



Cisco Unified Attendant Console Advanced - ユーザガイド

バージョン 14.0.1
6 3, 2022

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Cisco には、世界中に 200 以上の事務所があります。
所在地、電話番号、および Fax 番号
は、以下の Cisco Web サイトに記載されています。
www.cisco.com/go/offices

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る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とします。

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 Advanced

© 2021 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

このユーザガイドについて ix

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

キーボードの使用方法 1-2

ログイン 1-4

シングルサインオン(SSO)を使用したログイン 1-4

(シングルサインオンではなく)ローカルアカウントを使用したログイン 1-5

セキュリティポリシーの施行 1-6

アイドル状態のユーザ - 自動ログアウト 1-6

パスフレーズのセキュリティ 1-6

ログイン履歴 1-7

利用不可 1-7

インターフェイス 1-8

メニューバー 1-9

[コール履歴] ペイン 1-10

表示形式 1-11

[コール履歴] ペインの使用 1-12

[キュー] ペイン 1-12

[キューイングされた受信コール] ペイン 1-14

[ディレクトリ] ペイン 1-14

デフォルトのディレクトリ表示 1-15

[連絡先詳細] ペイン 1-18

コール制御ツールバー 1-19

[通話中のコール] ペイン 1-20

[アクティブコール] ペイン 1-21

[パークされたコール] ペイン 1-22

[短縮ダイヤル] ペイン 1-22

ステータスバー 1-23

章2

Cisco Unified Attendant Console Advanced のカスタマイズ 2-1

ロール 2-1

ペインの表示方法の制御 2-2

ペインのサイズ変更 2-3

ペインの移動	2-3
インターフェイスレイアウトのリセット	2-4
アプリケーション機能の制御	2-4
一般	2-5
表示	2-5
プレゼンス	2-7
ダイヤル	2-7
コール転送	2-7
コールパーク	2-8
ミュート	2-8
トーン	2-8
キューイングされたコール	2-8
ディレクトリ	2-9
パーソナルディレクトリグループ	2-10
連絡先のサイドバー	2-11
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	2-12
フィルタ検索	2-13
セキュリティ	2-14
ログ	2-14
詳細設定	2-15
コール転送時	2-15
事前定義済みのフィールドのコンテンツ	2-15

章3

ディレクトリと短縮ダイヤルの管理	3-1
完全なディレクトリ	3-1
パーソナルディレクトリグループ	3-1
パーソナルディレクトリグループの作成	3-2
パーソナルディレクトリグループの詳細の表示	3-3
パーソナルディレクトリグループの変更	3-3
パーソナルディレクトリグループの削除	3-3
短縮ダイヤルの管理	3-4
[短縮ダイヤル] ペインへのエントリの追加	3-4
[短縮ダイヤル] ペインからのエントリの削除	3-5
[短縮ダイヤル] ペインのエントリの更新	3-5

章 4	ディレクトリの連絡先の管理	4-1
	ディレクトリへの連絡先の追加	4-1
	[ディレクトリ] ペインからの連絡先の追加	4-2
	コール応答時の連絡先の追加	4-2
	[連絡先詳細] ペインからの連絡先の追加	4-3
	ディレクトリからの連絡先の削除	4-3
	連絡先詳細の変更	4-4
	アシスタントおよび代替連絡先の定義と変更	4-5
章 5	ディレクトリの使用	5-1
	ディレクトリの検索	5-1
	ラテラル検索	5-2
	ワイルドカードでの検索	5-3
	展開された連絡先詳細	5-3
	[連絡先詳細] を開く	5-3
	[連絡先詳細] ウィンドウからの連絡先への電子メール送信	5-4
	[連絡先詳細] ウィンドウからの外線番号のダイヤル	5-4
	不在メッセージと連絡先情報の追加、変更、および削除	5-5
	詳細な連絡先の電話のステータス、プレゼンスステータス、および代替連絡先	5-6
	ディレクトリの連絡先の内線番号でのアクティブコールの詳細の表示	5-9
章 6	コール制御	6-1
	コールの発信	6-2
	ディレクトリの連絡先または短縮ダイヤルへのコールの発信	6-2
	手動でダイヤルされた番号へのコールの発信	6-2
	コールのクリア	6-2
	コールへの応答	6-3
	Cisco Unified Attendant Console のキューからのコールへの応答	6-3
	ブロードキャスト配送キュー	6-3
	次に応答	6-3
	選択して応答	6-4
	強制配送キュー	6-4
	コールの転送	6-5
	強制認証コード (FAC) およびクライアントマターコード (CMC) プロンプト	6-5
	コールのブラインド転送	6-5
	ダイヤルした番号へのコールのブラインド転送	6-5
	ディレクトリの連絡先へのブラインド転送	6-5
	コールのコンサルト転送	6-6

ダイヤルした番号へのコンサルト転送	6-6
ディレクトリの連絡先へのコンサルト転送	6-7
コールの保留	6-7
保留中のコールの取得	6-7
コールのミュート	6-8
コールのパーク	6-8
パークしたコールの取得	6-9
会議コール	6-9
コールの切り替え	6-10
復帰コールの制御	6-10
コールの再確立	6-11
FAC および CMC の提供	6-11
Forced Authorization Code (FAC)	6-11
クライアントマターコード (CMC)	6-11
緊急モードの宛先へのキューの転送	6-12
電子メールの送信	6-12

章7

ログの収集	7-1
-------	-----

付録A

JAWS v16 を使用した Console User Client クイックリファレンス	A-1
---	-----

目次	A-1
一般的なタスク	A-2
ログイン	A-2
ログアウト	A-2
現在のステータスの確認	A-2
コールへの応答	A-2
コールの発信	A-2
コールのクリア	A-3
ダイヤルを誤ったコール	A-3
コールの転送	A-3
内線番号が不明な場合のブラインド転送	A-3
ディレクトリ検索を使用したブラインド転送	A-3
応答なしのコールの取得	A-4
転送の通知およびコンサルト	A-4
応答なしの場合	A-4
2つのアクティブコールの切り替え	A-4
内線番号でのコールのキャンブオン	A-5
コンサルト転送を使用したキャンブオンコール	A-5

ブラインド転送を使用したキャンプオンコール	A-5
コールの保留および取得	A-5
コールの保留	A-5
コールの注記付き保留	A-5
コールの取得	A-6
コールの再確立	A-6
会議コール	A-6
コールパーク	A-7
パークポジションへのコールの配置	A-7
タイムアウト前の取得	A-7
タイムアウト時の取得	A-7
ディレクトリの使用	A-8
ディレクトリの切り替え	A-8
検索の実行	A-8
結果の参照	A-8
ステータスアイコンのオプション	A-9
プレゼンスステータス(CUPS)	A-9
プレゼンスステータス(Microsoft OCS/LCS)	A-9
ラテラル検索(Ctrl+F2)	A-10
ラテラル検索の設定	A-10
短縮ダイヤル	A-10
短縮ダイヤルの使用	A-11
短縮ダイヤルの追加	A-11
短縮ダイヤルの削除	A-11
短縮ダイヤルの編集	A-11
[通話中のコール](F5)領域の使用	A-12
便利な機能	A-12
コピーした電話番号にダイヤルします	A-12
緊急モード	A-12
利用不可	A-12
利用できないキュー	A-13



このユーザガイドについて

本ガイドでは、Cisco Unified Attendant Console について説明します。これは Cisco Unified Communications Manager と連動して、コンピュータに電話交換機の機能を提供する Windows アプリケーションです。

Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用すると、複数のキューからコールに応答して、内線にこれらのコールを転送できます。また、コールをパークおよび取得して、会議コールを作成することができます。

このユーザガイドの目的

このガイドでは、Cisco Unified Attendant Console の概要について説明します。

- インターフェイス (定義およびカスタマイズのオプション)
- ディレクトリ管理およびユーザープレゼンスステータス
- コール制御機能

対象読者

このガイドの対象読者は、Cisco Unified Attendant Console ユーザーと、これらのユーザーのトレーニングを行うスタッフです。

構成

このガイドは次の章で構成されています。

章	タイトル	説明
1	はじめに	この章では、Cisco Unified Attendant Console Advanced のインターフェイスの概要と、アプリケーションを起動してログインする方法について説明します。
2	Cisco Unified Attendant Console Advanced のカスタマイズ	この章では、アプリケーションを設定してカスタマイズする方法について説明します。

章	タイトル	説明
3	ディレクトリと短縮ダイヤルの管理	この章では、パーソナルディレクトリグループと短縮ダイヤルを管理および設定する方法について説明します。
4	ディレクトリの連絡先の管理	この章では、ディレクトリの連絡先を追加、削除、および変更する方法について説明します。
5	ディレクトリの使用	この章では、ディレクトリの検索、および連絡先に関連付けられた追加情報を表示する方法について説明します。
6	コール制御	この章では、コールの発信、コールの応答、コールのクリア、説明の付記、コールの保留、コールの転送について説明します。
7	ログの収集	この章では、ログを収集する方法について説明します。
A	JAWS v16 を使用した Console User Client クイックリファレンス	この付録は、JAWS のクイックリファレンスガイドとして使用できます。

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、GUI のラベル、およびユーザが入力するテキストは、 太字 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。
<引数>	ユーザが値を指定する引数は、山カッコで囲んでいます。
[オプション 1] > [オプション 2]	メニュー項目とサブメニュー項目との関係は > で示しています。たとえば、「メニューで [オプション 1] をクリックしてから、サブメニューで [オプション 2] をクリックします」は、「[オプション 1] > [オプション 2] を選択します」と記載されています。



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。

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 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。





はじめに

この章では、Cisco Unified Attendant Console の使用を開始する方法について説明します。これには、インターフェイスのレイアウトや最も頻繁に使用する機能などの説明が含まれます。また、Console のログファイルからデータを収集する方法についても説明します。



注

Cisco Unified Attendant Console Advancedは、対応するテレフォニーのソフトウェアとハードウェアが『Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration and Installation Guide』に従ってインストールされ、設定されている場合にのみ機能します。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。

障害を持つユーザーのアクセシビリティ

Cisco Unified Attendant Console Advanced では、視覚障害を持つユーザーがアプリケーションを使用する場合に役立つアクセシビリティ機能が提供されています。機能には以下が含まれます。

- 調整可能なフォントサイズ:メニューバーから [オプション] > [フォントサイズ] を選択します。詳細については、[Cisco Unified Attendant Console Advanced のカスタマイズ](#)を参照してください。
- マウスまたはキーボードのコントロール: ユーザは、コンソールが関連したすべてのアクティビティに、キーボードまたはマウス、あるいはその両方を柔軟に使用できます。
- ツールヒント: コンソールコントロールアイコンは、その上にマウスポインタを移動すると、ツールヒントが表示されます。
- JAWS スクリーンリーダプラグインのサポート可能性 ([JAWS v16 を使用した Console User Client クイックリファレンス](#)を参照): JAWS では、Attendant Console のステータスに関する情報が提供され、Attendant Console インターフェイスのテキストを読むこともできます。この機能を使用する必要がある場合は、システム管理者にお問い合わせください。
 - JAWS スクリーンリーダスクリプトのインストールとコンソールのユーザープロファイル設定の手順については、『Administration and Installation Guide』を参照してください。
- 状況依存ヘルプメニュー: 特定のウィンドウやペインのヘルプについては、F1 キーを押してください。

Cisco の 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>

キーボードの使用方法

コール制御のほとんどの操作は、マウスかキーボードを使用して実行できます。表 1-1 は、Cisco Unified Attendant Console 内のキーボードショートカットを示します。

表 1-1 キーボードショートカット


キー名	説明
上矢印	リストの先頭に移動します。
下矢印	リストの末尾に移動します。
左矢印	リストを左にスクロールするか、左側の項目を選択します。
右矢印	リストを右にスクロールするか、右側の項目を選択します。
Tab	コンソールの各部分を左から右および上から下に移動します。
Shift+Tab	コンソールの各部分を右から左および下から上に移動します。
F1	ヘルプを表示します。
F2	プレゼンスステータス詳細: 電話の通話中ランプのフィールド (BLF)、WebEx Messenger、Cisco IM&P、および Skype for Business/Lync のプレゼンスを含みます。
F3	[ディレクトリ] ペインの最初の検索フィールドにカーソルを移動します。
Shift+F3	アクティブなディレクトリに表示されている検索結果をクリアします。 注:  をクリックして、検索結果をクリアすることもできます。
F4	パーソナルディレクトリグループを作成します。
Shift+F4	既存のパーソナルディレクトリグループを編集します。
F5	[通話中のコール] ペイン。
F6	[短縮ダイヤル] ペイン
F7	[アクティブコール] ペイン。
F8	[キューイングされた受信コール] ペイン (すべてのキュー)。
F9	[コール履歴] ペイン。
F10	切り替えの利用可能性。
F12	連絡先詳細。
Insert	キャンブオン。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。コールを再実行します。
Page Down	保留/取得。[通話中のコール] ペインに戻るコール。たとえば、応答のないコールやパークされたコールは同様に取得されます。
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。
Shift+Enter	ダイヤルした番号または選択されたディレクトリの連絡先にアクティブコールをブラインド転送します。
+ (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。キューに強制配送が設定されている場合は、+[+] (プラス) キーを押さなくてもコールが [アクティブコール] ペインに移動します。

