

Cisco Unified CallManager Assistant for Cisco Unified CallManager バージョン 6.0

シスコ ユニファイド コミュニケーションは、音声、ビデオ、データ、モビリティ製品およびアプリケーションで構成される包括的な IP コミュニケーション システムです。シスコ ユニファイド コミュニケーションを利用することによって、より効果的で安全かつパーソナルなコミュニケーションが実現し、売上と利益の両方に直接的な効果が現れます。このシステムによって新しい形のコミュニケーションが実現し、人と人の距離が縮まります。ユーザはどこに移動してもビジネスを遂行でき、あらゆる場所がセキュリティで保護され、いつでもどこでも必要なときに情報を手に入れることができます。シスコ ユニファイド コミュニケーションは、ネットワーク インフラストラクチャ、セキュリティ、モビリティ、ネットワーク管理製品、ライフサイクル サービス、柔軟な導入と管理オプションのアウトソーシング、エンドユーザとパートナー向けのファイナンス パッケージ、およびサードパーティのコミュニケーション アプリケーションを含む統合ソリューションです。

多忙なアシスタントは、特に複数のマネージャと仕事をしている場合、さまざまな関係者から上司にかかってくる電話の多さに圧倒されることがあります。従来の電話機の小さいディスプレイでは、わずかな発信者番号やコール ステータスしか表示されないため、状況はさらに困難になる可能性があります。Cisco Unified Communications Manager Assistant (旧名称: Cisco IP Manager Assistant) は、ビジネス環境に必要なコール ルーティングおよび表示機能を提供する一方で、ユーザがニーズに最も適した電話機を選択することを可能にします。

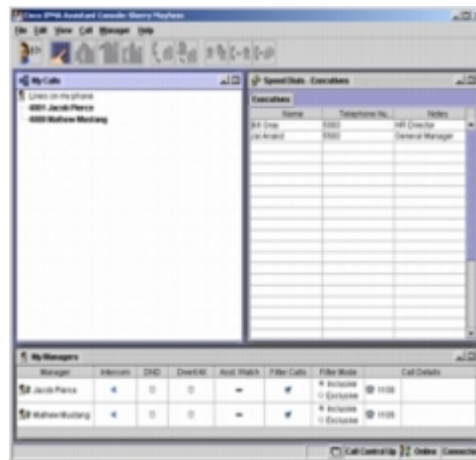
Cisco Unified IP Phone のさまざまなソフトキーと表示域をオフィス PC のコンソール アプリケーションに提供することで、Cisco Unified Communications Manager Assistant は、この重要な環境でコールをより効率的に管理するためのジョブに特化したツールを実現します。アシスタントが PC を使用していない場合、シスコでは、コールを効率的に管理するのに最適な 4 ビット グレースケールまたは 12 ビット カラーの高解像度ディスプレイを備えた Cisco Unified IP Phone を何種類か用意しています。アシスタントが 5 つ以下のマネージャを扱っているアプリケーションの場合、PC ベースのコンソール アプリケーションの一部の機能を電話機のディスプレイに拡張することができます。アシスタントは、電話、PC、またはその両方からのコールを扱うことができます。

アシスタントの呼制御

Cisco Unified Communications Manager Assistant Console (図 1) を使用すると、アシスタントは、マネージャのステータスを迅速に判断して、コールの処理方法を決定できます。アシスタントは、キーボードのショートカット、ドロップダウン メニュー、またはドラッグ アンド ドロップを使用して、PC の GUI (グラフィカル ユーザ インターフェイス) を介してコールを操作できます。PC インターフェイスを使用したダイレクトリ検索を迅速かつ簡単に実行でき、短縮ダイヤルを簡単にプログラムして、電話のキーパッドから番号を入力しなくても、ポイント & クリックしてアクティブ化できます。

Cisco Unified Communications Manager Assistant Console ウィンドウは、Cisco Unified IP Phone よりも表示領域が広いので、アシスタントは複数のコールをより簡単に追跡できます。アシスタントは Cisco Unified IP Phone のボタンを使用して各機能を起動でき、正しいコール状態が PC のインターフェイスに反映されます (図 1)。

