco Unified CallManager Assistant のメニュー、ソフトキー、ステータス ウィンドウを使用して、コールを処理し、アシスタントのコール アクティビティをプロキシ回線モードで監視する方法について説明します。
第 7 章「マネージャ機能の設定方法」	マネージャおよびアシスタントが、マネージャの設定画面を使用してマネージャ機能をカスタマイズする方法について説明します。

オンライン ヘルプの使用方法

Cisco Unified CallManager Assistant のオンライン ヘルプ システムには、タスクベースのヘルプと、Cisco Unified CallManager Assistant のほぼすべてのユーザーインターフェイスからアクセスできる文脈依存ヘルプがあります。

オンライン ヘルプにアクセスするには、? ボタンをクリックするか、コンソール上部のメニューバーにある [ヘルプ] をクリックします。

ヘルプ ウィンドウでは、ツールバーにある [検索] をクリックすると、マニュアル全体をキーワードで検索することができます。マニュアルの PDF 版を参照するには、PDF をクリックしてください。



(注)

- 検索機能は、オンライン ヘルプの一部のバージョンでは動作しないことがありますので、注意してください。
- マニュアルの PDF 版を参照するには、Adobe Acrobat がインストールされている必要があります(個別のアプリケーションまたはブラウザのプラグインとして)。

関連マニュアル

このマニュアルに記載されていない情報については、次のドキュメントを参照してください。これらのマニュアルは、次の URL から入手可能です。

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

- *Cisco Unified CallManager Assistant Quick Reference for Managers*
- *Cisco Unified IP Phone 7960G and 7940G At a Glance*
- *Cisco Unified IP Phone 7960G/7940G 電話ガイド*
- *Cisco Unified IP Phone Features A–Z*
- *Cisco Unified IP Phone Expansion Module Phone 7914 Guide*

技術情報の入手方法

シスコの製品マニュアルやその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。また、テクニカル サポートおよびその他のリソースを、さまざまな方法で入手することができます。ここでは、シスコ製品に関する技術情報を入手する方法について説明します。

Cisco.com

次の URL から、シスコ製品の最新資料を入手することができます。

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

シスコの Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com>

シスコの Web サイトの各国語版へは、次の URL からアクセスしてください。

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

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

Product Documentation DVD (英語版)

シスコ製品のマニュアルおよびその他の資料は、製品に付属の Product Documentation DVD パッケージでご利用いただけます。Product Documentation DVD は定期的に更新されるので、印刷資料よりも新しい情報が得られます。

Product Documentation DVD は、技術情報を包含する製品マニュアルをポータブルなメディアに格納した、包括的なライブラリです。この DVD を使用することにより、シスコ製の各ハードウェアやソフトウェアのインストール、コンフィギュレーション、およびコマンドに関する複数のバージョンのマニュアルにアクセスし、技術情報を HTML で参照できます。また、この DVD を使用すると、シスコの Web サイトで参照できるのと同じマニュアルに、インターネットに接続せずにアクセスできます。一部の製品については、PDF 版のマニュアルもご利用いただけます。

Product Documentation DVD は、1 回単位で入手することも、または定期購読することもできます。Cisco.com 登録ユーザ (Cisco Direct Customers) の場合、次の URL にある Cisco Marketplace から Product Documentation DVD (Product Number DOC-DOCDVD=) を発注できます。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

マニュアルの発注方法 (英語版)

2005 年 6 月 30 日以降、Cisco.com 登録ユーザの場合、Cisco Marketplace の Product Documentation Store からシスコ製品の英文マニュアルを発注できるようになっています。次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

Cisco.com に登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

なお、技術内容に関するお問い合わせは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。

シスコ製品のセキュリティの概要

本製品には暗号化機能が備わっており、輸入、輸出、配布および使用に適用される米国および他の国での法律を順守するものとします。シスコの暗号化製品を譲渡された第三者は、その暗号化技術の輸入、輸出、配布、および使用を許可されたわけではありません。輸入業者、輸出業者、販売業者、およびユーザは、米国および他の国での法律を順守する責任があります。本製品を使用するにあたっては、関係法令の順守に同意する必要があります。米国および他の国の法律を順守できない場合は、本製品を至急送り返してください。

シスコの暗号化製品に適用される米国の法律の概要については、次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>

何かご不明な点があれば、下記アドレスまで電子メールを送信してください。

export@cisco.com.

シスコでは、オンラインの Security Vulnerability Policy ポータル（英文のみ）を無料で提供しています。URL は次のとおりです。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このサイトは、次の目的に利用できます。

- シスコ製品のセキュリティ脆弱性を報告する。
- シスコ製品に伴うセキュリティ事象についてサポートを受ける。
- シスコからセキュリティ情報を受け取るための登録をする。

シスコ製品に関するセキュリティ勧告および注意事項の最新のリストには、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/go/psirt>

勧告および注意事項がアップデートされた時点でリアルタイムに確認する場合は、次の URL から Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) フィードにアクセスしてください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

シスコ製品のセキュリティ問題の報告

シスコでは、セキュアな製品を提供すべく全力を尽くしています。製品のリリース前には内部でテストを行い、すべての脆弱性を早急に修正するよう努力しています。万一、シスコ製品に脆弱性が見つかった場合は、PSIRT にご連絡ください。

- 緊急の場合: security-alert@cisco.com (英語のみ)
緊急とは、システムがアクティブな攻撃を受けている場合、または至急の対応を要する重大なセキュリティ上の脆弱性が報告されている場合を指します。これに該当しない場合はすべて、緊急でないと見なされます。
- 緊急でない場合: psirt@cisco.com (英語のみ)

緊急の場合は、電話で PSIRT に連絡することもできます。

- 1 877 228-7302 (英語のみ)
- 1 408 525-6532 (英語のみ)



ヒント

シスコに機密情報をお送りいただく際には、PGP (Pretty Good Privacy) または互換製品を使用して、暗号化することをお勧めします。PSIRT は、PGP バージョン 2.x から 8.x と互換性のある暗号化情報に対応しています。

無効になった、または有効期限が切れた暗号鍵は、絶対に使用しないでください。PSIRT に連絡する際に使用する正しい公開鍵には、Security Vulnerability Policy ページの Contact Summary セクションからリンクできます。次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このページ上のリンクからは、現在使用されている最新の PGP 鍵の ID にアクセスできます。

テクニカル サポート

Cisco Technical Support では、24 時間テクニカル サポートを提供しています。Cisco.com の Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、多数のサポート リソースをオンラインで提供しています。また、シスコと正式なサービス契約を交わしているお客様には、Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエンジニアが電話でのサポートにも対応します。シスコと正式なサービス契約を交わしていない場合は、代理店にお問い合わせください。

Cisco Technical Support & Documentation Web サイト

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、シスコ製品やシスコの技術に関するトラブルシューティングにお役立ていただけるように、オンラインでマニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは、24 時間、いつでも利用可能です。URL は次のとおりです。

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

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトのツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。サービス契約が有効で、ユーザ ID またはパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>



(注)

Web または電話でサービス リクエストを発行する前に、Cisco Product Identification (CPI) ツールを使用して製品のシリアル番号を確認してください。CPI ツールには、Cisco Technical Support & Documentation Web サイトから、Documentation & Tools の下の **Tools & Resources** リンクをクリックするとアクセスできます。アルファベット順の索引ドロップダウン リストから **Cisco Product Identification Tool** を選択するか、Alerts & RMAs の下の **Cisco Product Identification Tool** リンクをクリックします。CPI ツールには、3 つの検索オプションがあります。製品 ID またはモデル名による検索、ツリー表示による検索、show コマンド出力のコピーアンドペーストによる特定製品の検索です。検索結果では、製品が図示され、シリアル番号ラベルの位置が強調表示されます。ご使用の製品でシリアル番号ラベルを確認し、その情報を記録してからサービス コールをかけてください。

Japan TAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

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

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

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

サービス リクエストの発行

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リクエストを短時間でオープンできます (S3 : ネットワークに軽微な障害が発生した、S4 : 製品情報が必要である)。状況を入力すると、その状況を解決するための推奨手段が検索されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、シスコのエンジニアが対応します。TAC Service Request Tool には、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 のサービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、Cisco TAC に電話でお問い合わせください (S1 : ネットワークがダウンした、S2 : ネットワークの機能が著しく低下した)。S1 および S2 のサービス リクエストには、シスコのエンジニアがすぐに割り当てられ、業務を円滑に継続できるようサポートします。

Cisco TAC の連絡先については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、報告されるサービス リクエストを標準化するために、シビラティを定義しています。

シビラティ 1 (S1): ネットワークが「ダウン」した状態か、業務に致命的な損害が発生した場合。お客様およびシスコが、24 時間体制でこの問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 2 (S2): 既存のネットワーク動作が著しく低下したか、シスコ製品が十分に機能しないため、業務に重大な影響を及ぼした場合。お客様およびシスコが、通常の業務中の全時間を費やして、この問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 3 (S3): ネットワークの動作パフォーマンスが低下しているが、ほとんどの業務運用は継続できる場合。お客様およびシスコが、業務時間中にサービスを十分なレベルにまで復旧させる必要があると判断した場合。

シビラティ 4 (S4): シスコ製品の機能、インストレーション、コンフィギュレーションについて、情報または支援が必要な場合。業務の運用には、ほとんど影響がありません。

その他の資料および情報の入手方法

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワーク ソリューションに関する情報について、さまざまな資料をオンラインおよび印刷物で入手できます。

- Cisco Marketplace では、シスコの書籍やリファレンス ガイド、マニュアル、ロゴ製品を数多く提供しています。購入を希望される場合は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

- Cisco Press では、ネットワーキング全般、トレーニング、および認定資格に関する書籍を広範囲にわたって出版しています。これらの出版物は、初級者にも上級者にも役立ちます。Cisco Press の最新の出版情報などについては、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.ciscopress.com>

- 『Packet』はシスコシステムズが発行する技術者向けの雑誌で、インターネットやネットワークへの投資を最大限に活用するために役立ちます。本誌は季刊誌として発行され、業界の最先端トレンド、最新テクノロジー、シスコ製品やソリューション情報が記載されています。また、ネットワーク構成およびトラブルシューティングに関するヒント、コンフィギュレーション例、カスタマー ケース スタディ、認定情報とトレーニング情報、および充実したオンライン サービスへのリンクの内容が含まれます。『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

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

日本語版『Packet』は、米国版『Packet』と日本版のオリジナル記事で構成されています。日本語版『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/news/packet/>

- 『iQ Magazine』はシスコシステムズの季刊誌で、成長企業が収益を上げ、業務を効率化し、サービスを拡大するためには技術をどのように利用したらよいかを学べるように構成されています。本誌では、実例とビジネス戦略を挙げて、成長企業が直面する問題とそれを解決するための技術を紹介し、読者が技術への投資に関して適切な決定を下せるよう配慮しています。『iQ Magazine』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>

デジタル版には、次の URL からアクセスできます。

<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>

- 『*Internet Protocol Journal*』は、インターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用を担当するエンジニア向けに、シスコが発行する季刊誌です。『*Internet Protocol Journal*』には、次の URL からアクセスしてください。
<http://www.cisco.com/ipj>
- シスコシステムズが提供するネットワーキング製品、および各種のカスタマー サポート サービスは、次の URL から入手できます。
<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>
- Networking Professionals Connection は対話形式の Web サイトです。このサイトでは、ネットワーキング製品やテクノロジーに関する質問、提案、および情報をネットワーキング担当者がシスコの専門家や他のネットワーキング担当者と共に共有できます。次の URL にアクセスしてディスカッションに参加してください。
<http://www.cisco.com/discuss/networking>
- シスコは、国際的なレベルのネットワーク関連トレーニングを実施しています。最新情報については、次の URL からアクセスしてください。
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>



Cisco Unified CallManager Assistant の概要

Cisco Unified CallManager Assistant には、コール ルーティング機能およびマネージャやアシスタントがより効率的にコールを処理できるようにするその他の機能が備わっています。

この章は、次の項で構成されています。

- [共有回線モードとプロキシ回線モードの説明 \(P.1-2\)](#)
- [マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-5\)](#)
- [Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-7\)](#)

共有回線モードとプロキシ回線モードの説明

Cisco Unified CallManager Assistant は、共有回線モードとプロキシ回線モードの 2 つのモードで動作します。利用できる機能は、Cisco Unified CallManager Assistant 設定でシステム管理者が選択したモードに基づきます。

この項では、次の項について取り上げます。

- [共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-2\)](#)
- [プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-3\)](#)

共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法

Cisco Unified CallManager Assistant が共有回線モードに設定されている場合、マネージャとアシスタントは電話番号 (たとえば、8001) を共有します。アシスタントは、共有電話番号でマネージャへのコールを処理します。8001 番にマネージャへのコールが着信すると、マネージャとアシスタントの両方の電話機で呼出音が鳴ります。

共有モードの Cisco Unified CallManager Assistant では、デフォルトのアシスタントの選択、アシスタント モニタ、コール フィルタリング、すべて転送、などの機能が利用できません。アシスタントは、Assistant Console アプリケーションでこれらの機能を参照することもアクセスすることもできません。アシスタントの電話機には、すべて転送機能のソフトキーがありません。マネージャの電話機には、アシスタント モニタ、コールの割り込み受信、およびすべて転送、といった機能のソフトキーがありません。

