



## **Cisco Unified Attendant Console ユーザガイド**

Version 9.0.1

2012 年 5 月 25 日

**アメリカ本社**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tel : 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax : 408 527-0883

このガイドに記載されている、本製品に関する仕様および情報は、予告なく変更されることがあります。ここに記載するすべての表明、情報、および推奨事項は、正確な内容であると信じられるものですが、明示であると黙示であるとを問わず、いかなる保証もなく提供されるものです。製品の使用にあたっては、ユーザがすべての責任を負うものとします。

添付製品のソフトウェアライセンスおよび制限付き保証は、製品付属の資料集に規定され、この記述によってここに含まれるものとします。ソフトウェアライセンスまたは制限付き保証を見つけないことができない場合は、Cisco の担当者にコピーを要請してください。

Cisco による TCP ヘッダー圧縮の実装には、カリフォルニア大学バークレー校 (UCB) が UNIX オペレーティングシステムの UCB パブリックドメインバージョンの一部として開発したプログラムを使用しています。All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載する他のすべての保証にもかかわらず、これらのサプライヤのすべてのドキュメントファイルおよびソフトウェアは、無保証で「現状のまま」提供されるものとします。Cisco および上述のサプライヤは、明示であると黙示であるとを問わず、商品性、特定の目的への適合性、権利侵害のないこと、または取引過程、利用、商習慣から生じる権利侵害のないことなどを含む (ただしこれらに限定されない)、いかなる保証も行わないものではありません。

Cisco またはそのサプライヤは、本ガイドの使用または使用不能による利益の損失、データの損失、またはデータの損害を含むがそれらに限定されない、いかなる間接損害、特別損害、派生損害、または偶発損害についても、たとえ Cisco またはそのサプライヤが、かかる損害の発生の可能性を知らされていた場合であっても、一切責任を負わないものとします。

CCDE、CCENT、CCSI、Cisco Eos、Cisco HealthPresence、Cisco Ironport、Cisco ロゴ、Cisco Lumin、Cisco Nexus、Cisco Nurse Connect、Cisco Stackpower、Cisco StadiumVision、Cisco TelePresence、Cisco Unified Computing System、Cisco WebEx、DCE、Flip Channels、Flip for Good、Flip Mino、Flip Video、Flip Video (Design)、Flipshare (Design)、Flip Ultra、および Welcome to the Human Network は、Cisco Systems, Inc. および / またはその関連会社の米国およびその他の特定の国における商標です。Changing the Way We Work、Live, Play, and Learn、Cisco Store、および Flip Gift Card は、Cisco Systems, Inc. および / またはその関連会社の米国およびその他の特定の国におけるサービスマークです。Access Registrar、Aironet、AsyncOS、Bringing the Meeting To You、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、CCSP、CCVP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert ロゴ、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems ロゴ、Cisco Unity、Collaboration Without Limitation、EtherFast、EtherSwitch、Event Center、Fast Step、Follow Me Browsing、FormShare、GigaDrive、HomeLink、Internet Quotient、IOS、iPhone、iQuick Study、IronPort、IronPort ロゴ、LightStream、Linksys、MediaTone、MeetingPlace、MeetingPlace Chime Sound、MGX、Networkers、Networking Academy、Network Registrar、PCNow、PIX、PowerPanels、ProConnect、ScriptShare、SenderBase、SMARTnet、Spectrum Expert、StackWise、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、TransPath、WebEx、および WebEx ロゴは、Cisco Systems, Inc. および / またはその関連会社の米国およびその他の特定の国における登録商標です。

本ガイドまたは Web サイトに記載されている他のすべての商標は、それぞれの所有者の所有物です。ここで使用する「パートナー」という用語は、Cisco と他の会社と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。(0907R)

本ガイドで使用するインターネットプロトコル (IP) アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスや電話番号を意図するものではありません。本ドキュメントに記載されている例、コマンドディスプレイ出力、ネットワークポロジ図、およびその他の図はすべて、例示を目的として提供されるものです。例示を目的とするコンテンツで実際の IP アドレスや電話番号が使用されていたとしても、意図したものではなく、偶然によるものです。

*Cisco Unified Attendant Console*

© 2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



## 目次

### このユーザガイドについて 1

## 章 1

### はじめに 1-1

- 障害を持つユーザのアクセシビリティ 1-1
- キーボードの使用法 1-1
  - キーの説明 1-2
  - その他の機能 1-3
- ログイン 1-4
- 利用不可 (F10 キー) 1-6
- インターフェイス 1-7
  - メニューバー 1-8
  - キュー (F9 キー) (Department エディション以外) 1-8
  - キューイングされた受信コール (F8 キー) 1-9
  - ディレクトリ 1-9
    - 完全なディレクトリ 1-10
    - パーソナルディレクトリグループ (F4 キー) 1-11
    - 新しいパーソナルディレクトリグループを作成するには 1-12
    - 作成したパーソナルディレクトリグループへの連絡先の追加 1-13
    - パーソナルディレクトリグループを変更するには 1-13
    - パーソナルディレクトリグループを削除するには 1-14
  - コール制御ツールバー 1-14
  - 通話中のコール (F5 キー) 1-15
  - アクティブコール (F7 キー) 1-16
  - パークされたコール 1-17
  - 短縮ダイヤル (F6 キー) 1-18
    - [短縮ダイヤル] フィールドへのエントリの追加 1-18
    - [短縮ダイヤル] フィールドからのエントリの削除 1-19
    - [短縮ダイヤル] フィールド内のエントリの更新 1-20
  - ステータスバー 1-21
- フィールド内での操作 1-22
  - 番号のダイヤル 1-22
  - ディレクトリ内での連絡先の検索 1-22
- ラテラル検索 (Ctrl+F2) (Enterprise/Premium エディションのみ) 1-23
  - ラテラル検索 1-23

<b>章 2</b>	<b>カスタマイズ Cisco Unified Attendant Console</b>	<b>2-1</b>
	一般	2-1
	表示	2-3
	プレゼンス	2-5
	ダイヤル	2-6
	コール転送	2-6
	コールパーク	2-7
	ミュート	2-7
	トーン	2-8
	ディレクトリ	2-9
	代替番号	2-11
	フィールドヘッダー	2-11
	セカンダリソート	2-13
	フィルタ検索	2-14
	ログ	2-15
	詳細設定	2-16
<b>章 3</b>	<b>Cisco Unified Attendant Console の使用</b>	<b>3-1</b>
	コールへの応答	3-1
	次に応答	3-2
	選択して応答 (Department エディション以外)	3-3
	強制配送	3-4
	ディレクトリコール転送	3-4
	代替番号およびプレゼンスステータス	3-5
	コールの転送	3-8
	既知の番号へのブラインド転送	3-8
	ディレクトリの連絡先へのブラインド転送	3-8
	コンサルト転送の開始	3-10
	既知の番号へのコンサルト転送	3-10
	ディレクトリの連絡先へのコンサルト転送	3-10
	コールの発信	3-12
	内線の発信	3-12
	外線コールの発信	3-12
	コールの保留	3-13
	保留中のコールの取得	3-14
	コールのミュート	3-14
	コールパーク	3-14

パークしたコールの取得	3-15
会議コール	3-16
コールの再確立	3-16
コールの切り替え	3-17
復帰コール制御	3-17
復帰コールのコール制御	3-17
FAC および CMC の設定	3-18
Forced Authorization Code (FAC)	3-18
Client Matter Code (CMC)	3-19
コールのクリア	3-19
緊急モードの使用方法 (Department エディション以外)	3-19
電子メールの送信	3-21
コールステータス	3-21
連絡先プロパティ	3-22
不在メッセージと連絡先情報の追加	3-25
Microsoft プレゼンスステータス	3-26
Cisco Unified プレゼンスのステータス	3-27

## 付録 A

## 用語集 A-1





## このユーザガイドについて

このガイドでは、Cisco Unified Attendant Console ソフトウェア製品の操作について説明します。対象となるのは、Cisco Unified Attendant Console の次のエディションです。

- Department
- Business
- Enterprise
- Premium

エディションの機能に違いがある場合は、テキストで指摘しています。主な違いは、次のとおりです。

機能	Department	Business	Enterprise	Premium
キュー (F9)	なし	あり	あり	あり
緊急モード (Ctrl+E)	なし	あり	あり	あり
ラテラル検索	なし	なし	あり	あり
ブラインド転送 (通話中の場合は自動キャン プオン)	なし	なし	あり	あり
コールの再確立 (通話中の場合は自動キャン プオン)	なし	なし	あり	あり
4 つ以上のディレクトリ検索フィールド	なし	なし	あり	あり
代替番号表示	なし	なし	あり	あり

Cisco Unified Attendant Console は、特にコールおよびメッセージの処理を目的として設計された効率的なアプリケーションです。このアプリケーションを使用すると、事前定義された一連のキューからコールに応答して、希望する内線にこれらのコールを転送できます。

このアプリケーションを使用すると、コール会議、コール転送、コールパーク、およびコール取得など、包括的なタスクを実行できます。このアプリケーションでは、ユーザフレンドリな設計によって迅速性と柔軟性が提供され、簡単なマウスクリックやキー入力によりコールの操作を実行できます。

画面ベースのオペレータコンソールは、Cisco Unified Communications Manager で動作するように開発されています。従来の電話交換機の機能が Windows アプリケーションとして再現されたこのコンソールは、ユーザが理解しやすく、操作も簡単です。Cisco Unified Attendant Console のデフォルトのレイアウトは、[図 1-4 \(7 ページ\)](#) に示しています。

## このユーザガイドの目的

このユーザガイドの目的は次のとおりです。

- Cisco Unified Attendant Console の設定と初期化に関する情報の提供。
- コールの応答、保留、受信、会議、転送に関連した操作の説明。コールの切り替え、発信、および取得の手順についても説明します。

## 対象読者

このガイドの対象読者は次のとおりです。

- Cisco Unified Attendant Console のトレーニングに関わる人
- Cisco Unified Attendant Console

## 構成

このガイドは次の章で構成されています。

章番号	タイトル	説明
1	はじめに	このセクションでは、Cisco Unified Attendant Console のインターフェイスを紹介します。また、アプリケーションの起動とログインについて基本的な機能を説明します。
2	カスタマイズ Cisco Unified Attendant Console	このセクションでは、アプリケーションのカスタマイズについて順を追って説明します。さまざまな構成と設定についてもこのセクションで説明します。
3	Cisco Unified Attendant Console の使用	このセクションでは、コールの応答とクリア、注意の付記、コールの保留、転送、および開始に関するトピックを取り上げます。

## 表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	コマンド、キーワード、およびユーザが入力するテキストは、 <b>太字</b> で示しています。
イタリック体	ドキュメントのタイトル、新規用語、強調する用語、およびユーザが値を指定する引数は、 <i>イタリック体</i> で示しています。
[ ]	角カッコの中の要素は、省略可能です。
{x   y   z}	どれか 1 つを選択できる必須キーワードは、中カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。
[x   y   z]	どれか 1 つを選択できる省略可能なキーワードは、大カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。

ストリング	引用符を付けない一組の文字です。ストリングの前後には引用符を使用しません。引用符を使用すると、その引用符も含めてストリングとみなされます。
courier フォント	システムが表示する端末セッションおよび情報は、courier フォントで示しています。
< >	パスワードのように出力されない文字は、山カッコで囲んで示しています。
[ ]	システムプロンプトへのデフォルトの応答は、角カッコで囲んでいます。
!, #	コード行の先頭にある感嘆符 (!) やポンド記号 (#) は、それがコメント行であることを示しています。



注

注釈です。



ヒント

問題の解決に役立つ情報です。



注意

注意の意味です。機器の損傷またはデータ損失を予防するための注意事項が記述されています。



タイムセーバ

時間を節約する方法です。ここに紹介している方法で作業を行うと、時間を短縮できます。



警告

要注意の意味です。人身事故につながるおそれのある操作について記述されています。

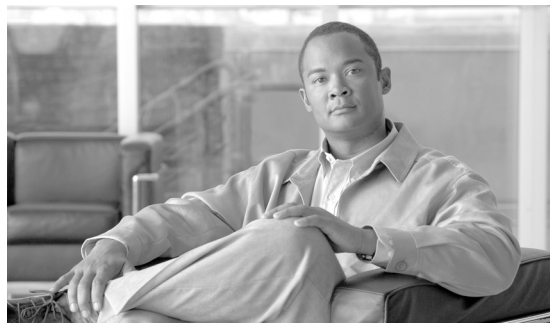
## 技術情報の入手方法とサービスリクエストの発行

技術情報の入手、サービスリクエストの発行、および補足情報の入手については、毎月発行される「*What's New in Cisco Product Documentation*」を参照してください。このドキュメントには、Cisco 技術資料の最新版と改訂版の一覧も掲載されています。

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

「*What's New in Cisco Product Documentation*」を Really Simple Syndication (RSS) フィードに登録し、リーダアプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定してください。RSS フィードは無償のサービスであり、Cisco では現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。





# 章 1

## はじめに

Cisco Unified Attendant Console では、関連するテレフォニーのソフトウェアとハードウェアがインストールされ、設定されている必要があります。詳細については、『*Cisco Unified Attendant Console Web Admin/Installation Guide*』を参照してください。システムの設定については、システム管理者にお問い合わせください。

## 障害を持つユーザのアクセシビリティ

Cisco Unified Attendant Console では、視覚障害を持つユーザによるアプリケーションの使用を容易にする、アクセシビリティ機能が提供されます。

Cisco Unified Attendant Console によってアプリケーションの外観をカスタマイズする機能が提供され、視覚障害を持つユーザによるコンソールの外観の調節が容易になります。この機能を使用すると、ユーザは最も快適な方法で作業を行えます。コンソール設定にアクセスするには、メニューバーから [オプション] > [設定] の順に選択するか、[オプション] > [フォントサイズ] の順に選択します。詳細については、第 2 章「[カスタマイズ Cisco Unified Attendant Console](#)」を参照してください。

ソフトウェアは、マウスでも使用できますが、さらにキーボードナビゲーションでも使用できます。次のセクションにキーボードナビゲーションの一覧を示します。ユーザに便利なように、グラフィカルボタンも用意されています。各アイコンの上にマウスポインタを移動すると、グラフィカルボタンの機能を明確に定義するヒントが表示されます。アイコンの一覧も、説明とともに次のセクションで提供しています。

さらに、JAWS と呼ばれるスクリーンリーダープラグインで Cisco Unified Attendant Console を使用することもできます。このスクリーンリーダーでは、Attendant Console のステータスに関する情報や、Attendant Console のウィンドウに表示されるテキストに関する情報が示されます。

Cisco Unified Attendant Console には、状況依存ヘルプも用意されています。各ページに対して、ユーザは F1 キーをクリックするだけで、ウィンドウまたはフィールドに特化したヘルプにアクセスできます。

Cisco Accessibility Program の詳細については、次のリンクを使用してお問い合わせください。

<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>

## キーボードの使用法

大部分の操作はマウスクリックによって実行できますが、キーボードを使用してもコール制御の操作を実行できます。表 1-1 は、Cisco Unified Attendant Console の操作に使用できるキーを示しています。

## キーの説明

表 1-1 キーの説明

キー名	説明
F1	ヘルプ
F2	代替番号、BLF（通話中ランプのフィールド）、およびプレゼンスステータス
F3	[ディレクトリ]領域の1番目の検索フィールドにカーソルを移動します。
F4	パーソナルディレクトリグループの作成
F5	[コールの実行]フィールド
F6	[短縮ダイヤル]フィールド
F7	[アクティブコール]フィールド
F8	[キューイングされたコール]フィールド（受信コール）
F9（Department エディション以外）	[キュー]フィールド
F10	利用不可
F12	連絡先詳細
Backspace	番号を修正します。誤ってダイヤルした番号をキャンセルします。
Insert	キャンプオン。内線がビジー状態にあるときに、コールをスタックするために使用します。
Delete	再確立。コールを再試行します。
Page Down	保留/取得。キーを1回押すとコールが保留されます。キーを再度押すと保留中のコールが取得されます。同じ方法で、[コールの実行]フィールドに戻すコール（応答のないコールやパークされたコールなど）が取得されます。
Enter	接続/クリア。処理中の動作のトランザクションに応じて、コールを接続するかまたはクリアします。
+（プラス）	次に応答/切り替え。次に優先順位が高いコールに応答します。コールを提示する場合は、発信側と着信側の間で切り替えます。キューで強制配送が設定されている場合は、このボタンを使用しなくてもコールが自動的に [アクティブコール] 領域（F7 キーキーに移動されます）。
-（マイナス）	コンサルトをキャンセルします。コールを申し入れた際に着信側に拒否された場合、このキーを使用すると着信側がドロップされ、発信側につながります。
Home	コールパーク。このキーを押すと、パーク内線番号にコールをパークします。
End	会議。会議の手順を開始し、参加者を追加するために使用します。
コンテキストキー	選択したフィールドヘッダー内で関連付けられたメニューを表示するために使用します。↑↓を使用して希望するアイテムに移動し、Enter キーで選択します。
スペースバー	発信の最中に番号を削除するために使用します。
Tab キー	ディレクトリ検索ボックス内での検索フィールド間の移動に使用します。
Alt+< 数字 >	パーソナルディレクトリタブ間の移動に使用します。< 数字 > は 1 ~ 10 の整数で、この数字に対応するタブが選択されます。

## その他の機能

Ctrl キーを使用して、その他の機能を実行できます。これについては、表 1-2 で説明します。

表 1-2 キーを組み合わせた場合の機能

キーの組み合わせ	説明
Ctrl+F2	ディレクトリ内のラテラル検索（クロス集計）の表示に使用します。 [設定] で有効にする必要があります。
Ctrl+F5	キャンボンされたコールの表示に使用します。
Ctrl+M	コールに応答しない内線ユーザに電子メールを送信するために使用します。
Ctrl+E (Department エディション以外)	キューを強制的に緊急モードにするために使用します。
Ctrl+I	コンソールが開いているときにログイン画面を表示するために使用します。
Ctrl+O	Attendant Console のオペレータをシステムからログアウトするために使用します。
Ctrl+Q	特定の操作中にコールをミュートするために使用します。[設定] で有効にし、[検索の実行]、[番号をダイヤルするために数値キーを押す]、[ディレクトリ画面を変更または選択しています]などの操作が対象になります。
Ctrl+R	コールを再要求するために使用します。