図 1 Cisco Unified Communications Manager Assistant Console



アシスタントによっては、PC から離れた場所で電話に出るか、またはコールを管理するためだけに電話を使用する場合があります。そのような場合のために、Cisco Unified Communications Manager Assistant Phone アプリケーション(XML テクノロジを使用)を搭載したフォンのディスプレイ パネルに、Cisco Unified Communications Manager Assistant Console の一部の機能を拡張することができます(図 2)。

図 2 Cisco Unified Communications Manager Assistant Phone アプリケーション



マネージャへの詳細情報と制御機能の提供

IP フォンベースのユーザ インターフェイスを使用すると、マネージャは、コールの処理を監視できます。また、ソフトキーを簡素化して、アシスタントに委任したすべての機能を使用しなくても、コールを処理できるようにします。また管理者は、マネージャの要望に合わせて、マネージャの電話機のソフトキー テンプレートをカスタマイズできます(図 3)。

図 3 マネージャの電話機のインターフェイス



重要な機能と利点

Cisco Unified Communications Manager Assistant は、プロキシラインモードまたはシェアドラインモードで設定できます。プロキシラインモードでは、マネージャとアシスタントは、異なるディレクトリ番号または回線を使用しますが、マネージャへのコールは、通常はアシスタントの回線に転送されます。シェアドラインモードでは、マネージャとアシスタントの両方が同じディレクトリ番号を共有しますが、アシスタントはマネージャを阻害することなくコールを処理できます。Cisco Unified Communications Manager Assistant Phone アプリケーションは両方のモードで使用できます。

Cisco Unified Communications Manager Version 6.0 と連携して動作する Cisco Unified Communications Manager Assistant の拡張機能には、より大きなスケーラビリティをサポートする複数のアクティブモードが含まれます。このリリースの場合、Cisco Unified Communications Manager Assistant のインスタントを最大 3 つ使用すると、最大 3500 人のマネージャと 3500 人のアシスタント(合計 7000 ユーザ)をサポートできます。さらに、新機能として、インターコムによるウィスパー機能、選択した Session Initiation Protocol(SIP) Phone のサポート、ルート変更されたコールの着信コールアラートトーン、アラビア語とヘブライ語のロケールサポートなどがあります。

Cisco Unified Communications Manager Assistant の機能

Cisco Unified Communications Manager Assistant では、次の機能を提供します。

- Cisco Unified Communications Manager Assistant Console または Cisco Unified Communications Manager Phone アプリケーションによるマネージャの呼処理
- マネージャのステータスとコールの表示
- コール状態、発信者番号、およびコールタイマーの表示
- コンテキストに沿った呼処理用ボタン
- 呼処理メニューとショートカット(Cisco Unified Communications Manager Assistant Console)
- 電話機のユーザインターフェイスを使用して処理された場合でも、コール状態をコンソールに反映
- Corporate/Cisco Unified Communications Manager ディレクトリ内のユーザの検索機能(Cisco Unified Communications Manager Assistant Console)
- 最大 25 個のディレクトリ エントリを同時に表示(Cisco Unified Communications Manager Assistant Console)
- 応答とリリース
- 転送

- 電話会議
- コール単位のドラッグ アンド ドロップ転送、保留 - ループ キーから転送先のディレクトリ レコードにコールをドラッグ (Cisco Unified Communications Manager Assistant Console のみ)
- Cisco Unified Communications Manager ダイアル ルールとの統合
- Cisco Unified Communications Manager Assistant Console からのダイアル (デュアル トーン 多重周波数)
- ネイティブ Cisco Unified Communications Manager Intercom (ウィスパー機能付き)
- 選択したコールを設定済みのターゲットにただちに転送する機能
- 全コールを転送する機能 (プロキシ ライン モードのみ)
- ボイスメールへの転送機能 (TrnsfVM)
- 頻繁に使用される番号の短縮ダイアルを作成する機能 (Cisco Unified Communications Manager Assistant Console のみ)
- マネージャ専用の回線でコールを処理する機能 (シェアド ライン モードのみ)
- バージ (シェアド ライン モードのみ)
- プライバシー (シェアド ライン モードのみ)
- 直接転送 (シェアド ライン モードのみ)
- マネージャへのコール転送 (TransfMg)
- 結合 (シェアド ライン モードのみ)
- マネージャの 電話機 の Message-Waiting-Indicator (MWI) ステータス (Cisco Unified Communications Manager Assistant Console で使用する場合、シェアド ライン モードのみ)
- 着信拒否 (DND)