表 1-1 キーボードショートカット (続き)

キー名	説明
-(マイナス)	コンサルトをキャンセルします。コールを提示し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。
メニューキー	Cisco Unified Attendant Console Advanced インターフェイスの選択したセクションのコンテキストメニューが表示されます。上下の矢印キーを使用して項目を強調表示し、Enter キーを押して選択します。
スペースバー	発信の最中に番号を削除します。
Alt+<数字>	電話番号 <数字> を表示します。<数字> は 0 ~ 9 の整数で、対応するタブが選択されます。
Alt+Backspace	インターフェイスをデフォルトのレイアウトにリセットします。

Ctrl キーを他のキーと組み合わせて使用して、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 Ctrl キーの機能

キーの組み合わせ	機能
Ctrl+F2	特定のディレクトリの連絡先に基づいてラテラル検索を実行します。これは、[オプション] > [設定] > [フィルタ検索] を使用して有効にした場合にのみ機能します。
Ctrl+F4	パーソナルディレクトリグループを削除します。
Ctrl+F5	キャンプオン中のコールの表示。
Ctrl+E	キューを強制的に緊急モードにします。
Ctrl+I	[ログイン] ダイアログボックスを表示します。
Ctrl+M	電子メールを送信します。
Ctrl+O	Attendant Console からログアウトします。
Ctrl+Q	ミュートの説明に従って、特定の操作が行われたときにコールをミュートにします。
Ctrl+R	コールを再要求します。
Ctrl+T	連絡先を追加します。
Ctrl+V または Ctrl+Insert	コンソール内の任意の場所 (ディレクトリ検索フィールド以外) で使用し、発信ダイヤルのために [アクティブコール] ペインに番号を貼り付けます。
Ctrl+Tab	左から右にディレクトリタブを 1 つ移動します。
Ctrl+Shift+Tab	右から左にディレクトリタブを 1 つ移動します。
Ctrl+(0-9、#)	アクティブコールでデュアルトーンマルチ周波数 (DTMF) を送信します。

このセクションの残りの部分では、以下について説明します。

- ログイン
- シングルサインオン(SSO)を使用したログイン
- (シングルサインオンではなく)ローカルアカウントを使用したログイン
- セキュリティポリシーの施行
- ログイン履歴
- 利用不可
- インターフェイス

ログイン

アプリケーションの起動後、[ログイン] ウィンドウが表示されます。コンソールに初めてログインする場合は、正常にサインインするためにユーザ認証方法を変更することが必要な場合があります。

Cisco Unified Attendant Console には、シングルサインオン(SSO)とローカルアカウントの 2 つのユーザ認証方法があります。ログインするために使用する方法は、システム管理者によって決定されます。

システム管理者から固有のログイン名とパスワード(後でローカルアカウントとして説明されます)を提供されている場合は、(シングルサインオンではなく)ローカルアカウントを使用してログインを続行できます。

シングルサインオン(通常、PC にログインするために指定するのと同じクレデンシャル)を使用してアプリケーションにサインインするようにシステム管理者から指示されている場合は、シングルサインオン(SSO)を使用してログインを続行する前に、ユーザ認証方法を変更することが必要な場合があります。

ユーザ認証方法を表示または変更するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 Cisco Unified Attendant Console Advanced を起動します。
 - 手順 2 [オプション] > [設定] を選択します。
 - 手順 3 [シングルサインオンを使用する] チェックボックスをオンまたはオフにします。
 - 手順 4 [OK] をクリックします。

シングルサインオン(SSO)を使用したログイン

SSO を使用するように設定している場合は、次の方法でログインします。

-
- 手順 1 Ctrl+I キーを押すか、[ファイル] > [ログイン] の順に選択します。
[ログイン] ダイアログボックスが表示されます。
 - 手順 2 次の形式で [ログイン名] を入力します。*user_name@domain_name*
(例、test.user@company.com)。

- 手順 3 次回ログインしたときにログイン名が自動入力されるようにする場合は、**[ログイン名を記憶する]** を選択します。この設定は、ログイン後、ログイン画面または**[オプション]** > **[設定]** > **[セキュリティ]** メニューから変更できます。
- 手順 4 使用する **[内線番号]** を入力します。
- 手順 5 次回ログインしたときに内線番号が自動入力されるようにする場合は、**[既存のデバイスの詳細を使用]** を選択します。この設定は、ログイン後、ログイン画面または**[オプション]** > **[設定]** > **[セキュリティ]** メニューから変更できます。新しい内線番号が必要な場合は、**[既存のデバイスの詳細を使用]** をクリアし、新しい内線番号を入力する必要があります。
- 手順 6 **[ログイン]** をクリックします。



注

- 内線番号が複数のデバイスに割り当てられている場合は、**[ログイン]** をクリックした後で、ログインに使用するデバイスに属している MAC アドレス(固有のデバイス ID)を選択するように求めるメッセージが表示されます。選択するデバイスがわからない場合は、システム管理者に連絡してください。
- Cisco Unified Attendant Console Client が、現在の Windows ログインセッションで、提供されたログイン名で SSO ログインを実行する最初のアプリケーションである場合、SSO ログイン画面が表示されます(クレデンシャルが必要です)。それ以外の場合、アプリケーションは自動的にログインします。
- [オプション]** > **[設定]** > **[セキュリティ]** を使用してログイン名を記憶した場合は、**[ログイン]** をクリックする必要はありません。その代わりに、**[ファイル]** > **[ログイン]** を選択したときに、ログイン処理が自動的に開始します。

(シングルサインオンではなく)ローカルアカウントを使用したログイン

SSO を使用するように設定していない場合は、次の手順でコンソールにログインします。

- 手順 1 Ctrl+I キーを押すか、**[ファイル]** > **[ログイン]** の順に選択します。
[ログイン] ダイアログボックスが表示されます。
- 手順 2 **ログイン名とパスフレーズ**を入力します。
- 手順 3 次回ログインしたときにログイン名が自動入力されるようにする場合は、**[ログイン名を記憶する]** を選択します。この設定は、ログイン後、ログイン画面または**[オプション]** > **[設定]** > **[セキュリティ]** メニューから変更できます。
- 手順 4 使用する **[内線番号]** を入力します。
- 手順 5 次回ログインしたときに内線番号が自動入力されるようにする場合は、**[既存のデバイスの詳細を使用]** を選択します。この設定は、ログイン後、ログイン画面または**[オプション]** > **[設定]** > **[セキュリティ]** メニューから変更できます。
新しい内線番号が必要な場合は、**[既存のデバイスの詳細を使用]** をクリアし、新しい内線番号を入力する必要があります。
- 手順 6 **[ログイン]** をクリックします。



注

- 内線番号が複数のデバイスに割り当てられている場合は、[ログイン] をクリックした後で、ログインに使用するデバイスに属している MAC アドレス(固有のデバイス ID)を選択するように求めるメッセージが表示されます。選択するデバイスがわからない場合は、システム管理者に連絡してください。

セキュリティポリシーの施行

システムセキュリティを提供するために、システム管理者が、パスワードのライフサイクルとアイドルユーザの自動ログアウトタイマーを設定する場合があります。

アイドル状態のユーザ - 自動ログアウト

ログインしていても、システム管理者が設定した時間よりも長くコンソールを使用しない場合、Cisco Unified Attendant Console Advanced サーバによりコンソールからログアウトされます。

パスワードのセキュリティ

パスワードの変更リクエスト

システム管理者は、指定された間隔で、または任意にパスワードの変更を強制する場合があります。パスワードの変更要件は、ログイン時に表示されます。

パスワードを変更するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 次のいずれかのオプションを使用して、[パスワードの変更 (Passphrase Change)] ウィンドウを開きます。
 - ログイン時にメッセージが表示されたら、パスワードの変更を選択します。
 - Ctrl+P キーを押します。
 - [ファイル] をクリックし、[パスワードの変更 (Change Passphrase)] を選択します。変更リクエストウィンドウから続行します。
- 手順 2 [古いパスワード (Old Passphrase)] を入力します。
- 手順 3 [新しいパスワード (New Passphrase)] を入力します。
- 手順 4 [パスワードの確認 (Confirm Passphrase)] フィールドに [新しいパスワード (New Passphrase)] を再入力します。



注

ウィンドウ内にパスワードの強度計があります。パスワードの要件はシステム管理者によって定義されます。要件は、長さ、文字の種類、大文字小文字、ディレクトリ内に存在するかどうか、以前に使用したかどうかに基づいて定義されます。

- 手順 5 [パスワードの変更 (Change Passphrase)] をクリックします。
アカウントがロックされた場合は、システム管理者に連絡してサポートを受ける必要があります。アカウントがロックされることにつながる可能性のあるアクションは次のとおりです。

- **パスワード変更リクエストを無視する**
パスワードは、設定された間隔で変更することが必要な場合があります。パスワードの期限が切れる前に、必要な変更と、変更割り当てられた時間に関する通知を受け取ります。
最初の通知後にパスワードを変更しない場合は、その後の各ログインでメッセージが表示されます。定義された時間内にパスワードを変更しないと、アカウントがロックされます。
- **設定されたログイン試行の失敗回数を超過している**
設定された期間内に失敗したログイン試行が複数回あると、アカウントがロックされます。
- **指定された日数以上アカウントを使用していない**
事前定義された日数よりも長くアカウントがインアクティブになっている場合は、ロックアウトされます。

ログイン履歴

正常にコンソールにログインした後で、前回の成功および失敗したログインから、次のログイン詳細を取得できます。

- 日時
- 内線番号
- マシンの IP アドレス
- 前回のログインからの失敗した試行

ログイン履歴を表示するには、[ファイル] > [ログイン履歴] をクリックします。

[ログイン履歴] を閉じるには、[OK] をクリックします。

利用不可

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に表示されますが、自分のデバイスで呼び出し音が鳴らない限り応答できません。[利用不可] の状態の場合、内線に送ってタイムアウトしたコールは、別の Attendant Console 上で [通話中のコール] ペインに表示されます。キューが強制配送に設定されている場合 (詳細については「[強制配送](#)」(1-13 ページ) を参照)、そのキューのコールは、ユーザの受話器に直接配信されず、転送されるかオーバーフローが発生するまでシステムで待機します。システム管理者によって設定されている場合、ユーザが利用可能でないと、システムはコールを代替の宛先に転送します。

利用不可にするには、F10 キーを押して、[利用不可] 確認メッセージボックスで [はい] をクリックします。

再度、利用可能な状態にするには、F10 キーを押します。

コンピュータが特定の時間アイドル状態になると自動的に利用不可になるように、Cisco Unified Attendant Console Advanced を設定することもできます。この方法については、「[利用不可\(自動\)](#)」(2-5 ページ) を参照してください。

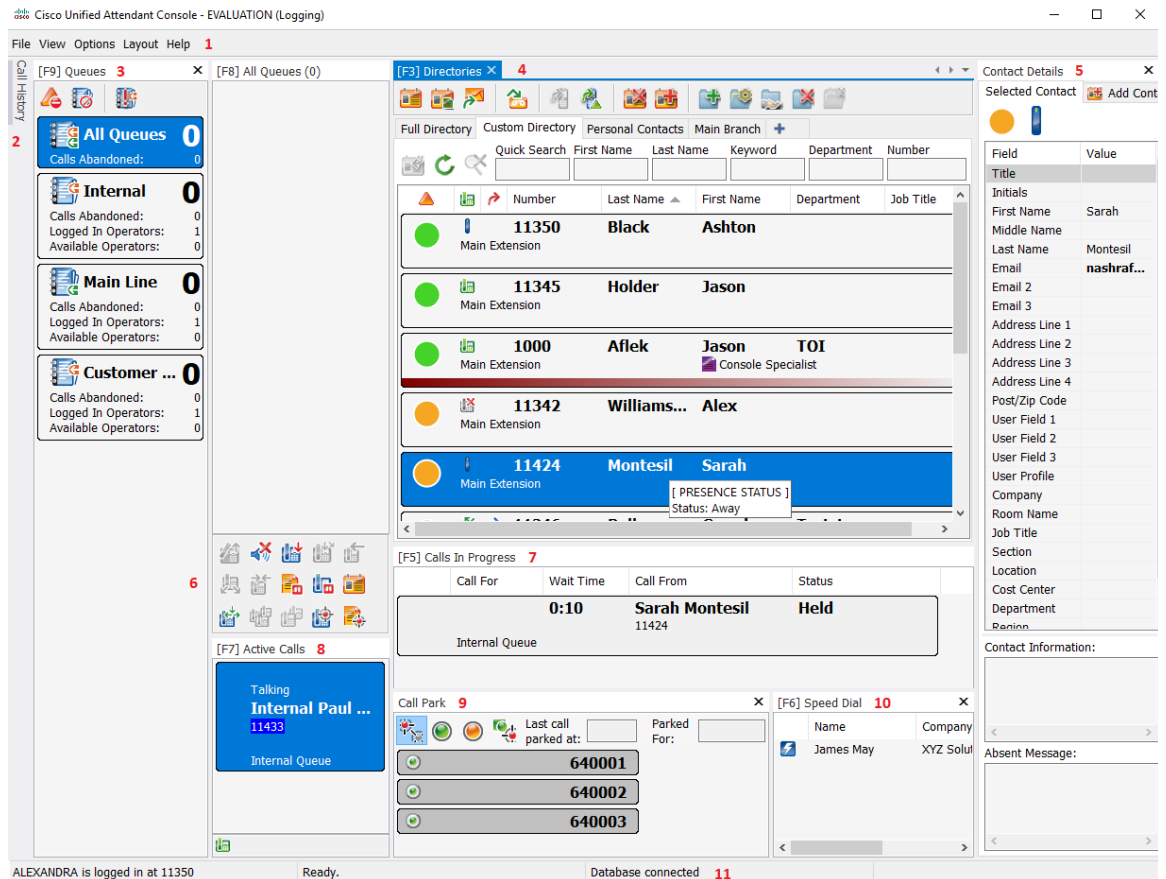


注

システム管理者がアイドル時間のために自動ログアウトを設定している場合、自動ログアウトの時間が利用不可(自動)の時間より短いと、自動ログアウトが利用不可(自動)の時間より優先されます。