ユーザが共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するアシスタントの場合、コールを受信するためにログインする必要はありません。マネージャへのコールが着信すると、自動的にアシスタントの電話機で呼出音が鳴ります。アプリケーションを使用してコールを処理する場合や、電話機のソフトキーを使用してコールをマネージャのボイス メッセージ システムに転送する場合は、Assistant Console にログインする必要があります。Assistant Console の使用方法の詳細については、[第 2 章「Assistant Console スタートアップガイド」](#)を参照してください。

ユーザが共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するマネージャの場合、最大 10 人のアシスタントと電話番号を共有できます。電話番号を共有するどのアシスタントも、コールに应答して処理できます。第 5 章「マネージャ側：共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用法」を参照してください。

関連項目

- [プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用法 \(P.1-3\)](#)
- [マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-5\)](#)
- [Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-7\)](#)

プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用法

Cisco Unified CallManager Assistant がプロキシ回線モードに設定されている場合、マネージャとアシスタントは電話番号を共有しません。アシスタントは、プロキシ番号を使用してマネージャへのコールを処理します。プロキシ番号はマネージャの電話番号ではなく、システムによって選択された代行番号です。アシスタントはこの番号を使用して、マネージャのコールを処理することになります。

プロキシ回線モードの場合、マネージャとアシスタントは、デフォルトのアシスタントの選択、アシスタント モニタ、コール フィルタリング、すべて転送など、Cisco Unified CallManager Assistant のすべての機能にアクセスできます。

ユーザがプロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するアシスタントの場合、Assistant Console にログインし、マネージャへのコールを自分の電話機で受信するためにフィルタを有効にする必要があります。コールの应答や転送など、Assistant Console アプリケーションのコール処理機能すべてを使用できます。Assistant Console の使用法の詳細については、第 2 章「Assistant Console スタートアップガイド」を参照してください。

ユーザがプロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するマネージャの場合、着信コールを選択してアシスタントに送信するためのフィルタを設定できます。Cisco Unified CallManager Assistant の機能すべての使用方法については、[第 6 章「マネージャ側:プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用法」](#)を参照してください。

関連項目

- [プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用法 \(P.1-3\)](#)
- [マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-5\)](#)
- [Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-7\)](#)

マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法

マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別するには、受話器を持ち上げ、再度置くことで、電話機の LCD ディスプレイをリセットします。

LCD ディスプレイのステータス ウィンドウにアイコン（ベルまたは線で消されたベルのアイコン）が 1 つだけ表示されている場合は、共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用しています（[図 1-1](#) を参照）。[第 5 章「マネージャ側：共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用方法」](#)を参照してください。

図 1-1 共有回線モードにおける電話機の LCD ディスプレイにあるステータス ウィンドウ



LCD ディスプレイのステータス ウィンドウに複数のアイコンが表示されている場合は、プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用しています（[図 1-2](#) を参照）。[第 6 章「マネージャ側：プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用方法」](#)を参照してください。

図 1-2 プロキシ回線モードにおける電話機の LCD ディスプレイにあるステータス ウィンドウ



関連項目

- [共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-2\)](#)
- [プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-3\)](#)
- [Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-7\)](#)

Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法

Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** Assistant Console アプリケーションにログインします。P.2-3 の「Assistant Console へのログイン方法」を参照してください。
- ステップ 2** [マイコール] パネルで、マネージャの名前の横にある内線番号を見つけます。P.2-11 の「マイコールパネルの使用法」を参照してください。
- ステップ 3** 同じマネージャについて、[マイマネージャ] パネルで、[コール詳細] カラムの電話アイコンの横にある内線番号を見つけます。P.2-12 の「マイマネージャパネルの使用法」を参照してください。



(注) 電話アイコンの横に番号が表示されていない場合は、[コール詳細] 見出しの境界をクリックしながらドラッグして、カラムの幅を広げてください。

内線番号が同じ場合は、共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用しています。アシスタントとマネージャは、同じ電話番号を持ち、回線を共有しています。

内線番号が異なる場合は、プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用しています。アシスタントには、マネージャに代わってコールを処理するための代行電話番号が割り当てられています。代行番号は、マネージャの実際の電話番号を表すプロキシ番号です。



共有回線モードの場合、[マイマネージャ] のウィンドウ パネルには、[マネージャ] [インターコム] [サイレント] および [コール詳細] の 4 つの見出しが表示されます。プロキシ回線モードの場合は、さらに [すべて転送] [アシスタントモニタ] [コールフィルタ] および [フィルタモード] の見出しも表示されます。

関連項目

- [共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-2\)](#)
- [プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-3\)](#)
- [マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-5\)](#)



Cisco Unified CallManager Assistant Console スタートアップガイド

Assistant Console アプリケーションを使用すると、アシスタントはマネージャへのコールをより効率的に処理できます。Cisco Unified CallManager Assistant は、共有回線モードとプロキシ回線モードの 2 つのモードで動作します。ここで説明する機能へのアクセス方法は、Cisco Unified CallManager Assistant 設定でシステム管理者が選択したモードに基づきます。共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するアシスタントには、マネージャと同じ電話番号が割り当てられます。この共有番号を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。ユーザがプロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するアシスタントの場合、マネージャには電話番号が割り当てられ、ユーザにはプロキシとして使用する代行電話番号が割り当てられます。このプロキシ番号を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。最初に、システム管理者が選択したモードを識別する必要があります。詳細については、[P.1-7 の「Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法」](#)を参照してください。

ユーザはアシスタントとして Assistant Console アプリケーションを使用し、自分のコンピュータで Cisco Unified CallManager Assistant 機能にアクセスできます。

Assistant Console を使用して、次の作業を実行できます。

- コールの発信、応答、指定した相手への転送、転送、終了、または保留
- 会議参加者のコールへの追加
- 短縮ダイヤルの使用
- ディレクトリの検索
- マネージャへのインターコム回線の接続
- マネージャのコール アクティビティの監視
- マネージャの機能および設定の変更
- コール処理ツールのカスタマイズ
- 対話型音声システムに対応した仮想キーボードでの番号入力

詳細については、次のトピックを参照してください。

- [共有回線モードとプロキシ回線モードの説明 \(P.1-2\)](#)
- [Assistant Console スタートアップ ガイド \(P.2-3\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [アシスタントおよびマネージャによる Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.2-24\)](#)



(注)

Cisco Unified CallManager Assistant では、ユーザ自身と 33 人のマネージャを対象にコールを処理できます。

Assistant Console スタートアップガイド

この項では、次のトピックについて説明します。

- [Assistant Console へのログイン方法 \(P.2-3\)](#)
- [Assistant Console からのログアウト方法 \(P.2-4\)](#)
- [マネージャをサポートせずにコンソールにアクセスする方法 \(P.2-5\)](#)
- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [マウスとキーボードを使用したコンソールの使用方法 \(P.2-20\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)

Assistant Console へのログイン方法

1 人または複数のマネージャに代わってコールを処理するには、Assistant Console にログインします。ログインするとオンライン状態になり、コールを処理する準備が整います。

ログインするには、Cisco Unified CallManager Assistant [ログイン] ダイアログボックスにユーザ ID とパスワードを入力します。ユーザ ID とパスワードはシステム管理者が付与します。



(注)

Cisco Unified CallManager Assistant でログイン情報を記憶しておくように設定できます。

デスクトップに Assistant Console が表示されます。

これでログインしたことになり、ログオフするまでマネージャにコール処理サポートを提供できます (あるいは、オンライン、接続済み、またはコール制御のステータスに変化があるまで提供できます。ステータス情報の詳細については、[P.2-17 の「ステータスバーの使用方法」](#)を参照してください)。

ヒント

- コンソールの [マイマネージャ] パネルには、どのマネージャがサポートを求めているかが表示されます。マネージャ名の横にある 2 つの緑色の矢印は、そのマネージャがログインしていて、サポートを求めているという意味です。名前が薄い灰色で表示されているマネージャは、サポートを必要としていません。
- Cisco Unified CallManager Assistant [ログイン] ダイアログボックスの [設定] ボタンをクリックすると、基本的な管理設定および詳細な管理設定をモニタリングできます。問題の解決を支援するため、システム管理者からこれらの設定のモニタリングを依頼される場合もあります。システム管理者に指示されない限り、これらの設定は変更しないでください。

関連項目

- [Assistant Console からのログアウト方法 \(P.2-4\)](#)
- [マネージャをサポートせずにコンソールにアクセスする方法 \(P.2-5\)](#)
- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [マイマネージャ パネルの使用法 \(P.2-12\)](#)
- [マウスとキーボードを使用したコンソールの使用法 \(P.2-20\)](#)

Assistant Console からのログアウト方法

Assistant Console からログアウトするには、コンソール上部のメニューバーから [ファイル] > [終了] をクリックします。[このパスワードを保存する] オプションをオンにしておくと、次回 Assistant Console をユーザのコンピュータで起動したときに、自動的にログインされます。



(注)

共有コンピュータを使用している場合、Assistant Console からログアウトする必要があるときは、メニューバーから [ファイル] > [ログアウト] をクリックします。Assistant Console のログイン ダイアログボックスが表示されます。ただし、ユーザ ID とパスワードを使用した自動ログインは行われません。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)

- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボードショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)

マネージャをサポートせずにコンソールにアクセスする方法

プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用している場合、マネージャに対しユーザ自身を無効にした状態で、Assistant Console を調べることができます。共有回線モードの場合は、オフライン接続してコンソールを調べることはできません。

マネージャをサポートせずにコンソールにアクセスするには、通常どおりログインしてから **[オフライン接続]** コール制御ボタンをクリックします。これは、画面の上部または横にあるアイコン列の最初のアイコン ボタンです。またこの作業は、メニューバーから **[ファイル] > [オフライン接続]** を選択しても実行できます。

このようにしてオフライン状態にすると、ユーザがサポートしていたマネージャは Cisco Unified CallManager Assistant によって別のアシスタントに移ります。オフラインの間、アシスタントはマネージャへのコールを受信できません。また、コンソールの **[マイマネージャ]** パネルは非アクティブになります。

オンラインに戻ると、再びマネージャへのサポートが可能な状態になります。Cisco Unified CallManager Assistant によって、以前 (オフラインになる前に) サポートしていたマネージャに戻される場合があります。これは、その他のアシスタントが利用できるかどうか、およびマネージャのデフォルト アシスタントにユーザが指定されているかどうかによって異なります。デフォルトのアシスタントの割り当て方法については、[P.7-4 の「マネージャへのデフォルト アシスタントの割り当て方法」](#)を参照してください。

オンライン状態に戻るには、**[オンライン接続]** コール制御ボタンをクリックします (これは **[オフライン接続]** ボタンと同じボタンです)。または、メニューバーから **[ファイル] > [オンライン接続]** を選択します。



ヒント

オンライン ステータスは、コンソール右下隅のステータスバーで確認できます。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)

コンソールの機能を使用する方法

次の項では、Assistant Console の機能を確認し、各機能を制御する方法およびコールを処理する方法について示します。

- [メニューバーの使用方法 \(P.2-6\)](#)
- [コール制御ボタンの使用方法 \(P.2-7\)](#)
- [マイコール パネルの使用方法 \(P.2-11\)](#)
- [マイマネージャ パネルの使用方法 \(P.2-12\)](#)
- [短縮ダイヤル機能の使用方法 \(P.2-15\)](#)
- [ディレクトリの使用方法 \(P.2-16\)](#)
- [ステータスバーの使用方法 \(P.2-17\)](#)
- [コンソール レイアウトの調整 \(P.2-18\)](#)
- [管理用設定の表示 \(P.2-19\)](#)

メニューバーの使用方法

メニューバーは Assistant Console の上部にあります。メニュー コマンドは、状況依存コマンドです。

メニューバーは次のように使用します。

- [ファイル]: オンラインまたはオフライン状態への移行、ログインまたはログアウト、コンソールの終了
- [編集]: 短縮ダイヤルの作成と編集、キーボード ショートカットの個別設定、即時転送先の変更、初期設定、および管理者用の設定
- [表示]: テキスト サイズとカラー スキームの指定、デフォルトのウィンドウ レイアウトへのリフレッシュ
- [コール]: ダイヤル、応答、終了、保留、転送、指定した相手への転送、あるいは会議参加者をコールに追加

- [マネージャ]: マネージャへのインターコム コール発信、[マネージャの設定] ウィンドウへのアクセス、マネージャ用機能の有効化または無効化
- [ヘルプ]: オンライン ヘルプへのアクセス

関連項目

- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

コール制御ボタンの使用方法

コール制御ボタン（画面の上部または横にあるアイコン列）をクリックして、Assistant Console の操作を実行できます。コール制御ボタンの上にマウスを置くと、ボタンの機能説明が表示されます。