# ログイン

ログイン名、パスワード、および内線番号を使用して、アプリケーションにログインする必要があります。各ユーザには、Cisco Unified Attendant Console へのログイン用に一意の ID が与えられています。Cisco Unified Attendant Console にログインすると、Cisco Unified Attendant Server にもログインされます。正常にログインすると、内線コールと外線コールの両方を処理できます。

Cisco Unified Attendant Console にログインするには、次の手順を実行します。

**手順 1** Ctrl+I キーを押すか、[ファイル]>[ログイン]の順に選択すると、[ログイン]ウィンドウが表示されます。

図 1-1 は、[ログイン]ウィンドウを示しています。

図 1-1 [ログイン]ウィンドウ

**手順 2** ログイン名とパスワードを入力します。

**手順 3** 内線番号を入力します。

**手順 4** [ログイン]をクリックします。

表 1-3 は、[ログイン]ウィンドウに表示されるフィールドを示しています。

表 1-3 [ログイン]ウィンドウのフィールド

フィールド	例	説明
<b>オペレータの詳細</b>		
ログイン名	OPERATOR1	アプリケーションにログインするには、ここにログイン名を入力する必要があります。
パスワード	***	ログインのセキュリティを確保するには、パスワードが必要です。
<b>デバイスの詳細</b>		
内線	1000	コールの処理に使用する内線番号を入力します。

Publisher (プライマリ) サーバおよび加入者 (セカンダリ) サーバが設定されている、回復機能を備えた Cisco Unified Attendant Console Premium エディションにログインすると、アプリケーションは、前回接続したサーバに接続します。デフォルトの Publisher サーバに障害が発生

した場合は、アクティブコールがなくなるとすぐに加入者サーバに切り替えられます。ログイン時に Publisher サーバに接続できない場合は、加入者サーバにログインすることが通知されます。どちらのサーバにも接続できない場合は、障害発生メッセージが表示されます。



注

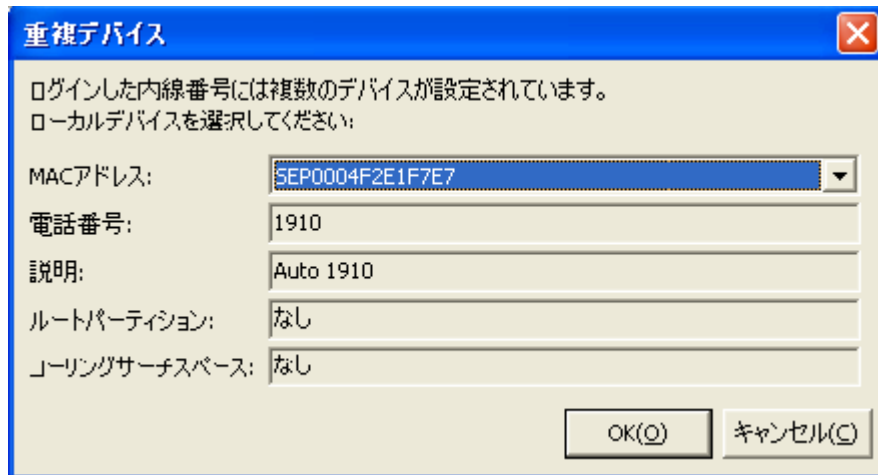
加入者サーバにログインしても、BLF または パーソナルディレクトリグループ内の連絡先を含む、ディレクトリの連絡先の作成、更新、削除を行うことはできません。また、パーソナルディレクトリグループの作成、更新、削除を行うこともできません。

加入者サーバにログインしている間に Publisher サーバが利用可能になった場合は、Publisher サーバにログインするか、加入者サーバにログインしたままにするかを尋ねるメッセージが表示されます。加入者サーバにログインしている間に加入者サーバに障害が発生しても、Publisher サーバが利用可能になっている場合は、Publisher サーバにログインすることが通知されます。

ログイン時に入力する内線番号は、デバイスの**プライマリ番号**です。異なるパーティション上の別のデバイスのプライマリ番号として、同じ内線番号が設定されていることがあります。同じ内線番号に設定された2つのデバイスを区別するために、MAC アドレスを使用して各デバイスを識別できます。MAC アドレスは、各デバイスの固有識別情報です。

ログイン中、入力した電話番号に対して Cisco Unified Communications Manager に複数のインスタンスが存在する場合、[重複デバイス] ウィンドウが表示されます。図 1-2 に示すように、MAC アドレスを選択して電話番号の関連詳細を表示し、適切なデバイスを選択できます。

図 1-2 選択したデバイスの情報を表示する [重複デバイス] ウィンドウ



MAC アドレスを選択すると、選択した MAC アドレスに関する次の情報が、Cisco Unified Communications Manager での設定に従って表示されます。この情報については、表 1-4 で説明します。

表 1-4 [重複デバイス] ウィンドウのフィールド

フィールド	例	説明
MAC アドレス	SEP00141C48DDD9	このフィールドでは、MAC アドレスを指定します。これはデバイスの固有識別情報です。デバイスの電話番号に対して、Cisco Unified Communications Manager 内に複数のインスタンスが存在する場合、デバイスを識別するために MAC アドレスが使用されます。
電話番号	5351	オペレータがログインに使用する番号です。
説明	Auto5351	このフィールドでは、デバイスについての説明が提供されます。
ルートパーティション	FACAccess	内線番号が設定されているルートパーティションです。
コーリングサーチスペース	FACAccess	内線が設定されているコーリングサーチスペースです。

内線を選択すると、選択した番号を使用してアプリケーションが初期化されます。同じコンピュータで実行される以降のセッションには、選択した内線が使用されます。



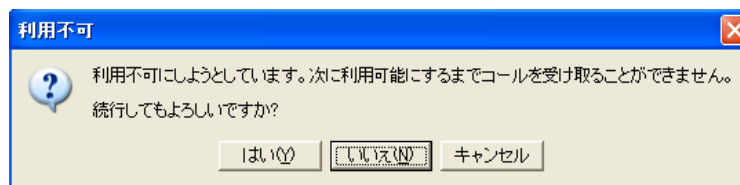
注

共用回線は、オペレータ電話機としてサポートされていません。

## 利用不可 (F10 キー)

特定の期間利用不可にすることで、休憩を取ることができます。コールは引き続きコンソール上に表示されますが、これらのコールには応答できません。利用不可にするためのショートカットキーは、F10 キーです。図 1-3 は、F10 キーを押すと表示される [利用不可] ウィンドウを示しています。

図 1-3 [利用不可] ウィンドウ

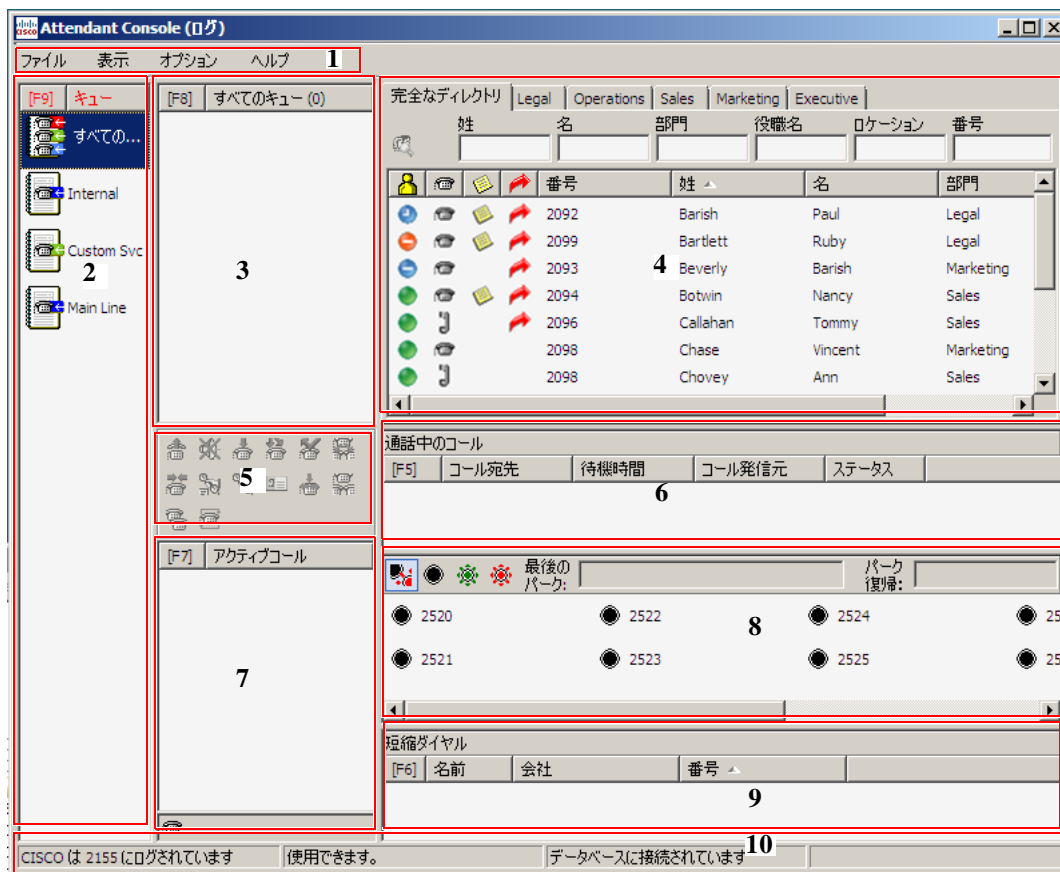


利用可能な状態にするには、[利用可能] (F10 キー) をクリックします。

# インターフェイス

図 1-4 は、Cisco Unified Attendant Console インターフェイスを示しています。

図 1-4 Cisco Unified Attendant Console のレイアウト



図の凡例 :

1. メニューバー
2. キュー (F9 キー) (Department エディション以外)
3. キューイングされた受信コール (F8 キー)
4. ディレクトリ
5. コール制御ツールバー
6. 通話中のコール (F5 キー)
7. アクティブコール (F7 キー)
8. パークされたコール
9. 短縮ダイヤル (F6 キー)
10. ステータスバー

## メニューバー

表 1-5 は、メニューバーを示しています。

表 1-5           メニューオプション

コントロール名	説明
<b>ファイル</b>	
ログイン	ログインにはこのオプションを使用します。
ログアウト	このオプションでは、Cisco Unified Attendant Console からユーザがログアウトされます。
終了	アプリケーションの終了には、このオプションを使用します。
<b>表示</b>	
ツールバー	[ コール制御 ] ツールバーを有効または無効にします。
キュー (Department エディション以外)	このオプションを使用すると、[ すべてのキューの表示 ] または [ 個々のキューの表示 ] を実行できます。
短縮ダイヤル	[ 短縮ダイヤル ] フィールドを有効または無効にします。
コールパーク	[ パークされたコール ] フィールドを有効または無効にします。
挨拶メッセージの表示	[ 挨拶メッセージ ] ウィンドウを有効化または無効化します。
キャンプオン中のコールの表示	キャンプオン中のコールの表示を有効化または無効化します。この機能のショートカットは (Ctrl+F5) です。
<b>オプション</b>	
設定	Cisco Unified Attendant Console をカスタマイズするための設定ウィンドウが開かれます。
緊急 (Department エディション以外)	このオプションを使用すると、すべてのキューを緊急モードで送信できます。すべてのコールは事前に設定された宛先に転送されます。
フィルタ検索	このメニューから、AND 条件での検索に切り替えることができます。
フォントサイズ	このオプションを使用して、インターフェイスの表示フォントサイズを変更します。
<b>ヘルプ</b>	
目次	オンスクリーンのヘルプが開かれます。
キーワード検索	キーワードを使用してヘルプファイルを検索できます。
図	Cisco Unified Attendant Console で使用するすべてのアイコンを表示する、図のパネルが表示されます。
Attendant Console について	バージョン情報および著作権情報が表示されます。





## キュー (F9 キー) (Department エディション以外)

[ キュー ] フィールドには、ログインしたオペレータが使用できるキューが表示されます。各アイコンは異なるキューを表しています。着信コールがキューに配信されると、数値によるインジケータが表示され、応答を待機しているコール数が示されます。コールが応答されるまで、発信者には呼び出しトーンが聞こえます。

Web Admin アプリケーションでは、次に手が空いたアテンダントによってすぐに応答されるキューを指定できます (この機能を「強制配送」と呼びます)。そのキューのコールは、設定に応じて、アイドル時間が最も長いアテンダントオペレータに表示されるか、各オペレータに順番に表示されます (ログインしてキューに応答できる状態になっているアテンダントの間で作業が共有されます)。[ 次に応答 ] キーを押す必要はありません。コールが自動的に [ アクティブコール ] フィールド (F7) に表示されて、発信者が回線に接続されます。

表 1-6 は、画面の [キュー] 領域 (F9 キー) に表示されるアイコンを示しています。

表 1-6 [キュー] 領域のアイコン

アイコン	キューのタイプ
	強制配送が設定されている Console キューのアイコンです。
	アクティブで、コールに応答できる状態の Console キューのアイコンです。
	夜間サービスの状態にあるキューのアイコンです。
	緊急モードの状態にあるキューのアイコンです。

[キュー] 領域でコールを右クリックし、コンテキストメニューからオプションを選択しても、前述のオプションにアクセスできます。

Ctrl+E キーを押すと、キューを強制的に緊急モードにすることができます。


## キューイングされた受信コール (F8 キー)

このフィールドには、キューで待機中のコール、および次の情報が表示されます。

- 発信者の名前
- 発信者の番号
- コールがキューで待機を開始してからの経過時間
- キューの名前 (省略可能)

表 1-7 は、この領域でコールに対してキーボードを使用して実行できる機能を示しています。

表 1-7 キューイングされた受信コールフィールドで使用できるキー

キー	機能
+	次の着信コールに応答します。
	
	<b>注</b> キューで強制配送が設定されている場合は、このボタンを使用しなくてもコールが自動的に [アクティブコール] フィールド (F7 キー) に移動されます。
Enter	着信コールに応答するために押します。

これらの機能には、右クリックで表示されるコンテキストメニューからアクセスできます。

## ディレクトリ

Cisco Unified Attendant Console には、次の 2 種類のディレクトリがあります。

- **完全なディレクトリ** - Cisco Unified Attendant Console 環境で使用できるすべての連絡先が表示されます。

- **パーソナルディレクトリグループ** - 完全なディレクトリの一部を表示するように変更できるディレクトリです。これらは、Cisco Unified Attendant Console へのログインに使用されるクレデンシャルに固有のディレクトリグループです。

## 完全なディレクトリ

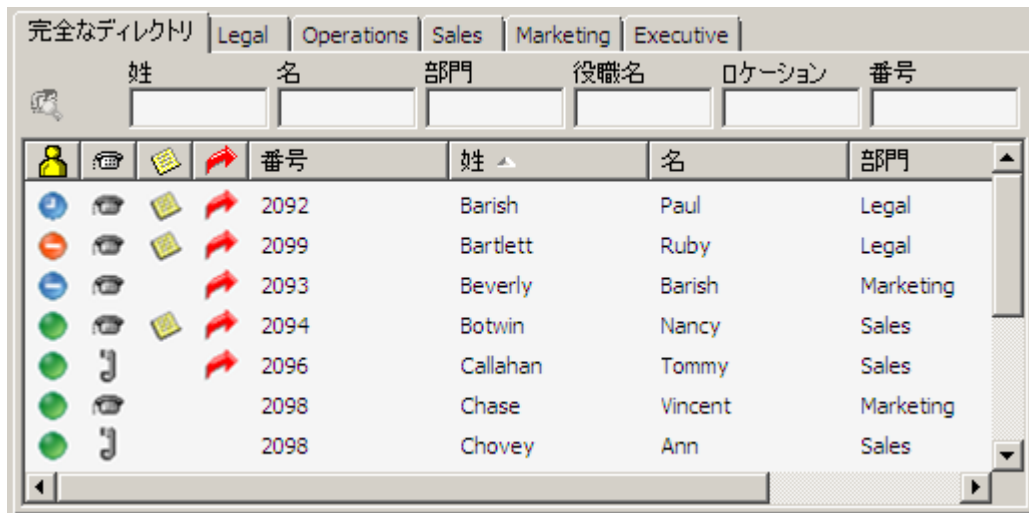
Cisco Unified Attendant Console には、連絡先情報を簡単に取得できるディレクトリ領域があります。最初に表示されるディレクトリには、「完全なディレクトリ」というタイトルが付いています。このディレクトリには、Cisco Unified Attendant Console 環境に登録されているすべての連絡先が表示されます。これには社内連絡先と社外連絡先の両方が含まれます。

Cisco Unified Attendant Admin での設定にもよりますが、通常は、以下に示す基本的な連絡先情報が表示されます。

- 名
- 姓
- 部門
- 役職名
- 内線番号
- 電子メール

これらはデフォルトで設定される内容で、内容は変更できます。図 1-5 は、完全なディレクトリの表示例です。

図 1-5 完全なディレクトリ



次の方法を使用して、任意のディレクトリ内の連絡先にコール制御の操作を実行できます。

- マウスを使用して、ディレクトリ内の連絡先を選択し、コール制御ツールバー上の任意のコール制御ボタンをクリックします。これらのボタンについては、前述のセクションで説明しています。
- 連絡先を右クリックして、コンテキストメニューからオプションを選択します。
- 前述のセクションで説明したように、コール制御の操作を実行するには、キーボードショートカットを使用します。

表 1-8 は、[ ディレクトリ ] 領域内の連絡先の横に表示されるアイコンを示しています。  
 表 1-9 は、[ ディレクトリ ] 領域で使用されるキーの機能を示しています。

表 1-8 [ ディレクトリ ] 領域の連絡先アイコン










アイコン	説明
	連絡先のプレゼンスステータスを示します。
	内線のステータスを示します。  携帯電話、  職場、  自宅、  Fax、  ポケットベルなど、使用中の連絡先番号のタイプを示すために使用される場合もあります。
	連絡先に注記が添付されていることを示します。
	連絡先に代替番号が指定されていること、または [ 連絡先番号 ] の次のいずれかのフィールドにエントリがあることを示しています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>携帯電話</li> <li>職場 1</li> <li>職場 2</li> <li>自宅</li> </ul>