インターフェイス

Cisco Unified Attendant Console Advanced クライアントインターフェイスは複数の部分で構成されています。



図の凡例:

- N:1.メニューバー
- N:2.[コール履歴] ペイン
- N:3.[キューイングされた受信コール] ペイン
- N:4.[ディレクトリ] ペイン
- N:5.[連絡先詳細] ペイン
- N:6.コール制御ツールバー
- N:7.[通話中のコール] ペイン
- N:8.[アクティブコール] ペイン
- N:9.[パークされたコール] ペイン
- N:10.[短縮ダイヤル] ペイン
- N:11.ステータスバー

メニューバー



注

ログインに割り当てられているロールに応じて、次の [表示] メニューオプションは表示されない場合があります。[ディレクトリ]、[連絡先詳細] ペイン、[短縮ダイヤル]、[コールパーク]。詳細については、『Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration and Installation Guide』を参照してください。

表 1-3 は、メニューバーを示しています。

表 1-3 メニューオプション

コントロール名	説明
ファイル	
ログイン	Cisco Unified Attendant Console Advanced にログインします。
ログアウト	Cisco Unified Attendant Console Advanced からログアウトします。
パズフレーズの変更	パズフレーズを変更します。
ログイン履歴	現在のログイン名を使用してログインしたときに、前回の成功および失敗した試行の詳細を表示できます。
終了	アプリケーションを閉じます。
表示	
ツールバー	次のツールバーを表示または非表示にします。 <ul style="list-style-type: none"> キュー: キュー。詳細については、[キュー] ペインを参照してください。 コール制御: 詳細については、コール制御ツールバーを参照してください。 ディレクトリ: 詳細については、[ディレクトリ] ペインを参照してください。
キュー	[すべてのキューの表示] または [個々のキューの表示]、あるいは両方を選択します。キューの統計を見る場合は、[キューの統計情報の表示] を選択します。
ディレクトリ	[ディレクトリ] ペインを表示または非表示にします (ロールで利用可能な場合)。
連絡先のサイドバー	[連絡先のサイドバー] ペインを表示または非表示にします。
短縮ダイヤル	[短縮ダイヤル] ペインを表示または非表示にします。
コールパーク	[パークされたコール] ペインを表示または非表示にします。
コール履歴	[コール履歴] ペインを表示または非表示にします。
挨拶メッセージの表示	[挨拶メッセージ] ウィンドウを表示または非表示にします。
キャンプオン中のコールの表示	キャンプオンコールの表示を表示または非表示にします。この機能のショートカットは (Ctrl+F5) です。

表 1-3 メニューオプション

コントロール名	説明
オプション	
設定	Cisco Unified Attendant Console Advanced をカスタマイズするための設定ウィンドウが開きます。
緊急	すべてのキューを緊急モードに設定します。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(システム管理者によって設定されます)。
フィルタ検索	AND 条件での検索を有効にします。
フォントサイズ	インターフェイスに表示されるフォントサイズを変更します。
レイアウト	
単一ウィンドウ	これを選択して、インターフェイスのコンポーネントのドック解除、移動、およびドックを無効にします(ロールで利用可能な場合)。
現在のレイアウトをリセット	インターフェイスをデフォルトのレイアウトにリセットします。
ヘルプ	
コンテンツ	ヘルプを表示します。
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します。
ログの収集	アクティビティのログをアーカイブ ZIP ファイルに収集して、アプリケーションのチェックやトラブルシューティングに使用できます。
Attendant Console について	Cisco Unified Attendant Console Advanced のバージョンおよび著作権を表示します。

[コール履歴] ペイン

[コール履歴] ペインには、オペレータが発信または受信したすべてのコールが一覧表示されるため、不在着信や忘れていたコールを見つけて、応答することができます。デフォルトでは、最大 100 件のコールがログ記録され、最も最新のコールがリストの上部に表示されます。

管理者は、3 ~ 500 の範囲で、ログ記録されたコールの最大数を表示するようにペインを設定できます。[コール履歴] ペインにログ記録されたレコードは、ログアウトしたときにデータベースに保存され、再度ログインしたときに利用できます。

次のコールは、[コール履歴] にログ記録されません。

- 保留、パーク、または取得済みのコール
- 会議コール

コール中にシステムがクラッシュした場合、レコードには、コールが完了したかどうか、またはコールがどのように完了したかに関する情報は含まれません。

コンソールインターフェイスの左端の上にある [コール履歴] コントロールにポインタを移動すると、[コール履歴] ペインが表示されます。ポインタがペイン上にあるときは表示されますが、ポインタを移動すると、自動的に非表示になります。ログインに VIOC ロールがある場合、[コール履歴] ペインは常に表示され、非表示にすることはできません。










その他のロールを持つユーザは、必要に応じて [表示] > [コール履歴] チェックボックスをオンまたはオフにして、[コール履歴] ペインを表示したり閉じたりすることもできます。[コール履歴] ペインは、その他のペイント同様にインターフェイスの任意の場所にピンで固定できます。また、マルチウィンドウレイアウト機能を使用できるロールを持つユーザは、デスクトップ上にペインを配置することもできます。

フェイルオーバーの後で加入者サーバに接続された場合、コール履歴は Publisher サーバを使用して再開するまで保存されません。ただし、CUACA が加入者サーバを使用している場合は常に、監督者は、コンピューターのコール履歴がローカルに保存されている場所にファイルを設定できます。

表示形式

表 1-4 は、表示形式を示しています。

表 1-4 表示形式

キャプション	
アイコン	<p>コールのタイプ／接続ステータス。 矢印の色: グリーン = 接続済み、赤 = 未接続、黄色 = 不明なステータス。 矢印の向き: 下 = 着信、上 = 発信、斜め = 転送済み。</p> <p>  接続済みの着信  接続済みの発信  接続済みのブラインド転送  未接続の着信  未接続の発信  未接続のブラインド転送  不明なステータスの着信  不明なステータスの発信  不明なステータスのブラインド転送 </p> <p>注記</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスキューを使用する転送のみが表示されます。[オプション] > [設定] > [詳細設定] を使用してこれらがどの転送であるかを定義します。 コンサルト転送は、発信コールとして表示されます。 コール中にシステムがクラッシュした場合、コールが完了したかどうか、またはコールがどのように完了したかに関するレコードはありません。そのため、コール履歴には、不明ステータスのコールが表示されます。
時間_(カウント) 日付	<p>コールが開始した時間。コールが当日発生しなかった場合は、その日付も表示されます。時間の後に括弧内に数字が表示されている場合、これは、同じ日に同じ番号を使用してコールに同じことを続けて実行しようとして同じ結果になった回数です。</p>
姓名 (First_Name Last_Name)	<p>コールに関与したその他の人の名前。</p>
番号	<p>コールの方向に応じて、コールの発信元または宛先。数字が表示される背景の色は、コールのタイプを示します。青 = 内部の発信、赤 = 外部の着信、グリーン = 外部の発信。同じ色スキームが F7 および F8 ペインに表示されます。番号にマウスを重ねると、キューからのコールのルーティンタグが表示されます。</p>
会社_名	<p>利用可能な場合に表示されます。</p>

[コール履歴] ペインの使用

コール履歴のコールを右クリックすると、実行可能な内容を示すメニューが表示されます。

- コール
- コンサルト転送
- ブラインド転送
- 会議の開始
- 連絡先詳細
- 履歴のクリア: 画面とデータベースからコール履歴全体を削除します。

可能なアクションは、記録されたコールのタイプと、現在実行している操作によって異なります。使用できないアクションは淡色表示されます。

ログに記録されたコールの番号への発信

ログに記録されたコールの番号をダイヤルするには、番号が数値で構成されている必要があります。不明な番号(または同等の番号)が読み取られた場合、発信することはできません。

コール履歴ペインの番号に発信するには、次のいずれかを実行します。

- コール記録を右クリックし、[コール] をクリックします。
- キーボードを使用してコール記録に移動(例、Ctrl+A ショートカットを使用)し、Enter キーを押します。[コール履歴] ペインに移動すると、最新のコールが自動的に選択されます。
- コール記録をダブルクリックします。

ログに記録されたコールの番号への転送

コールが進行中の場合、次のいずれかの方法で、ログに記録されたコールの番号にコールを転送できます。

- コール記録をクリックします。転送タイプ(ブラインドまたはコンサルト)は、現在設定されているものになります。
- キーボードを使用してコール記録を選択し、Enter キーを押します。
- コール記録を右クリックし、メニューから必要な転送タイプを選択します。

[キュー] ペイン

[キュー] ペイン(F9 キーを押して表示)には、ログイン名に関連付けられたキューが表示されます。各キューについてアイコン(表 1-5 を表示)が表示されます。

[表示] > [ツールバー] > [キュー] をクリックして、[キュー] ペインの上部にあるツールバーを表示または非表示にすることができます。オプションには、[すべてのキューの表示]、[個々のキューの表示]、選択なし(これにより [キュー] ペインが非表示になります)が含まれます。キューの統計情報(放棄されたコールの数、ログインしているユーザの数、利用可能なユーザの数など)を表示するには、[表示] > [キュー] > [キューの統計情報の表示] の順に選択します。キューの統計情報は午前 0 時にリセットされます。

キューに着信コールが配信されるときは、応答を待っているコールの数が表示されます。

キューは、システム管理者によって、次のいずれかに設定されます。

- **強制配送**











キューイングされたコールは、ラウンドロビン方式でログイン済みの利用可能なユーザに自動的に配送されます。ユーザは、マウスまたはキーボードショートカットを使用してコールをリクエストする必要がありません。

- **ブロードキャスト配送**

キューのコールはキューに残り、すべてのログイン済みユーザに表示されます。ユーザは、[次に応答] キーボードショートカットまたはマウスを使用して、キューからコールを取得する必要があります。詳細については、[コールへの応答](#)を参照してください。

表 1-5 で、[キュー] ペインに表示されるアイコンについて説明します。

表 1-5 [キュー] ペインのアイコン

アイコン	説明
	利用不可 (F10)
	利用できないキューを実行する (Ctrl+F10)
	緊急モード (Ctrl+E)
	強制配送キュー。詳細については、 「強制配送」(1-13 ページ) を参照してください。
	ブロードキャスト配送キュー。詳細については、 「ブロードキャスト配送」(1-13 ページ) を参照してください。
	すべてのキュー (使用可能なすべてのキューで待機している合計コール数)
	緊急モードの状態にある強制配送キュー
	緊急モードの状態にあるブロードキャスト配送キュー
	緊急モードの状態にあるすべてのキュー
	夜間サービスの状態にあるキュー

右クリックして [キュー] ペインを表示し、次のどちらかを行います。

- 緊急キューを選択する (Ctrl+E キーを押して [緊急] ダイアログボックスを表示することもできます)。詳細については、[緊急モードの宛先へのキューの転送](#)を参照してください。
- **統計情報を表示する** (または [表示] > [キュー] > [キューの統計情報の表示] を選択)。これは切り替えです。クリックすると、交互にオンとオフが切り替わります。

[キューイングされた受信コール] ペイン

[キューイングされた受信コール] ペイン (F8 キーを押して表示) には、キューで待機中のコールのほかに、以下の情報が表示されます。

- 発信者の名前
- 発信者の番号 (CLI)
- 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)
- カラーバー (キューイングされたコールの説明に従って、キューコールの色が設定されている場合)。