マネージャの機能

マネージャの電話機の機能は、次のとおりです。

- アシスタントへのコール転送 (TransfAs)
- DND
- 全コール転送
- 代行受信
- Calling Line ID (CLID)によるコール フィルタリング (プロキシ ライン モードのみ)
- インターコム (ウィスパー機能付き)
- 短縮ダイアル
- ボイスメールへの転送 (TrnsfVM)
- バージ (シェアド ライン モードのみ)
- 直接転送 (シェアド ライン モードのみ)
- 結合 (シェアド ライン モードのみ)

Cisco Unified Communications Manager Assistant Phone アプリケーションの機能

Cisco Unified Communications Manager Assistant Phone アプリケーションの機能は、次のとおりです。

- プロキシ ライン モードおよびシェアド ライン モードのサポート

- パスワード保護
- マネージャのコール ステータス(通話中、保留、オン/オフフック、呼び出し中、メッセージ待機)を表示する機能
- マネージャの呼処理
- インターコム(ウィスパー機能付き)
- マネージャ設定の構成: フィルタ オン/オフ、排他的/包括的、Do Not Disturb オン/オフ、コール転送オン/オフ、ターゲット転送
- 優れたソート機能
- 固有呼び出し音

規模と制限

- マネージャごとに最大 10 人のアシスタント
- アシスタントごとに最大 33 のプロキシ ライン(監視されるマネージャ回線)
- Cisco Unified Communications Manager Phone アプリケーションでは 5 人以内のマネージャを推奨
- Cisco Unified Communications Manager Assistant アプリケーションのインスタンスごとに合計 1250 人のアシスタントと 1250 人のマネージャ、Cisco Unified Communications Manager クラスタごとに最大 3 つのインスタンス(合計 3500 人のマネージャと 3500 人のアシスタント)

システム要件

サーバ要件

- Cisco Unified Communications Manager 6.0
- Cisco Unified Communications Manager Assistant Phone アプリケーション
- Cisco Unified Communications Manager の実行を認定されているすべての Cisco Media Convergence Server またはサードパーティ製のサーバ プラットフォーム

Cisco Unified Communications Manager Assistant Station

- Pentium II 366 MHz プロセッサを搭載した PC
- 128 MB の RAM
- Microsoft Windows 2000 または Microsoft Windows XP
- SCCP をサポートする Cisco Unified IP Phone 7940G、7941G、7941G-GE、7960G、7961G、7961G-GE、7970G または 7971G-GE モデル
- Session Initiation Protocol(SIP)をサポートする Cisco Unified IP Phone 7941G、7941G-GE、7961G、7961G-GE、7970G または 7971G-GE モデル

マネージャ ステーション

- SCCP をサポートする Cisco Unified IP Phone 7940G、7941G、7941G-GE、7960G、7961G、7961G-GE、7970G または 7971G-GE モデル
- Session Initiation Protocol(SIP)をサポートする Cisco Unified IP Phone 7941G、7941G-GE、7961G、7961G-GE、7970G または 7971G-GE モデル

発注情報

Cisco Unified Communications Manager Assistant は、Cisco Unified Communications Manager に付属しています。Cisco Unified Communications Manager Assistant を個別に発注することはできません。

シスコ ユニファイド コミュニケーションのサービスおよびサポート

シスコシステムズとパートナーは、シスコのライフサイクル サービスの考え方を活用して、シスコ ユニファイド コミュニケーション システムをサポートするための幅広いエンドツーエンド サービスを提供しています。これらのサービスは、IP コミュニケーション ソリューションの構築、運用、および最適化に効果のある手法を基にしています。たとえば、早期段階に計画サービスおよび設計サービスを活用すると、厳しいスケジュール要件を満たすことができ、導入作業中のネットワークの停止を最小限に抑えます。運用サービスを使用すると、専門のテクニカル サポートによって通信の中断リスクを軽減できます。最適化サービスを使用すると、ソリューションのパフォーマンスが向上し、運用効率が高まります。シスコとそのパートナーは、耐障害性の高い統合型ネットワークの構築および維持に役立つシステムレベルのサービスおよびサポートを提供し、企業ニーズに対応しています。

©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、およびCisco Systemsロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0805R)
この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

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

お問い合わせ先(シスコ コンタクトセンター)

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

0120-092-255 (通話料無料)

電話受付時間：平日10:00～12:00、13:00～17:00

お問い合わせ先