表 1-9 ディレクトリの機能に使用するキー

キー	機能
Ctrl+F2 (設定依存: 「 <a href="#">フィルタ検索</a> 」(2-14 ページ)を参照) (Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium エディションのみ)	選択した連絡先の代わりに同僚を検索するラテラル検索を表示します。この検索は設定されたカテゴリに対して実行されます。 [ ラテラル検索 ] ウィンドウが開くと、そのタイトルバーに、検索したディレクトリ列の詳細、およびその列から選択した連絡先のデータが表示されます。 [ ラテラル検索 ] ウィンドウは、必要に応じて移動したり形を変えたりすることができます。
F2	BLF、プレゼンスステータス、および代替番号を表示します。
F4	パーソナルディレクトリグループを作成します。
F12	連絡先プロパティを表示します。
Shift+F4	既存のパーソナルディレクトリグループを編集できます。
Ctrl+F4	既存のパーソナルディレクトリグループを削除できます。
Ctrl+Tab および Ctrl+Shift+Tab	前後のディレクトリタブを選択して連絡先の詳細を表示します。
Alt+< 数字 > キー : < 数字 > は 1 ~ 10 の整数です。	特定のパーソナルディレクトリに移動できます。この方法で、最初の 10 個のディレクトリタブだけを表示できます。  例: 5 つのディレクトリがある場合、Alt+2 キーを押すと 2 番目のディレクトリタブが表示され、Alt+4 キーを押すと 4 番目のディレクトリタブが表示されます。

## パーソナルディレクトリグループ (F4 キー)

パーソナルディレクトリグループを使用すると、完全なディレクトリをもっと扱いやすくするためにカスタムディレクトリを作成することができます。



注

回復機能を備えた Cisco Unified Attendant Console Premium エディションがインストールされている場合、パーソナルディレクトリグループを作成するには、Publisher サーバにログインする必要があります。

パーソナルディレクトリ間を移動するには、タブの見出しを選択するか、**Ctrl+Tab** キーや **Ctrl+Shift+Tab** キーを使用して前後のディレクトリを選択します。あるいは、**Alt+< 数字 >** キーを押すと、最初の 10 個のタブのいずれかに直接移動できます。ここで、< 数字 > は 1 ~ 10 の整数です。

パーソナルディレクトリグループを使用している場合、Cisco Unified Attendant Console に表示されたコールを特定のパーソナルディレクトリグループタブにドラッグアンドドロップすると、そのグループ内の連絡先を選択できるようになります。

## 新しいパーソナルディレクトリグループを作成するには



注

パーソナルディレクトリグループは 100 個まで作成できます。



注

パーソナルディレクトリグループは、ディレクトリをカスタマイズするための機能です。企業ネットワークに個人用の番号を追加するために使用しないでください。そのような使い方は、使用されている連絡先のライセンスに影響します。

- 手順 1** 新規パーソナルディレクトリグループを作成するには、Cisco Unified Attendant Console のディレクトリフィールド内にカーソルを置いて **F4** キーを押すか、ディレクトリフィールド内を右クリックして [パーソナルディレクトリグループ] をポイントして [新規] をクリックします。表示されるダイアログボックス (図 1-6) で以下の情報を指定します。

図 1-6 [パーソナルディレクトリグループ] ダイアログボックス

- 手順 2** [詳細] で、グループの**名前**と**説明**を入力します。
- 手順 3** [フィルタ] 領域で、ディレクトリグループのフィルタ処理に使用する基準を入力します。ドロップダウンリストボックスから**フィールド**のタイプを選択します。
- 手順 4** 次に、使用する**評価**のタイプを選択します。
- [姓]、[部門]などのテキストベースのフィールドの場合は、次の中から選択できます。
    - 次で始まる
    - 次を含む

- 次で終わる
- 次に等しい
- [番号]などの数値フィールドの場合は、次の中から選択できます。
  - 次で始まる
  - 次を含む
  - 次で終わる
  - 次に等しい
  - 次以上
  - 次以下

手順 5 評価の値を入力します。

たとえば、"フィールド：姓、評価のタイプ：次で始まる、評価の値：K"などの基準を指定できます。この場合、姓がKで始まる連絡先を含むディレクトリが作成されます。

手順 6 (省略可能) [新規]をクリックして基準を追加することもできます。パーソナルディレクトリを作成または変更するときには、基準を3つまで使用できます。



注

[番号]パラメータを使用してフィルタ処理を行うディレクトリを作成した場合、入力した基準が、インデックス付けされているすべての番号フィールド ([メイン内線番号]、[職場 1]、[職場 2]、[携帯電話]など) に対して評価され、基準に一致するすべての結果が表示されます。

このようなディレクトリで、メイン内線番号、または代替番号 ([オプション]>[設定]>[一般]および[内部の連絡先番号のプライオリティ]で定義) しか表示されないと、表示内容が矛盾しているように見えるかもしれません。しかしそうではなく、この場合は、設定された基準に一致する別の番号フィールド ([職場 1]、[職場 2]、[携帯電話]など) をその連絡先が持っていることを意味します。

例：ある連絡先が携帯電話 22222 というプライマリ番号を持っていて、さらに、1111 に設定された職場 1 の番号を持っているとします。この場合、ディレクトリには、プライオリティに基づくプライマリ番号である 22222 が常に表示されます。

職場 1 がインデックス付けされているフィールドであり、番号が 1111 であることを基準とするパーソナルディレクトリグループを作成した場合でも、この例の連絡先が表示されますが (基準に一致するため)、表示される番号はプライマリ番号 (22222) になります。

## 作成したパーソナルディレクトリグループへの連絡先の追加

完全なディレクトリで連絡先を選択して、以前に作成したパーソナルディレクトリタブにドラッグすることができます。その連絡先は、そのグループに対して設定されている基準に一致するかどうかに関係なく、そのパーソナルディレクトリに表示されるようになります。



注

回復機能を備えた Cisco Unified Attendant Console Premium エディションがインストールされている場合、連絡先の追加、削除、または変更を行うには、Publisher サーバにログインする必要があります。

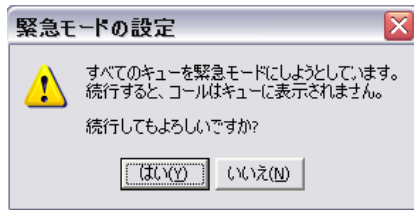
## パーソナルディレクトリグループを変更するには

Shift+F4 キーを押すと、既存のパーソナルディレクトリグループの詳細を表示して変更することができます。

## パーソナルディレクトリグループを削除するには

Ctrl+F4 キーを押すと、既存のパーソナルディレクトリグループを削除することができます。削除の確認を求めるメッセージが表示されます。

図 1-7 パーソナルディレクトリグループの削除に関する警告の例



## コール制御ツールバー

[コール制御] ツールバーは、[キューイングされたコール] 領域と [アクティブコール] 領域の間に配置されます。このバーには、特定の時間に使用可能なすべてのコール制御操作のアイコンが表示されます。図 1-8 は、選択できる項目とできない項目のアイコンが表示されるコール制御ツールバーの例を示しています。

図 1-8 コール制御ツールバー



表 1-10 は、コール制御ツールバーのアイコンを示しています。

表 1-10 コール制御ツールバーのアイコン

コントロール名	アイコン	説明
応答コール		クリックすると（キューイングされたコールではなく）呼び出し中のコールに応答します。
コールのミュート		クリックすると、コールをミュートします。ミュートしたコールはその場（受話器上）で保留となり、発信者には保留音が聞こえます。
コールのクリア		クリックすると、アクティブなコールをクリアします。
コールの転送		クリックすると、保留中のコンサルト転送が実行されます。
コールの取得		クリックすると、保留中のコールを取得します。
コールの切り替え		クリックすると、アクティブコールと保留コールが切り替わります。
再確立		クリックすると、コールに実行済みの処理を再度実行します。
注記付き保留		<p>クリックすると、コールを保留にする前に、注記をそのコールに添付します。</p> <p><b>注</b> この注記は自分で使用するためのもので、コールと一緒に送信されません。</p>

表 1-10 コール制御ツールバーのアイコン

コントロール名	アイコン	説明
保留		クリックすると、特定のコールを直接保留します。
連絡先プロパティ		クリックすると、発信者の連絡先詳細を表示します。
会議の開始		クリックすると、別のユーザにコンサルトコールして、会議を開始します。
会議		クリックすると、参加者を会議に招集します。
キャンプオン		クリックすると、コールをビジー状態の内線に転送します。
パークコール		クリックすると、コールパークデバイスにコールを転送します。

[アクティブコール] フィールドでコールを右クリックし、コンテキストメニューからオプションを選択しても、前述の操作を実行できます。また、キーボードを使用してこれらのオプションにアクセスすることもできます (第1章「キーボードの使用方法」を参照)。

## 通話中のコール (F5 キー)

[コールの実行] フィールドには、次の2つのコールタイプが表示されます。

- 保留されているコール。
- デバイス上に転送またはパークされたタイムアウト (戻された) コール。

次の方法を使用して、[コールの実行] 領域からコールを取得するか、または再確立することができます。

- マウスを使用して、[コールの実行] 領域内のコールを選択し、コール制御ツールバー上の任意のコール制御ボタンをクリックします。これらのボタンについては、前述のセクションで説明しています。
- コールを右クリックして、コンテキストメニューからオプションを選択します。
- 前述のセクションで説明したように、コール制御の操作を実行するには、キーボードショートカットを使用します。

表 1-11 は、[コールの実行] 領域に表示されるフィールドを示しています。

表 1-11 [通話中のコール] 領域内のコールに表示されるフィールド

コントロール名	説明
コールの実行	発信者の番号
時間	発信者の経過した待機時間です。
内線	コールの転送先の内線です。
ステータス	コールを保留にしたのか、またはタイムアウト時にコールが返されたのかを示します。
ラベル	ラベルインジケータが表示され、コールに注記が添付されていることを示します。

## アクティブコール (F7 キー)

[アクティブコール] フィールドには、処理中のコールが表示されます。次のようなコール情報を表示できます。

- キューの名前
- コールの現在のステータス（保留、呼び出し中、通話中、またはビジー）

図 1-9 は、[アクティブコール] フィールドの例を示しています。

図 1-9 [アクティブコール] フィールドの例



注

キューで強制配送が設定されている場合は、コールに回答するのに + キーを押す必要はありません。コールが自動的に [アクティブコール] フィールド (F7) に表示されて、発信者が回線につながります。

表 1-12 は、[アクティブコール] 領域で使用できるキーを示しています。

表 1-12 [アクティブコール] フィールドでコールの処理に使用されるキー

キー	機能
Enter	着信コールに回答するために押します。
Enter	接続されたコールをクリアするために押します。
Enter	コールのコンサルト転送を実行するために押します。
Page Down	保留するために押します。
Page Down	保留中のコールを取得するために押します。
-	コンサルト転送をキャンセルするために押します。
End	会議を開始し、すべての参加者を加えるために押します。
Delete	コールを再度確立するために押します。
F2	代替番号、BLF、およびプレゼンスステータスを表示するために押します。
F12	連絡先詳細を表示するために押します。
Home	応答したコールをデバイス上にパークするために押します。
Ctrl+M	コールに回答しない内線ユーザに電子メールを送信するために使用します。





[アクティブコール]領域でコールを右クリックし、コンテキストメニューからオプションを選択しても、前述のオプションにアクセスできます。

## パークされたコール

[パークされたコール]フィールドには、コールパークデバイスのリストが表示されます。コールパークを使用していない場合、[パークされたコール]フィールドを非表示にするには、[表示]>[コールパーク]をクリックします（このオプションで表示/非表示を切り替えます）。デフォルトでは、すべてのデバイスが表示されます。


表 1-13 は、[パークされたコール]フィールドの設定に使用できるコントロールを示しています。

表 1-13 パークされたコールのコントロール

コントロール	機能
	すべてのコールパークデバイスを表示します。
	使用できるコールパークデバイスを表示します。 未使用のデバイスは、このシンボルとともに表示されます。
	コールをパークしたコールパークデバイスだけを表示します。 自分がコールをパークしたデバイスは、このシンボルとともに表示されます。
	他のオペレータがコールをパークしたコールパークデバイスだけを表示します。 他人がコールをパークしたデバイスは、このシンボルとともに表示されます。

次のフィールドも表示されます。

- **最後のパーク**：直前のコールをパークした番号が表示されます。
- **パーク復帰**：通話中の内線からコールが戻され、そのコールをパークすると、このフィールドには、コールが戻された元の連絡先の名前が表示されます。

 [アウトオブサービス]アイコンが表示されたコールパークデバイスは、そのデバイスが現在サービス停止中であり、コールのパークには使用できないことを示しています。

次の方法でコールをパークまたは取得できます。



- マウスを使用して、コールパークデバイスを選択し、コール制御ツールバー上の任意のアイコンをクリックします。
- デバイスを右クリックして、コンテキストメニューからオプションを選択します。
- 前述のセクションで説明したように、コール制御の操作を実行するには、キーボードショートカットを使用します。

## 短縮ダイヤル（F6 キー）

[短縮ダイヤル] フィールドには、頻繁にダイヤルする番号のリストが表示されるので、すばやくダイヤルできます。

図 1-10 は、[短縮ダイヤル] フィールドに表示される名前の例を示しています。

図 1-10 [短縮ダイヤル] フィールド

短縮ダイヤル			
[F6]	名前	会社	番号 ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

次の方法を使用して、コール制御の操作を実行できます。

- マウスを使用して、連絡先を選択し、コール制御ツールバー上の任意のアイコンをクリックします。
- 前述のセクションで説明したように、コール制御の操作を実行するには、キーボードショートカットを使用します。



注

回復機能を備えた Cisco Unified Attendant Console Premium エディションがインストールされている場合、短縮ダイヤル番号の追加、削除、または変更を行うには、Publisher サーバにログインする必要があります。

## [短縮ダイヤル] フィールドへのエントリの追加

[短縮ダイヤル] フィールドに番号を追加するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 [短縮ダイヤル] フィールドを右クリックして [短縮ダイヤルの追加] を選択します。

手順 2 連絡先の番号、名前、および会社名を入力します。図 1-11 は、[短縮ダイヤル] ダイアログボックスを示しています。

図 1-11 [短縮ダイヤル] ダイアログボックス

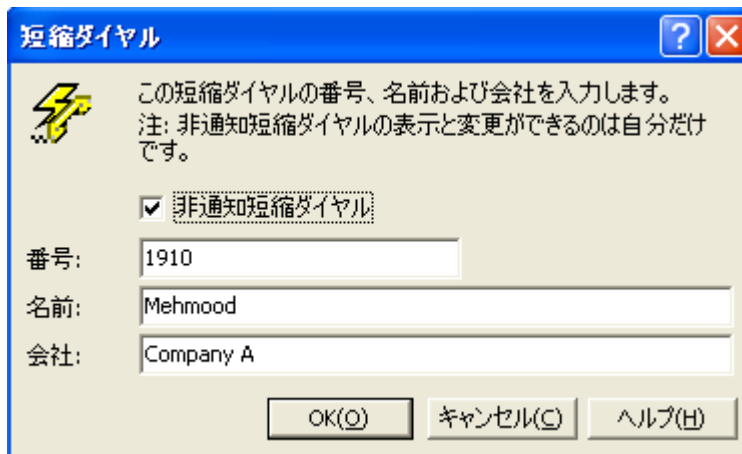


表 1-14 は、[短縮ダイヤル] ダイアログボックスに表示されるフィールドを示しています (図 1-11 を参照)。

表 1-14 [短縮ダイヤル] ウィンドウのフィールド

フィールド	例	説明
非通知短縮ダイヤル		ユーザだけが非通知短縮ダイヤル番号を編集および表示できます。アプリケーションにログインする他のユーザは、このチェックボックスがオンになっている番号を表示できません。チェックボックスをオフにすると、他のすべてのユーザが表示できます。
番号	5550111	短縮ダイヤルとして保存される連絡先番号です。
名前	John Smith	連絡先の名前です。
会社	Company A	連絡先の職場である会社の名前です。

手順 3 [OK] をクリックします。



注 ディレクトリ フィールドから連絡先を [短縮ダイヤル] 領域に簡単にドラッグアンドドロップできます。

## [短縮ダイヤル] フィールドからのエントリの削除

[短縮ダイヤル] フィールドからエントリを削除するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 削除する短縮ダイヤルを選択します。
- 手順 2 右クリックして、[短縮ダイヤルの削除] を選択します。
- 手順 3 確認メッセージで [はい] をクリックします。

## [短縮ダイヤル] フィールド内のエントリの更新

[短縮ダイヤル] フィールド内のエントリを更新するには、次の手順を実行します。

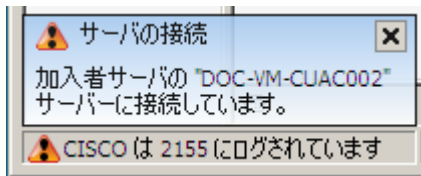
- 
- 手順 1 更新する短縮ダイヤルを選択します。
  - 手順 2 右クリックして、[短縮ダイヤルの編集]を選択します。
  - 手順 3 必要に応じて、名前、番号、および会社を変更します。
  - 手順 4 [OK] をクリックします。
-

## ステータスバー

ステータスバーは、GUI ウィンドウの下部の情報領域で、各セクションに分かれており、それぞれにアプリケーションの現在の状態に関する情報が表示されます。左から右に、各セクションで、次の情報が表示されます。

- サーバの接続
- アプリケーションステータス。たとえば、[使用できます]が表示されます。
- データベースの接続

[サーバの接続]セクションにポインタを置くと、サーバへの接続が失われている場合や、加入者サーバに接続されている場合にメッセージが表示されます。例：



同様に、[データベースの接続]セクションにポインタを置くと、加入者データベースに接続されている場合にメッセージが表示されます。

どちらの場合も、[X]をクリックするか、10秒待つと、メッセージは閉じます。

こうしたメッセージを確認した後も、この状態が続く限り、関連するステータスバーセクションに感嘆符のアイコンが表示されたままになります。

# フィールド内での操作

Cisco Unified Attendant Console の操作中に使用できる手順の一部を次に説明します。

## 番号のダイヤル

ディレクトリから連絡先を選択してコールを開始する代わりに、キーボードを使用して自分で番号をダイヤルすることもできます。入力を行うと、[アクティブコール]領域の下の[通話]ボックス内に番号が表示されます。表 1-15 は、ダイヤルした番号の編集に使用できるキーを示しています。