[ディレクトリ] ペイン

Cisco Unified Attendant Console Advanced 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**: デフォルトで表示されます。すべての企業連絡先 (システム管理者によって設定されている場合) および手動で作成した連絡先が含まれます。
- **パーソナルディレクトリグループ**: ユーザが作成および管理したディレクトリ。これらのディレクトリは、非公開にするか、または選択したユーザと共有できます。各ユーザは、パーソナルディレクトリグループを最大 100 個作成できます。パーソナルディレクトリグループを作成、管理、入力、共有、および削除する方法については、[パーソナルディレクトリグループ](#)を参照してください。

[オプション] > [設定] を使用して [ディレクトリ] ペインを設定します (詳細については [ディレクトリ](#) を参照)。

[表示] > [表示] > [ディレクトリ] を選択して、ディレクトリタブの上にあるツールバーを表示または非表示にすることができます。

表 1-6 で、[ディレクトリ] ツールバーで利用可能なコントロールについて説明します。

表 1-6 [ディレクトリ] ツールバーのアイコン


















アイコン	説明
	連絡先詳細
	連絡先注記
	電子メールの送信
	ボイスメールへの転送
	代替番号を表示
	代替番号とプレゼンスを表示
	連絡先の削除 (Ctrl+D)

表 1-6 [ディレクトリ] ツールバーのアイコン

アイコン	説明
	連絡先の追加 (Ctrl+T)
	新しい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の詳細
	パーソナルディレクトリグループの共有 (Ctrl+H)
	パーソナルディレクトリグループを削除
	パーソナルディレクトリグループから連絡先を削除

デフォルトのディレクトリ表示

デフォルトでは、次の列が [ディレクトリ] ペインに表示されます。

- プレゼンスのステータス 。表 1-7を参照。
- メイン内線番号のステータス 。表 1-7を参照。
- 注記 。表 1-7を参照。
- アシスタント、代替連絡先、または追加の連絡先番号 。表 1-7を参照。
- 番号
- 姓
- 名
- 部門
- 役職名

ヘッダーの境界をドラッグして、ディレクトリをサイズ変更することができます。

表 1-7 で、[ディレクトリ] ペインの列見出しのアイコンについて説明します。

表 1-7 ディレクトリ内のアイコン
















列見出し	説明
	連絡先プレゼンスステータス。この列のアイコンの詳細については、 表 5-2 を参照してください。
	<p>連絡先のメイン内線番号のステータス。この列のアイコンの詳細については、表 5-1を参照してください。</p> <p>ディレクトリに表示される番号がメイン内線番号ではない場合は、次のアイコンを使用して連絡先番号のタイプがこのカラムに示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> •  (携帯電話) •  (職場) •  (自宅) •  (Fax) •  (ポケットベル)
	連絡先に注記が添付されています。連絡先の注記上にカーソルを移動すると、ツールヒントに注記の内容が表示されます。
	<p>アシスタント、代替連絡先、または追加の連絡先番号。</p> <ul style="list-style-type: none"> •  = 連絡先の代替番号にアシスタントが追加されました。このアイコンは、[代替連絡先]  および追加の [連絡先番号]  のアイコンよりも優先します。詳細については、詳細な連絡先の電話のステータス、プレゼンスステータス、および代替連絡先を参照してください。 •  = 連絡先の代替番号に 1 つ以上の代替連絡先(アシスタント以外)が追加されました。このアイコンは、[連絡先番号]  アイコンよりも優先します。 •  = 連絡先に以下の追加の連絡先番号が 2 つ以上あります。 <ul style="list-style-type: none"> - 携帯電話 - 職場 1 - 職場 2 - 自宅 - ポケットベル - Fax <p>連絡先にアシスタントまたは代替連絡先がある場合、このアイコンは表示されません。</p>

表 1-8 は、[ディレクトリ] ペイン内で使用できるキーボードショートカットについて説明しています。

表 1-8 ディレクトリで使用されるキーボードショートカット

キー	機能
上矢印	リストの先頭に移動します。
下矢印	リストの最後に移動します。
左矢印	リストを左にスクロールするか、左側の項目を選択します。
右矢印	リストを右にスクロールするか、右側の項目を選択します。
Page Down	選択したコールを保留/取得します。
Enter	選択された番号を呼び出します/アクティブなコールを終了します/選択された保留中のコールを取得します。
Tab	コンソールの各部分を左から右および上から下に移動します。
Shift+Tab	コンソールの各部分を右から左および下から上に移動します。
F2	プレゼンスステータスおよび代替連絡先の詳細を表示します。
F4	パーソナルディレクトリグループを作成します。
F12	[連絡先詳細] を開きます。
Shift+F3	アクティブなディレクトリに表示されている検索結果をクリアします。 注:  をクリックして、検索結果をクリアすることもできます。
Shift+F4	既存のパーソナルディレクトリグループを編集します。
Ctrl+F2	ラテラル検索を実行すると、連絡先リストを自動的にフィルタして、特定のフィールドで選択したデータと一致する連絡先だけを表示できます。詳細については、 ラテラル検索 を参照してください。
Ctrl+F4	パーソナルディレクトリグループを削除します。
Ctrl+Tab および Ctrl+Shift+Tab	前後のディレクトリタブを選択して、連絡先詳細を表示します。
Alt+<数字> キー:<数字> > は 0 ~ 9 の整数です。	特定のディレクトリを表示します。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。たとえば、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ます。

[連絡先詳細] ペイン

連絡先を選択すると、[連絡先詳細] ペインに連絡先に関する追加情報が示されます。

この情報には、以下が含まれます。

- プレゼンスアイコン
- [連絡先情報] および [不在メッセージ] ペイン。これらのペインは、必要に応じて垂直方向に拡大または縮小できます。ペインは読み取り専用です。これらのペインへの情報の入力については、[不在メッセージと連絡先情報の追加、変更、および削除](#)で説明します。

ペインを設定するには、[オプション] > [設定] > [連絡先のサイドバー] を使用します。ペインを非表示にするには、[連絡先サイドバーの表示] を選択解除します。

ペインと注記に内容は読み取り専用ですが、特定のフィールドを使用してアクションを開始できます。たとえば、次のいずれかの電話番号フィールドが太字の場合、それらのいずれかをダブルクリックしてコールを開始できます。

- メイン内線番号
- 自宅
- 職場 1
- 職場 2
- ポケットベル
- Fax
- 携帯電話

Enter キーを押すか、またはペインを選択した状態でダブルクリックすると、次のいずれかが行われます。

- 現在コールがない場合は、Enter キーを押すと番号をダイヤルします。
- 接続されたコールがある場合は、Enter キーを押すと、コンサルト転送を開始します。
- ダブルクリックすると、[オプション] > [設定] > [コール転送] > [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] の設定に基づいてコールをブラインド転送するか、またはコールのコンサルトを行います。

詳細は、次のフィールド(電子メール)に太字で表示されます。

- 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

太字は、必要なフィールドをダブルクリックして、電子メールを開始できることを示します。ペインが選択されている場合は、Enter キーをクリックすることもできます。これにより、設定された電子メールクライアント(Outlook など)が開いて、新しい電子メールメッセージを作成できます。



注

コンソールによって電子メールアドレスは検証されません。@ 文字がフィールド内に表示されると、データが電子メールアドレス内にあることが想定され、フィールドは太字で表示されます。

[ディレクトリへの連絡先の追加](#)の説明に従って、[連絡先の追加] タブを使用して [連絡先詳細] ペインで新しい連絡先を作成できます。

コール制御ツールバー

割り当てられたロールに応じて、[表示] > [ツールバー] > [コール制御] を使用してコール制御ツールバーを表示または非表示にすることができます。

コール制御ツールバーにはコールのコントロールが含まれています。アクティブで使用可能なコントロールは、現在実行しているコール制御操作によって異なります。例：

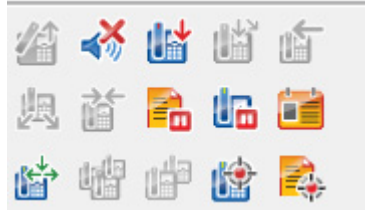


表 1-9 は、コントロールを示しています。

表 1-9 コール制御ツールバー

コントロール名	アイコン	説明
応答コール		[アクティブコール] ペインで(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		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		アクティブなコールをクリアします。
コールの転送		保留中のコンサルト転送が完了します。
コールの取得		保留中のコールを取得します。
コールの切り替え		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		前にコールに実行した処理を再度実行します。
注記付き保留		現在の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。この注記は自分で使用するもので、コールと一緒に送信されません。
保留		特定のコールを保留します。
連絡先プロパティ		発信者の連絡先詳細を表示します。
会議の開始		別のユーザにコンサルトして会議を開始します。
会議		参加者を会議に招集します。
キャンプオン		コールをビジー状態の内線に転送します。
パークコール		コールをパークします。

これらの制御は、[アクティブコール] ペインでコールを右クリックし、メニューオプションを選択するか、キーボードショートカットを使用して実行することもできます ([キーボードの使用方法を参照](#))。

[通話中のコール] ペイン

[通話中のコール] ペイン (F5 キーを押して表示) が表示されます。


- 保留中のコール。タイムアウトになったときに元に戻ります。
- 次の状態から応答なしタイムアウトになって戻されたコール。
 - パーク状態
 - 内線への転送

戻されるまでのタイマーは、システム管理者によって設定されます。

以下の方法で、[通話中のコール] ペインからコールを取得または再確立できます。

- ディレクトリで連絡先を選択し、[\[連絡先詳細\] ペイン](#)で説明したツールの 1 つをクリックします。
- コールを右クリックし、メニューオプションから選択します。
- [キーボードの使用方法](#)で説明したキーボードショートカットを使用します。

[通話中のコール] ペインには次の情報が表示されます。

- **コール宛先**: コールの受信者。
- **待機時間**: 発信者の概算の待機時間。
- **コール発信元**: コールの転送元の番号。
- **ステータス**: コールが保留中の場合、内線が通話中のためにパーク状態になっている場合、コールがタイムアウトで戻された場合などに、[保留タイムアウト]、[パークタイムアウト]、[応答なし] と表示されます。
-  : 自分 (または別のユーザ) がコールに注記を添付しています。コールの上にマウスのカーソルを置くと、注記が表示されます。
- キューの割り当てのバーに一致している色分けされたバー ([キューイングされたコールの説明](#)に従って、キューコールの色が設定されている場合)。

[アクティブコール] ペイン

[アクティブコール] ペイン (F7 キーを押して表示) には、処理中のコールが表示されます。以下のようなコール情報が表示されます。

- 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、ビジー
- キューの割り当てのバーに一致している色分けされたバー (キューイングされたコールの説明に従って、キューコールの色が設定されている場合)。

表 1-10 は、[アクティブコール] ペインで使用できるキーを示しています。

表 1-10 [アクティブコール] ペインのキー

キー	機能
上矢印	コールのリスト内を上方向に移動します。
下矢印	コールのリスト内を下方向に移動します。
Enter	呼び出し中の着信コールに応答します/接続されたコールをクリアします/コンサルト転送を実行します。
Page Down	保留にします/保留中のコールを取得します。
Insert	コールをキャンプオンします。
Ctrl+F5	キャンプオン中のコールの表示。
+(プラス)	次に優先順位が高いコールに応答します。キューで強制配送が設定されている場合は必要ありません。発信者はただちに接続されます。
-(マイナス)	コンサルト転送をキャンセルします。
End	会議を開始し、すべての参加者を加えます。
Delete	コールを再確立します。
F2	プレゼンスステータスおよび代替連絡先の詳細を表示します。
Ctrl+F2	ディレクトリ内のラテラル検索(クロス集計)を表示します。[設定] で有効にする必要があります。
F12	連絡先詳細/連絡先を追加します。
Home	応答したコールをデバイス上にパークします。
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します。
Ctrl+Q	ミュートの説明に従って、特定の操作が行われたときにコールをミュートにします。
Ctrl+V または Ctrl+Insert	発信ダイヤルのために [アクティブコール] ペインに番号を貼り付けます。

[アクティブコール] ペインでコールを右クリックし、メニューからこれらのオプションにアクセスすることもできます。

[パークされたコール] ペイン





[パークされたコール] ペインには、コールパークデバイス(コールが一時的に保留にされ、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)のリストとその内線番号が表示されます。コールがパークされると、デバイスの表示には、次の項目が追加されます。

- **コール宛先**: コールの宛先である連絡先の名前と内線番号
- **コール発信元**: コールを発信している人の名前(利用可能な場合)と番号
- **次によりパークされています**: コールをパークしたユーザの名前(該当する場合)
- **ルーティングタグ**: コールが受信されたキューに関する情報

[パークされたコール] ペインを表示または非表示にするには、**[表示] > [コールパーク]** の順にクリックします。デフォルトでは、すべてのデバイスが表示されます。


表 1-11 で、[パークされたコール] ペインのコントロールについて説明します。

表 1-11 [アクティブコール] ペインのコントロール

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。
	他のユーザ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。