コール制御ボタンの一覧については、[表 2-1](#) を参照してください。

表 2-1 コール制御ボタン

コール制御ボタン	機能説明
オンライン接続 	[オフライン接続] ボタンと連動して、Assistant Console アプリケーションの接続ステータスを切り替えます。 [オンライン接続] ボタンを使用すると、Assistant Console へのオンライン接続を再開して、マネージャに代わってコールを処理できるようになります。
オフライン接続 	[オンライン接続] ボタンと連動して、接続ステータスを切り替えます。オフライン接続を使用すると、マネージャのコールを処理できないようにした状態で、コンソールを調べることができます。

表 2-1 コール制御ボタン (続き)

コール制御ボタン	機能説明
ダイヤル 	発信コールに使用できるダイヤルパッドを開きます。
応答 	着信コールに接続します。
終了 	アクティブコールを終了します。
保留 	[保留解除] ボタンと連動して、コールの保留ステータスを切り替えます。[保留] ボタンは、コールを保留にします。
保留解除 	[保留] ボタンと連動して、コールの保留ステータスを切り替えます。[保留解除] ボタンは、コールの保留を解除します。

表 2-1 コール制御ボタン (続き)

コール制御ボタン	機能説明
転送 	接続済みコールをポップアップ ウィンドウで入力したターゲット電話番号に直接転送します。
打診転送 	[転送] ボタンの機能と似ていますが、コールを転送する先の人物と会話ができます。
直接転送 	既存のコールを別の既存のコールに転送します。
会議 	会議参加者をコールに追加できます。
参加 	複数の既存のコールと会議通話します。最大 15 の同時コールに参加できます。

表 2-1 コール制御ボタン (続き)

コール制御ボタン	機能説明
	呼び出し中、接続済み、または保留中のコールを、もとのコール先であるマネージャ、または別のターゲット電話番号にただちに転送します。即時転送先を指定するには、メニューバーから [編集] > [即時転送] を選択します。
	呼び出し中または接続済みのコールをマネージャのボイスメッセージシステムにリダイレクトします。

コール制御ボタンは、状況依存ボタンです。したがって、ボタンが使用できるかどうかは、選択したコールの状態によって異なります。

コール制御ボタンで処理する対象のコールが選択 (強調表示) されていることを確認してから、ボタンをクリックしてください。



ヒント

コール制御パネルで (ボタンそのものではない) ブランクの場所を右クリックすると、コンソール上のパネルの位置を再度調整することができます。

関連項目

- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボードショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

マイコール パネルの使用方法

Assistant Console によって、ユーザおよびマネージャへのコールが[マイコール]パネルに表示されます。これらのコールが、Assistant Console のツールを使用して処理できる対象です。Cisco Unified CallManager Assistant は、最大 33 回線をサポートしています。

各コールは関連する電話回線の下に表示されます。

各電話回線は、次のいずれかの見出しの下に表示されます。

- 自分の回線：自分の電話回線を使用して発信または受信した、現在アクティブなコールをすべて表示します。
- マネージャの回線：マネージャに代わって処理している、または処理できるアクティブなコールを表示します。
- インターコム：インターコム回線のステータスを表示します（該当する場合）。

ユーザに割り当てられたマネージャ数に応じて、[マイコール]パネルの[マネージャの回線]セクションに 1 ~ 33 本の回線が表示されます。

各マネージャ回線には、次の項目が含まれます。

- マネージャの共有回線番号、またはマネージャのプロキシ内線電話番号。プロキシ番号はマネージャの電話番号ではなく、アシスタントがマネージャのコールを処理するために使用する番号です。
- マネージャの名前。
- アクティブコール情報：アクティブコールが次の内容で表示されます。
 - コールステータス（呼び出し中、接続済み、または保留中）を示すアニメーションアイコン
 - 発信者 ID
 - コール時間を示すタイマー

ヒント

- マネージャにコールを転送する際は、(プロキシ内線番号ではなく)実際の内線番号を入力する必要があります。マネージャの実際の内線電話番号は、Assistant Console の [マイマネージャ] パネルで確認できます。
- ユーザ自身の電話回線で発信または受信するコールに対しては、[ボイスメールに転送] および [即時転送] は適用できません。これらの機能が適用できるのは、マネージャの回線で受信したコールだけです。
- 共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用している場合、マネージャの回線の横に二重の赤矢印が表示されているときは、マネージャまたは別のアシスタントがコールに応答したものと判断できます。

関連項目

- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボードショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

マイマネージャ パネルの使用方法

Assistant Console の [マイマネージャ] パネルを使用して、各マネージャのコール アクティビティおよび機能ステータスを監視できます。また、このパネルからマネージャの機能を有効および無効にできます。



(注)

サイレント機能、すべて転送機能、アシスタント モニタ機能、コール フィルタ機能、およびフィルタ モード機能は、プロキシ回線モードでのみ使用できます。

表 2-2 は、[マイマネージャ] パネルの各カラム見出しに表示される情報を説明しています。

表 2-2 Assistant Console のマイマネージャ パネルに表示される情報

カラム見出し	意味
マネージャ	<p>マネージャの名前を表示します。マネージャに関する情報ですべての列が薄い灰色で表示されている場合、そのマネージャはアシスタントが代わりにコールを処理することを求めています。また、マネージャ アイコンの横に次の 2 つのアイコンが表示される場合もあります。</p> <ul style="list-style-type: none">• マネージャ アイコンの横に 2 つの緑矢印がある場合、対応するマネージャはアシスタントが代わりにコールを処理することを求めています。• マネージャ アイコンの横に封筒アイコンがある場合は、対応するマネージャにボイス メッセージが到着しています。
インターコム	<p>このカラムをクリックすると、マネージャにインターコム コールが発信されます。</p>
サイレント	<p>このボックスをオンにすると、サイレント機能が有効になります。[サイレント]のオンとオフを切り替えるには、[サイレント]のセルをクリックします。サイレント機能はマネージャの電話機にある呼出音を無効にしますが、コールのリダイレクトは行いません。</p>
すべて転送	<p>(プロキシ回線モードのみ) このボックスをオンにすると、すべて転送機能が有効になります。すべて転送機能のオンとオフを切り替えるには、[すべて転送]のセルをクリックします。すべて転送機能は、すべての着信コールをマネージャの転送先に自動的にリダイレクトします。</p>
アシスタント モニタ	<p>(プロキシ回線モードのみ) チェックマークは、マネージャが [アシスタント モニタ] を有効にしていることを示します。この機能によって、マネージャはアシスタントが代わりに処理しているコールの発信者 ID と時間を確認できます。</p>
コール フィルタ	<p>(プロキシ回線モードのみ) このボックスをオンにすると、コール フィルタがアクティブになります。フィルタのオンとオフを切り替えるには、フィルタのセルをクリックします。オンの状態では、発信者 ID およびフィルタ モードに基づいて、アシスタントまたは対応するマネージャにコールをルーティングできます。</p>

表 2-2 Assistant Console のマイマネージャ パネルに表示される情報 (続き)

カラム見出し	意味
フィルタモード	<p>(プロキシ回線モードのみ) 2つのフィルタ モードがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 包含: 包含フィルタにある番号と一致するコールが「マネージャ」に送信され、残りのコールはアシスタントにリダイレクトされます。 • 排除: 排除フィルタにある番号と一致するコールが「アシスタント」にリダイレクトされ、残りのコールはマネージャに送信されます。 <p>マネージャにフィルタを設定するには、[マネージャの設定] ウィンドウを使用します。このウィンドウを開くには、[マイマネージャ] パネルにあるマネージャの列で任意の場所を右クリックし、[設定] を選択します。</p> <p>初期のデフォルト フィルタ設定では、包含フィルタが有効であり、すべてのマネージャ コールがアシスタントに送信されるようになっていることに注意してください。</p>
コール詳細	<p>コール詳細は、マネージャの回線番号、コール時間、および発信者 ID で構成されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 回線番号: マネージャのプライマリ電話回線における実際の内線番号。電話アイコンは回線の状態を示します。 • コール時間: マネージャが発信または受信したアクティブ コールのリアルタイム期間。コールを開始 (発信) または受信 (着信) するとただちにタイマーが起動します。コールがドロップまたは転送されると、タイマーが停止します。 • 発信者 ID : マネージャがコールを発信した人物、またはマネージャがコールを受信した人物の名前 (使用できる場合) と番号。転送されたコール情報は、情報を使用できる場合に表示されます。



ヒント

コンソールの [マイマネージャ] パネルに表示されたコールは監視は可能ですが、処理することはできません。これらのコールは、すでにマネージャへリダイレクトしたコールか、あるいはマネージャが直接発信または受信したコールです。

関連項目

- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)
- [マネージャ機能の設定方法 \(P.7-1\)](#)

短縮ダイヤル機能の使用方法

短縮ダイヤル機能によって、Assistant Console に個人用の電話帳を設定できます。短縮ダイヤル番号を使用して、コールの発信やその他のコール処理事業を実行できます。

短縮ダイヤルメニューを開いて使用可能なコマンド リストを表示するには、[短縮ダイヤル]パネルを右クリックするか、またはメニューバーから[編集]>[短縮ダイヤル]を選択します。一部の短縮ダイヤル コマンドが薄い灰色で表示されている場合は、メニューを開く前に短縮ダイヤル リストを選択してください。

短縮ダイヤルメニューを使用して、短縮ダイヤル グループの作成と修正、コールの発信、転送先の指定、コールへの会議参加者の追加ができます。

短縮ダイヤル番号にすばやくアクセスするため、短縮ダイヤル グループへのエントリを整理することを検討します。たとえば、ユーザ自身の個人グループとマネージャごとのグループを作成します。

新しい短縮ダイヤル リストを追加する場合、リストは作成した順序で表示されます。短縮ダイヤル リストにあるすべての項目をソートするには、カラム見出し(名前、電話番号、または説明)をクリックします。リストは、選択した見出しに応じてアルファベット順または数字順でソートされます。見出しをもう一度クリックすると、昇順と降順を切り替えられます。

短縮ダイヤル リストを使用してコールを発信するには、次のいずれかの方法を実行します。

- 短縮ダイヤル エントリをユーザの回線またはマネージャの回線にドラッグする。

- ユーザの回線上でコールを発信する場合は、ユーザの回線を強調表示し、短縮ダイヤル エントリをダブルクリックする。マネージャの回線上でコールを発信する場合は、マネージャの回線を強調表示し、短縮ダイヤル エントリをダブルクリックします。
- ユーザのコール制御パネル上のダイヤル ボタンに短縮ダイヤル エントリをドラッグし、OK をクリックする。

短縮ダイヤル リストを（短縮ダイヤル メニューを開かずに）すばやく使用する方法がいくつかあります。

- 短縮ダイヤル リストの人物にブラインド転送を行うには、アクティブ コールをその人物の短縮ダイヤル リストにドラッグアンドドロップします。
- 新しい短縮ダイヤル リストを追加するには、リストを [ディレクトリ] パネルから [短縮ダイヤル] パネルにドラッグアンドドロップします。



ヒント

サンプルの短縮ダイヤル グループと短縮ダイヤル リスト例は、非アクティブです。これらは短縮ダイヤル情報がコンソールに表示される様子を説明するために入っています。サンプルは必要に応じて削除できます。

関連項目

- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

ディレクトリの使用方法

ディレクトリを使用して同僚を検索し、その検索結果からコールの発信および処理ができます。

同僚を検索するには、検索フィールドにその人物の姓または名、あるいはその両方の一部を入力して [検索] をクリックします。

ディレクトリによって、検索文字列に一致するすべてのユーザがリストで表示されます。検索結果は、名、姓、電話番号、および部門によってソートされます。

検索結果と検索フィールドをクリアするには、[クリア] ボタンをクリックします。

検索結果を利用する方法がいくつかあります。

- 人物の名前または番号をダブルクリックしてコールを発信します。
- 人物の名前を右クリックして、関係のあるコマンドを含んだポップアップメニューを表示します。
- ディレクトリ内の人物に対してブラインド転送を行うには、アクティブコールを該当する名前または番号にドラッグアンドドロップします。
- 新しい短縮ダイヤル リストを追加するには、リストを [ディレクトリ] パネルから [短縮ダイヤル] パネルにドラッグアンドドロップします。

関連項目

- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボードショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

ステータスバーの使用方法

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

- 接続しました / 接続されていません : Cisco Unified CallManager Assistant サーバへの接続状況を示します。
- オンライン / オフライン : マネージャへのサポートが可能かどうか、アシスタントの状況を示します。
- コール制御は使用可能です / コール制御は停止しています : コール処理機能が使用できるかどうかを示します。
- フィルタ使用不可 : コール フィルタリング機能が使用できるかどうかを示します。

また、着信コールを受信したときに、コンソールがデスクトップの最前面に自動表示される設定になっているかどうかを示すポップアップ表示アイコンも、ステータスバーに表示されます。この機能のオンとオフを切り替えるには、ポップ

アップ表示アイコンをクリックします(デフォルトではこの機能は無効に設定されています)。この機能が有効な場合、アイコンは濃く(押された状態で)表示されます。

さらに、ポップアップ表示は [編集] > [初期設定] メニューから有効または無効に設定できます。

関連項目

- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボードショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

コンソール レイアウトの調整

Assistant Console にあるパネルの大きさおよび位置は、カスタマイズできます。[表示]メニューを使用して、カラー スキームおよびフォントの変更と、デフォルトのウィンドウ レイアウトへのリフレッシュを行います。