次のキーを使用できます。

表 1-15      *ダイヤルした番号の編集に使用するキー*

キー	機能
Backspace	連絡先番号の入力時に番号をクリアします。
スペースバー	発信中に番号をクリアします。
Enter	入力した番号をダイヤルします。

## ディレクトリ内での連絡先の検索

Cisco Unified Attendant Console の検索エンジンを使用すると、設定した基準によってディレクトリ内で特定のユーザを検索できます。この機能は、コンソールに非常に多くの情報がある場合に便利です。

人物または番号を検索するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 目的の連絡先が含まれているディレクトリを選択します。完全なディレクトリまたはパーソナルディレクトリグループを選択できます。パーソナルディレクトリ間を移動するには、タブの見出しを選択するか、**Ctrl+Tab** キーや **Ctrl+Shift+Tab** キーを使用して前後のディレクトリを選択します。あるいは、**Alt+< 数字 >** キーを押すと、最初の 10 個のタブのいずれかに直接移動できます。ここで、< 数字 > は 1 ~ 10 の整数です。
- 手順 2 ディレクトリタブを選択すると、デフォルトで最初の検索ボックスにカーソルが配置されます。また、入力を開始すると、最初の検索ボックスにカーソルが自動的に移動します。
- 手順 3 任意の検索基準を選択できます。検索には次のどの項目も基準として使用できます。
  - 姓
  - 名
  - 部門
  - 番号
- 手順 4 検索フィールド間を移動するには、キーボードで **Tab** キーを押すか、目的の検索ボックスにマウスを移動してクリックします。
- 手順 5 キーワードを入力します。

 注

AND 条件での検索 ([ オプション ] > [ 設定 ] > [ フィルタ検索 ] の [ AND 条件で検索 ] または [ オプション ] > [ フィルタ検索 ] の [ AND 条件での検索を使用する ]) が有効になっている場合は、キーワードを 2 か所に入力できます。たとえば、[ 名 ] フィールドに「John」、[ 姓 ] フィールドに「Smith」と入力します。結果には、両方のフィールドに入力した基準に一致するすべてのレコードが表示され、一方の基準にしか一致しないレコードは除外されます。

手順 6 Enter キーを押します。

選択したディレクトリでは、入力したキーワードに一致しないすべての連絡先が除外されます。



目的の人物が見つかったら、ダブルクリックするか、Enter キーを 2 回押して、その連絡先を呼び出します。図 1-12 は、「John」という名前の人を検索する例を示しています。

図 1-12 検索結果の例



完全なディレクトリ						
アカウント教室		品質保証部	開発部	マーケティング部	グループ	グループ2
姓	名	部門	役職名			
	John					
番号	姓	名	部門	役職名		
1042	Junior	John	HR	Accountant		
1041	Smith	John	QA	QCE		

 注

検索では、[ フィルタ検索 ] ボタン  を押している場合、基準に一致しない連絡先が除外されます。このボタンを押していない場合、指定したキーワードに一致する連絡先だけが選択されます。たとえば、[ フィルタ検索 ] ボタン  を押し、「A」を入力すると、「A」から始まる最初の連絡先が選択されます。

## ラテラル検索 (Ctrl+F2) (Enterprise/Premium エディションのみ)

ラテラル検索では、部門、名、姓などの基準に基づいて検索するためのフィルタ機能を使用できます。この機能は、任意の連絡先ディレクトリで使用できます。

ラテラル検索機能を使用するには、マウスまたはキーボードを使用して、ディレクトリから連絡先を選択します。次に、Ctrl+F2 キーを押してラテラル検索を開始します。ここでは、ラテラル検索フィールドと一致するすべての連絡先を示す拡張検索画面が表示されます。

## ラテラル検索

拡張検索ウィンドウの高さを変更したり、ウィンドウを移動することができます。ウィンドウのサイズを変更すると、Cisco Unified Attendant Console ではウィンドウの新しいサイズと位置が記憶されます。

拡張検索ウィンドウは、Esc (エスケープ) キーを押すか、ウィンドウを閉じるアイコン (x) をクリックして、いつでも閉じることができます。

ラテラル検索を開始した場合は、Cisco Unified Attendant Console の他の機能を実行する前に、選択作業を完了するか、拡張ウィンドウを閉じる必要があります。

[ 優先ラテラル検索 ] フィールドを設定するには、[ 設定 ] 内で基準を指定する必要があります ([ オプション ] > [ 設定 ] の順に選択し、[ フィルタ検索 ] タブを選択) [ なし ] を選択すると、この機能が無効になります。



## 章 2

# カスタマイズ Cisco Unified Attendant Console

Cisco Unified Attendant Console を使用すると、アプリケーションの外観と機能の両方をカスタマイズできます。

コンソールの設定にアクセスするには、メインメニューで [ オプション ] > [ 設定 ] の順に選択します。これにより、[ 設定 ] ウィンドウが表示されます。



注

インターフェイスのフォントサイズの変更は、[ 設定 ] ウィンドウで行うか、メインメニューから [ オプション ] > [ フォントサイズ ] の順に選択して行います。設定可能なサイズについては、[「表示」\(2-3 ページ\)](#) を参照してください。

[ 設定 ] ウィンドウのタブについては、この後で説明します。

## 一般

このセクションでは、次の設定を使用できます。

### • 次の場合のポップアップアプリケーション

Cisco Unified Attendant Console では、次の場合にアプリケーションをポップアップ表示できます。

- キューイングされたコールが応答を待機中
- 自分のローカルデバイス呼び出し（このローカルデバイスを使用してログインしている場合）
- 使用しない場合は最小化

1 番目と 2 番目のオプションのどちらか一方、または両方がオンの場合、アプリケーションが最小化されているとデスクトップ上にポップアップ表示されます。3 番目のオプションでは、アクティブなコールやキューイングされているコールが存在しない場合にアプリケーションが最小化されます。

### • 内部の連絡先番号のプライオリティ

連絡先がリストの最初の番号を持っていない場合には次の番号が代わりに使用されるように、プライオリティを設定する必要があります。

この表は、使用可能な連絡先番号と、それらの番号がディレクトリ内の [ 番号 ] フィールドに入力される順序を示しています。連絡先が [ メイン内線番号 ] を持っていない場合、[ 職場 1 ]、[ 職場 2 ]、[ 携帯電話 ] のように順番に番号が使用されます。

番号が代わりに使用される順序を変更するには、移動する **番号のタイプ** を選択し、上矢印と下矢印を使用して目的の位置に移動します。



注

以下に注意してください。

- [番号]パラメータを使用してフィルタ処理を行うディレクトリを作成した場合、入力した基準が、インデックス付けされているすべての番号フィールド（[メイン内線番号]、[職場 1]、[職場 2]、[携帯電話]など）に対して評価され、基準に一致するすべての結果が表示されます。
- このようなディレクトリで、メイン内線番号、または代替番号（[設定]タブ>[一般]および[内部の連絡先番号のプライオリティ]で定義）しか表示されないと、表示内容が矛盾しているように見えるかもしれません。しかしそうではなく、この場合は、設定された基準に一致する別の番号フィールド（[職場 1]、[職場 2]、[携帯電話]など）をその連絡先が持っていることを意味します。
- 例：ある連絡先が**携帯電話 22222**というプライマリ番号を持っていて、さらに、**1111**に設定された**職場 1**の番号を持っているとします。この場合、ディレクトリには、プライオリティに基づくプライマリ番号である **22222** が常に表示されます。

職場 1 がインデックス付けされているフィールドであり、番号が **1111** であることを基準とするパーソナルディレクトリグループを作成した場合でも、この例の連絡先が表示されますが（携帯電話が基準に一致するため）、表示される番号はプライマリ番号（22222）になります。

図 2-1 は、[一般]タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-1 [設定]セクションの[一般]タブ

一般

次の場合のポップアップアプリケーション

- キューイングされたコールが応答を待機中
- 自分のローカルデバイス呼び出し
- 使用しない場合は最小化

内部の連絡先番号のプライオリティ

連絡先のリストに1番目の番号がない場合に次の番号を使用するようにするには、プライオリティを設定する必要があります。

メイン内線番号 職場1 職場2 携帯電話 自宅 ポケットベル Fax	<input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/>
--	--

# 表示

[ 表示 ] タブでは、以下を設定できます。

- **列の順番** (Cisco Unified Attendant Console Premium エディションのみ) : キューを作成された順に並べ替える必要がない場合は、[ 列をアルファベット順に並べ替える ] をオンにします。
- **選択項目が選択済みになった場合** : [ フォントの色の変更 ] の設定では、選択した領域に対して Cisco Unified Attendant Console 内のラベルのフォント色を変更できます。この変更によって、選択した領域をコンソールの操作時に容易に認識できるようになります。デフォルトでは、テキストは赤になります。
- **[ コール情報の表示 ]**
  - [ ルーティングタグの表示 ] を使用すると、各コールに意図された宛先、さらに発信者番号や内部または外部の通知などの各コールの標準詳細を表示できます。これはデフォルトで設定されます。
  - [ タイムアウト条件の表示 ] を使用すると、コールがオペレータに返された理由の詳細を表示できます。
- **コールを発信する場合** : BLF やプレゼンスのプロンプトを表示するかどうかを制御できます。デフォルトでは、[ プレゼンスステータスが設定されているかどうかのプロンプト ] は選択されていません。
- **ドラッグアンドドロップする場合** : [ ドラッグイメージの表示 ] オプションを使用すると、画面内でドラッグしているコールの完全なイメージを画面上に表示できます。

- **フォントサイズ**：このオプションを使用して、Cisco Unified Attendant Console インターフェイスのフォントのサイズを使い勝手のよいサイズに変更します。[ デフォルト ]、[ 中 ]、[ 大 ]、または [ 特大 ] から選択します。[ オプション ] > [ フォントサイズ ] の順に選択して、メインアプリケーションメニューからこのパラメータを設定することもできます。
- **復元**（Cisco Unified Attendant Console Premium エディションのみ）：サーバの障害発生中または復旧中のサーバ切替時にメッセージを表示するには、[ サーバ切替時にプロンプト ]（デフォルト）をオンにします。

図 2-2 は、[ 表示 ] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-2 [設定]セクションの[表示]タブ

表示

列の順番  
 列をアルファベット順に並べ替える

選択項目が選択済みになった場合  
 フォントの色の変更  
 色:

コール情報の表示  
 ルーティングタグの表示  
 タイムアウト条件の表示

コールを発信する場合  
 プレゼンスステータスが設定されているかどうかのプロンプト

ドラッグアンドドロップする場合  
 ドラッグイメージの表示

フォントサイズ

復元  
 サーバ切替時にプロンプト

# プレゼンス

オペレータは、このタブを使用してプレゼンス情報の表示条件を設定できます。

- **デフォルトプレゼンスの表示** : [Microsoft プレゼンスステータス]、[Cisco プレゼンスステータス]、または [なし] を選択します。
- **Microsoft プレゼンス情報を有効にする** : Microsoft プレゼンス情報を表示するには、このチェックボックスをオンにし、情報の取得に使用するフィールドを選択します。  
ドロップダウンリストで選択できるフィールド : **電子メール、電子メール 2、電子メール 3、ユーザフィールド 1、ユーザフィールド 2、ユーザフィールド 3、ユーザプロフィール**
- **Cisco プレゼンス情報を有効にする** : Cisco プレゼンス情報を表示するには、このチェックボックスをオンにし、情報の取得に使用するフィールドを選択します。  
ドロップダウンリストで選択できるフィールド : **電子メール、電子メール 2、電子メール 3、ユーザフィールド 1、ユーザフィールド 2、ユーザフィールド 3、ユーザプロフィール**

図 2-3 は、[プレゼンス] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-3 [設定] セクションの [プレゼンス] タブ

プレゼンス

デフォルトプレゼンスの表示

Microsoftプレゼンスステータス  
 Ciscoプレゼンスステータス  
 なし

Microsoftプレゼンス情報を有効にする

プレゼンス情報を取得するには、次のフィールドを使用します:

電子メール

Ciscoプレゼンス情報を有効にする

プレゼンス情報を取得するには、次のフィールドを使用します:

ユーザプロフィール

## ダイヤル

このタブでは、次のオプションを使用できます。

- **ボイスメールのプレフィクス**：ボイスメール内線に直接コールを発信するプレフィクスを入力できます。
- **自動ダイヤル**：定義した時間の経過後、内線番号または外線番号に自動的にダイヤルできます。[自動ダイヤル]には時間を設定できます。[アクティブコール]の下の領域に、希望する数値を入力します。

図 2-4 は、[ダイヤル]タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-4 [設定]セクションの[ダイヤル]タブ



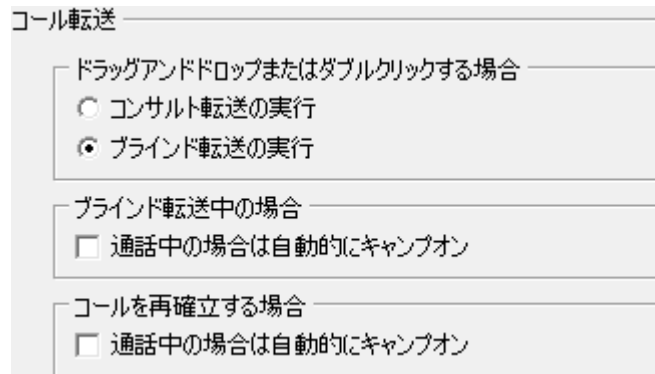
## コール転送

このタブでは、次のオプションを使用できます。

- **ドラッグアンドドロップまたはダブルクリックする場合**（すべてのエディション）  
このセクションを使用すると、コールをドラッグアンドドロップまたはダブルクリックする際に実行する転送タイプを選択できます。オプションボタンをクリックして、次のどちらかのオプションを選択できます。
  - コンサルト転送の実行
  - ブラインド転送の実行（デフォルトの設定）
- **ブラインド転送中の場合**（Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium エディションのみ）  
コールをブラインド転送中の場合には、[通話中の場合は自動的にキャンブオン]を選択できます。このオプションを選択すると、内線が使用可能になるまでコールが自動的にスタックされ、コール処理が迅速化されます。
- **コールを再確立する場合**（Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium エディションのみ）  
コールを再確立する場合には、[通話中の場合は自動的にキャンブオン]を選択できます。このオプションを選択すると、内線が使用可能になるまでコールが自動的にスタックされ、コール処理が迅速化されます。

図 2-5 は、[ コール転送 ] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-5 [設定]セクションの[コール転送]タブ (Enterprise/Premium エディション)

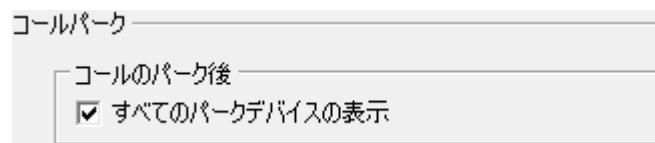


## コールパーク

このタブにはチェックボックスが 1 つあります。チェックボックスをオンにすると、コールがパークされた後にすべてのパークデバイスが [ コールパーク ] 領域に表示されます。

図 2-6 は、[ コールパーク ] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-6 [設定]セクションの[コールパーク]タブ



## ミュート

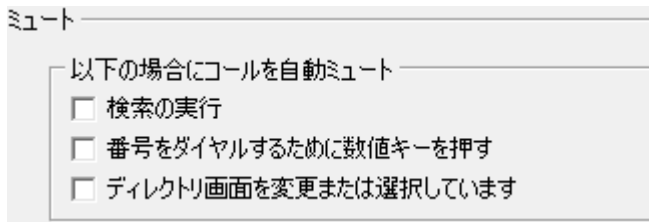
このセクションでは、コールの自動ミュートを有効にできます。ユーザは次のいずれかのオプションを選択できます。

- **検索の実行**：オペレータが検索フィールド内をクリックすると、コールが自動的にミュートされます。
- **番号をダイヤルするために数値キーを押す**：オペレータが番号をダイヤルすると、コールが自動的にミュートされます。
- **ディレクトリ画面を変更または選択しています**：オペレータがディレクトリをクリックすると、コールが自動的にミュートされます。

これらのオプションのいずれかを選択すると、コールはその場（受話器上）で保留となり、発信者には保留音が聞こえます。

図 2-7 は、[ミュート] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-7 [設定] セクションの [ミュート] タブ



## トーン

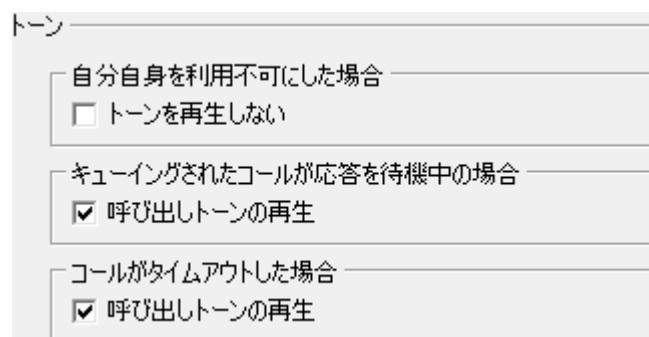
このセクションでは、発生するイベントに応じてトーンを切り替えることができます。イベントが発生すると、Attendant Console によってトーンが再生されます。

このタブでは、次のオプションを使用できます。

- **自分自身を利用不可にした場合**：このオプションには [トーンを再生しない] というチェックボックスがあります。Console Attendant から一時的に離れている際にアプリケーションによるトーンの再生を必要としない場合、このオプションをオンにします。
- **キューイングされたコールが応答を待機中の場合**：このオプションには [呼び出しトーンの再生] というチェックボックスがあります。コールがキューで待機している際にトーンの再生を必要とする場合、このオプションをオンにします。
- **コールがタイムアウトした場合**：このオプションには [呼び出しトーンの再生] というチェックボックスがあります。[コールの実行] フィールドや [コールパーク] フィールドなどから復帰したコールを通知するには、このチェックボックスをオンにします。

図 2-8 は、[トーン] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-8 [設定] セクションの [トーン] タブ



# ディレクトリ

[ディレクトリ] タブを使用すると、Cisco Unified Attendant Console の [ディレクトリ] 領域内での連絡先情報の表示方法を設定および操作できます。このタブには、次のセクションが用意されています。