以下の情報も表示されます。

- **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したときに表示される元の連絡先の名前です。

 [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。詳細については、[コールのパークとパークしたコールの取得](#)を参照してください。

[短縮ダイヤル] ペイン

[短縮ダイヤル] ペイン(F6 キーを押して表示)には、頻繁にダイヤルする連絡先のリストが表示されるので、すばやくダイヤルできます。[短縮ダイヤル] ペインの各連絡先について、以下の情報が表示されます。

- **氏名**
- **会社**
- **電話番号**

以下の方法で連絡先にコール制御の操作を実行できます。

- 連絡先を選択してから、[\[連絡先詳細\] ペイン](#)で説明したツールのいずれかをクリックします。
- [キーボードの使用法](#)で説明したキーボードショートカットを使用します。

ステータスバー

ステータスバーは、Cisco Unified Attendant Console ウィンドウの下部の情報ペインで、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。

- <[ログイン名]> は <[内線番号]> にログ記録されます
- 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

Publisher Cisco Unified Attendant Console サーバへの接続が失われた場合は、次のいずれかが発生します。

コンソールからログアウトされます。

- 次のエラーメッセージが表示されます。サーバが見つからないため、ログインできません。プロンプトを閉じるには [OK] をクリックします。
- システム管理者が Cisco Unified Attendant Console サーバへのサービスを回復するまで、コンソールにログインできません。

加入者 Cisco Unified Attendant Console サーバに接続します。

- [ログイン名] および [データベースの接続] の左側に感嘆符のアイコンが表示されます。プライマリサーバに再接続するまで、アイコンがそこに表示されます。アイコンの上にポインタを置くと、メッセージが表示されます。加入者サーバの “subscriber server name” に接続していません。アラートを閉じるには X をクリックします。
- 加入者サーバに接続している間、設定変更の保存、パーソナルディレクトリグループまたは短縮ダイヤルの作成または変更、連絡先の作成または変更を行うことはできません。
- Publisher Cisco Unified Attendant Console サーバが利用可能になると、プロンプトが表示されます。Publisher サーバ “publisher server name” がオンラインになりました。再接続しますか？ [はい] をクリックして再接続するか、または [いいえ] をクリックして加入者サーバに接続された状態にします。
- オプションで、[オプション] > [設定] > [表示] > [復元] をクリックし、Publisher サーバが利用可能になったときに自動的に再接続できるように、プロンプトを無効にすることができます。加入者サーバがない場合は、このオプションは非表示になります。



Cisco Unified Attendant Console Advanced のカスタマイズ

このセクションでは、以下について説明します。

- [ロール](#)
- [ペインの表示方法の制御](#)
- [アプリケーション機能の制御](#)

ログインに割り当てられているロールに応じて、Cisco Unified Attendant Console では、外観と機能の両方をカスタマイズできるため、最も快適で効率の良い方法で作業できます。カスタム設定はサーバに保存されます。これにより、設定内容がログイン名に追従し、ログインしたコンソールで使用されます。設定を変更できるのは、次の条件を満たしている場合だけです。

- Publisher サーバに接続している(加入者サーバに接続している場合は変更できません)。
- データベースとの接続がある。

ロール

各コンソールユーザは、ログインがシステム管理者によって作成されたときに、ロールが割り当てられます。ロールにより、コンソールインターフェイスの次のセクションのいずれがユーザに表示されるか、またユーザがそれを非表示または移動できるかどうか定義されます。

- [コール履歴] ペイン
- [キュー] ペイン
- [キューイングされた受信コール] ペイン
- [ディレクトリ] ペイン
- [連絡先詳細] ペイン
- コール制御ツールバー
- [通話中のコール] ペイン
- [アクティブコール] ペイン
- [パークされたコール] ペイン
- [短縮ダイヤル] ペイン
- ステータスバー

これらのセクションの位置と機能の説明については、「[インターフェイス](#)」を参照してください。

各ユーザログインには、次の事前定義されたロールのいずれかが割り当てられます。

- FULL
- VIOC

ロールにより、上記のインターフェイスの各セクションの次の内容が制御されます。

- インターフェイスに表示されるかどうか。
- インターフェイスに表示される場合は、ユーザが非表示にできるかどうか。

どのロールでも、ユーザは [キュー] ペイン、[アクティブコール] ペイン、または [通話中のコール] ペインを非表示にすることはできません。

- ユーザがインターフェイスからの取り外し(ドック解除)、移動、インターフェイスへの再取り付け(ドック)を行うことができるかどうか。

どのロールでも、ユーザは [キュー] ペイン、[アクティブコール] ペイン、またはツールバーにこれらの操作を行うことはできません。VIOC ロールでは、ユーザはインターフェイスのどのセクションにもこれらの操作を行うことはできません。

事前定義されたロールで可能な内容、およびロールがユーザに割り当てられる方法の詳細については、『Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration and Installation Guide』を参照してください。

1 つ以上のペインをドック解除できるロールがユーザに割り当てられている場合は、[レイアウト] メニューに [単一ウィンドウのレイアウト (Single Window Layout)] オプションが含まれます。このオプションが選択されている場合、ペインはドック解除できません。クリアされたペインはドック解除できます。ユーザがアプリケーションを閉じると、インターフェイスレイアウト(単一ウィンドウモードとマルチウィンドウモードの両方)が後で再利用できるように別々に保存されます。

ペインの表示方法の制御

ロールで許可されているかどうかに応じて、次のペインを表示または非表示にしたり、[表示] メニューオプションを使用して情報を制御したりできます。

- [キュー] ペイン
- [ディレクトリ] ペイン
- [連絡先詳細] ペイン
- [短縮ダイヤル] ペイン
- [コールパーク] ペイン
- [キュー] ツールバー
- [ディレクトリ] ツールバー
- コール制御ツールバー(表示される場合)
- キューの統計情報

タイトルバーの x をクリックして、いずれかのペインを非表示にすることもできます。

以下のペインを除き、すべてのペインはサイズ変更して移動し、インターフェイス内に取り付ける(ドックされた状態)か、インターフェイス外に配置する(ドック解除された状態)ことができます。

- [キューイングされたコール] - [アクティブコール] ペインの上端をドラッグしてこのペインをサイズ変更できます。
- コール制御ツールバー
- [アクティブコール] - 上端をドラッグしてこのペインをサイズ変更できます

表示されるペインに関する情報、位置や関連するサイズは、セッション間でアプリケーションによって保存されるため、次回起動したときに、インターフェイスは前回終了したときと同じ外観になります。



注 コンソールは、[単一ウィンドウ] モードで実行されるか、またはモードが解除された状態で実行されます。[単一ウィンドウ] モードでは、すべてのペインはインターフェイス内の固定の場所にあり、移動できません。[単一ウィンドウ] モードではない場合、インターフェイス内のペインはインターフェイス内の任意の場所に移動(ドックされた状態)したり、デスクトップ上で移動(ドック解除された状態)したりできます。

ペインのサイズ変更

ペインをサイズ変更するには、端または角(角はペインがドック解除されている場合にのみクリックできます)をクリックし、ドラッグしてペインを伸ばして、マウスボタンを放してペインをそのサイズに固定します。ペインを縮小して、1行よりも少ない情報を表示させることはできません。

ペインの移動

ペインを移動するには、次の手順を実行します。


手順 1 [レイアウト] > [単一ウィンドウ] を選択解除します。このメニューオプションが選択された状態では、ペインはアプリケーションインターフェイス内に制限されます。

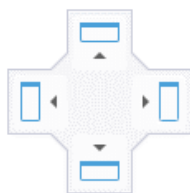
手順 2 ペインのタイトルバーにカーソルを移動して、移動します。

手順 3 クリックしたままにします。ペインのタイトルバーが強調表示されます。

手順 4 マウスボタンを押したまま、移動したい場所にペインをドラッグします。

ペインのドラッグ時に、インターフェイス内にコントロールのセットが表示されます。

- 矢印のコントロールがインターフェイスの各端の横に表示されます(たとえば、 が左端に表示されます)。これを使用して、その端に沿ってペインを配置します。
- カーソルが別のペイン上にドラッグされると、コントロールのセットもそのペインの中央に表示されます。



これらを使用して、重なっているペインに対してドラッグされたペインを配置します。

手順 5 マウスボタンを押したまま(ペインをドラッグし)、関連するコントロールをポイントします。

インターフェイス内でペインを配置する位置が強調表示されます。他のペインは、そのペインのための場所を空けるために自動的に調整されます。

コントロールをポイントしない場合は、強調表示されず、ペインはデスクトップの左側にドック解除されます。インターフェイスを最小化すると、ドック解除されたペインは、再度インターフェイスを最大化するまで非表示になります。

手順 6 マウスボタンを放します。ペインは指定された場所に配置されます。



注 メインウィンドウからドック解除されたペインは、常にメインウィンドウの上部に表示されます。コールを着信したときに表示されるインターフェイスのセクションが隠れる場合があるため、ペインを移動する際は注意してください。ペインを重ね合わせないことをお勧めします。

インターフェイスレイアウトのリセット

[単一ウィンドウ] モードで作業しているかどうかに関係なく、[レイアウト] > [現在のレイアウトをリセット] をクリックして、すべてのペインがドックされた状態で、インターフェイスをデフォルトのレイアウトにリセットすることができます。複数のモニターがある場合、レイアウトをリセットすると、インターフェイスもメインモニターに戻ります。または、Alt+Backspace キーを押します。マルチモニターシステムでドック解除されたペインがある場合は、これが非常に役立ちます。

アプリケーションをリセットしても、ウィンドウモードは変更されません。

アプリケーション機能の制御

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] ウィンドウが開きます。



注 一部のオプションは、特定のユーザが利用できない場合があります。これは、オプションが、管理者または監督者によって個々に割り当てられている権限によって異なるためです。

次のオプションが利用可能です。

- 一般
- 表示
- プレゼンス
- ダイヤル
- コール転送
- コールパーク
- ミュート
- トーン
- キューイングされたコール
- ディレクトリ
- パーソナルディレクトリグループ
- 連絡先のサイドバー
- 代替番号
- フィールドヘッダー
- セカンダリソート
- フィルタ検索
- セキュリティ
- ログ
- 詳細設定

一般

このタブでは、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 Advanced 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

最初の 2 つ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。

- **利用不可(自動)**

コンピュータがアイドル状態になってから何分後に、Cisco Unified Attendant Console Advanced が自動的にユーザ利用不可モードに設定されるかを定義します。[オペレータを「利用不可」にするまでのコンピュータのアイドル時間] を選択し、[5 分]、[10 分]、[15 分]、[30 分]、[1 時間] の中から選択します。



注

システム管理者が、[利用不可(自動)] の時間より短い自動タイムアウト値をアイドルセッションに設定している場合は、その値が優先されます。

- **内部の連絡先番号のプライオリティ**

このリストは、[番号] フィールドを生成するために内部連絡先の番号のタイプが選択される順序を示しています。リストの一番上にあるタイプの番号が連絡先にはない場合は、次の番号タイプが使用されます。

番号のタイプを選択し、それを上矢印および下矢印のコントロールで移動すると、リストを並べ替えることができます。

- **外部の連絡先番号のプライオリティ**

このリストは、[番号] フィールドに入力するために外部連絡先の番号タイプが選択される順序を示しています。リストの一番上にあるタイプの番号が連絡先にはない場合は、次の番号タイプが使用されます。

番号のタイプを選択し、それを上矢印および下矢印のコントロールで移動すると、リストを並べ替えることができます。

表示

[表示] タブでは、以下を設定できます。

- [列の順番]: 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] を選択すると、Cisco Unified Attendant Console Advanced 内で選択したペインのラベルのフォント色をこの色に変更できます。この変更によって、選択したペイン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。[色] をクリックしてカラーパレットにアクセスし、使用する色を選びます。デフォルトは赤です。
- **[コール情報の表示]**
 - [ルーティングタグの表示] では、各コールのキュー名のほか、標準詳細も表示できます。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、コールがコンソールに返された理由の詳細を表示できます。
- **[コールが選択された場合]**: ディレクトリグループを介してユーザーに関連するコールパークデバイスを表示するかどうかを制御します。
[コールに関連するパークデバイスの表示] オプションをオンにすると、次の動作が発生します。
 - コールが選択されていない場合は、すべてのパークデバイスが表示されます。
 - コールが選択されている場合は、コールが到着したキューに関連するパークデバイスのみが表示されます。
 - 関連するパークデバイスがない場合は、パークデバイスは表示されません。**[コールに関連するパークデバイスの表示]** オプションがオフになっている場合は、コールが選択されているかどうかに関係なく、すべてのパークデバイスが表示されます。
- **[コールを発信する場合]**: 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。通話中ランプのフィールド (BLF) またはデフォルトプレゼンスのソースステータスが [オンフック] および [利用可能] 以外を示している場合は、プロンプトが表示されます。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 Advanced 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。
- **[高度な色付き注記]**: [行全体を注記の色で強調表示] を選択すると、[ディレクトリ] ペインの特性が変更され、注記が連絡先に適用された場合に、その注記の選択された色が、ディレクトリ内のその連絡先のエントリの下部のリボンと、[連絡先詳細] ペインの背景色に反映されます (注記が表示されている場合)。
- **[復元]**: 回復機能を備えたインストールでのみ表示されます。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 (詳細については、「ステータスバー」を参照)。