ヒント

着信コールを受信すると、デスクトップにコンソールが自動表示されるように設定できます。この「ポップアップ表示」機能を有効にするには、メインメニューから [編集] > [初期設定] を選択して、[新規に受信したコールのウィンドウをアクティブにする] チェックボックスをオンにします。コンソール画面下のステータスバーに、ポップアップ表示アイコンが表示されます。この機能が有効な場合、アイコンは濃く(押された状態で)表示されます。

関連項目

- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボードショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

管理用設定の表示

管理用設定は、[ログイン]ダイアログボックスで表示できます。またはメニューバーから [編集] > [設定] を選択して表示できます。



(注)

システム管理者に指示されない限り、管理用設定を変更する必要はありません。

次の2種類の設定があります。

- 基本設定
 - Cisco Unified CallManager Assistant サーバ ホスト名または IP アドレス
 - Cisco Unified CallManager Assistant サーバ ポート
 - 詳細設定
 - トレースの有効 / 無効
- [詳細設定] タブでは、トレース ファイルの保存場所が表示されます。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)
- [マネージャ機能の設定方法 \(P.7-1\)](#)

初期設定の設定

初期設定メニューでは、次の2つの設定を有効にできます。

- 着信コールの受信時にコンソールがデスクトップに自動表示される設定: コンソールの「ポップアップ表示」機能を有効にするには、メインメニューから [編集] > [初期設定] を選択して、[新規に受信したコールのウィンドウをアクティブにする] チェックボックスをオンにします。コンソール画面下のステータスバーに、ポップアップ表示アイコンが表示されます。この機能が有効な場合、アイコンは濃い網掛け表示になります。

- コンピュータの起動時に Assistant Console アプリケーションを自動的に起動する設定：自動起動機能を有効にするには、メインメニューから【編集】>【初期設定】を選択して、[コンピュータの起動時にコンソールを自動的に開始する]チェックボックスをオンにします。次回コンピュータが起動すると、Assistant Console は自動的に起動します。

各機能を無効にするには、対応するチェックボックスをオフにします。

マウスとキーボードを使用したコンソールの使用方法

Assistant Console では、マウスとキーボードによるいくつかの組み合わせによって指定の操作を実行できます。

次の操作ができます。

- コンソール アイテムのクリック、右クリック、およびダブルクリック
- コンソール アイテムのドラッグアンドドロップ
- キーボードショートカットの使用

たとえば、コールに応答するには次の方法の中から選択できます。

- [応答] コール制御ボタンをクリック
- [マイコール] パネルでコールをダブルクリック
- [マイコール] パネルでコールを右クリックしてから、表示されるポップアップメニューで [応答] を選択
- キーボードショートカットを使用

一部の操作は、コンソール アイテムをドラッグアンドドロップして完了できません。たとえば、短縮ダイヤル リストを追加するには、選択したコールを [マイコール] パネルから [短縮ダイヤル] パネルにドラッグアンドドロップできます。



ヒント

第3章「Assistant Console を使用したコールの処理方法」では、コールの転送など、特定の操作を実行するオプションのすべてがわかります。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

コンソールからインターコム機能を使用する方法

インターコム機能は、システム管理者が設定するオプション機能です。この機能を使用すると、インターコム回線でマネージャと会話ができます。

インターコム コールを発信するには、[マイコール] パネルでマネージャの名前をダブルクリックします。また、[マイマネージャ] パネルで該当するインターコム アイコンをシングルクリックすることもできます。

アシスタント側でインターコム コールを開始したときにマネージャが他のコールに出ていない場合は、両者のスピーカフォンが同時にオープンします。これで、電話機のスピーカフォン、ヘッドセット、または受話器を使用して会話ができます。

アシスタント側でインターコム コールを開始したときにマネージャが他のコールに出ている場合は、インターコム コールがマネージャの電話機で鳴るので手動で応答する必要があります。また、他のコールに出ているユーザにマネージャがインターコム コールを発信する場合も、手動で応答する必要があります。

インターコム コールを終了するには、もう一度、インターコム アイコンをクリックします。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [アシスタント側：電話機での Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.4-1\)](#)

キーボードショートカットの使用方法

マウスではなく、キーボードショートカットを使用して Assistant Console のほとんどのツールおよび機能を操作できます。キーボードショートカットによって、より効率的にコールを処理できます。

初期のデフォルトショートカットを使用するか、またはニーズに合うようにショートカットをカスタマイズできます。カスタマイズされたショートカットは、Cisco Unified CallManager Assistant でユーザが次回ログインする際も記憶されています。

ショートカットの表示

メニューバーの項目をクリックすると、コマンドとショートカットが表示されます。キーボードショートカットは、ほとんどのメニュー コマンドに関連付けられています。

さらに、[ショートカットキーの編集] ポップアップウィンドウでショートカットを確認できます。[編集]>[キーボードのショートカット]を選択してこのウィンドウを開き、リストからメニュー コマンドを選択して関連付けられたショートカットを確認します。

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

キーボードショートカットのカスタマイズ

キーボードショートカットをカスタマイズするには、メニューバーから[編集]>[キーボードのショートカット]を選択します。リストからメニュー コマンドを選択し、CTRL、SHIFT、またはALT をクリックしてショートカットの前半部分を割り当てます。次に[キー] フィールドに文字または数字を入力して、ショートカットの後半部分を割り当てます。[保存] をクリックして、選択したコマンドに新しいキーボードショートカットを割り当てます。

ショートカットの使用方法

ショートカットを呼び出すには、ショートカット組み合わせの最初のキーを押した状態で、2 番目のキーを押します。たとえば、コールを保留にするため Ctrl+L ショートカットを使用する場合は、Ctrl キーを押した状態で L キーを押します。



(注) キーボードショートカットが機能するためには、デスクトップで Assistant Console ページをアクティブにしておく必要があります。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [コンソールの機能を使用する方法 \(P.2-6\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

アシスタントおよびマネージャによる Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法

アシスタントは、自分の電話機から Cisco Unified CallManager Assistant 機能を使用し、Assistant Console を使用してマネージャへのコールを処理します。たとえば、マネージャへのコールに応答する場合、Assistant Console 上のインターコム回線をダブルクリックすると、マネージャに打診できます。マネージャがコールを取得することになった場合、コールを転送するには、Assistant Console 上の[即時転送] コール ボタンを選択するか、電話機の [即転送] ソフトキーを選択します。発信者にボイス メッセージを残してもらうようマネージャから求められた場合、コールをマネージャのボイス メッセージ システムに転送するには、[ボイスメールに転送] コール ボタンを選択するか、[VM 転送] ソフトキーを選択します。

一方、マネージャは、主に Cisco Unified IP Phone から Cisco 機能を使用することになります。たとえば、マネージャに不動産業者からコールが着信する予定になっているとします。マネージャがアシスタント モニタを有効にして、着信コールを監視します。不動産業者の番号が表示された場合、マネージャは [キャッチ] ソフトキーを押して、コールを割り込んで受信することができます。また、マネージャによる Cisco Unified CallManager Assistant の使用例として、電話機の [即転送] ソフトキーを押して、呼び出し中のコールをアシスタントに転送する場合も挙げられます。マネージャは、電話機の LCD スクリーン上の Cisco Unified CallManager Assistant ステータス ウィンドウを参照することで、転送したコールにアシスタントが応答したことを確認し、コールの時間を監視することができます。

マネージャによる Cisco Unified CallManager Assistant 機能の使用法についてさらに理解を深めるには、[第6章「マネージャ側：プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用法」](#)または[第5章「マネージャ側：共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用法」](#)を参照してください。

**ヒント**

アシスタントまたはマネージャは、[マネージャの設定] ウィンドウでマネージャの機能をカスタマイズできます。このウィンドウを開くには、メニューバーから [マネージャ] > [設定] を選択するか、または [マイマネージャ] パネルにあるマネージャの列で任意の場所を右クリックして [設定] を選択します。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [コンソールからインターコム機能を使用する方法 \(P.2-21\)](#)
- [キーボードショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [マネージャ機能の設定方法 \(P.7-1\)](#)



Assistant Console を使用した コールの処理方法

コールは、マウスとキーボードを使用して発信、応答、転送、終了することができます。それ以外の作業については Assistant Console から処理できます。



(注)

処理対象のコールがコンソール上で選択(強調表示)されていることを確認してください。コール制御ボタンおよびメニュー項目は、選択したコールに関係しない場合、薄い灰色で表示されます(非アクティブ)。

詳細については、次のコール処理に関するトピックを参照してください。

- [コールの発信方法 \(P.3-2\)](#)
- [コールへの応答方法 \(P.3-3\)](#)
- [コールの終了方法 \(P.3-3\)](#)
- [コールの保留方法 \(P.3-4\)](#)
- [コールの転送方法 \(P.3-5\)](#)
- [電話会議の設定方法 \(P.3-7\)](#)
- [別の番号にコールを即時転送する方法 \(P.3-8\)](#)
- [ボイスメッセージサービスへのコール送信方法 \(P.3-10\)](#)

コールの発信方法

Assistant Console からコールを発信するには、次のいずれかの方法を選択します。

- [**ダイヤル**] コール制御ボタンをクリックします。
- [**マイコール**] パネルで電話回線を右クリックして、表示されるポップアップメニューで [**ダイヤル**] を選択します。
- メニューバーから [**コール**] > [**ダイヤル**] を選択します。
- 短縮ダイヤルまたは電話番号をダブルクリックします。
- [**マイコール**] パネルに電話番号をドラッグアンドドロップします。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。
- コンソールがデスクトップに表示されアクティブな状態で、キーボードを使用してコール先の電話番号を入力し、**Enter** キーを押します。コンソール下部のステータスバーで、コール中の番号を確認できます。

[番号を入力してください] ポップアップウィンドウが表示されたら、コール先の電話番号を入力して **OK** をクリックします。

Cisco Unified IP Phone からコールを発信する場合とまったく同じように番号を入力します。

Assistant Console から発信されたコールは、アシスタントの電話機の最初の物理的な回線を使用します。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップ ガイド \(P.2-3\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

コールへの応答方法

選択したコールに応答するには、次のいずれかの方法を選択します。

- [応答] コール制御ボタンをクリックします。
- [マイコール] パネルで呼び出し中のコールをダブルクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップ メニューで [応答] を選択します。
- メニューバーから [コール] > [応答] を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

応答対象の着信コールが選択 (強調表示) されていない場合は、着信コールをクリックして選択してから、説明したアクションのいずれかを実行してください。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップ ガイド \(P.2-3 \)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22 \)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1 \)](#)

コールの終了方法

選択したコールを終了するには、次のいずれかの方法を選択します。

- [終了] コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップ メニューで [終了] を選択します。
- メニューバーから [コール] > [終了] を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップ ガイド \(P.2-3 \)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22 \)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1 \)](#)

コールの保留方法

選択したコールを保留にするには、次のいずれかの方法を選択します。

- [保留] コール制御ボタンをクリックします。
- 接続済みのコールをダブルクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで [保留] を選択します。
- メニューバーから [コール] > [保留] を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [キーボードショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

コールの保留解除方法

選択したコールの保留を解除するには、次のいずれかの方法を選択します。

- [保留解除] コール制御ボタンをクリックします。
- 保留中のコールをダブルクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで [保留解除] を選択します。
- メニューバーから [コール] > [保留解除] の順に選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [キーボードショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

コールの転送方法

コールを転送するには、次の3つの方法があります。

- 転送：転送受信者（コールを転送している相手先）と会話できない状態でコールをただちにリダイレクトします。
- 打診転送：転送受信者とまず会話ができる状態になってから、コールをリダイレクトします。
- 直接転送：2つのコール（アクティブなコールと保留中のコール）を直接接続します。



(注) ユーザは転送する前にコールに応答する必要があります。コールを転送した後で、そのコールを受信することはできません（ただしコールが返送される場合を除きます）。

転送

選択したコールで転送を実行するには、次のいずれかの方法を選択します。

- **[転送]** コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで**[転送]**を選択します。
- メニューバーから**[コール]**>**[転送]**を選択します。
- **[短縮ダイヤル]**パネルのリストにコールをドラッグします。
- **[ディレクトリ]**パネルのリストにコールをドラッグします。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

[短縮ダイヤル]パネルまたは**[ディレクトリ]**パネルのリストにコールをドラッグする場合を除き、**[番号を入力してください]**ポップアップメニューが表示されます。転送先受信者の電話番号を入力して**OK**をクリックします。

打診転送

選択したコールで打診転送を実行するには、次のいずれかの方法を選択します。

- **[打診転送]** コール制御ボタンをクリックします。

■ コールの転送方法

- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで[打診転送]を選択します。
- メニューバーから[コール]>[打診転送]の順に選択します。
- [短縮ダイヤル]パネルまたは[ディレクトリ]パネルでコール転送先のリストを右クリックし、ポップアップメニューから[打診転送]を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

[番号を入力してください]ポップアップウィンドウが表示されたら、転送受信者の電話番号を入力して **OK** をクリックします。

受信者と会話した後、転送を完了するためにもう一度[打診転送]ボタンをクリックします。



(注)