- **ディレクトリグループ**：このセクションでは、特定のディレクトリの表示方法を操作できます。この操作をまとめて行うには、[すべてのディレクトリグループが同じ設定を使用する]の横にあるボックスをオンにし、ディレクトリを選択します（注：選択したディレクトリのパラメータがすべてのディレクトリに適用されます）。  
または、[すべてのディレクトリグループが同じ設定を使用する]をオンにせずに、表からディレクトリを選択し、選択したディレクトリだけを別個に構成することもできます。このリストから、ディレクトリが表示される順序を変更することもできます。これを行うには、ディレクトリを選択し、上矢印と下矢印を使用してそのディレクトリをリスト内で移動します。



注

ディレクトリの内容を作成または編集するには、Cisco Unified Attendant Console の [ディレクトリ] 領域内で実際にその操作を行います。

- **デフォルトの表示順序**：[社内ディレクトリ]内に[デフォルトの表示順序]を設定できます。選択には、デフォルト値で構成されるドロップダウンリストが使用されます。ディレクトリ内の連絡先リストは、選択したオプションに従ってソートされます。
- **表示対象**：このセクションには、[利用可能]と[表示済み]の値が表示される2つのリストボックスがあります。[利用可能]から値を選択し、その値を[表示済み]リストボックスに挿入できます。連絡先に対して選択した情報が表示されます。
- **検索条件**：このセグメントでは、社内ディレクトリ内のレコードの検索に使用される検索フィールドの数と対象となるフィールドを選択できます。Cisco Unified Attendant Console Business/Department エディションでは、最大 3 つの検索フィールドを選択できます。Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium エディションでは、[この多数の検索フィールドをスクリーンに表示する]を使用して、最大 6 つのフィールドを表示できます。

図 2-9 は、[社内ディレクトリ] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-9 [設定] セクションの [ディレクトリ] タブ (Enterprise/Premium エディション)

ディレクトリ

ディレクトリグループ

すべてのディレクトリグループが同じ設定を使用する

完全なディレクトリ

デフォルトの表示順序

姓

表示対象

利用可能:

表示済み:

検索条件

この多数の検索フィールドをスクリーンに表示する: 6

検索1: 姓

検索2: 名

検索3: 部門

検索4: 役職名

検索5: ロケーション

検索6: 番号



注

灰色で表示されているフィールドは、データベース内でインデックス付けされていません。

# 代替番号



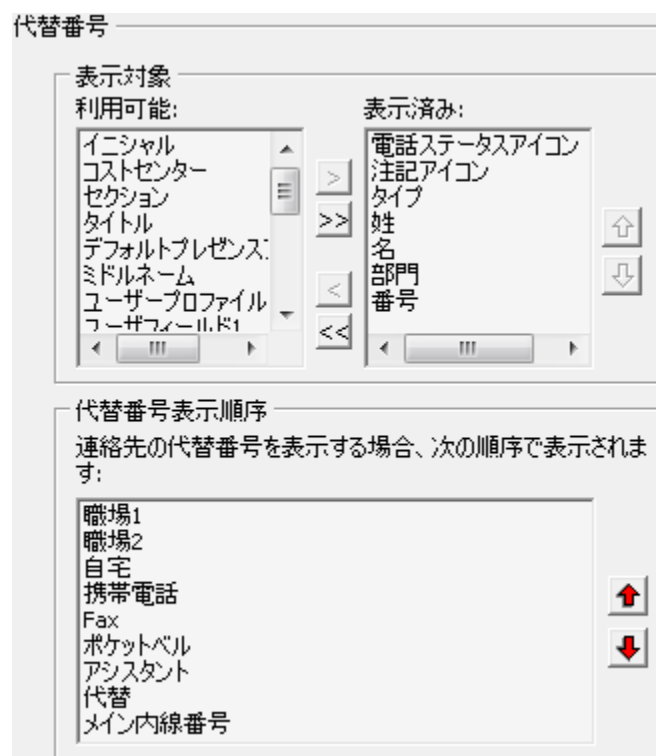
注

このオプションは、Cisco Unified Attendant Console Enterprise エディションおよび Premium エディションでのみ利用できます。

Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium エディションでは、代替番号を使用して、選択した各連絡先の特定の連絡先情報を表示できます。[ディレクトリ]領域で示されている表示順序と同じ表示順序を設定することをお勧めします。

図 2-10 は、[代替番号]タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-10 [設定]セクションの[代替番号]タブ



## フィールドヘッダー

[デフォルトのテキスト]を置き換える新しい[表示テキスト]を入力するだけで、アプリケーションに表示される[フィールドヘッダー]のテキストを変更できます。

[フィールドヘッダー]の[表示テキスト]を変更するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 [表示テキスト]カラム内の値をクリックします。
- 手順 2 [デフォルトのテキスト]を置き換えるには、新しい[表示テキスト]を入力します。

手順 3 [OK] をクリックします。

デフォルトのテキストに戻すには、[デフォルトの復元] ボタンをクリックします。

図 2-11 は、[フィールドヘッダ] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-11 [設定] セクションの [フィールドヘッダ] タブ (Enterprise/Premium エディション)

フィールドヘッダ

新しいフィールド名を入力すると、アプリケーションに表示されるフィールドヘッダの名前を変更できます。

割り当てられた名前が気に入らない場合は、いつでも、[デフォルトの復元] ボタンを押すとデフォルト設定に戻せます。

デフォルトのテキスト	テキストの表示
タイトル	タイトル
イニシャル	イニシャル
名	名
ミドルネーム	ミドルネーム
姓	姓
電子メール	電子メール
電子メール2	電子メール2
電子メール3	電子メール3
アドレス回線1	アドレス回線1
アドレス回線2	アドレス回線2
アドレス回線3	アドレス回線3
アドレス回線4	アドレス回線4
郵便番号コード	郵便番号コード

デフォルトの復元(R)

Cisco Unified Attendant Console Business/Department エディションでは、次のフィールドヘッダだけを設定できます。

- 名
- 姓
- 電子メール
- 役職名
- 部門

# セカンダリソート

このタブは、Cisco Unified Attendant Console がログアウトされている場合にのみ有効になります。

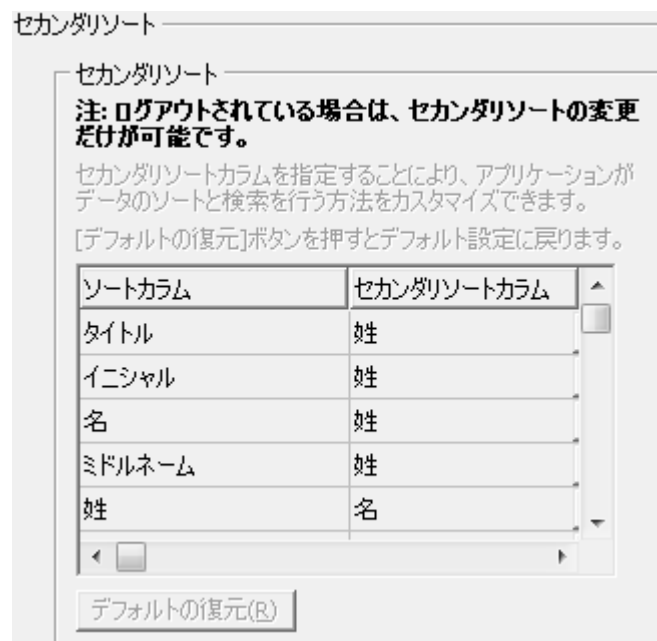
[セカンダリソートカラム] (デフォルトでは [名] に設定) を指定することで、Cisco Unified Attendant Console によるデータのソートおよび検索の方法をカスタマイズできます。必要に応じて、デフォルトに戻すことができます。値が [セカンダリソートカラム] から変更されると、[デフォルトの復元] ボタンが有効になります。

[セカンダリソートカラム] 内の値を変更するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 [セカンダリソートカラム] 内の値をクリックします。
- 手順 2 [ソートカラム] 内の値に関連する、異なる値が設定されたドロップダウンメニューが表示されます。
- 手順 3 以前の値を置き換える値を選択します。
- 手順 4 複数の値を変更するには、手順 1 ~ 3 を繰り返します。
- 手順 5 [OK] をクリックします。

図 2-12 は、[セカンダリソート] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-12 [設定] セクションの [セカンダリソート] タブの例



## フィルタ検索

ディレクトリを使用して、任意の検索フィールドで検索する際に、画面上で検索を実行する方法を指定できます。このタブを使用すると、次のオプションを選択することでこれらの設定を変更できます。

- **AND 条件での検索**

このオプションを使用すると、一度に2つの基準を選択し、その両方に一致するエントリを検索できます。たとえば、[名]フィールドに「*John*」、[姓]フィールドに「*Smith*」と入力します。結果には、両方のフィールドに入力した基準に一致するすべてのレコードが表示され、一方の基準にしか一致しないレコードは除外されます。

この機能を有効にするには、[AND 条件で検索] ボックスをオンにします。



注

この機能は、[オプション]メニューから [フィルタ検索] の [AND 条件での検索の使用] をオンにして有効にすることもできます。

- **フィルタ検索を実行する場合**

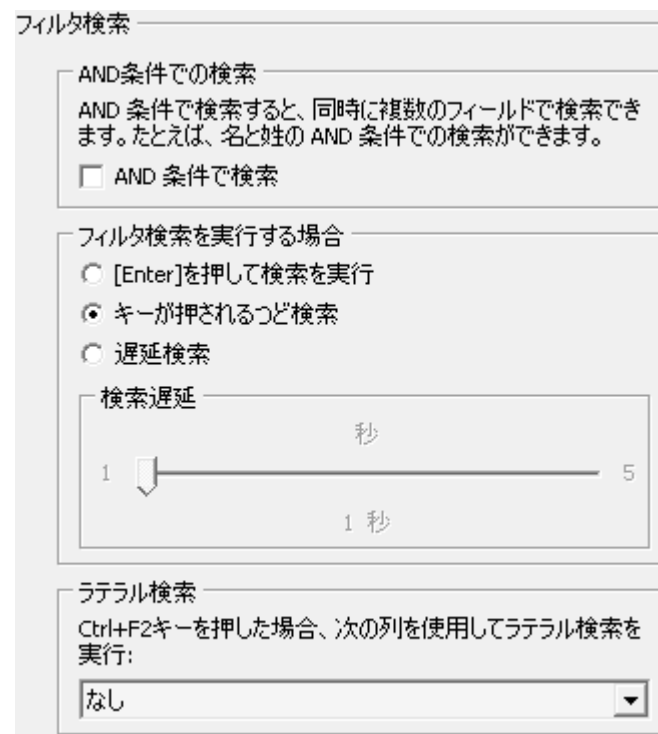
- **[Enter] を押して検索を実行**：このオプションを選択した場合、いずれかの検索フィールドに情報を入力した後で **Enter** キーを押すと検索が実行されます。
- **キーが押されるつど検索**：このオプションを選択すると、フィールドに検索値を入力する際にキーが押されるたびに検索結果が更新されます。これはデフォルトの設定です。
- **遅延検索**：このオプションを選択し、検索フィールドに情報を入力すると、[検索遅延] セクションで指定した遅延時間が適用されて検索結果が表示されます。

- **ラテラル検索** (Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium エディションのみ)

Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium エディションのラテラル検索機能では、Ctrl+F2 キーを押して、代替連絡先を検索できます。[なし]、[姓]、[名]、[部門]、または [番号] から選択します。[なし] を選択すると、ラテラル検索が無効になります。

図 2-13 は、[ フィルタ検索 ] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-13 [設定]セクションの[ フィルタ検索]タブ



## ログ

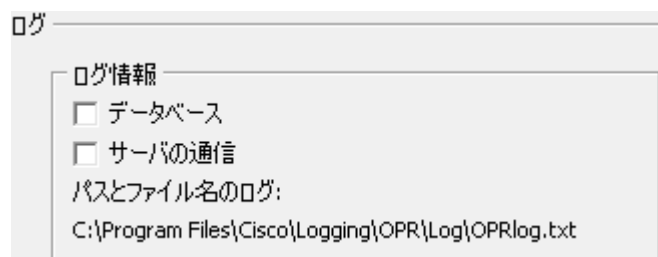
このタブでは、ログ機能を有効 / 無効にすることができます。チェックボックスで、次のログ機能を設定します。

- **データベース** : コンソールアプリケーション内でデータベースアクティビティをログできます。
- **サーバの通信** : コンソールアプリケーション内でサーバ通信アクティビティをログできます。

ログのパスとファイル名が画面に表示されます。

図 2-14 は、[ ログ ] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-14 [設定]セクションの[ ログ]タブ



## 詳細設定

[ 詳細設定 ] タブでは、応答がない場合に、宛先に従って *直接転送* したコールのうちどのタイプをオペレータに転送するかを設定します。



注

以下に注意してください。

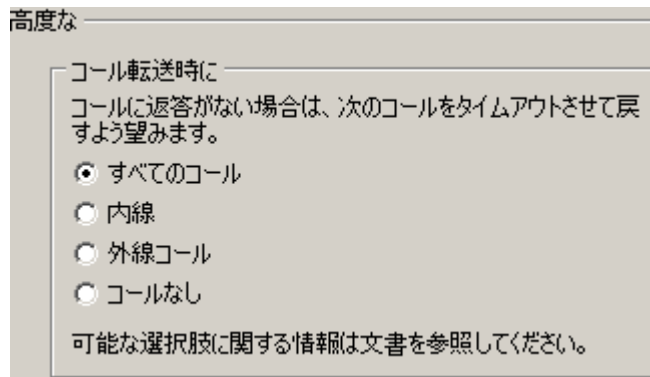
- デフォルトでは、直接転送は無効になっています。直接転送を利用する場合は、着信コールを再びリダイレクトできるようにゲートウェイの CSS を設定する必要があります。
- 直接転送を利用すると、再呼び出し機能は無効となり、システム内部から再呼び出しできるコールは、Cisco Unified Attendant Console サーバで監視されているデバイスに対するコールだけになります。

直接転送では、最終的な通話相手が発信元 CLI を確認できます。ただし、直接転送を利用すると、相手が応答しない場合に転送したコールをオペレータに戻す、Console の機能が制限されます。

デフォルトでは、ブラインド転送によりオペレータのハンドセットからサービスキュー（CTI ポート）にコールがリダイレクトされた後、そのコールが最終的な通話相手に接続されます。それに対して、直接転送ではサービスキューは無視され、コールが最終的な通話相手に直接送信されます。発信者側は保留状態にならないため、発信者には音楽ではなく呼び出し音が聞こえます。最終的な通話相手には、サービスキューの詳細ではなく発信元 CLI が表示されます。

図 2-15 は、[ 詳細設定 ] タブで設定できる設定を示しています。

図 2-15 [ 設定 ] セクションの [ 詳細設定 ] タブ









## 章 3

# Cisco Unified Attendant Console の使用

このセクションでは、アプリケーションの操作フローを説明し、コール管理に関連したトピックを取り上げます。ここでは、Cisco Unified Attendant Console での操作手順を示します。Cisco Unified Attendant Console で表示可能な監視レベルは、電話のステータスと回線のステータスの 2 つです。表 3-1 に示すアイコンは、ディレクトリに表示され、電話のステータスを表します。

表 3-1 [ディレクトリ] 領域の電話ステータスのアイコン

アイコン	説明
	オンフック
	アクティブ
	利用不可
	呼び出し開始

## コールへの応答

Cisco Unified Attendant Console では、次の 2 つのコールタイプに対応します。

- **内線コール**：ローカルの内線から受信されます。
- **外線コール**：外部の番号から受信されます。

対応中のコールは、[アクティブコール] 領域 (F7 キー) に表示されます。図 1-9 (1-16 ページ) は、[アクティブコール] 領域に表示されるコールの例を示しています。

システムに着信するコールにはプライオリティが付けられ、[キューイングされたコール] 領域 (F8 キー) 内にキューイングされます。コールには、次の 3 つの方法で応答できます。

- **次に応答**：キュー内の次のコールに応答します。
- **選択して応答**：キューから特定のコールを選択して応答します。
- **強制配送** - アイドル時間が最も長いアテンダントにコールが割り当てられるように、キューを強制配送として設定することができます。

## 次に応答

着信コールには、画面上に表示される前にシステムによってプライオリティが付けられます。その後コールは、[キューイングされたコール]領域 (F8 キー) 内に、降順のプライオリティに従って表示されます。

着信コールに応答する最も簡単な方法は、[次に応答]です。このオプションでは、システムによるプライオリティ設定の順序に従ってコールに応答します。最もプライオリティの高いコールに最初に応答します。

キーボードを使用して次のコールに応答するには、次の手順を実行します。

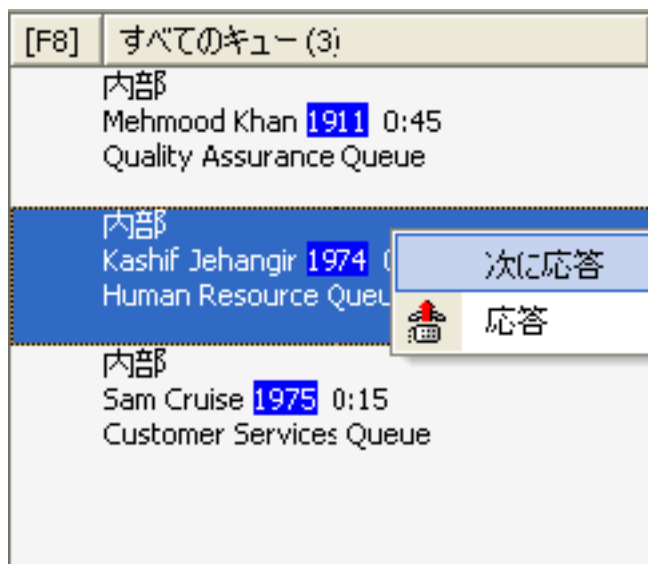
- 
- 手順 1 F8 キーを押して [キューイングされたコール] 領域を選択します。
- 手順 2 キーボードで + キーを押すと、コールがユーザの受話器に配信されます。
- 

マウスを使用して次のコールに応答するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 [キューイングされたコール] 領域で右クリックします。
- 手順 2 コンテキストメニューから、[次に応答]を選択します。
- 

次のイメージは、次のコールに応答するためにコンテキストメニューを使用する方法を示しています。[キューイングされたコール]領域で選択されているコールに関係なく、次に高いプライオリティが付けられたコールに応答します。図 3-1 は、[次に応答]オプションで応答されているコールを示しています。