プレゼンス

このタブでは、表示するプレゼンスおよび BLF 情報を設定できます。

- **[電話]: [通話中ランプのステータスを有効にする]** を選択すると (デフォルト)、通話中ランプのフィールド (BLF) の電話のステータスを表すシンボルが **[ディレクトリ]** ペインと **[通話中のコール]** ペインに表示されます。**[通話中ランプのステータスを有効にする]** の選択を解除すると、Cisco Unified Attendant Console Advanced の BLF に依存する機能が無効になります。
- **[連絡先]: システム管理者によって設定されている場合は、[ステータスを有効にする (Enable Status)]** を選択して、プレゼンスステータスアイコン (Cisco IM&P、WebEx Messenger、または Skype for Business Presence) を表示します。

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]: [ボイスメールのプレフィクス]** で、連絡先を右クリックして **[ボイスメールへの転送]** を選択したときに、内線のボイスメールにコールを直接転送するプレフィクスを入力します。
- **[自動ダイヤル]:** これを選択すると、**[自動ダイヤル遅延]** コントロールで定義した遅延時間 (0 ~ 10 秒) が経過した後、内線または外線番号に自動的にダイヤルできます。

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**
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した場合に実行する転送タイプを選択します。
 - **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)**
- **ブラインド転送の場合**
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ポン]** を選択できます。キャンポンは、コールが話中音で応答した場合に、ユーザが内部連絡先の内線番号でコールを「キャンポン」できるようにする機能です (ボイスメールがある内線番号では機能しません)。キャンポン中は、回線が利用可能になるまで、サーバは問い合わせのコールを繰り返し回線に送信します。回線が利用可能になると、転送が完了します。
キャンポンは、システム管理者が有効にする必要がある機能です。
- **コールを再確立する場合**
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ポン]** を選択できます。キャンポンは、**[ブラインド転送中の場合]** で説明されています。

コールパーク

[**コールのパーク後**]^①の [**すべてのパークデバイスの表示**] を選択すると、[**パークされたコール**] ペインにパークデバイスがすべて表示されます。

ミュート

このタブでは、以下の場合にコールを自動的にミュートできます。

- **検索の実行**: 検索フィールド内をクリックすると、コールがミュートになります。
- **番号をダイヤルするために数値キーを押す**: 番号をダイヤルすると、コールがミュートになります。
- **ディレクトリ画面を変更または選択**: ディレクトリを選択すると、コールがミュートになります。

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

トーン

このタブでは、特定のイベントに応じてトーンのオンとオフを切り替えることができます。

- **自分自身を利用不可にした場合**: Console を離れているときにトーンが再生されないようにするには、[**トーンを再生しない**] を選択します。
- **キューイングされたコールが応答を待機中の場合**: コールがキューで待機している間に呼び出しトーンを再生するには、[**呼び出しトーンの再生**] を選択します。
- **コールがタイムアウトした場合**: コールが [通話中のコール] または [パークされたコール] ペインから復帰するときに呼び出しトーンを再生するには、[**呼び出しトーンの再生**] を選択します。

キューイングされたコール

このタブでは、コールを色分けして、(たとえば、[**アクティブコール**] ペインで)コールが到着したキューを示したり、キューイングされた強制配送コールを自動的に接続したりできます。

複数の異なるキューのコールを区別できるように、キューごとに異なる色のインジケータを設定できます。[**キューコールの色**] で、色分けする各キューの [**インジケータの表示**] を選択し、[**色**] で、[**色**] ダイアログボックスを参照して使用する色を選択します。[**デフォルトの復元**] をクリックすると、元のキューの色に戻すことができます。

[**自動接続**] では、**電話が鳴ったときに自動的に接続するコールのタイプ**を選択します。

- **キューイングされたコール**: 標準のキューからのブロードキャスト配送のキューイングされたコールのみ、自動的に電話に接続されます。他のすべてのコールは、ユーザが実際にそのコールに応答するまで電話を呼び出し続けます。
- **強制配送コール**: キューイングされた強制配送コールのみ、自動的に電話に接続されます。他のすべてのコールは、ユーザが実際にそのコールに応答するまで電話を呼び出し続けます。

両方のオプションを選択した場合、キューイングされたすべてのコールが自動的に電話に接続されます。

どちらかのオプションを有効にするときには、**遅延**、つまり、コールが自動的に接続されるまでに電話が呼び出される時間の長さ(0.5 ~ 9 秒、0.5 秒単位)を指定することもできます。遅延を指定しない場合、そのタイプのコールはただちに接続されます。

ディレクトリ

[ディレクトリ] タブでは、Cisco Unified Attendant Console の [ディレクトリ] ペイン内に連絡先情報を表示する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、各ディレクトリの表示方法を制御します。[すべてのディレクトリグループが同じ設定を使用する] を選択し、他のすべてがパラメータを適用するディレクトリを選択します。いくつかのディレクトリが表示されている場合、1 つのディレクトリの列の位置または幅を変更すると、他のディレクトリもただちに同じように変更されます。

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。

[ディレクトリグループ] リストのディレクトリの順序(上から下)は、[ディレクトリ] ペインにディレクトリが表示される順序(左から右)です。ディレクトリの順序を変更するには、リストでディレクトリを選択し、次のいずれかの操作を行います。

- 上矢印コントロールと下矢印コントロールを使用します。
- 選択したディレクトリをリスト内の上方向または下方向にドラッグします。

- **デフォルトの表示順序**: この連絡先レコードフィールドは、ディレクトリに表示される際に連絡先の並べ替えに使用されます。[部門]、[名]、[役職名]、[姓] (デフォルト)、[ロケーション]、[番号] および [ユーザフィールド1] から選択します。



注

[デフォルトの表示順序] を変更した場合、変更は Cisco Unified Attendant Console をログアウトして次にログインするまで画面に反映されません。

- **表示対象**: 連絡先データフィールドのチェックボックスをオンにすると、ディレクトリにそのフィールドが表示されます。フィールドは、表示された順番に一覧に示されます。表示順を変更するには、フィールドを選択し、ドラッグするか上矢印と下矢印を使用して、リスト内の新しい位置にそのフィールドを移動します。

フィールドを 2 行名に表示する必要がある場合は、フィールドを選択し、右矢印キーを使用して、フィールドを 2 行目に移動します。右矢印キーを有効にして、項目を 2 行目に追加するには、少なくとも 2 つの項目(アイコンを除く)を 1 行目に選択する必要があります。

- **検索条件**: [ディレクトリ] ペイン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します。最大 6 つの [検索] フィールドを選択できます。[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、表示する検索フィールドの数を制御できます。デフォルトのフィールドは次のとおりです。
 - 姓
 - 名
 - 部門
 - キーワード

- 番号
- クイック検索: 次のフィールドから結果を引き出す統一された検索フィールド。
 - 部門(代替部門を含む)
 - 名(代替名を含む)
 - 姓(代替姓を含む)
 - ロケーション
 - 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
 - 番号(メイン内線番号、職場 1、職場 2、自宅、Fax、携帯電話、ポケットベル)

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] タブを使用すると、パーソナルディレクトリグループをその他のユーザと共有できます。パーソナルディレクトリグループの詳細については、[パーソナルディレクトリグループ](#)を参照してください。

[パーソナルディレクトリグループ] タブは、次の条件が当てはまる場合にのみ使用できます。

- パーソナルディレクトリグループを少なくとも 1 つ作成済みであること。
- 回復機能を備えた Cisco Unified Attendant Console Advanced がインストールされている場合、Publisher サーバにログインする必要があります。加入者サーバにログインしている場合、このタブは表示されません。
- パーソナルディレクトリグループを共有するユーザがコミュニティに少なくとももう 1 人いる。

タブには以下のリストが表示されます。

- 共有できるパーソナルディレクトリグループ(上のリスト)
- パーソナルディレクトリグループを共有できるユーザ(下のリスト)

パーソナルディレクトリグループを共有するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1** 上のリスト [共有するパーソナルディレクトリグループを選択] からグループを選択します。
- 手順 2** 下のリストで、選択したパーソナルディレクトリグループを共有するユーザのチェックボックスをオンにします。あるユーザとのパーソナルディレクトリグループの共有を止めるには、そのユーザの名前の横にあるチェックボックスをオフにします。必要に応じてコントロールを使用し、すべてのユーザのチェックボックスの選択または選択解除(消去)を行います。
- 手順 3** [OK] または [適用] をクリックします ([OK] をクリックするとタブが閉じます)。
- ユーザが変更の一部として選択または選択解除した場合、リクエストはアクティブに Cisco Unified Attendant Console にログインされます。リクエストは、ユーザに変更を通知するアラートとして表示されます。
-

連絡先のサイドバー

[連絡先のサイドバー] タブを使用して [連絡先詳細] ペイン を設定します。

- ステータスのアイコン:** 関連するオプションを選択して、[連絡先のサイドバー] でアイコンを利用可能にします。リストは、コンソールの設定および権限によって影響を受けます。選択解除されたフィールドは、オンにしたフィールドの後に、アルファベット順に表示されます。[連絡先のサイドバー] 内でアイコンが表示される順序は、フィールドを選択して、上矢印/下矢印コントロールを使用して表示順序を変更することで変更できます。
- 連絡先詳細:** 選択して、[連絡先のサイドバー] でフィールドを利用可能にします。選択されたアイテムは、この設定リスト内に表示される順序で [連絡先のサイドバー] にデータフィールドを表示します。順序は、フィールドを選択して、上矢印/下矢印コントロールを使用して表示される順序を変更することで、変更できます。目的の位置にフィールドをドラッグアンドドロップすることもできます。選択されていないフィールドは、オンになったフィールドの後に、アルファベット順に表示されます。
- 連絡先注記:** 注記の関連するタイプの横にあるボックスを選択することで、連絡先情報または不在注記を表示できます。注記の特定のカテゴリに色が指定されている場合は、これが [連絡先のサイドバー] に表示されます。カラーは、不在メッセージと連絡先情報を追加するときに設定されます。

設定が完了したら、[適用] または [OK] をクリックして変更を行います。

代替番号

[代替番号] タブを使用して、連絡先にある代替番号の情報の表示方法を定義します。

[表示対象] の設定では、連絡先の情報の内容を指定できます。情報を選択するには、チェックボックスをクリックします。情報タイプを選択し、上下矢印を使用して情報の表示順序を変更します。

[代替番号表示順序] を使用して代替番号を選択し、上下矢印を使用して情報の表示順序を指定します。これを [ディレクトリ] ペインで使用されるのと同じ順序に設定します。

フィールドヘッダー

[デフォルトのテキスト] の既存の [表示テキスト] を置き換えることで、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。これらの変更は、ユーザアカウントにのみ影響します。

[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] カラムのテキストを選択します。まず、これは [デフォルトのテキスト] と同じです。
 - 手順 2 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。
-

すべてのフィールドヘッダーをデフォルトのテキストに戻すには、[デフォルトの復元] をクリックします。

セカンダリソート

ディレクトリを検索すると、一致する連絡先は、検索しているカラムに従って最初にソートされ、次に、セカンダリソートカラムに従ってソートされます。たとえば、“Sm” で始まる姓を検索していて、[姓] カラムに、セカンダリソートカラムとして定義された名がある場合、次のように表示されます。

Smart John - Sales
Smith Anne - Sales
Smith Michael - Marketing
Smith Theresa - Administration
Smythe Adam - Marketing

Smith は、名に従ってソートされています。

ここで、姓のセカンダリソートカラムを *部門* に変更すると、同じ検索でも次のような結果が返されます。

Smart John - Sales
Smith Theresa - Administration
Smith Michael - Marketing
Smith Anne - Sales
Smythe Adam - Marketing

ディレクトリ内の各カラムには、デフォルトのセカンダリソートカラムがあります。このデフォルトは、任意のカラムに変更できます。

セカンダリソートカラムを変更するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1 [セカンダリソート] ペインで、選択したソートカラムに対して [セカンダリソートカラム] の対応する値をクリックします。
- 手順 2 メニューから新しいセカンダリソートカラムを選択します。任意の数のソートカラムのセカンダリソートカラムを変更できます。
- 手順 3 [OK] をクリックします。
-

セカンダリソートカラムを変更した場合、[デフォルトの復元] をクリックするとすべてのデフォルト値を復元できます。

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。

- **コール中の制御**

コール制御イベント中に、[既存のディレクトリ検索を維持] を選択して検索結果を保持します。このオプションを選択しないと、コール制御イベント(コールの応答、ユーザの内線番号への新しい直通通話、コール終了など)によって検索結果がクリアされ、完全なディレクトリが再表示されます。このオプションを選択した場合、Shift+F3 キーを押して検索結果をクリアする必要があります。