打診転送は、電話機が呼び出し中の状態、またはドラッグ アンド ドロップ方式を使用する方法では実行できません。打診転送を実行するには、受信者と会話する必要があります。

直接転送

一対のコールで直接転送を実行するには、2つのコールを強調表示してから、次のいずれかの方法を選択します。

- [直接転送] コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで[直接転送]を選択します。
- メニューバーから[コール]>[直接転送]を選択します。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

電話会議の設定方法

電話会議を設定するには、次の2つの方法があります。

- 会議：コールを初期化して、会議に参加者を追加します。
- 参加：アクティブなコールと保留中のコールを1つの電話会議に接続します。

会議参加者を選択したアクティブなコールに追加するには、次のいずれかの方法を選択します。

- [会議] コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで[会議]を選択します。
- メニューバーから[コール]>[会議]を選択します。
- [短縮ダイヤル]パネルまたは[ディレクトリ]パネルのリストを右クリックして、表示されるポップアップメニューで[会議]を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

[番号を入力してください]ポップアップウィンドウが表示されたら、会議参加者の電話番号を入力してOKをクリックします。

新しい会議参加者と会話してからもう一度[会議]ボタンをクリックし、その人物をコールに追加します。

参加を使用して電話会議を設定するには、会議に追加するコールを強調表示してから、次のいずれかの方法を選択します。

- [参加] コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで[参加]を選択します。
- メニューバーから[コール]>[参加]を選択します。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [キーボードショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)

別の番号にコールを即時転送する方法

即時転送を使用すると、選択したコールを事前に設定した転送先番号に転送できます。呼び出し中、接続済み、または保留中のコールを転送できます。

プロキシ回線モードでは、初期のデフォルト転送先は、もともとのコール先であるマネージャです。共有回線モードには、デフォルト転送先はありません。ただし転送先は、有効な電話番号または内線番号を使用して設定できます。

詳細については、次の項を参照してください。

- [即時転送の使用方法 \(P.3-8\)](#)
- [即時転送先の設定方法 \(P.3-9\)](#)

即時転送の使用方法

選択したコールを即時転送先に転送するには、次のいずれかの方法を選択します。

- [**即時転送**] コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで [**即時転送**] を選択します。
- メニューバーから [**コール**] > [**即時転送**] を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

ヒント

- 使用するたびに転送先の指定が必要な [**転送**] とは異なり、[**即時転送**] は事前に設定した 1 か所の転送先番号にコールを送信します。
- 呼び出し中、接続済み、または保留中のコールを転送できます。
- (マネージャのプロキシ回線でなく) ユーザ自身の電話回線の 1 つで発信または受信したコールは、転送できません。

関連項目

- [即時転送先の設定方法 \(P.3-9\)](#)

即時転送先の設定方法

即時転送先を、もともとのコール先であるマネージャ、または別の電話番号に設定できます。

転送先を表示または変更するには、メニューバーから[編集]>[即時転送]を選択します。[即時転送先]ポップアップウィンドウが表示されます。

共有回線モードでは、電話番号またはオフィスの内線番号をテキストボックスに入力します。オフィスの電話からダイヤルする場合とまったく同じように番号を入力します。

プロキシ回線モードでは、転送先としてマネージャと電話番号を切り替えるようにできます。[電話番号]オプションを選択した場合は、電話番号またはオフィスの内線番号を入力します。オフィスの電話からダイヤルする場合とまったく同じように番号を入力します。

[保存]をクリックして変更を保存します。

ヒント

- ユーザ自身の即時転送先の設定に加えて、マネージャ用の設定もできます。マネージャの即時転送先は、ユーザの転送先とは異なります。説明については、P.7-5 の「[マネージャの転送先設定方法](#)」を参照してください。
- コールは Cisco Unified IP Phone を使用して転送できます。コールに応答してから Cisco Unified IP Phone の [即転送] ソフトキーを押すと、コールを即時転送先に転送できます。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)
- [即時転送の使用方法 \(P.3-8\)](#)
- [アシスタント側：電話機での Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.4-1\)](#)
- [マネージャ機能の設定方法 \(P.7-1\)](#)

ボイス メッセージ サービスへのコール送信方法

ユーザがマネージャに代わって処理している呼び出し中または接続済みのコールを、そのマネージャのボイス メッセージ サービスに転送できます。

選択したコールをボイス メッセージ サービスに送信するには、次のいずれかの方法を選択します。

- **[ボイスメールに転送]** コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップ メニューで **[ボイスメールに転送]** を選択します。
- メニューバーから **[コール]** > **[ボイスメールに転送]** を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

ヒント

- この作業は Cisco Unified IP Phone から実行できます。コールに回答してから Cisco Unified IP Phone の **[VM 転送]** ソフトキーを押すと、マネージャのコールをそのボイス メッセージ サービスに転送できます。
- この機能は、ユーザ自身の電話回線で発信または受信したコールには適用されません。この機能が適用できるのは、マネージャのプロキシ回線上のコールだけです。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップ ガイド \(P.2-3\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用方法 \(P.2-22\)](#)
- [Assistant Console を使用したコールの処理方法 \(P.3-1\)](#)
- [アシスタント側：電話機での Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.4-1\)](#)



アシスタント側：電話機での Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法

Cisco Unified IP Phone の Cisco Unified Manager Assistant の一部の機能に直接アクセスできます。呼出音の選択を除いて、これらの機能は Assistant Console でも使用できます。

次のトピックを参照してください。

- [電話機での Cisco Unified CallManager Assistant ソフトキーの使用法\(P.4-2\)](#)
- [呼出音のカスタマイズ方法 \(P.4-3\)](#)
- [電話機からインターコム機能を使用する方法 \(P.4-5\)](#)

電話機での Cisco Unified CallManager Assistant ソフトキーの使用法

電話機の Cisco Unified CallManager Assistant ソフトキーにアクセスするには、Assistant Console にログインしている必要があります。Assistant Console へのログインの詳細については、P.2-3 の「Assistant Console へのログイン方法」を参照してください。電話機の Cisco Unified CallManager Assistant ソフトキーについては、[表 4-1](#) を参照してください。

表 4-1 アシスタントの電話機の Cisco Unified CallManager Assistant ソフトキー

ソフトキー	機能説明
即転送	呼び出し中、接続済み、または保留中のコールを、マネージャまたは別のプリセットされている番号にただちに転送します。
VM 転送	呼び出し中または接続済みのコールを該当するマネージャのボイス メールに送信します。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [呼出音のカスタマイズ方法 \(P.4-3\)](#)
- [電話機からインターコム機能を使用する方法 \(P.4-5\)](#)

呼出音のカスタマイズ方法

呼出音の選択機能を使用して、電話回線ごとに固有の可聴リングタイプを関連付けられます。自分の着信コールとマネージャの着信コールをすばやく聞き分けるため、マネージャのプロキシ回線に固有のリングタイプを関連付けられます。

次の手順を使用して、直接電話機で呼出音をカスタマイズします。

手順

ステップ 1 Cisco Unified IP Phone の [設定] ボタンを押します。

ステップ 2 **セレクト** ボタンを使用して [設定] メニューの [呼出音タイプ] を選択します (または電話機のキーパッドで 2 を押します)。

電話機にある各回線とその回線に選択したリングタイプが、電話機の LCD スクリーンに表示されます。最初は、これらすべての回線でデフォルトのリングタイプが使用されています。

ステップ 3 回線のリングタイプを変更するには、**セレクト** ボタンを使用して回線を選択し、[選択] ソフトキーを押します。



(注) 電話機で、特定のマネージャに関連付けられているマネージャのプロキシ回線を識別するには、Assistant Console の [マイコール] パネルを確認します。この領域には、マネージャのプロキシ回線とマネージャの名前が表示されます (マネージャのプロキシ回線とは、そのマネージャへの着信コールをアシスタントが受信する回線です)。

ステップ 4 **セレクト** ボタンを使用して、選択した回線に使用できるリングタイプのリストをスクロールします。リングタイプのサンプルを聞くには、リングタイプを選択して [再生] ソフトキーを押します。

ステップ 5 新しいリングタイプを関連付けるには、[選択] ソフトキーおよび OK ソフトキーを押します。

■ 呼出音のカスタマイズ方法

ステップ6 手順3～5を繰り返して、選択したほかの回線についてリングタイプをカスタマイズします。

ステップ7 [終了]ソフトキーを押して[呼出音タイプ]メニューを終了します。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップガイド \(P.2-3\)](#)
- [電話機での Cisco Unified CallManager Assistant ソフトキーの使用法\(P.4-2\)](#)
- [電話機からインターコム機能を使用する方法 \(P.4-5\)](#)

電話機からインターコム機能を使用する方法

インターコム機能は、システム管理者が設定する場合があるオプション機能です。この機能を使用すると、インターコム回線でマネージャと会話ができます。電話機または Assistant Console にインターコム短縮ダイヤルがない場合は、システム管理者に問い合わせてください。



注意

ユーザ オプション Web ページでインターコム短縮ダイヤル設定を変更している場合は、インターコム コールを発信することができません。

インターコム コールを発信するには、該当するマネージャに対応した Cisco Unified IP Phone の **インターコム短縮ダイヤル** ボタンを押します。

アシスタント側でインターコム コールを開始したときにマネージャがほかのコールに出していない場合は、両者のスピーカフォンが同時にオープンします。これで、電話機のスピーカフォン、ヘッドセット、または受話器を使用して会話ができます。

アシスタント側でインターコム コールを開始したときにマネージャがほかのコールに出ている場合は、インターコム コールがマネージャの電話機で鳴るので手動で応答する必要があります。また、ほかのコールに出ているアシスタントにマネージャがインターコム コールを発信する場合も、手動で応答する必要があります。

インターコム コールを終了するには、電話を切ります（またはスピーカ ボタンかヘッドセット ボタンを押します）。

関連項目

- [Assistant Console スタートアップ ガイド \(P.2-3\)](#)
- [電話機での Cisco Unified CallManager Assistant ソフトキーの使用法\(P.4-2\)](#)
- [呼出音のカスタマイズ方法 \(P.4-3\)](#)

■ 電話機からインターコム機能を使用する方法



マネージャ側：共有回線モード で Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の 使用方法

Cisco Unified CallManager Assistant は、電話機の機能を拡張し、マネージャとアシスタントによるコール処理をより効率的にします。システム管理者により、共有回線モードまたはプロキシ回線モードのどちらかで動作するように Cisco Unified CallManager Assistant 設定が選択されています。共有回線モードでは、マネージャとアシスタントには同じ電話番号が割り当てられます。アシスタントは、共有番号を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。プロキシ回線モードでは、マネージャには電話番号が割り当てられ、アシスタントにはプロキシとして使用する代行電話番号が割り当てられます。アシスタントは、プロキシ番号を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。最初に、システム管理者が選択したモードを識別する必要があります。[第 1 章「Cisco Unified CallManager Assistant の概要」](#)を参照してください。

Cisco Unified CallManager Assistant では、共有回線モードに設定されているマネージャは、次の機能を利用できます。

- Cisco Unified IP Phone でのコール処理の拡張機能：IP Phone の LCD スクリーンで新しいソフトキーとステータス ウィンドウを使用できる。
- インターコム機能：インターコム コールをアシスタントに発信でき、アシスタントからのインターコム コールを受信できる。

- Web ベースの機能設定: マネージャの設定画面を使用して転送先をカスタマイズできる。代わりに、アシスタントが自分に代わって Assistant Console からこの機能を設定できます。

詳細については、次のトピックを参照してください。

- マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 (P.1-5)
- コールの即時転送および転送の方法 (P.5-3)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P.5-5)
- 電話機での呼出音の消音方法 (P.5-6)
- マネージャの設定画面へのアクセス方法 (マネージャ側) (P.7-2)

Cisco エクステンション モビリティの使用法

Cisco エクステンション モビリティで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 Cisco エクステンション モビリティにログインします。

ステップ 2 サービスメニューから [Assistant Service] を選択します。

Cisco エクステンション モビリティの機能の詳細については、『Cisco IP Phone 7960G/7940G 電話ガイド』を参照してください。

関連項目

- コールの即時転送および転送の方法 (P.5-3)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P.5-5)
- 電話機での呼出音の消音方法 (P.5-6)

コールの即時転送および転送の方法

マネージャ側

IP Phone の Cisco Unified CallManager Assistant ソフトキーを使用して、アクティブコールの即時転送、転送、および別の処理を行うことができます。

この項では、次のトピックについて説明します。

- [着信コールを別の番号へ即時転送する方法 \(P.5-3\)](#)
- [ボイスメッセージサービスへのコール転送方法 \(P.5-4\)](#)

着信コールを別の番号へ即時転送する方法

マネージャ側

[即転送] ソフトキーを押すと、呼び出し中、接続済み、または保留中のコールをマネージャの電話機から、即時転送先として設定されている別の電話番号に転送できます。マネージャまたはアシスタントはマネージャの設定画面からこの転送先を変更できます。