図 3-1 [次に応答]を使用して応答されているコールの例



## 選択して応答 (Department エディション以外)



**注** ここで説明する内容は、キューが表示されないため、Cisco Unified Attendant Console Department エディションには当てはまりません。

表示されている着信コールには、必要に応じて特定のキューから選択して応答できます。コールに応答するには、まずキューを選択してから、応答するコールを選択します。キーボードを使用してキューを選択するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 F9 キーを押して [ キュー ] フィールドを選択します。
- 手順 2 上下の方向キーを使用して、必要なキューを選択します。
- 手順 3 F8 フィールドに、選択したキューで待機中のコールが表示されます。





**注** すべてのキューのすべてのコールを表示するに戻すには、F9 から [ すべてのキュー ] を選択します。

マウスを使用している場合は、[ キュー ] フィールド (F9) でキューをクリックします。キューを選択すると、待機中のコールに応答する準備が整います。キーボードを使用して、選択したキュー内のコールに応答するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 F8 キーを押して [ キューイングされたコール ] 領域を選択します。
- 手順 2 上下の方向キーを使用して、応答するコールを選択します。
- 手順 3 コールに接続するには、Enter キーを押します。

マウスを使用して、選択したキュー内のコールに応答するには、次の手順を実行します。


- 手順 1 [ すべてのキュー ] フィールドを選択します。
- 手順 2 該当するコールをクリックします。
- 手順 3 コール制御ツールバーにある  [ コールの応答 ] ボタンをクリックします。

内線に直接配信された個人宛てコールは、[ アクティブコール ] フィールドに表示され、ユーザの受話器が呼び出されます。受話器をピックアップするか、または  [ 応答コール ] ボタンをクリックすることで応答できます。



**注** [ キューイングされたコール ] 領域 (F8) から [ アクティブコール ] 領域にドラッグアンドドロップするだけで、コールに応答できます。

## 強制配送

特定のキューを、次に手が空いたアテンダントによってすぐに応答されるように指定することができます。このキューのコールは、設定に応じて、アイドル時間が最も長いアテンダントに表示されるか、各オペレータに順番に表示されます（ログインしてキューに応答できる状態になっているアテンダントの間で作業が共有されます）。コールは [アクティブコール] フィールドにすぐに表示され、受話器が呼び出されるので、[次に応答] キー (+) を押す必要はありません。受話器をピックアップするか、または  [応答コール] ボタンをクリックすることで応答できます。

オペレータは、受話器での強制配送コールの呼び出し中にログアウトできます。

## ディレクトリコール転送

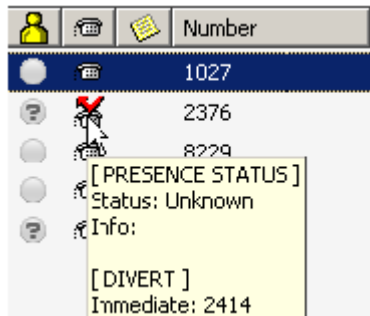
連絡先のデバイスにコール転送が設定されている場合、ディレクトリ領域にアイコンによって示されます。



注

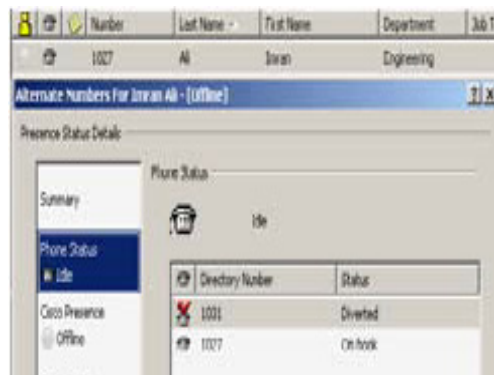
連絡先に複数の回線がある場合、コール転送アイコンが表示されるのは、プライマリ回線に対して設定されているときだけです。

連絡先の上にマウスカーソルを移動すると、コールの転送先に設定されている番号など、より詳しい情報を提供するヒントが表示されます。例：



セカンダリ回線を表示するには、F2 キーを押して [プレゼンスステータス] ウィンドウを表示する必要があります。図 3-2 の内線番号 1001 は「転送済み」と表示され、内線番号 1027 は「オンフック」と表示されています。

図 3-2 複数の回線デバイスに設定されたプレゼンスステータスの例



## 代替番号およびプレゼンスステータス

このステータス画面は 2 つの場合に表示されます。











- 連絡先がディレクトリで選択され、F2 キーが押された場合。
- アテンダントオペレータが、プレゼンスステータスが割り当てられている内線にコールを転送した場合。この場合、コールの転送先の人物に現在プレゼンスステータスが設定されていることが、アテンダントに通知されます。表 3-2 は、[プレゼンスステータス]ウィンドウに表示されるコントロールを示しています。

表 3-2 [プレゼンスステータス]ウィンドウのコントロール

コントロール	説明
電話のステータス	連絡先の現在のステータスが表示されます。電話のステータスは、電話のステータスのアイコンとテキストで表されます。
[まとめ]パネル	電話のステータス、Cisco プレゼンス、および連絡先注記が表示されます。これらの項目が強調表示され、ステータスが [詳細] パネルに示される場合があります。
[詳細]パネル	このパネルに表示される内容は、[まとめ]パネルで選択された特定のステータス要件を表示するように変化します。 [まとめ]で [電話のステータス] が選択されている場合、連絡先の電話に接続されている個々の回線の一覧が表示されます。
代替連絡先詳細	コールの転送先の番号を示します。番号がディレクトリに保存されている場合は、番号ではなく連絡先の姓名が表示されます。

表 3-3 は、回線のステータスを表すアイコンを示しています。

表 3-3 回線のステータスのアイコン

アイコン	説明
	オンフック
	オフフック
	利用不可
	呼び出し開始
	呼び出し停止
	通話中の内線で呼び出し停止
	接続済み
	保留中のコール
	コール転送
	注記

コールを転送するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 [代替連絡先詳細] から連絡先を選択します。
- 手順 2 オペレータは、必要に応じて次のいずれかをクリックできます。

- 応答コール
- コール
- コンサルト転送
- ブラインド転送
- ボイスメールへの転送
- 保留
- 注記付き保留
- 会議の開始
- パークコール

手順 3 [閉じる] を押すと、キャンセルします。

表 3-4 は、目的の転送を実行するために使用できる、利用可能なキーを示しています。

表 3-4 コールの転送に使用するキー

キー	説明
Enter	選択した代替番号にコールがコンサルト転送されます。
Enter + Enter (Enter キーを 2 回押す)	選択した代替番号にコールがブラインド転送されます。

図 3-3 は、2つの回線が接続された電話機を示しています。この例ではプレゼンスステータスは設定されておらず、F2 ボタンを押して表示されています。

図 3-3 [代替番号][プレゼンスステータス]ウィンドウ



## コールの転送

コールの応答後、要求されたデバイス、連絡先、または外線番号にそのコールを転送できます。転送は、ブラインド転送またはコンサルト転送（通知転送）として実行できます。社内と社外とを問わず、利用可能な任意の宛先にコールを転送できます。

コールの転送は、マウスまたはキーボードを使用して簡単に実行できます。対象の内線番号（わかっている場合）を入力するか、または正確な連絡先をディレクトリで検索することで実行できます。


ブラインド転送とは、受信者に通知することなく転送されるコールのことです。

### 既知の番号へのブラインド転送

キーボードを使用して、既知の番号にコールをブラインド転送するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール] フィールドでコールを選択します。
  - 手順 2 宛先の番号（社内または社外）を入力します。カーソルが自動的に [ダイヤル] ボックスに配置されます。
  - 手順 3 ENTER キーをすばやく 2 回押して、コールを転送します。
- 

マウスを使用して、既知の番号にコールをブラインド転送するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール] フィールドでコールを選択します。
  - 手順 2 キーボードを使用して、宛先の番号（社内または社外）を入力します。カーソルが自動的に [ダイヤル] ボックスに配置されます。
  - 手順 3 Enter キーを押します。これで転送が開始されます。
  - 手順 4  [転送] をもう 1 回押して、コールを転送します。
- 

### ディレクトリの連絡先へのブラインド転送

対象の受信者の内線番号が不明な場合、ディレクトリを検索して正確な連絡先を簡単に見つけることができます。ディレクトリの検索は、ディレクトリ領域の上部に表示される複数の検索フィールドを使用して実行できます。

キーボードを使用して、ディレクトリの連絡先にコールをブラインド転送するには、次の手順を実行します。


- 
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール] フィールドでコールを選択します。
  - 手順 2 1 番目に表示された検索フィールドを使用して連絡先を検索する場合、そのまま入力を開始してください。または、F3 キーを押すと、1 番目に表示された検索フィールドにカーソルが移動されます。カーソルは 1 番目の検索フィールドに自動的に移動します。画面上の 1 番目の検索フィールド以外のフィールドを使用する場合は、Tab キーを使用して、入力に使用する適切なフィールドに移動します。
  - 手順 3 入力を開始すると、入力ごとに連絡先が照合され、ディレクトリが絞り込まれます（フィルタ検索の設定によって異なります。第 2 章「フィルタ検索」(2 - 14 ページ) を参照)。対象の連絡先が検索されるまで入力を続けるか、上下の方向キーを使用して連絡先を選択します。

手順 4 Enter キーをダブルクリックして、コールを転送します。

---

マウスを使用して、ディレクトリの連絡先にコールをブラインド転送するには、次の手順を実行します。

---

- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール] フィールドでコールを選択します。
- 手順 2 [ディレクトリ] 領域で対象の検索フィールドをクリックします。または、F3 キーを押すと、表示されたディレクトリの 1 番目の検索フィールドにカーソルが移動されます。
- 手順 3 入力を開始すると、入力ごとに連絡先が照合され、ディレクトリが絞り込まれます。対象の連絡先が表示されるまで入力続け、マウスを使用して希望の連絡先を選択します。
- 手順 4 連絡先をダブルクリックして、転送を開始します。
- 手順 5  [転送] を押して、コールを転送します。  
または
- 

- 手順 1 [アクティブコール] フィールド内で、該当するコールにマウスのカーソルを移動します。
- 手順 2 マウスの左ボタンを押します。
- 手順 3 マウスのボタンを押したまま、ディレクトリ領域内で該当する宛先にコールをドラッグしてから、マウスボタンを放します。
- 



注 連絡先が特定のパーソナルディレクトリ内にある場合は、[パーソナルディレクトリ] タブの上にマウスカーソルを移動すると、ディレクトリを開くことができます。その後、連絡先を選択します。

---

または

---

- 手順 1 [アクティブコール] フィールドに表示されるコール詳細を選択します。
- 手順 2 ディレクトリフィールドまたは [短縮ダイヤル] フィールド内の該当する宛先にマウスのカーソルを移動し、右のマウスボタンをクリックしてポップアップメニューを表示します。
- 手順 3 ポップアップメニューから [コール] を選択します。
- 手順 4 開始したコールが [アクティブコール] フィールド内で選択されていることを確認します。
- 手順 5 [転送の完了] ボタンをクリックします。
- 

転送したコールが特定の時間内に応答されない場合、そのコールは [アクティブコール] 領域に戻されます。これらのコールは、このガイドで後述する **復帰コール制御** を介して処理されます。

## コンサルト転送の開始


この場合、転送の宛先にコンサルト（通知）してから、実際の転送が行われます。

### 既知の番号へのコンサルト転送

キーボードを使用して、既知の番号にコールをコンサルト転送するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール] フィールドでコールを選択します。
  - 手順 2 宛先の番号を入力します。カーソルが自動的に [ダイヤル] ボックスに配置されます。
  - 手順 3 ENTER キーを押して、問い合わせのコールを発信します。
  - 手順 4 宛先へのコンサルト（通知）後、ENTER キーを押して転送を完了します。
- 

マウスを使用して、既知の番号にコールをコンサルト転送するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール] フィールドでコールを選択します。
  - 手順 2 キーボードを使用して、宛先の番号を入力します。カーソルが自動的に [ダイヤル] ボックスに配置されます。
  - 手順 3 Enter キーを押します。これで転送が開始されます。
  - 手順 4  [転送] をもう 1 回押して、コンサルト（通知）後のコール転送を実行します。
- 


### ディレクトリの連絡先へのコンサルト転送


対象の受信者の内線番号が不明な場合、ディレクトリを検索して正確な連絡先を簡単に見つけることができます。ディレクトリの検索は、ディレクトリ領域の上部に表示される複数の検索フィールドを使用して実行できます。

キーボードを使用して、ディレクトリの連絡先にコールをコンサルト転送するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール] フィールドでコールを選択します。
  - 手順 2 連絡先が表示されているディレクトリを選択します。これを行うには、Alt キーを押しながらタブに対応する数字キーを押します。例：Alt キーを押しながら 3 を押すと 3 番目のタブが開き、Alt キーを押しながら 5 を押すと 5 番目のタブが開きます。
  - 手順 3 1 番目に表示された検索フィールドを使用して連絡先を検索する場合、そのまま入力を開始してください。カーソルは 1 番目の検索フィールドに自動的に移動します。または、F3 キーを押しても、1 番目の検索フィールドにカーソルが移動されます。画面上の 1 番目の検索フィールド以外のフィールドを使用する場合は、Tab キーを使用して、入力に使用する適切なフィールドに移動します。
  - 手順 4 入力を開始すると、入力ごとに連絡先が照合され、ディレクトリが絞り込まれます（フィルタ検索の設定によって異なります。第 2 章「フィルタ検索」(2-14 ページ) を参照)。対象の連絡先が検索されるまで入力を続けるか、上下の方向キーを使用して連絡先を選択します。
  - 手順 5 Enter キーを押して、問い合わせのコールを開始します。
  - 手順 6 コンサルト後、Enter キーをもう 1 回押して転送を完了します。
-

マウスを使用して、ディレクトリの連絡先にコールをコンサルト転送するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール] フィールドでコールを選択します。
  - 手順 2 対象のディレクトリで、対象の [検索] フィールドをクリックします。パーソナルディレクトリが作成されている場合は、それぞれのディレクトリタブをクリックします。
  - 手順 3 入力を開始すると、入力ごとに連絡先が照合され、ディレクトリが絞り込まれます (フィルタ検索の設定によって異なります。第 2 章「フィルタ検索」(2-14 ページ) を参照)。対象の連絡先が表示されるまで入力続け、マウスを使用して希望の連絡先を選択します。
  - 手順 4 連絡先をダブルクリックして、転送を開始します。
  - 手順 5  [転送] を押して、コンサルト (通知) 後のコール転送を実行します。  
または

- 
- 手順 1 [アクティブコール] フィールド内で、該当するコールにマウスのカーソルを移動します。
  - 手順 2 マウスの左ボタンを押します。
  - 手順 3 マウスのボタンを押したまま、ディレクトリタブの上にマウスカーソルを移動し、連絡先を選択して、対象のディレクトリ内で該当する宛先にコールをドラッグしてから、マウス ボタンを離します。これで問い合わせのコールが設定されます。
  - 手順 4  [転送] を押して、コンサルト (通知) 後のコール転送を実行します。  
または

- 
- 手順 1 [アクティブコール] フィールドに表示されるコール詳細を選択します。
  - 手順 2 対象のディレクトリフィールドまたは [短縮ダイヤル] フィールド内の該当する宛先にマウスのカーソルを移動し、右のマウスボタンをクリックしてポップアップメニューを表示します。
  - 手順 3 ポップアップメニューから [コール] を選択します。
  - 手順 4 開始したコールが [アクティブコール] フィールド内で選択されていることを確認します。
  - 手順 5 [転送の完了] ボタンをクリックします。
- 

この手順では、コンサルト、つまり問い合わせのコールが発信されますが、何らかの理由で転送したコールが特定の時間内に接続されない場合、そのコールは [アクティブコール] 領域に戻されます。これらのコールは、このガイドで後述する **復帰コール制御** を介して処理されます。

## コールの発信

Cisco Unified Attendant Console では、コールをダイヤルして発信できます。コールは、連絡先に対して直接発信するか、コールパーク、転送、会議などのコール制御を使用して発信できます。これらのコール制御の詳細については、第 1 章「[コール制御ツールバーのアイコン](#)」(1 - 14 ページ) を参照してください。開始できるコールには、次の 2 つのタイプがあります。

- **内線コール**：システム内に存在する番号に発信されるコールです。たとえば、コールセンターにおいて、コールセンター内の番号に発信されるコールは内線番号と呼ばれます。
- **外線コール**：システム外部の番号に発信されるコールです。たとえば、コールセンター内のオペレータは、マーケティングを目的として顧客にコールを発信できます。

## 内線の発信

内線呼び出すには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 対象の番号を入力します。選択したコンソールの領域に関係なく、[ アクティブコール ] 領域の下の [ 呼び出し中 ] ボックス内に数字が表示されます。
- 手順 2 マウスを使用して [ 接続 ] または [ クリア ] を押すか、キーボードの **Enter** キーを押します。
- 

選択した連絡先にコールが開始され、[ アクティブコール ] 領域に詳細が表示されます。

## 外線コールの発信

キーボードを使用して外線コールを発信するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 アクセスコードの番号をダイヤルしてから、外線番号をダイヤルします（アクセス番号を追加するように Cisco Unified Attendant Console が設定されていない限り、この操作は Cisco Unified Attendant Console で実行されます）。
- 手順 2 **Enter** キーを押して、ダイヤルを開始します。
- 

[ ダイヤル ] ボックスにカーソルを移動する必要はありません。数値の入力を開始すると、[ ダイヤル ] ボックスに自動的に入力されます。

マウスを使用して外線コールを発信するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 マウスを使用して対象のディレクトリを選択します。
- 手順 2 ダイヤルする番号をダブルクリックします。
-

# コールの保留

Cisco Unified Attendant Console では、コールの応答中、他の着信コールに応答するためにアクティブなコールを保留にすることができます。コールは、Cisco Unified Attendant Admin 内の **保留再呼び出し時間**として設定された時間、サービスキューに保留されます。**保留再呼び出し時間**が経過すると、コールのステータスが [保留] から [保留タイムアウト] に変更されます。これらのコールは、このガイドで後述する **復帰コール制御**を介して処理されます。タイムアウト時間に達しているかどうかに関係なく、コールを復帰させることができます。図 3-4 は、[コールの実行] 領域で保留になっているコールの例を示しています。