- **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] に「John」、[姓] に「Smith」と入力します。検索を実行すると、両方のフィールドに入力した基準に一致するレコードだけが返されます。

この機能を有効にするには、[AND 条件で検索] を選択します。



注

この機能は、[オプション] > [フィルタ検索] を選択し、[AND 条件での検索の使用] を選択して有効にすることもできます。

この機能が有効な場合、デフォルトでは、検索フィールドに入力すると右側のフィールドがクリアされるため、検索は左から右に定義する必要があります。[入力時に残りの検索フィールドをクリアする] をオフにすると、この動作を無効にできます。

- **フィルタ検索を実行する場合**

- **Enter キー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。このオプションは、[AND 条件で検索] を選択すると有効になります。
- **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] スライダーで指定した遅延時間(秒)が適用されて検索結果が表示されます。

- ラテラル検索

ラテラル検索機能では、Ctrl-F2 を押して、代替連絡先を検索できます。[なし]、[名]、[姓]、[ユーザーフィールド1]、[役職名]、[ロケーション]、[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。

セキュリティ

このタブを使用すると、シングルサインオン (SSO) またはローカル (非 SSO) の間でユーザーログインタイプを変更し、アプリケーションがログインの詳細を記憶するかどうかを設定できます。ログインしていない場合でもこのタブにアクセスできます。SSO に関する詳細については、[ログイン](#)を参照してください。

ログインタイプを変更するには、[ログイン](#) で次の手順を実行します。

手順 1 次のいずれかを実行します。

- [[シングルサインオンを使用する](#)] を選択し、次回 SSO を使用してログインします。
- [[シングルサインオンを使用する](#)] をオフにして、次回ローカルユーザーとしてログインします。

手順 2 次のいずれかを実行します。

- [[ログイン名を記憶する](#)] を選択すると、以下が可能になります。
 - ローカル (非 SSO) ログインの場合、次回ログインしたときにログイン名が自動的に挿入されます。
 - SSO ログインの場合、次回 [[ログイン](#)] ダイアログボックスを開いたときに、自動的にログインされます。
- [[ログイン名を記憶する](#)] を選択すると、以下が可能になります。
 - ローカル (非 SSO) ログインの場合、次回ログインするときにログイン名を入力する必要があります。
 - SSO ログインの場合、次回 [[ログイン](#)] ダイアログボックスを開いたときにユーザー名を変更できます。

手順 3 [[適用](#)] をクリックすると、次回ログインしたときに変更が有効になります。

ログ

システム管理者に指示されていない限り、これらの設定をそのままにします。

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。チェックボックスを使用して以下を制御します。

- データベース:** 選択すると、データベースアクティビティのログを有効にできます。
- サーバの通信:** 選択すると、サーバ通信のログを有効にできます。

ユーザのログのパスとファイル名が参照用に表示されます。

詳細設定

[詳細設定] タブでは、以下を制御します。

- 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、どのタイプを返送するか。これらの設定はコールフローやユーザエクスペリエンスに影響する可能性があるため、変更を行う前にシステム管理者に連絡してください。
- どの連絡先データフィールドが、以前に入力された値を入力時に提供し、より迅速かつ効率的にデータを追加して編集できるようにするか。すべての [会社] フィールドと [ユーザ] フィールドにはこの機能があります。

コール転送時

[コール転送時に] で、応答がなくタイムアウトした後にユーザに返送する、直接転送したコールのタイプを選択します。

- **すべてのコール (デフォルト)**: すべてのコールで再呼び出し機能を可能にします。コールが応答を待機している間、発信者には (呼び出しではなく) 保留音が聞こえます。発信元 CLI (発信者回線 ID: 発信者 ID) は、コールが接続されるまで、最終的な通話相手のデバイスに表示されません。
- **内線**
- **外線コール**
- **コールなし**: すべてのコールで転送の再呼び出し機能を無効にします。このオプションにより、最終的な通話相手のデバイスでのコールの呼び出し中に発信元 CLI が表示されます。転送されている間、発信者には (保留音ではなく) 呼び出し音が聞こえます。



注

この機能は、ログインまたは有効にしてからアクティブになるまでに最大 1 分かかります。

事前定義済みのフィールドのコンテンツ

[連絡先詳細] ペインの [連絡先詳細] ウィンドウおよび [連絡先の追加] タブに表示される次の連絡先データフィールドを設定できます。これにより、これらのフィールドに入力するときに、すでにデータベース (アクセスするディレクトリ用) に入力されている一致するデータのリストが表示されます。

- 会社
- コストセンター
- 部門*
- 役職名*
- ロケーション*
- ルーム名*
- セクション*
- 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

最も近い一致がリスト内で強調表示され、入力している文字列がそれに一致するために必要なテキストが、その文字列に追加されます。また、このリスト内のアスタリスクの付いたフィールドは、入力する単語を自動的に大文字化し、それらのフィールドのルールセットに一致するようにします。

たとえば、すでにデータベースに「Sales Europe」という部門が含まれていて、以前に保存されていない「Sales Asia」を連絡先として入力したい場合に、「Sales」と入力すると、「Sales Europe」が表示されます。これはリスト内で強調表示され、Europe が強調表示された状態で入力文字列が自動的に「Sales Europe」に拡張されます。

- 拡張された文字列を受け入れるには、**Enter** キーまたは **Tab** キーを押します (Tab キーでカーソルを次のフィールドに移動することもできます)。
- 「Sales Asia」を入力するには、入力を続け、**Enter** キーまたは **Tab** キーを押します。
- 「Sales」だけを入力する場合は、Delete キーを押して文字列に追加された強調表示された部分を削除し、**Enter** キーまたは **Tab** キーを押します。



ディレクトリと短縮ダイヤルの管理

このセクションでは、Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用してパーソナルディレクトリグループと短縮ダイヤルを管理する方法について説明します。

- [完全なディレクトリ](#)
- [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の作成](#)
 - [パーソナルディレクトリグループの詳細の表示](#)
 - [パーソナルディレクトリグループの変更](#)
 - [パーソナルディレクトリグループの削除](#)
- [短縮ダイヤルの管理](#)
 - [\[短縮ダイヤル\] ペインへのエントリの追加](#)
 - [\[短縮ダイヤル\] ペインからのエントリの削除](#)
 - [\[短縮ダイヤル\] ペインのエントリの更新](#)

完全なディレクトリ



[完全なディレクトリ] タブには、企業連絡先（システム管理者によって設定されている場合）および手動で生成された連絡先が表示されます。連絡先を作成、修正、および削除するには、[第 3 章「ディレクトリと短縮ダイヤルの管理」](#)を参照してください。

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機能の一覧については、[パーソナルディレクトリグループ](#)を参照してください。

パーソナルディレクトリグループの作成

パーソナルディレクトリグループを作成するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1 [ディレクトリ] ペインを選択し、以下のいずれかを行います。
- [新規パーソナルディレクトリグループの作成] タブ  またはアイコン  をクリックします。
 - F4 キーを押します。
 - 右クリックし、[パーソナルディレクトリグループ] > [新規] を選択します。
[新規パーソナルディレクトリグループ] ダイアログボックスが表示されます。
- 手順 2 [詳細] で、グループの意味のある名前と説明を入力します。
- 手順 3 [フィルタ] で、連絡先のフィルタに使用するフィールドを選択します。
- 手順 4 [フィルタ] で、比較する条件を選択します。
- 次で始まる
 - 次を含む
 - 次で終わる
 - 次に等しい
 - 次より大きい等しい(数値フィールドのデータのみ)
 - 次より小さい等しい(数値フィールドのデータのみ)
- 手順 5 [フィルタ] に、フィールドのデータと比較する値を入力します。
- 例: フィールド: 姓、条件式: 次で始まる、値: K、姓が K で始まる連絡先のディレクトリを作成します。
- 手順 6 [新規] をクリックして、基準を 3 つまで追加することができます。基準を削除するには、[削除] をクリックします。
- 手順 7 パーソナルディレクトリグループを作成するには、[OK] をクリックします。



-
- 注
- パーソナルディレクトリを一度共有すると、ディレクトリの作成時に使用した基準を変更できません。
 - [番号] フィールドを使用してフィルタ処理を行うパーソナルディレクトリは、インデックス付けされた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)に対して値を比較します。
 - 特定の番号フィールドに範囲を制限するオプションはありません。同様にディレクトリでは、メイン内線番号または優先される代替番号([オプション] > [設定] > [一般] > [内部の連絡先番号のプライオリティ])を表示します。フィルタと比較された場合、画面上の結果は矛盾しているように見える可能性があります。
- 例:
- 連絡先 A に 22222 というプライマリ番号と 1111 という職場1番号があるとします。
 - 完全なディレクトリでは、連絡先 A の番号に 22222 と表示されます。
 - 番号は 1111 に等しいというフィルタでパーソナルディレクトリグループを作成します。
 - パーソナルディレクトリグループを表示する場合に、連絡先 A は 数字 22222 付きで表示されます。
-

パーソナルディレクトリグループの詳細の表示

所有者やフィルタなど、パーソナルディレクトリグループの詳細を表示するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1 パーソナルディレクトリグループを選択します。
 - 手順 2 次のいずれかを実行します。
 - Shift+F4 キーを押します。
 - 右クリックし、[パーソナルディレクトリグループ] > [詳細] の順に選択します。[パーソナルディレクトリグループの詳細] ダイアログボックスが表示されます。
 - 手順 3 [キャンセル] をクリックしてダイアログボックスを閉じます。
-

パーソナルディレクトリグループの変更

パーソナルディレクトリグループの所有者だけが、グループの作成時に使用した基準を変更できます。パーソナルディレクトリグループを共有している場合は、共有を停止するまで変更できません。

パーソナルディレクトリグループを変更するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1 パーソナルディレクトリグループの詳細を表示します。
 - 手順 2 [パーソナルディレクトリグループの詳細] ダイアログボックスで、必要に応じて基準を変更します。
 - 手順 3 [OK] をクリックします。
-

パーソナルディレクトリグループの削除

パーソナルディレクトリグループを削除する場合は、次の点に留意してください。

- パーソナルディレクトリグループの所有者のみが削除できます。
 - パーソナルディレクトリグループを削除すると、そのグループはシステム内に存在しなくなります。
 - 手動で連絡先を追加したパーソナルディレクトリグループを削除する場合、削除する代わりに、オプションでグループを完全なディレクトリに移することもできます。
-

パーソナルディレクトリグループを削除するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1 パーソナルディレクトリグループを選択します。
 - 手順 2 次のいずれかを実行してください。
 - Ctrl+F4 キーを押します。
 - 右クリックし、[パーソナルディレクトリグループ] > [削除] の順に選択します。

[パーソナルディレクトリグループの削除] ダイアログボックスが表示されます。パーソナルディレクトリグループの連絡先の一覧が表示され、代替番号を持つ連絡先がリストの上部に表示されます。

ダイアログボックスで、パーソナルディレクトリグループの削除の確認が求められます。グループを共有する場合、続行するとグループが他のユザと共有され、画面から削除されることを示す警告もダイアログボックスに表示されます。

手順 3 手動で追加した連絡先がパーソナルディレクトリグループに含まれていない場合は、**手順 5**に進みます。

他のパーソナルディレクトリグループに存在しない連絡先をパーソナルディレクトリグループに手動で追加した場合は、それが警告され、パーソナルディレクトリグループを削除する前に、オプションでグループを完全なディレクトリに移動することもできます。

手順 4 パーソナルディレクトリグループとすべての連絡先を削除するには、[連絡先の削除] を選択します。

または

パーソナルディレクトリグループを削除する前に、連絡先を完全なディレクトリに移動するには、次の操作を実行します。

a [連絡先を完全なディレクトリに移動] を選択します。

手動で追加した連絡先の一覧が表示されます。デフォルトでは、すべての連絡先が完全なディレクトリへの移動対象として選択されます。

b 完全なディレクトリに移動する連絡先を選択し、移動しない連絡先を選択解除します。



注

すべての連絡先をクリアした場合は、続行する前に、移動する連絡先をいくつか選択するか、[連絡先の削除] を選択する必要があります。

手順 5 [はい] をクリックします。

- パーソナルディレクトリグループに手動で連絡先を追加しなかった場合は、削除されます。
- 完全なディレクトリに手動で追加した連絡先を移動することを選択していない場合は、連絡先とパーソナルディレクトリグループは削除されます。
- 手動で追加した連絡先を完全なディレクトリに移動するように選択した場合、連絡先は移動され、パーソナルディレクトリグループは削除されます。



注

パーソナルディレクトリグループが以前に共有されたユーザには、グループが削除されたことを示すポップアップが表示されます。その後、タブ画面から表示されなくなります。

短縮ダイヤルの管理

[短縮ダイヤル] ペインへのエントリの追加

[短縮ダイヤル] ペインに番号を追加するには、次のいずれかの手順を実行します。

- ディレクトリから [短縮ダイヤル] ペインに連絡先をドラッグアンドドロップできます。
 - [非通知短縮ダイヤルの確認] ダイアログボックスで、[はい] をクリックします。
- または