関連項目

- [Cisco エクステンション モビリティの使用法 \(P.5-2\)](#)
- [コールの即時転送および転送の方法 \(P.5-3\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.5-5\)](#)
- [マネージャの転送先設定方法 \(P.7-5\)](#)

ボイス メッセージ サービスへのコール転送方法

マネージャ側

[VM 転送] ソフトキーを押すと、コールをただちに電話機からボイス メッセージ サービスに送信できます。保留中のコールをボイス メッセージ サービスに転送できます。

関連項目

- [Cisco エクステンション モビリティの使用法 \(P.5-2 \)](#)
- [コールの即時転送および転送の方法 \(P.5-3 \)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.5-5 \)](#)
- [電話機での呼出音の消音方法 \(P.5-6 \)](#)

インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法

マネージャ側

オプション機能であるインターコム機能を使用すると、インターコム回線を使用してアシスタントと会話ができます。この機能は、システム管理者によって設定されます。この機能が見当たらない場合は、必要に応じて、システム管理者にお問い合わせください。

Cisco Unified IP Phone でインターコム コールを発信するには、アシスタントに対応した**インターコム短縮ダイヤルボタン**を押します。

マネージャ側でインターコム コールを開始したときにアシスタントが他のコールに出ていない場合は、両者のスピーカフォンが同時にオープンします。これで、電話機のスピーカフォン、ヘッドセット、または受話器を使用して会話ができます。これは、アシスタント側でマネージャにインターコム コールを発信する場合も同じです。

マネージャ側でインターコム コールを開始したときにアシスタントが他のコールに出ていて話し中の場合には、インターコム コールがアシスタントの電話機で鳴るので手動で応答する必要があります。また、他のコールに出ているマネージャにアシスタントがインターコム コールを発信した場合も、手動で応答する必要があります。

インターコム コールを終了するには、電話を切ります（またはスピーカ ボタンかヘッドセット ボタンを押します）。

関連項目

- [Cisco エクステンション モビリティの使用法 \(P.5-2\)](#)
- [コールの即時転送および転送の方法 \(P.5-3\)](#)
- [電話機での呼出音の消音方法 \(P.5-6\)](#)

電話機での呼出音の消音方法

マネージャ側

電話機の呼出音を消音するには、[サイレント]ソフトキーを押して、サイレント機能のオン / オフを切り替えます。この機能がオンの場合、Cisco Unified IP Phone の呼出音は使用できません。サイレント機能を使用すると、インターコム回線など、電話機のすべての回線で呼出音が無効になります。この機能は、Cisco Unified IP Phone の LCD スクリーンの Cisco Unified CallManager Assistant ステータス ウィンドウ内にベルの形のアイコンで表されます。線で消されたベルのアイコンは、機能がオンで IP Phone での呼出音が無効であることを示します。マネージャの IP Phone では呼出音が鳴りませんが、アシスタントの IP Phone では鳴ります。ベルの形のアイコンは、機能がオフで呼出音の有効であることを示します。

初期のデフォルトではオフに設定されています。

関連項目

- [Cisco エクステンション モビリティの使用法 \(P.5-2\)](#)
- [コールの即時転送および転送の方法 \(P.5-3\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.5-5\)](#)



マネージャ側：プロキシ回線 モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用 した電話機の使用方法

Cisco Unified CallManager Assistant は、電話機の機能を拡張し、マネージャとアシスタントによるコール処理をより効率的にします。システム管理者により、共有回線モードまたはプロキシ回線モードのどちらかで動作するように Cisco Unified CallManager Assistant 設定が選択されています。共有回線モードでは、マネージャとアシスタントには同じ電話番号が割り当てられます。アシスタントは、この共有番号（回線）を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。プロキシ回線モードでは、マネージャには電話番号が割り当てられ、アシスタントにはプロキシとして使用する代行電話番号が割り当てられます。アシスタントは、プロキシ番号（回線）を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。最初に、システム管理者が選択したモードを識別する必要があります。[第 1 章「Cisco Unified CallManager Assistant の概要」](#)を参照してください。

Cisco Unified CallManager Assistant では、プロキシ回線モードに設定されているマネージャは、次の機能を利用できます。

- コール ルーティング：カスタム フィルタリストに基づいて、宛先に自分の電話機またはアシスタントの電話機を選択した上で着信コールをリダイレクトできる。

- Cisco Unified IP Phone でのコール処理および監視の機能拡張：IP Phone の LCD スクリーンで新しいソフトキーとステータス ウィンドウを使用できる。
- インターコム機能：インターコム コールをアシスタントに発信でき、アシスタントからのインターコム コールを受信できる。
- Web ベースの機能設定：マネージャの設定画面を使用して転送先など、一部のマネージャ機能をカスタマイズできる。代わりに、アシスタントが自分に代わって Assistant Console からこれらの機能を設定できます。

詳細については、次のトピックを参照してください。

- [マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-5\)](#)
- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- [電話機での呼出音の消音方法 \(P.6-17\)](#)
- [マネージャの設定画面へのアクセス方法 \(マネージャ側\) \(P.7-2\)](#)

スタートアップガイド (マネージャ側)

次のトピックは、Cisco Unified CallManager Assistant を初めて使用する場合に役立ちます。

- [Cisco エクステンション モビリティの使用法 \(P.6-3\)](#)
- [アシスタント選択の概要 \(P.6-3\)](#)
- [ステータス ウィンドウの使用法 \(P.6-5\)](#)
- [電話機でのマネージャ ステータス メニューの使用法 \(P.6-8\)](#)

Cisco エクステンション モビリティの使用法

Cisco エクステンション モビリティで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 Cisco エクステンション モビリティにログインします。

ステップ 2 サービス メニューから [Assistant Service] を選択します。

Cisco エクステンション モビリティの機能の詳細については、『*Cisco IP Phone 7960G/7940G 電話ガイド*』を参照してください。

アシスタント選択の概要

マネージャは、Cisco エクステンション モビリティを使用するように設定されている場合を除き、Cisco Unified CallManager Assistant 機能に自動的にログインされません。

コールを処理するには、アシスタントが Cisco Unified CallManager Assistant Console アプリケーションにログインし、オンラインになっている必要があります。アクティブ アシスタントがログアウトするかオフラインになると、Cisco Unified CallManager Assistant は別のアシスタントを割り当てようとします。

アクティブ アシスタントの確認

「アクティブ」アシスタントとは、現在マネージャに代わってコールを処理している人物のことです。

複数のアシスタントがいる場合には、現在どのアシスタントがアクティブなのか、確認が必要になることもあります。確認するには、電話機の [サービス] ボタンを押して [Assistant Service] を選択します。項目 3 を使用してアクティブ アシスタントを確認します。

デフォルト アシスタントの割り当て

可能な場合はいつでも、「デフォルト」アシスタントが Cisco Unified CallManager Assistant によって割り当てられてアクティブ アシスタントとなります。デフォルト アシスタントが割り当て不可能な場合は (オフラインまたはログアウトのため)、デフォルト アシスタントがログインするかオンラインに戻るまで、別のアシスタントが Cisco Unified CallManager Assistant によって割り当てられます。

マネージャ (またはアシスタント) はマネージャの設定画面からデフォルト アシスタントを選択できます。詳細については、[P.7-4 の「マネージャへのデフォルト アシスタントの割り当て方法」](#)を参照してください。

アシスタントの変更

複数のアシスタントがいるときに、その 2 人以上がログインしてオンラインになっている場合は、アクティブ アシスタントを手動で選択して自動選択を上書きできます。

選択できるアシスタントのリストを表示するには、電話機の [マネージャ ステータス] メニューから項目 3 を選択します。複数のアシスタントが選択できる場合は、アクティブ アシスタントに別のアシスタントを選択できます。選択が終了したらメニューを終了します。

アシスタントが選択できない場合

すべてのアシスタントが選択できない場合、電話機の [マネージャ ステータス] メニューにあるアシスタントのアイコン (左端のアイコン) は線で消されて表示されません。コール処理サポートは、アシスタントの誰かがログインすると再開されます。

関連項目

- [スタートアップガイド\(マネージャ側\)\(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法\(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法\(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法\(P.6-16\)](#)
- [電話機での呼出音の消音方法\(P.6-17\)](#)

ステータス ウィンドウの使用法

マネージャ側

[マネージャ ステータス] メニュー は Cisco Unified IP Phone の LCD スクリーンに表示されます。

[マネージャ ステータス] メニューには、次の2つの領域があります。

- **アシスタント モニタ領域**：ステータス ウィンドウの最上部には、アシスタントがマネージャに代わって処理しているコールの発信者 ID および経過時間が表示されます。詳細については、[表 6-1](#) を参照してください。
- **アシスタントおよび機能領域**：ステータス ウィンドウの最も広い部分には、アクティブアシスタントの存在を示すアイコンと、機能のオン/オフステータスが表示されます。詳細については、[表 6-2](#) を参照してください。

表 6-1 マネージャ ステータス メニューのアシスタント モニタ メッセージ

メッセージ	意味
「アシスタント モニタ - オン」	アシスタント モニタはオンですが、現在、アシスタントにリダイレクトされている接続済みコールおよび着信コールはありません。
「発信元」とそれに続く発信者 ID	着信コールがアシスタントにリダイレクトされ、現在、アシスタントの電話機は呼び出し中です。この時点でマネージャはコールを割り込んで受信できます。
発信者 ID とタイマー	アシスタントが着信コールに回答しています。アシスタントがコールに回答(または別の処理を実行)すると、タイマーが起動します。

■ スタートアップガイド (マネージャ側)

表 6-1 マネージャ ステータス メニューのアシスタント モニタ メッセージ (続き)

メッセージ	意味
「アシスタント モニタ - オフ」	アシスタント モニタはオフです。オンに設定するには、[モニター] ソフトキーを押します。
「フィルタ使用不可」	この場合、コール フィルタリング機能は使用できません。

表 6-2 マネージャ ステータス メニューのアシスタントおよび機能アイコン

機能	説明
アシスタントが有効 	アシスタントのアイコンは人の形をしており、ステータス ウィンドウの左側にあります。このアイコンは、アクティブ アシスタントがコールに対応する準備ができていることを示します。
アシスタントが無効 	アシスタントが無効であることを示すアイコンは、線で消された人の形をしています。このアイコンは、すべてのアシスタントが利用できないことを示します。 アクティブ アシスタントを確認するには、Cisco Unified IP Phone の [サービス] ボタンを押して、[Assistant Service] を選択します。
コール フィルタが有効 	中が網目の円は、フィルタリングが「オン」であることを示します。
コール フィルタが無効 	白抜きの円は、フィルタリングが「オフ」であることを示します。 フィルタのオンとオフを切り替えるには、[マネージャ ステータス] メニューの [フィルタ] を選択します。コール フィルタリングは、Cisco IPMA Manager の設定 Web ページで設定できます。

表 6-2 マネージャ ステータス メニューのアシスタントおよび機能アイコン (続き)

機能	説明
サイレントが有効	線で消されたベルのアイコンは、機能が「オン」(呼出音が無効)であることを示します。
	
サイレントが無効	ベルの形のアイコンは、機能が「オフ」(呼出音が有効)であることを示します。
	サイレント機能を有効または無効にして、呼出音をオンまたはオフにするには、[サイレント]ソフトキーを押します。
すべて転送が有効	矢印が障害物で下向きに曲がっている場合は、機能が「オン」(コールはマネージャの電話機からほかへリダイレクト中)であることを示します。
	
すべて転送が無効	矢印が直線の場合は、機能が「オフ」(コールはマネージャの電話機に送信中)であることを示します。
	すべて転送機能を有効または無効にするには、[アシスタント]ソフトキーを押します。この機能に設定された初期のデフォルト ターゲットは、選択したアシスタントです。ターゲットは、Cisco IPMA Manager の設定 Web ページで変更できます。

ヒント

- 電話機を使用してコールを発信または受信しているときには、ステータスウィンドウが見えません。
- アシスタント モニタのオンとオフを切り替えるには[モニター]ソフトキーを押します。

■ スタートアップガイド (マネージャ側)

関連項目

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- [電話機での呼出音の消音方法 \(P.6-17\)](#)

電話機でのマネージャ ステータス メニューの使用法

マネージャ側

電話機の [マネージャ ステータス] メニューを開くには、[サービス] ボタンを押して [Assistant Service] を選択します。表 6-3 に、マネージャ ステータス メニューと関連する作業について説明します。

表 6-3 マネージャ ステータス メニュー項目および関連作業

マネージャ ステータス メニュー項目		機能説明
1	フィルタ	コールフィルタリングのオン / オフの切り替え
2	フィルタモード	包含フィルタと排他フィルタの切り替え
3	アシスタント	アクティブ アシスタントとその他の利用可能なアシスタントを表示

関連項目

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- [電話機での呼出音の消音方法 \(P.6-17\)](#)

コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法

マネージャ側

電話機の Cisco Unified CallManager Assistant ソフトキーを使用して、アクティブコールの割り込み受信、即時転送、転送、および別の処理を行うことができます。

この項では、次のトピックについて説明します。

- [アシスタントの電話機で呼び出し中のコールを割り込み受信する方法 \(P.6-9\)](#)
- [着信コールを別の番号へ即時転送する方法 \(P.6-10\)](#)
- [別の番号にすべてのコールを転送する方法 \(P.6-11\)](#)
- [ボイスメッセージサービスへのコール転送方法 \(P.6-12\)](#)