図 3-4 [通話中のコール] 領域で保留中のコール


通話中のコール				
[F5]	コール宛先	待機時間	コール発信元	ステータス
	1000	0:05	1046	保留

[コールの実行] 領域にコールが表示され、いつでも [アクティブコール] 領域に移動できます。

キーボードを使用してコールを保留するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 F7 キーを押して、[アクティブコール] 領域を選択します。
  - 手順 2 上下の方向キーを使用してコールを選択します。
  - 手順 3 PageDown キーを押して、選択したコールを保留にします。
- 

マウスを使用してコールを保留するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 [アクティブコール] フィールドにあるコールを選択します。
  - 手順 2  [保留] ボタンをクリックします。
-


## 保留中のコールの取得

[ コールの実行 ] 領域から [ アクティブコール ] 領域へ、保留中のコールを取得できます。保留、パーク、転送から復帰されたコールも [ コールの実行 ] 領域に表示されます。

キーボードを使用して、保留中のコールを取得するには、次の手順を実行します。


- 
- 手順 1 F5 キーを押して、[ コールの実行 ] 領域を選択します。
  - 手順 2 上下の方向キーを使用してコールを選択します。
  - 手順 3 PageDown キーを押して、保留中のコールを取得します。
- 

マウスを使用して、保留中のコールを取得するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 [ コールの実行 ] 領域で保留中のコールをクリックします。
  - 手順 2  [ 取得 ] ボタンをクリックします。

## コールのミュート

Cisco Unified Attendant Console では、特定の操作の実行中にコールをミュートすることができます。ミュートには 2 つのタイプがあります。1 つは自動的にミュートするもので、[ オプション ] > [ 設定 ] > [ ミュート ] タブで設定します。このオプションを有効にする場合は、検索中、番号のダイヤル中、ディレクトリ画面の変更または選択中を含めることができます。

もう 1 つは手動でミュートにする方法で、[ ミュート ] ボタン (  ) を押すか、Ctrl+Q キーを押します。ミュートを解除するときにも、同じキーの組み合わせを使用します。また、アクティブコールを右クリックし、コンテキストメニューから [ ミュート ] を選択することもできます。

## コールパーク


Cisco Unified Attendant Console では、コールパークデバイスにコールをパークすることができます。パークされたコールは、コールがパークされた内線番号をダイヤルするだけで、Call Manager 上の任意の電話機からピックアップできます。特定のパークデバイスにコールをパークすることも、システムでデバイスを自動的に選択することも可能です。[ コールパーク ] 領域には、使用できるコールパークデバイスを表示できます。

キーボードを使用してコールをパークするには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 F7 キーを押して、[ アクティブコール ] 領域を選択します。
  - 手順 2 上下の方向キーを使用してコールを選択します。
  - 手順 3 Home キーを押して、使用可能ないずれかのコールパークデバイスにコールをパークします。
- 

マウスを使用してコールをパークするには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 [ アクティブコール ] フィールドでコールを選択します。

手順 2  [パークコール] ボタンをクリックします。

マウスを使用して特定のデバイスにコールをパークするには、次の手順を実行します。

手順 1 [アクティブコール] フィールドでコールを選択します。


手順 2 対象のパークデバイスにコールをドラッグし、マウスボタンを放してコールをドロップします。

パークしたコールが特定の時間内に応答されない場合、そのコールは [コールの実行] 領域に戻されます。このようなコールは、このガイドの後半で説明する **復帰コール制御** を介して処理されます。

## パークしたコールの取得

マウスを使用して、パークしたコールを取得するには、次の手順を実行します。

手順 1 該当するコールパークデバイスを選択します。

手順 2  [取得] ボタンをクリックします。

キーボードを使用して、パークしたコールを取得するには、次の手順を実行します。



手順 1 パークデバイスの番号をダイヤルします。

手順 2 または、(コールパークの再発信として認識されている) 特定の時間、パークされたコールが応答されない場合、このコールは [通話中のコール] 領域に復帰し、Cisco Unified Attendant Console では、この領域から「**保留中のコールの取得**」セクションで説明した方式を使用してコールを取得できます。

## 会議コール

会議コールを使用すると、コールセッションに 3 人目の参加者を追加できます。

コールが接続されている場合に、マウスを使用して 3 人目の参加者との会議を開始するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 会議に追加する内線を選択するか、または番号を入力します。
  - 手順 2  [ 会議の開始 ] ボタンを押すと、会議が開始されます。
  - 手順 3 3 人目の参加者の応答を待ち、 [ 会議 ] ボタンを押します。
- 

コールが接続されている場合に、キーボードを使用して 3 人目の参加者との会議を開始するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 会議に追加する内線を選択するか、または番号を入力します。
  - 手順 2 キーボードで **End** キーを押します。
  - 手順 3 3 人目の参加者の応答を待ち、**End** キーを押して 3 人の参加者すべてを追加します。
- 

会議が進行すると、[ アクティブコール ] 領域で追加のフィールドが強調表示されます。このフィールドには [ 会議コントローラ ] というラベルが付けられており、すべての参加者が会話に参加した後にユーザがコールから抜けるために使用されます。図 1-9 (1-16 ページ) は、[ アクティブコール ] 領域の会議コールの例を示しています。

いずれかの参加者が会議コールに応答しない場合、コールが復帰します。このようなコールは、このガイドの後半で説明する **復帰コール制御** を介して処理されます。



注

3 人目の参加者が会議を開始しない場合、開始されたコールはクリアされます。これにより、元のコールに戻るようになります。

## コールの再確立

この機能を使用すると、時間を短縮できます。コールの再確立は、クリック 1 つで以前のプロセスを繰り返すことを意味します。F5 フィールドおよび F7 フィールドからコールを再確立して、次のような処理を再度実行できます。

- コールの保留
- コールの転送
- 会議コール
- パークコール

何らかの理由により、プロセスが正常に実行されない場合、[ 再確立 ] ボタンをクリックしてそのプロセスを繰り返すことができます。キーボードを使用している場合は、**Del** キーを押して再確立します。

## コールの切り替え

保留中および接続中の 2 つのアクティブコールが進行している場合、これらのコールを切り替えることができます。

連絡先にコンサルト転送が発信されると、着信コールは保留されます。宛先が応答を受け入れると、ユーザは [アクティブコール] 領域で着信コールを右クリックして、[切り替え] を選択できます。コンサルト中に保留されていた着信コールはアクティブになります。

一方、外部連絡先に発信されたコールは保留されます。+ キーを使用して、キーボードから切り替えることもできます。

## 復帰コール制御

コールを内線につなげなかった場合、そのコールは [コールの実行] 領域 (F5) に戻されます。連絡先が時間内にコールに応答できなかったことが、この原因となることがあります。Cisco Unified Attendant Console には、受信者を再度検索することなく復帰コールを処理できるように設定された、コール制御のセットが用意されています。

コールが [コールの実行] 領域から再呼び出しされた後に [アクティブコール] 領域に送られた場合は、そのコールを右クリックするだけで、**復帰コール制御**を表示できます。

これらのコール制御は、前述のコール制御と同様です。唯一の違いは、復帰コールの場合、すべてのコール制御には元の転送先である連絡先が適用される点です。

取得されたコールを右クリックして [会議の開始] を選択すると、コールが復帰された元の内線の連絡先が自動的に会議に追加されます。ディレクトリを検索したり、この特定の連絡先の内線を指定したりする必要はありません。




## 復帰コールのコール制御

表 3-5 は、取得されたコールで実行できる機能を簡単に説明しています。

表 3-5 復帰コールで使用されるコール制御

コントロール名	アイコン	説明
コールのクリア		クリックすると、応答されたコールをクリアします。
コンサルト		クリックすると、コールが最初に復帰された元の内線に対して、応答されたコールをコンサルト (通知) し、転送します。
ブラインド転送		クリックすると、コールが最初に復帰された元の内線に対して、応答されたコールを転送します。
再確立		クリックすると、復帰されたコールに実行済みの処理を再度実行します。
注記付き保留		クリックすると、コールを保留にする前に、注記をそのコールに添付します。
保留		クリックすると、コールが復帰された元の内線あるいは連絡先で、コールを直接保留します。その際、連絡先に関する注意は付記しません。
連絡先プロパティ		クリックすると、コールが復帰された元の連絡先の詳細を追加または更新します。

表 3-5 復帰コールで使用されるコール制御 (続き)

コントロール名	アイコン	説明
会議の開始		クリックすると、コールが復帰された元の連絡先との会議をコンサルト（通知）して、開始します。
キャンプオン		クリックすると、コールを通話中のオペレータに転送します。
パークコール		クリックすると、コールパークデバイスにコールを転送します。

[アクティブコール] 領域でコールを右クリックし、コンテキストメニューからオプションを選択しても、前述の操作を実行できます。また、キーボードを使用してこれらのオプションにアクセスすることもできます（第 1 章「キーボードの使用方法」(1-1 ページ)を参照）。

## FAC および CMC の設定

社外ブラインド転送を実行するには、強制認証コード（FAC）またはクライアントマターコード（CMC）、あるいはその両方の提供が必要になる場合があります。管理者は、これらのコードを Cisco Unified Attendant Admin を介して設定します。コンサルト転送中に入力する必要がある場合、画面上にダイアログボックスが表示され、正確なコードを入力するだけでコールが発信されます。

### Forced Authorization Code (FAC)

強制認証コードは、ルートパターンをダイヤルする Cisco Unified Call Manager にセキュリティを提供するために使用されます。これは従来、外線番号や国際番号へのコールをブロックするために使用されています。たとえば、コールセンターにおいては多くの場合、一部のエージェントだけが特定の番号に外線コンサルト転送を発信することが許可されています。セキュリティを強化するために、これらの発信者には Forced Authorization Code が提供されます。FAC によって保護されている外線コール転送を発信する場合、コールの続行には FAC の入力が必要となります。入力した FAC が正しくないか、または FAC が入力されなかった場合、そのコールは失敗します。図 3-5 は、FAC のダイアログボックスを示しています。

図 3-5 FAC のダイアログボックス



## Client Matter Code (CMC)

Client Matter Code は、Cisco Unified CallManager 内部で、追加のコールロギング機能を提供するために使用されます。これは、他のクライアントとのコールをロギングするために使用されます。

外線コールや転送を続行するには、CMC コードの入力が必要です。コール情報とともに、CMC コードを使用してコール詳細レコードが更新されます。更新後、他のコストセンターにコールを課金するために後から使用されます。

## コールのクリア

問い合わせの完了時にアクティブなコールの接続解除を行うには、[アクティブコール] 領域からコールをクリアする必要があります。

キーボードを使用してコールをクリアするには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 F7 キーを押して、[アクティブコール] フィールドを選択します。
  - 手順 2 Enter キーを押します。
- 

マウスを使用してコールをクリアするには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 [アクティブコール] フィールド内で該当するコールをクリックします。
  - 手順 2 右クリックして、コンテキストメニューを開きます。
  - 手順 3 [コールのクリア] オプションを選択します。
- 

## 緊急モードの使用法 (Department エディション以外)





**注** この機能は Cisco Unified Attendant Console Department エディションでは使用できません。

---

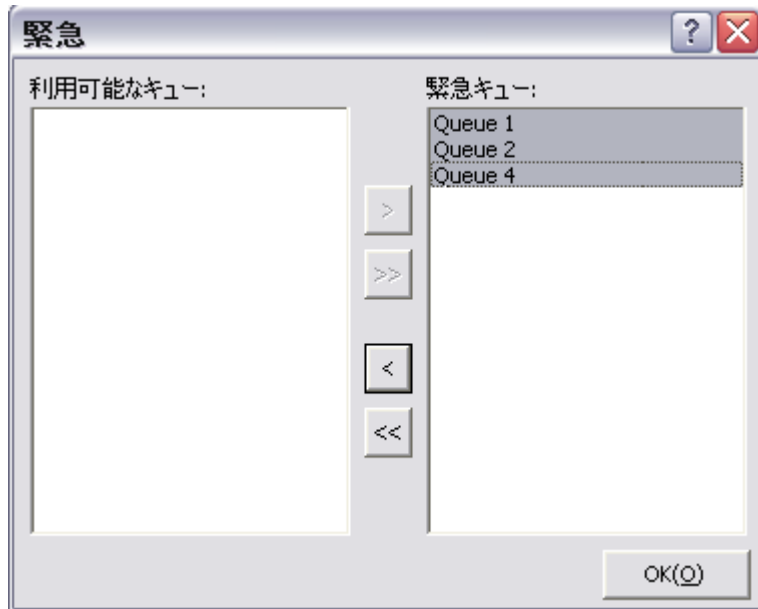
Cisco Unified Attendant Console では、すべてのキューに対して緊急モードを設定できます。キューが緊急モードの状態にある場合、すべてのコールは自動的に別の宛先（夜間サービスやボイスメールなど）にリダイレクトされます。これらの宛先は、Cisco Unified Attendant Console で設定します。

マウスを使用してキューを緊急モードに設定するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 メインメニューから、[オプション]>[緊急]の順に選択します。
  - 手順 2  ボタンを使用して [利用可能なキュー] を [緊急キュー] に移動し、すべてのキューを移動するか、 ボタンを使用してリストからキューを選択します。
  - 手順 3 [緊急モードの設定] メッセージボックスで、すべてのキューを緊急モードに移動するには、[はい] をクリックします。
  - 手順 4 プロセスを完了するには [OK] を押します。
-

キーボードショートカットを使用して緊急モードに切り替えることもできます。[キュー]領域を選択して、Ctrl+E キーを押します。次のウィンドウが表示されます。続行するには、[OK]をクリックします。図 3-6 は、キューが緊急モードに切り替えられた緊急モード画面の例を示しています。

図 3-6 緊急モードの状態にあるキュー



キューの緊急モードを解除するには、次の手順を実行します。

- 
- 手順 1 選択したキューを右クリックします。
  - 手順 2 コンテキストメニューから、[緊急]を選択します。
  - 手順 3 プロセスを完了するには [OK] をクリックします。
-

## 電子メールの送信

コールを内線に転送し、タイムアウトでそのコールが戻される場合、電子メールをそのユーザに送信して、コールに関する重要な情報を提供することができます。電子メールを送信するためのショートカットキーは、Ctrl+M キーです。また、マウスを右クリックし、「電子メールの送信」オプションが用意されている「連絡先」サブメニューから連絡先を選択することもできます。



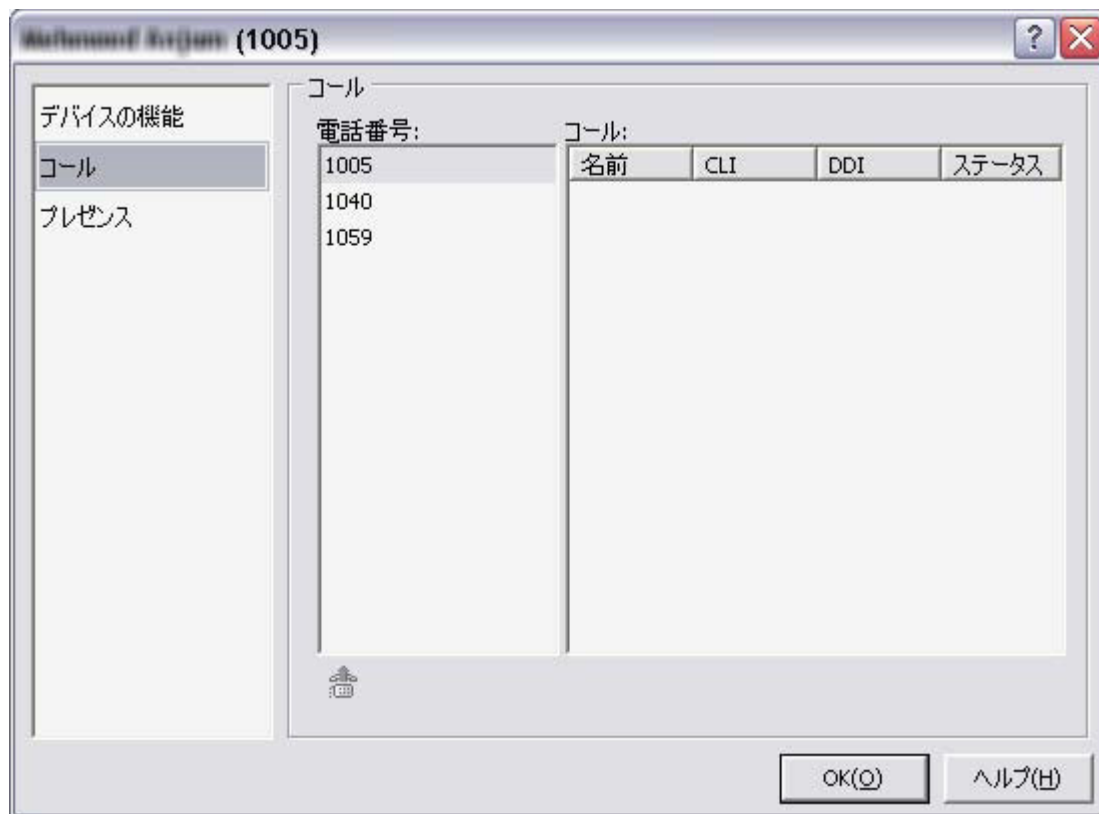
**注** Cisco Unified Attendant Console でこの処理を行うには、連絡先詳細に電子メールアドレスが設定されている必要があります。

## コールステータス

ディレクトリ内の任意のデバイスに関するコールステータスを表示できます。「ステータス」ウィンドウを使用すると、オペレータはコールを転送する前や連絡先を会議コールに接続する前に、連絡先のステータスを表示できます。

デバイスのステータスを表示するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 ディレクトリで連絡先を右クリックします。
  - 手順 2 メニューから「ステータス」>「コール」を選択します。
- 選択した連絡先のコールステータスが表示されます。例：



[ コール ] の各列については、表 3-6 で説明します。

表 3-6 [ コールステータス ] ウィンドウのフィールド

フィールド	例	説明
名前	John Smith	連絡先の名前です。
CLI	2000	コールの発信元の番号です。
DDI	1001	コールの発信先の番号です。
ステータス	通話	コールの現在のステータスです。