アシスタントの電話機で呼び出し中のコールを割り込み受信する方法

マネージャ側

Cisco Unified IP Phone の [**キャッチ**] ソフトキーを押すと、アシスタントの電話機で呼び出し中のコールを割り込んで受信し、自分の電話機にリダイレクトできます。

コールを正常に割り込んで受信するには、アシスタントがコールに応答する前に [**キャッチ**] ソフトキーを押す必要があります。また、すでに接続されたコールを割り込んで受信することはできません。



ヒント

自分宛のコールがアシスタントの電話機で鳴っているときは、電話機にあるステータスウィンドウの [**アシスタントモニタ**] 部分に「発信元」と発信者 ID を含んだテキストが表示されます。

関連項目

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)

■ コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法

- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- [電話機での呼出音の消音方法 \(P.6-17\)](#)

着信コールを別の番号へ即時転送する方法

マネージャ側

[即時転送] ソフトキーを押すと、呼び出し中、接続済み、または保留中のコールをマネージャの電話機から別の電話機に転送できます。

デフォルトでは即時転送機能によって、コールは選択したアシスタントにリダイレクトされます。ただし、マネージャまたはアシスタントは任意の電話番号を転送先として代用できます。

ヒント

- アシスタントが転送先として指定されていてアシスタント モニタがオンの場合には、LCD スクリーンのステータス ウィンドウを見て、コールがアシスタントに転送されていることを確認できます。
- 即時転送機能およびすべて転送機能では、同じ転送先を共有します。マネージャまたはアシスタントはマネージャの設定画面からこの転送先を変更できます。

関連項目

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- [マネージャの転送先設定方法 \(P.7-5\)](#)

別の番号にすべてのコールを転送する方法

マネージャ側

[アシスタント] ソフトキーを押すと、すべて転送機能のオンとオフを切り替えられます。この機能がオンの場合、着信コールが別の番号にリダイレクトされません。

個々のコールに基づいて起動する [即転送] とは異なり [アシスタント] を使用すると、この機能がオフに設定されるまで、後続のすべての着信コールをリダイレクトできます。

デフォルトでは、転送先は選択したアシスタントです。ただし、マネージャまたはアシスタントは任意の電話番号を転送先として代用できます。たとえば、オフィスを離れている間もコールを受信する場合は、転送先を携帯電話の番号に設定できます。

ヒント

- [マネージャ ステータス] メニューのアイコンはすべて、転送機能のオン / オフを示しています。曲がった矢印は機能がオンであることを示し、直線の矢印は機能がオフであることを示します。
- すべて転送機能は、アシスタントが管理できるマネージャの回線すべてに適用されます。つまり、アシスタントがアクセスできない個人用回線やインターコム回線で受信した着信コールはリダイレクトできません。
- すべて転送機能および即時転送機能では、同じ転送先を共有します。マネージャまたはアシスタントはマネージャの設定画面からこの転送先を変更できます。
- コール フィルタリングとすべて転送を両方とも有効にしている場合、Cisco Unified CallManager Assistant はまず着信コールに「コール フィルタリング」を適用します。コール フィルタリングによって、コールは (フィルタ設定に応じて) マネージャまたはアシスタントに送信されます。次に Cisco Unified CallManager Assistant はフィルタリングによってマネージャに送信されたコールに対し、すべて転送を適用します。すべて転送機能によってこれらのコールが転送先にリダイレクトされます。
- 電話機ですべてのコールの転送を設定すると、入力したコールの転送番号にすべての着信コールが転送されます。マネージャへのコールはアシスタントには送信されず、転送先にも転送されなくなります。

■ コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法

関連項目

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- [マネージャの転送先設定方法 \(P.7-5\)](#)

ボイスメッセージサービスへのコール転送方法

マネージャ側

[VM 転送] ソフトキーを押すと、コールをただちに電話機からボイスメッセージサービスに送信できます。保留中のコールをボイスメッセージサービスに転送できます。

関連項目

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- [電話機での呼出音の消音方法 \(P.6-17\)](#)

コールフィルタリングの使用法

マネージャ側

コールフィルタリングは、発信者 ID と次の構成および設定に基づいて、着信コールを選択してアシスタントにリダイレクトします。

- フィルタモード
- フィルタリスト
- フィルタのオン/オフステータス

表 6-4 では、これらの各フィルタ設定について詳細に説明しています。



(注)

初期のデフォルト設定では、包含コールフィルタリングがオンでフィルタリストは空です。したがって、着信コールはすべてアシスタントにリダイレクトされます。フィルタリングのカスタマイズについては、[P.7-6 の「マネージャのフィルタリスト作成方法」](#)を参照してください。

アシスタントによるコール処理を可能にするには、コールフィルタリングを有効にする必要があります。コールフィルタリングとすべて転送を両方とも有効にしている場合、Cisco Unified CallManager Assistant はまず着信コールに「コールフィルタリング」を適用します。コールフィルタリングによって、コールは(フィルタ設定に応じて)マネージャまたはアシスタントに送信されます。次に Cisco Unified CallManager Assistant はフィルタリングによってマネージャに送信されたコールに対し、すべて転送を適用します。すべて転送機能によってこれらのコールが転送先にリダイレクトされます。

たとえば、家族からのコールだけを受信するように包含フィルタを設定できます。それ以外のコールはすべて、アシスタントによって処理されます。オフィスを離れる予定の場合は、転送先を携帯電話の番号に設定し、すべて転送機能を有効にしておくと、家族からのコールを携帯電話で受信できます。それ以外のコールはすべて、アシスタントによって受信されます。

■ コールフィルタリングの使用法



(注) 電話機ですべてのコールの転送を設定すると、入力したコールの転送番号にすべての着信コールが転送されます。マネージャへのコールはアシスタントには送信されず、転送先にも転送されなくなります。

表 6-4 コールフィルタリングの設定

設定	目的	場所	メモ
フィルタモード	<p>フィルタモード設定を使用して、「包含」と「排他」のフィルタリストを切り替えます。</p> <p>包含フィルタリング: このモードでは、Cisco Unified CallManager Assistant によって包含フィルタリストの番号と一致する着信コールが「マネージャ」に送信され、残りはアシスタントにリダイレクトされます。</p> <p>排他フィルタリング: このモードでは、Cisco Unified CallManager Assistant によって排他フィルタリストの番号と一致する着信コールが「アシスタント」にリダイレクトされ、残りはマネージャに送信されます。</p>	電話機の LCD スクリーンにある[マネージャ ステータス]メニューで、包含と排他のフィルタリストを切り替えます。	<p>初期のデフォルトでは、包含フィルタがアクティブになっています。</p> <p>アシスタントはマネージャに代わって、Assistant Console からフィルタモードを制御できます。</p>
フィルタリスト	<p>フィルタリストは1つ以上の電話番号（一部または完全な番号）で構成されます。フィルタリングがオンの場合に新しいコールを受信すると、Cisco Unified CallManager Assistant によって発信者 ID がアクティブリストの番号と比較されます。番号が一致するかどうかおよびどちらのフィルタリストがアクティブか（包含または排他）に応じ、コールは Cisco Unified CallManager Assistant によってマネージャまたはアシスタントにルーティングされます。</p>	フィルタリストはマネージャの設定画面から作成します。[包含フィルタ]タブまたは[排他フィルタ]タブを選択します。	アシスタントはマネージャのフィルタリストを設定できません。初期のデフォルトではフィルタリストは空です。

表 6-4 コールフィルタリングの設定 (続き)

設定	目的	場所	メモ
フィルタのオン / オフステータス	<p>フィルタのオン / オフ設定によって、コールフィルタリングのオンとオフを切り替えます。</p> <p>この機能がオンの場合、すべての着信コールはフィルタの設定に応じて割り込み受信およびリダイレクトされます。</p>	電話機の LCD スクリーンにある [マネージャ ステータス] メニューで、フィルタリングのオンとオフを切り替えます。[サービス] ボタンを押して [Assistant Service] を選択してから、[フィルタ] を選択します。	フィルタは、初期のデフォルト設定ではオンです。

ヒント

- [マネージャ ステータス] メニューの円アイコンは、コールフィルタリング機能のオン / オフを示しています。円の中が網目のアイコンはオンを示し、白抜きの円はオフを示します。

関連項目

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- [マネージャのフィルタ リスト作成方法 \(P.7-6\)](#)

インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法

マネージャ側

オプション機能であるインターコム機能を使用すると、インターコム回線を使用してアシスタントと会話ができます。この機能は、システム管理者によって設定されます。この機能が見当たらない場合は、必要に応じて、システム管理者にお問い合わせください。

Cisco Unified IP Phone でインターコム コールを発信するには、アシスタントに対応した**インターコム短縮ダイヤルボタン**を押します。

マネージャ側でインターコム コールを開始したときにアシスタントが他のコールに出ていない場合は、両者のスピーカフォンが同時にオープンします。これで、電話機のスピーカフォン、ヘッドセット、または受話器を使用して会話ができます。これは、アシスタント側でマネージャにインターコム コールを発信する場合も同じです。

マネージャ側でインターコム コールを開始したときにアシスタントが他のコールに出ていて話し中の場合には、インターコム コールがアシスタントの電話機で鳴るので手動で応答する必要があります。また、他のコールに出ているマネージャにアシスタントがインターコム コールを発信した場合も、手動で応答する必要があります。

インターコム コールを終了するには、電話を切ります（またはスピーカ ボタンかヘッドセット ボタンを押します）。

関連項目

- [スタートアップ ガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コール フィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [電話機での呼出音の消音方法 \(P.6-17\)](#)

電話機での呼出音の消音方法

マネージャ側

電話機の呼出音を消音するには、[サイレント]ソフトキーを押して、サイレント機能のオン / オフを切り替えます。この機能がオンの場合、Cisco Unified IP Phone の呼出音は使用できません。サイレント機能によって、インターコム回線を含む電話機の全回線で呼出音が無効になります。サイレント機能は、Cisco Unified IP Phone の LCD スクリーンの [マネージャ ステータス]メニュー内でベルの形のアイコンで表されます。線で消されたベルのアイコンは、機能がオンで IP Phone での呼出音が無効であることを示します。アシスタントの電話機の呼出音は有効のままです。ベルの形のアイコンは、機能がオフで呼出音が無効であることを示します。

初期のデフォルトではオフに設定されています。

ヒント

- この機能は、コールフィルタリングに影響しません。

関連項目

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)

■ 電話機での呼出音の消音方法



マネージャ機能の設定方法

マネージャおよびアシスタントは、[マネージャの設定] 画面からマネージャの設定を変更できます。マネージャは Web サイトから、アシスタントは Assistant Console から、この画面にアクセスできます。

システム管理者により、共有回線モードまたはプロキシ回線モードのどちらかで動作するように Cisco Unified CallManager Assistant 設定が選択されています。プロキシ回線モードで動作するように Cisco Unified CallManager Assistant が設定されている場合は、デフォルトのアシスタントの割り当て、転送先の設定、およびフィルタリストの作成を行うことができます。共有回線モードで動作するように Cisco Unified CallManager Assistant が設定されている場合は、転送先の設定だけを行うことができます。共有回線モードでは、デフォルトのアシスタントを割り当てることも、コールを選択してアシスタントに送信するフィルタを設定することもできません。

初期のデフォルト設定により、マネージャは最初に設定しなくても Cisco Unified CallManager Assistant を使用できます。

詳細については、次のトピックを参照してください。

- [共有回線モードとプロキシ回線モードの説明 \(P.1-2\)](#)
- [マネージャの設定画面へのアクセス方法 \(P.7-2\)](#)
- [マネージャへのデフォルト アシスタントの割り当て方法 \(P.7-4\)](#)
- [マネージャの転送先設定方法 \(P.7-5\)](#)
- [マネージャのフィルタ リスト作成方法 \(P.7-6\)](#)

マネージャの設定画面へのアクセス方法

次のトピックのどちらかを参照してください。

- [マネージャの設定画面へのアクセス方法 \(マネージャ側\) \(P.7-2\)](#)
- [マネージャの設定画面へのアクセス方法 \(アシスタント側\) \(P.7-3\)](#)

マネージャの設定画面へのアクセス方法 (マネージャ側)

マネージャは Web サイトを使用して [マネージャの設定] ページにアクセスします。URL はシステム管理者から入手できます。

手順

ステップ 1 Microsoft Windows 2000 が稼働しているコンピュータで、Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE) を開きます。

IE のバージョンは 5.5 またはそれ以降である必要があります。

ステップ 2 システム管理者から入手した URL を開きます。
URL は `http://<IP アドレス >/ma/desktop/maLogin.jsp` のような形式になります。

Cisco Unified CallManager Assistant ソフトウェアをインストールするかどうかを尋ねるポップアップウィンドウが表示されます。

ステップ 3 「Cisco Systems Inc. からの内容を常に信頼」という文章への同意を示すため、チェックボックスをオンにします。その後、[はい] をクリックします。

[Cisco IPMA ログイン] ページが表示されます。

ステップ 4 ユーザ名とパスワードを (システム管理者が付与したとおりに) 入力し、[ログイン] をクリックします。

[マネージャの設定] 画面が表示されます。

- ステップ 5** ログアウトする準備ができたなら、ブラウザ ウィンドウを閉じます。必要に応じて、ステップ 1 ~ ステップ 5 を繰り返します。

関連項目

- [マネージャへのデフォルト アシスタントの割り当て方法 \(P.7-4\)](#)
- [マネージャの転送先設定方法 \(P.7-5\)](#)
- [マネージャのフィルタ リスト作成方法 \(P.7-6\)](#)

マネージャの設定画面へのアクセス方法 (アシスタント側)

アシスタントは Assistant Console から [マネージャの設定] 画面にアクセスできます。

特定マネージャのウィンドウにアクセスするには、Assistant Console にある [マイマネージャ] パネルの対象となるマネージャの列で任意の場所を右クリックします。その後、ポップアップメニューから [設定] を選択します。

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

関連項目

- [マネージャへのデフォルト アシスタントの割り当て方法 \(P.7-4\)](#)
- [マネージャの転送先設定方法 \(P.7-5\)](#)
- [マネージャのフィルタ リスト作成方法 \(P.7-6\)](#)

マネージャへのデフォルトアシスタントの割り当て方法

マネージャの設定済みアシスタントの1人を「デフォルト」アシスタントとして識別できます。

可能な場合はいつでも、Cisco Unified CallManager Assistant により、マネージャのアクティブアシスタントとしてデフォルトアシスタントが割り当てられます。デフォルトアシスタントがログインしていない場合は、Cisco Unified CallManager Assistant によって別のアシスタントが（可能な場合は）割り当てられてアクティブアシスタントになります。デフォルトアシスタントがログインすると、Cisco Unified CallManager Assistant によって、デフォルトアシスタントがアクティブな状態でコールを処理するように、アシスタントが切り替えられます。

手順

-
- ステップ 1** [マネージャの設定]画面から[**デフォルトのアシスタント**]タブをクリック（必要な場合）して [デフォルトのアシスタントの選択] ウィンドウを表示します。
 - ステップ 2** アシスタント ドロップダウン メニューから適切なアシスタントを選択します。
 - ステップ 3** 変更を保存します。
-

関連項目

- [マネージャの設定画面へのアクセス方法 \(P.7-2\)](#)
- [マネージャの転送先設定方法 \(P.7-5\)](#)
- [マネージャのフィルタリスト作成方法 \(P.7-6\)](#)

マネージャの転送先設定方法

プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するマネージャは、すべて転送機能および即時転送機能を使用して、「転送先」と呼ばれる)アシスタントまたは別の電話番号にコールを送信できます。すべて転送機能および即時転送機能では、同じ転送先を共有します。

共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するマネージャは、転送先を設定し、コールが着信したら [**即転送**] ソフトキーを使用してコールを転送できます。ログインすると、転送画面が自動的に表示されます。

初期のデフォルトでは、転送先がマネージャのアクティブ アシスタントになっています。マネージャとアシスタントは、次の手順を使用してこの転送先を変更できます。

手順

-
- ステップ 1** [マネージャの設定] 画面から [**転送**] タブをクリックして [転送の設定] 画面を表示します。
 - ステップ 2** (プロキシ回線モードのみ) [**電話番号**] または [**アシスタント**] を選択します。
 - ステップ 3** [**電話番号**] を選択した場合は、有効な電話番号を入力します。オフィスの電話からダイヤルする場合とまったく同じように番号を入力します。
 - ステップ 4** 変更を保存します。
-

関連項目

- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [マネージャの設定画面へのアクセス方法 \(P.7-2\)](#)
- [マネージャへのデフォルト アシスタントの割り当て方法 \(P.7-4\)](#)
- [マネージャのフィルタ リスト作成方法 \(P.7-6\)](#)

マネージャのフィルタ リスト作成方法

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

デフォルトではフィルタ リストは空です。フィルタ リストに番号を追加してカスタマイズします。フィルタ モードを選択して、「包含」と「排他」のフィルタ リストを切り替えます。

- 包含：包含フィルタ リストにある番号と一致するコールが「マネージャ」に送信され、残りはアクティブアシスタントにリダイレクトされます。
- 排他：排他フィルタ リストにある番号と一致するコールが「アシスタント」にリダイレクトされ、残りはマネージャに送信されます。

Cisco Unified CallManager Assistant によって、着信コールの発信者 ID がアクティブフィルタ リストの電話番号と比較されます。

たとえば、電話番号 54321 をマネージャの包含フィルタ リストに追加するよう選択した場合、包含フィルタリングがオンであれば、54321 からオフィスのマネージャの電話機にかかるすべての着信コールが、(アシスタントでなく)マネージャにルーティングされます。

あるいは、マネージャの排他フィルタ リストに番号 54xxx を追加した場合、排他フィルタリングがオンであれば、番号が 54 で始まる 5 桁番号の電話回線からのすべての着信コールが、(マネージャでなく)アシスタントにルーティングされます。



(注) 任意の時点でアクティブにできるフィルタ モードは、1 つだけです(包含または排他)。マネージャは、電話機の Cisco Unified CallManager Assistant メニューでフィルタ モードを切り替えられます。アシスタントは、Assistant Console からマネージャのフィルタ モードを切り替えられます。

フィルタ リストには、次のワイルドカードを使用することができます。

- x : x を使用すると、フィルタの任意の場所で「単一の」桁を置き換えられます。たとえば、「123x5」は 5 桁の電話番号を表し、4 番目の桁は 0 ~ 9 になります。x は大文字または小文字が使用できます。

- * : * を使用すると、フィルタの最初または最後で「複数の」桁を置き換えられます。たとえば、「5*」は5で始まる任意の長さの電話番号を表します。

ワイルドカードの他に、フィルタ リストにはハイフン (-)、ピリオド (.)、およびブランクを使用することができます。



ヒント

フィルタ リストは空にしておくことができます。初期のデフォルトでは、フィルタは有効で包含フィルタ リストは空になっています。これは、マネージャの着信コールはすべてアシスタントにリダイレクトされることを意味します。

マネージャ側：マネージャの電話機からフィルタ リストを有効にします。有効にするには、電話機で Cisco Unified CallManager Assistant メニューを開きます。フィルタ機能のオンとオフを切り替えるには 1 を押し、包含フィルタと排他フィルタのモードを切り替えるには 2 を押します。

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

手順

ステップ 1 マネージャの設定画面から [包含フィルタ] タブまたは [排他フィルタ] タブをクリックして、適切な設定ウィンドウを表示します。

ステップ 2 [フィルタ] フィールドに、電話番号の一部またはすべてを入力します。

ヘルプが必要な場合は、[詳細情報] リンクをクリックするとフィルタの例を表示できます。

ステップ 3 フィルタは次のようにして追加、置換、または削除できます。

- 新しいフィルタを追加するには、[フィルタ] フィールドにフィルタを入力して [追加] をクリックします。
新しいフィルタがフィルタリストに表示されます。

■ マネージャのフィルタリスト作成方法

- 既存のフィルタを新しいフィルタに置き換えるには、修正する既存フィルタをフィルタリストで選択します。[フィルタ] フィールドで必要に応じてフィルタを変更し、[置換] をクリックします。
修正されたフィルタがフィルタリストに表示されます。
- フィルタを削除するには、フィルタリストでフィルタを選択して[削除] をクリックします。
削除されたフィルタはフィルタリストから除去されます。

ステップ 4 変更を保存します。**ヒント**

- コール フィルタリングとすべて転送を両方とも有効にしている場合、Cisco Unified CallManager Assistant はまず着信コールに「コール フィルタリング」を適用します。コール フィルタリングによって、コールは(フィルタ設定に応じて)マネージャまたはアシスタントに送信されます。次に Cisco Unified CallManager Assistant はフィルタリングによってマネージャに送信されたコールに対し、すべて転送を適用します。すべて転送機能によってこれらのコールが転送先にリダイレクトされます。
- Cisco Unified CallManager Assistant ステータス ウィンドウの円アイコンは、コール フィルタリング機能のオン / オフを示しています。円の中が網目のアイコンはオンを示し、白抜きの円はオフを示します。

関連項目

- [コール フィルタリングの使用方法 \(P.6-13\)](#)
- [マネージャの設定画面へのアクセス方法 \(P.7-2\)](#)
- [マネージャへのデフォルト アシスタントの割り当て方法 \(P.7-4\)](#)
- [マネージャの転送先設定方法 \(P.7-5\)](#)

い

インターコム

- Assistant Console からの使用 2-21
- 電話機での使用 (アシスタント) 4-5
- 電話機での使用 (マネージャ) 5-5, 6-16

お

- 応答ボタン 3-3
- オフライン ボタン 2-5
- オフライン状態
 - 監視 2-17
- オンライン ヘルプ、使用方法 xiii

き

- キーボード ショートカット 2-22
- キーボード、~でのコンソール操作 2-20
- キャッチ ソフトキー、マネージャ 6-9
- 共有回線
 - 共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 1-2
 - マネージャの電話機の使用法 5-1
 - マネージャの電話機のステータス ウィンドウ 1-5

こ

コール

- 表示方法 2-11
- コール フィルタリング
 - すべて転送での 7-8

- ~の説明 6-13
- ~のリスト 7-6
- モード 7-6

コール処理

- Assistant Console からの 3-1
- アシスタントの電話機からの 4-1
- コール制御ボタンでの 2-7
- マネージャの電話からの 5-3, 6-9
- コール制御ボタン 2-7
 - 監視 2-17
 - ~の定義 2-7
- コールのインタセプト 6-9
- コールの迂回転送
 - アシスタント 3-8, 4-2
 - マネージャ 5-3, 6-10

- コールの終了 3-3
- コールの切断 3-3
- コールの転送 3-5
- コールの発信 3-2
- コールの保留 3-4
- コールへの応答 3-3
- コール保留
 - コールを保留解除する 3-4
 - コールを保留にする 3-4

コンソール

- ~からのダイヤル 3-2

さ

サーバ

- ~への接続 2-17
- 設定 2-19

サイレントソフトキー 5-6, 6-17

サイレント機能 5-6, 6-17

し

終了ボタン 3-3

す

ステータス ウィンドウ

マネージャ 6-5

ステータスバー

使用方法 2-17

すべて転送

コールフィルタリングとの 7-8

すべてのコールを転送 6-11

せ

接続済みステータス

監視 2-17

変更 2-5

設定

管理用 2-19

そ

即時転送ボタン

使用方法 3-8

設定 3-8

即時転送ボタン (アシスタント)

使用方法 3-8

即転送ソフトキー

アシスタント 4-2

マネージャ 5-3, 6-10

マネージャ ターゲット 7-5

ソフトキー

アシスタント 4-2

マネージャ 5-3, 6-9

た

打診転送ボタン 3-5

短縮ダイヤル 2-15

て

ディレクトリ

使用方法 2-16

ディレクトリ パネル 2-16

デフォルト アシスタント

割り当て 7-4

転送先、設定

アシスタント 3-8

マネージャ 7-5

転送ボタン 3-5

電話会議、設定 3-7

電話機での消音 5-6, 6-17

電話機のアイコン

機能設定の (マネージャ) 6-6

サイレント (マネージャ) 5-6, 6-17

すべて転送 (マネージャ) 6-11

フィルタリング (マネージャ) 6-15

は

- 排他フィルタ
 - ～の定義 6-13
- 排他フィルタ リスト
 - 作成 7-6
- 番号のダイヤル 3-2

ふ

- フィルタリング
 - ～の説明 6-13
 - ～のリスト 7-6
- ブラインド転送 3-5
 - 実行 3-5
- プロキシ回線
 - プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 1-3
 - マネージャの電話機の使用法 6-1
 - マネージャの電話機のステータス ウィンドウ 1-5

ほ

- ボイスメール
 - ～へのコールの送信 (アシスタント) 3-10, 4-2
 - ～へのコールの送信 (マネージャ) 5-4, 6-12
- ボイスメールに転送ボタン 3-10
- 包含フィルタ
 - ～の定義 6-13
- 包含フィルタ リスト
 - 作成 7-6

ボタン

- 識別 2-7
- 保留解除 3-4
- 保留解除ボタン 3-4
- 保留ボタン 3-4

ま

- マイコール パネル 2-11
 - マイマネージャ パネル 2-12
 - マウス
 - ～での Assistant Console の操作 2-20
 - マニュアル
 - Cisco Unified IP Phone の xiii
 - ～の構成 xii
 - マネージャ
 - 監視 2-12
 - ～のオンライン状態 2-12
 - ～の機能状態 2-12
 - ～の機能の設定 7-1
 - マネージャの回線
 - マイコール パネルの 2-11
 - マイマネージャ パネルの 2-12
 - マネージャの設定画面
 - 使用方法 7-1
 - マネージャのプロキシ回線 2-11
- め
- メニューバー
 - Assistant Console 上の 2-6

よ

呼出音の選択 4-3

ろ

ログアウト、アシスタント 2-4

ログイン、アシスタント 2-3

わ

ワイルドカード

フィルタ リスト中の 7-6