[ 応答 ] ボタンをクリックして、呼び出し中のコールに応答することもできます。

## 連絡先プロパティ

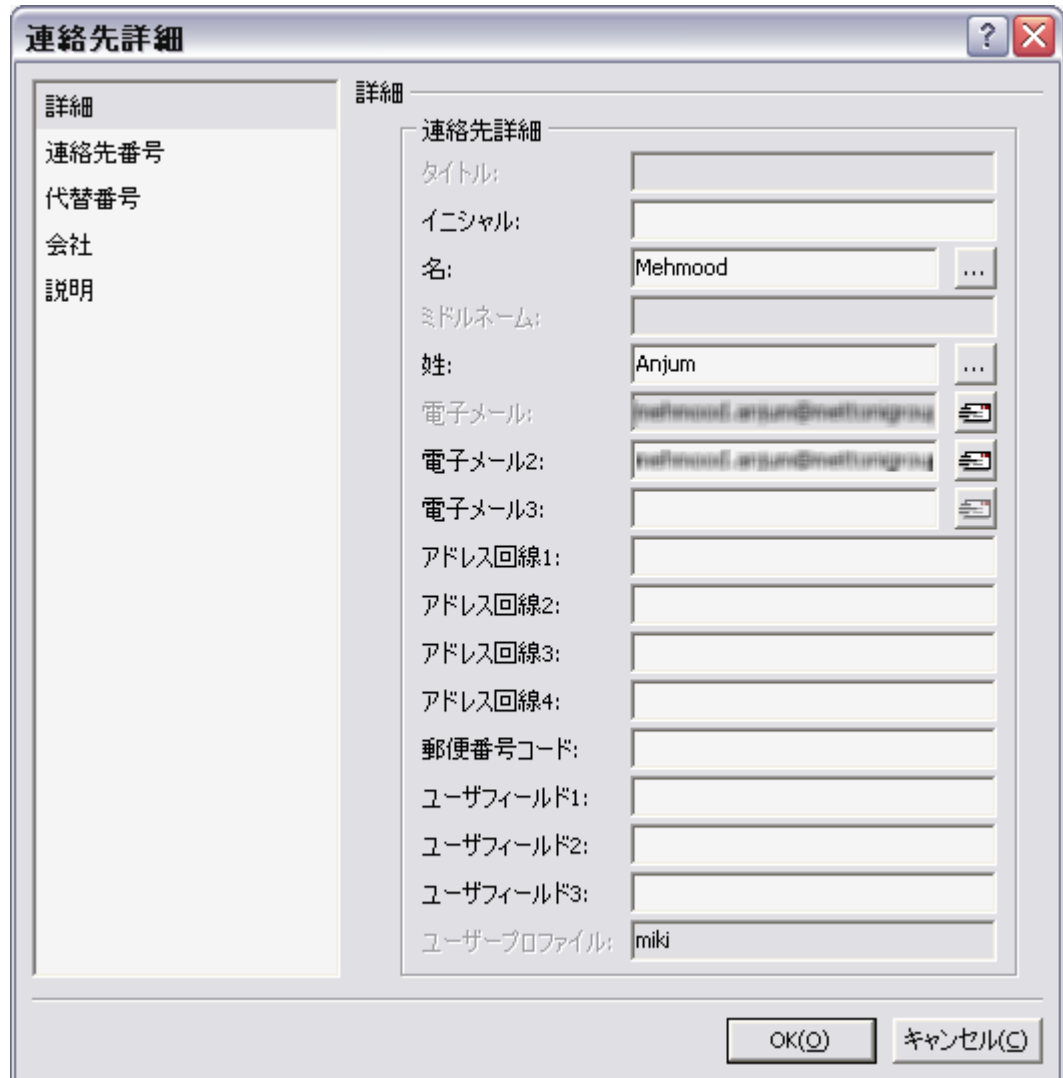
ディレクトリの各連絡先には、関連する情報が添付されています。一部の情報は、ディレクトリ領域内に表示されます。特定の連絡先の詳細情報を表示するには、キーボードで F12 キーを押して [ 連絡先詳細 ] フォームを表示します。

連絡先が開かれると、連絡先にすでに添付されている情報が表示されます。また、一部のフィールドは灰色で表示されます。この情報は変更できません。他のすべてのフィールドは必要に応じて編集可能です。詳細を変更し、[OK] ボタンをクリックして変更を保存できます。編集可能なフィールドは、LDAP 同期ではマッピングされないフィールドであることに注意してください。

**連絡先への電子メール**

連絡先のユーザの電子メールアドレスが [ 連絡先詳細 ] に追加されている場合、Cisco Unified Attendant Console ではこのウィンドウから連絡先に電子メールを送信できます。ユーザのマシン上に設定されているメールクライアントが開かれます。✉ をクリックして電子メールを作成できます。図 3-7 は、[ 連絡先詳細 ] ウィンドウを示しています。

図 3-7 [ 連絡先詳細 ] タブ



### 番号の使用

[連絡先詳細] ウィンドウの [連絡先番号] タブで、連絡先のユーザの外線電話番号をクリックして選択し、[番号の使用] ボタンをクリックして番号を自動的にダイヤルできます。

図 3-8 [連絡先番号] タブ

マウスを使用して連絡先プロパティを編集するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 ディレクトリで連絡先を選択します。
- 手順 2 連絡先を右クリックして、コンテキストメニューを表示します。
- 手順 3 [プロパティ] を選択します。
- 手順 4 [連絡先詳細] ウィンドウの詳細を変更します。
- 手順 5 [OK] をクリックします。

キーボードを使用して連絡先プロパティを編集するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 Alt+ 数字キーを押して、ディレクトリを選択します。数字はタブに対応します。たとえば、Alt+1 キーを押すと 1 番目のタブである完全なディレクトリが開き、Alt+3 キーを押すと 3 番目のタブが開きます。
- 手順 2 連絡先を選択するには、上下の方向キーを使用します。
- 手順 3 F12 キーを押して、[連絡先プロパティ] ウィンドウを開きます。
- 手順 4 連絡先の詳細を変更します。
- 手順 5 [OK] をクリックします。

# 不在メッセージと連絡先情報の追加

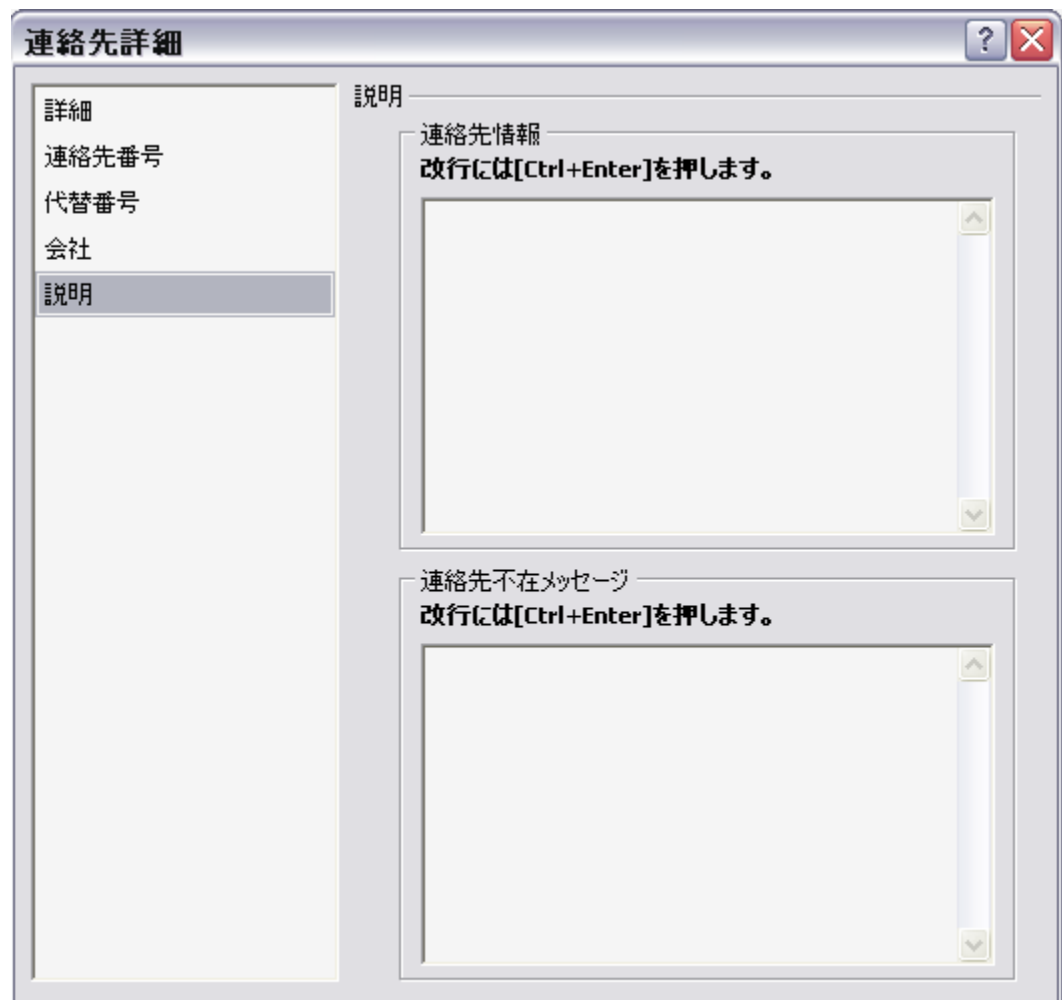
[説明] タブで、不在メッセージおよび一般的な連絡先情報を追加することも可能です。

- **連絡先情報**：ディレクトリ内の任意の連絡先に情報を追加します。この情報は、ヒントとして連絡先に表示されます。
- **不在メッセージ**：ディレクトリ領域内の任意のデバイスに不在メッセージを追加します。



**注** この情報は、ヒントとして連絡先に表示されます。

図 3-9 [連絡先詳細]の[説明]タブ












## Microsoft プレゼンスステータス

Cisco Unified Attendant Console では、Microsoft Office Communicator のローカルコピーに追加した連絡先の Microsoft プレゼンス情報を表示できます。これにより、連絡先に連絡可能かどうかについてのステータスが示されるため、コールを効率的に管理できます。

連絡先のステータスが設定されている場合、プレゼンスステータスを表す次のアイコンが、ディレクトリ領域に表示されます。表 3-7 は、ステータスを表すアイコンを示しています。

表 3-7 Microsoft プレゼンスステータスのアイコン

アイコン	ステータス	説明
	不在	「不在 / 戻る」ステータスを表します。
	通話中	「通話中」ステータスを表します。
	通話中（急用には対応可能）	「通話中」ステータスを表します。これは通話中に似ていますが、システムの設定に応じて割り込みが許可されます。
	サイレント	「サイレント」（DND）ステータスを表します。
	インアクティブ	「インアクティブ」ステータスを表します。指定されている期間、アカウントがインアクティブである場合、自動的にこのステータスになります。デフォルトは 5 分です。
	通話中（インアクティブ）	「通話中（インアクティブ）」ステータスを表します。指定されている期間、アカウントが通話中からインアクティブになっている場合、自動的にこのステータスになります。デフォルトは 5 分です。
	オフライン	「オフライン」ステータスを表します。
	オンライン	「オンライン」ステータス（利用可能）を表します。
	不明	「不明」ステータスを表します。

プレゼンスステータスを表示するには、次の手順を実行します。

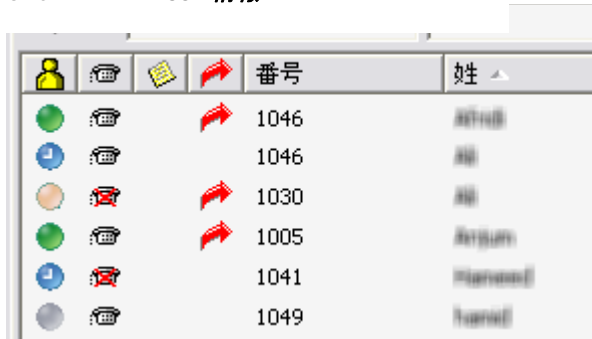
- 手順 1 ディレクトリで連絡先を選択します。
- 手順 2 プレゼンスステータスのアイコンの上にマウスカーソルを置きます。
- 手順 3 プレゼンスステータスの詳細が表示されます。

また、連絡先のアイコンにマウスカーソルを置くと、該当するステータスに関連する追加情報がポップアップ表示されます。たとえば、連絡先が休暇を取っている場合に、戻る日が表示されます。

# Cisco Unified プレゼンスのステータス

Cisco Unified Attendant Console では、すべての連絡先に関する CUP (Cisco Unified プレゼンス) 情報を表示できます。IP 電話のユーザが自分で設定したステータスが、Attendant Console のディレクトリ領域に反映されます。これにより、特定の連絡先に連絡可能かどうかを簡単に判断できるため、コールを効率的に管理できます。図 3-10 は、[社内ディレクトリ] 領域に表示される CUP 情報の例を示しています。

図 3-10 CUP 情報



連絡先のステータスが設定されている場合、プレゼンスステータスを表す次のアイコンが、ディレクトリ領域に表示されます。表 3-8 は、ステータスを表すアイコンを示しています。

表 3-8 CUP プレゼンスステータスのアイコン

アイコン	ステータス	説明
	不在	「不在 / 戻る」ステータスを表します。
	通話中	「通話中」ステータスを表します。
	DND	「サイレント」(DND) ステータスを表します。
	オフライン	「オフライン」ステータスを表します。
	オンライン	「オンライン」(利用可能) ステータスを表します。
	不明	「不明」ステータスを表します。

プレゼンスステータスを表示するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 ディレクトリで連絡先を選択します。
- 手順 2 プレゼンスステータスのアイコンの上にマウスマウスカーソルを置きます。プレゼンスステータスの詳細が表示されます。

また、連絡先のアイコンにマウスマウスカーソルを置くと、該当するステータスに関連する追加情報がポップアップ表示されます。たとえば、連絡先が休暇を取っている場合に、戻る日が表示されます。





## 用語集

不在メッセージ	サイレントに設定されているか、または不在の場合の内線に関する簡単な注記。
通話中ランプのフィールド	オペレータに割り当てられた内線のセット。オペレータは Cisco Unified Attendant Console を介してこれらのステータスを監視できます。
コールの発信元	内部コールか外部コールかの区別（社内または社外）。
コールパークデバイス	コールが一時的に保留され、他の任意のコールセンター内線からピックアップできる仮想デバイス。
コールのキューイング	回線で応答を待機している複数のコールを受け付ける、物理的な電話機の機能。
コールステータス	コールの現在の状況。呼び出し中、保留、接続、または通話中になります。
コールタイプ	コールが着信コール、発信コール、転送コールのどのタイプなのかの区別（着信 / 発信 / 転送）。
CLI 番号	発信者回線 ID として定義される、発信者の番号。
内線	コールセンター内の物理的な電話機。
完全なディレクトリ	完全なディレクトリには、特定のアテンダントオペレータに関連付けられているすべての連絡先が表示されます。
フィールドヘッダー	Cisco Unified Attendant Console 内のさまざまなセクションのタイトル。
パーソナルディレクトリグループ	パーソナルディレクトリグループを使用すると、完全なディレクトリグループをカスタマイズして、扱いやすいサイズに縮小できます。権限を与えられているアテンダントは、一連の基準を満たす連絡先のみを含むディレクトリを作成して、ディレクトリフィールドで使用できます。
復帰されたコール	連絡先が応答しない場合に [ コールの実行 ] 領域に入るコール。
切り替え	コールステータスの " 保留 " から " アクティブ " (またはその逆) への変更。





## 索引

---

### A

#### Attendant Console

- 一般 [2-1](#)
- コール転送 [2-6](#)
- コールパーク [2-7](#)
- 社内ディレクトリ [2-9](#)
- セカンダリソート [2-13](#)
- トーン [2-8](#)
- 表示 [2-3](#)
- フィールドヘッダー [2-11](#)
- フィルタ検索 [2-14](#)

#### Attendant Console の使用方法

- 会議コール [3-16](#)
- コールの切り替え [3-17](#)
- コールのクリア [3-19](#)
- コールの再確立 [3-16, 3-22](#)
- コールの転送 [3-8](#)
- コールの発信 [3-12](#)
- コールの保留 [3-13](#)
- コールパーク [3-14](#)
- コールへの応答 [3-1](#)
- 電子メールの送信 [3-21](#)
- パークしたコールの取得 [3-15](#)
- 保留中のコールの取得 [3-14](#)

---

### B

- BLF からの連絡先の削除 [1-23](#)

---

### C

- Cisco Unified Attendant Console のインストール [1-1](#)
- Cisco Unified Communication Manager [i-1](#)

---

### F

- FAC および CMC の設定 [3-12](#)

---

### Z

#### インターフェイス

- アクティブコール [1-16](#)
- キュー [1-8](#)
- コールの実行 [1-15](#)
- コールパーク [1-17](#)
- 社外ディレクトリ [1-11](#)
- すべてのキュー [1-9](#)
- 短縮ダイヤル [1-18](#)
- ツールバー [1-14](#)
- ディレクトリ [1-9](#)
- メニューバー [1-8](#)

- 外線コールの発信 [3-12](#)

- 緊急モードの使用法 [3-19](#)

- コールの再確立 [2-6, 3-21](#)

- コールの転送 [3-21](#)

- 社外ブラインド転送 [3-8, 3-10](#)

- 直接 [2-16](#)

- 内線コンサルト転送 [3-10](#)

- 自動キャンブオン [2-6](#)

- 社外ディレクトリ [1-11](#)

- 障害を持つユーザのアクセシビリティ [1-1](#)

- 詳細設定オプション [2-16](#)

- 代替番号 [2-11](#)

#### ダイヤル

- 自動ダイヤル [2-6](#)

- ボイスメールのプレフィクス [2-6](#)

- 短縮ダイヤルの追加 [1-18](#)

- 短縮ダイヤル番号の更新 [1-20](#)

- 短縮ダイヤル番号の削除 [1-19](#)
- 直接転送 [2-16](#)
- 内線コールの発信 [3-12](#)
- はじめに
  - インターフェイス [1-7](#)
  - 利用不可 [1-6](#)
  - ログイン [1-4](#)
- 番号のダイヤル [1-22](#)
- 表示 [2-3](#)
- フィールド内での操作 [1-22](#)
- 復帰コール制御 [3-17](#)
- ブラインド転送 [2-6](#)
- ミュート [2-7](#)
- 連絡先の検索 [1-22](#)
- 連絡先のプロパティの編集 [3-24](#)
- 連絡先プロパティ
  - 不在メッセージ [3-25](#)
  - 連絡先情報 [3-25](#)