- Alt+F6 キーを押すか、または [短縮ダイヤル] ペインを右クリックして [短縮ダイヤルの追加] を選択します。
 - 短縮ダイヤルとして保存する連絡先の番号、名前、および会社を入力します。
 - 短縮ダイヤルをすべてのユーザに表示するには、[非通知短縮ダイヤル] チェックボックスをオフにします。
 - [OK] をクリックします。

[短縮ダイヤル] ペインからのエントリの削除

[短縮ダイヤル] ペイン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 Alt+D キーを押すか、または右クリックして [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] ペインのエントリの更新

[短縮ダイヤル] ペイン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 Alt+S キーを押すか、または右クリックして [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 必要に応じて、[非通知短縮ダイヤル] の設定を変更します。
- 手順 5 [OK] をクリックします。



ディレクトリの連絡先の管理

このセクションでは、Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用して、次の方法でディレクトリの連絡先を管理する方法について説明します。

- [ディレクトリへの連絡先の追加](#)
 - [\[ディレクトリ\] ペインからの連絡先の追加](#)
 - [コール応答時の連絡先の追加](#)
 - [\[連絡先詳細\] ペインからの連絡先の追加](#)
- [ディレクトリからの連絡先の削除](#)
- [連絡先詳細の変更](#)
 - [アシスタントおよび代替連絡先の定義と変更](#)

ディレクトリへの連絡先の追加

表示されたディレクトリで、新しい連絡先を作成することができます。完全なディレクトリとパーソナルディレクトリがあります。完全なディレクトリに追加された連絡先は、すべてのユーザが使用できます。パーソナルディレクトリグループに追加された連絡先は、グループの所有者(作成者)と、グループを共有している他のユーザのみが使用できます。パーソナルディレクトリグループの所有者とそのグループを共有しているユーザは、ディレクトリ内の連絡先を追加、削除、編集できます。ここで行った変更は、パーソナルディレクトリグループを共有するすべてのユーザが表示できます。

完全なディレクトリで連絡先を選択し、以前に作成された [パーソナルディレクトリグループ] タブにドラッグすることができます。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は関係ありません。パーソナルディレクトリグループに追加した連絡先を、完全なディレクトリにドラッグすることはできません。



注

回復機能を備えた Cisco Unified Attendant Console Advanced 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。

オペレータは、番号が提供されている限り、内部または外部の新しい連絡先を作成できます。他のすべての情報はオプションです。

次の方法で連絡先を追加できます。

- [\[ディレクトリ\] ペインから](#)
- [コールに応答している間](#)
- [\[連絡先詳細\] ペインから](#)

[ディレクトリ] ペインからの連絡先の追加

[ディレクトリ] ペインから連絡先を追加するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 F3 キーを押して必要な [ディレクトリ] ペインを選択し、必要なディレクトリの **Alt+<番号>** キーを押すか、または [パーソナルディレクトリグループ] タブをクリックします。
- 手順 2 Ctrl+T を押すか、またはディレクトリ内を右クリックして、**[連絡先の追加]** を選択します。[連絡先詳細] ウィンドウが表示されます。
- 手順 3 必要に応じて連絡先詳細を追加します。**事前定義済みのフィールドのコンテンツ** 機能を使用すると、これを行うのに役立ちます。
- 手順 4 Enter キーを押すか、または [OK] をクリックします。



注 [番号] タブ内で、次のフィールドは情報が必要な場合があります。システム管理者に連絡して、これらの設定が必要かどうかを確認してください。

- **BLF をデバイス名に制限する (Limit BLF to Device Name)**: 連絡先の BLF 情報を取得するために CUCM デバイス名が使用されます。このデバイス名は、次のいずれかとなります。
 - 以下の [デバイス名] フィールドに入力された連絡先の詳細の一部。
 - デバイス選択アルゴリズムを使用して Cisco Unified Attendant Console Advanced によって自動的に計算されます。

連絡先に 1 つの電話番号がある場合は、**[BLF をデバイス名に制限する (Limit BLF to Device Name)]** を選択し、連絡先のデバイス名を手動で入力します。連絡先に複数の電話番号がある場合、または連絡先が Extension Mobility を使用している場合は、**[BLF をデバイス名に制限する (Limit BLF to Device Name)]** をクリアします。

- **デバイス名**: Cisco Unified Communications Manager のデバイス名。大文字と小文字が区別されます。**[BLF をデバイス名に制限する (Limit BLF to Device Name)]** が選択されていない場合は、このフィールドがインアクティブになります。
- **BLF を無効にする (Disable BLF)**: デフォルトでオフになっています。つまり、オペレータは BLF ステータスを取得します。ただし、ユーザは、このオプションをクリックして、任意の連絡先に対して BLF を無効にするオプションがあります。**[BLF を無効にする (Disable BLF)]** をオンにすると、**[BLF をデバイス名に制限する (Limit BLF to Device Name)]** および **[デバイス名]** オプションは利用不可になります。

コール応答時の連絡先の追加

コール応答時に連絡先を追加するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 着信コールがあるときに F12 キーを押し、**[連絡先詳細]** ウィンドウを開きます。
- 手順 2 発信者の番号が [連絡先番号] タブに表示されます。内部番号が [メイン内線番号] フィールドに表示され、外部番号が [職場 1] フィールドに表示されます。
- 手順 3 この連絡先に関して保存したい追加情報があれば追加し、[OK] をクリックして保存します。



注 連絡先の詳細が、その時に開いているディレクトリまたはパーソナルディレクトリグループに保存されます。連絡先がパーソナルディレクトリグループに保存された場合は、パーソナルディレクトリグループにアクセスできるオペレータのみが利用できます。

[連絡先詳細] ペインからの連絡先の追加

次のすべてが当てはまる場合は、[連絡先詳細] ペインを使用して連絡先を追加できます。

- [連絡先詳細] ペインが表示されている。ペインを表示可能にする方法については、[ペインの表示方法の制御](#)を参照してください。
- パーソナルディレクトリグループを参照しているか、または完全なディレクトリを参照していて、そこで新しい連絡先を作成する権限がある。

[連絡先詳細] ペインから連絡先を追加するには、次の手順を実行します。

手順 1 [連絡先の追加] タブを選択します。

手順 2 次のいずれかを実行します。

- 表示されたディレクトリから既存の連絡先の詳細をドラッグし、フィールドの一覧にドロップします。その後、必要に応じて、詳細を変更します。まだフィールドに何も入力していない場合にのみ詳細をドラッグアンドドロップできます。
- フィールドに新しい連絡先の詳細を入力します。[事前定義済みのフィールドのコンテンツ](#)機能を使用すると、これを行うのに役立ちます。

新しい連絡先詳細を入力している間に、連絡先のディレクトリを参照し続けることができます。

手順 3 [保存] をクリックして、データベースに連絡先を保存します。

共有されたパーソナルディレクトリグループに連絡先を追加する場合は、他のユーザが連絡先を編集または削除する可能性があることが警告されます。

連絡先詳細を保存していない状態でログアウトすると、連絡先詳細の追加を続行するか、または連絡先を破棄してログアウトを続行するかどうかを確認するメッセージが表示されます。

ディレクトリからの連絡先の削除

手動で追加した連絡先を任意のディレクトリから削除できます。企業ディレクトリに属する連絡先を削除することはできません。



注 ディレクトリから連絡先を恒久的に削除すると、この連絡先がシステムから削除されます。

連絡先を削除するには、次の操作を実行します。

手順 1 連絡先を選択し、Ctrl+D キーを押すか、右クリックして [連絡先の削除] を選択します。

確認ウィンドウが表示されます。


手順 2 [はい] をクリックすると、連絡先がディレクトリから削除されます。

連絡先詳細の変更

ディレクトリ内の連絡先に関連付けられた追加情報を表示するには、[連絡先詳細] ウィンドウを開くことができます。[連絡先詳細] ウィンドウには、選択した連絡先について利用可能なすべての情報が表示されます。このウィンドウから連絡先詳細を変更することもできます。詳細は、5 つのタブに分かれています。

- 詳細: 名前、住所、電子メールなどが含まれます
- 連絡先番号: メイン内線番号、携帯電話、自宅の電話番号などが含まれます
- 代替連絡先: アシスタントおよび代替連絡先
- 会社: 役職名、会社、部門などが含まれます
- キーワード: [キーワード詳細] にはこの連絡先に関連付けられたキーワードが一覧表示されます。さらに追加するには、キーワードをフィールドに入力し、[追加] をクリックします。既存のキーワードを置き換えるには、それを選択し、異なるキーワードを入力して、[置換] をクリックします。キーワードを削除するには、それを選択して [削除] をクリックします。
- 注記: 連絡先不在メッセージと連絡先情報

すべてのユーザは、ディレクトリに属する連絡先にアクセスして表示および変更することができます (灰色で表示されたフィールドを除く)。変更内容は、すべてのユーザが表示できます。連絡先詳細を編集するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1 連絡先を選択します。
- 手順 2 [連絡先詳細] ウィンドウを開きます。次のいずれかを実行します。
- F12 キーを押します。
 - 右クリックして、[連絡先] > [連絡先詳細] の順に選択します。
 - [連絡先詳細]  をクリックします。
- 手順 3 利用不可ではない任意のフィールドに変更を行います。
- 手順 4 変更が完了したら、[OK] をクリックします。



注 利用不可のフィールドは企業ディレクトリに属します。変更が必要な場合は、システム管理者にお問い合わせください。

アシスタントおよび代替連絡先の定義と変更

[連絡先詳細] ウィンドウを開くと、以下を指定するオプションがあります。

- 1 件のアシスタント
- 1 件以上の代替連絡先

代替連絡先またはアシスタントを追加、編集、または削除するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 [連絡先詳細] ウィンドウを開きます。
- 手順 2 ナビゲーションペインで [代替連絡先] をクリックします。
- 手順 3 必要に応じて、[アシスタント] または [代替] ヘッダーの下にある [追加] または [置換] をクリックします。
- または
- [削除] をクリックして連絡先を削除し、手順 5 に進みます。
- 手順 4 [アシスタントを選択 (Select Assistant)] または [代替を選択 (Select Alternate)] ウィンドウ内で、必要な連絡先を検索して選択します。[追加] をクリックします。
- 手順 3 および 4 を繰り返して、連絡先をさらに追加します。
- 手順 5 完了したら、[OK] をクリックします。



ディレクトリの使用

このセクションでは、Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用して、次の方法でディレクトリを使用する方法について説明します。

- [ディレクトリの検索](#)
- [ラテラル検索](#)
- [展開された連絡先詳細](#)
 - [\[連絡先詳細\] を開く](#)
 - [\[連絡先詳細\] ウィンドウからの連絡先への電子メール送信](#)
 - [\[連絡先詳細\] ウィンドウからの外線番号のダイヤル](#)
 - [不在メッセージと連絡先情報の追加、変更、および削除](#)
 - [詳細な連絡先の電話のステータス、プレゼンスステータス、および代替連絡先](#)
- [ディレクトリの連絡先の内線番号でのアクティブコールの詳細の表示](#)

ディレクトリの検索

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 F3 キーを押して、選択したディレクトリタブの最初の検索フィールドにカーソルを移動します。

または

別のディレクトリタブに移動するには、次の手順を実行します。

- キーボードを使用して、次のいずれかの手順を実行します。
 - [Ctrl+Tab](#) キーや [Ctrl+Shift+Tab](#) キーを押して、前後のディレクトリを選択します。
 - [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 0 ~ 9 の値で、0 は 10 番目のタブを示し、1 は最初のタブを示します。
- マウスを使用して、次の手順を実行します。
 - [必要なディレクトリタブをクリック](#) します。



注

キーボードまたはマウスでディレクトリタブを選択すると、デフォルトで、選択されたディレクトリの最初の検索フィールドにカーソルが移動します。

手順 2 最初の検索フィールドを使用してディレクトリを検索する場合は、入力を始めます。Tab キーを押して、次のフィールドに移動します。Ctrl+Tab キーを押すと、最初の検索フィールドにカーソルが戻ります。

一度に 2 つのフィールドを検索するには、AND 条件での検索を有効にする必要があります ([フィルタ検索](#)を参照)。

左右に移動して、それぞれのフィールドに検索条件を入力します。入力時に結果が表示されます。



注

入力時、または Enter キーを押した後で、結果が表示されます。この設定は、[オプション] > [設定] > [フィルタ検索] メニューの [フィルタ検索を実行する場合] で定義されます。

ラテラル検索

ラテラル検索を実行すると、連絡先リストをフィルタ処理して、<指定されたユーザオプション>フィールドが、選択された連絡先のフィールドに致する連絡先を表示できます。

たとえば、ラテラル検索を実行するときに、[ラテラル検索] を [部門] に設定し、会計という部門名を持つ連絡先を選択した場合、[ラテラル検索] 結果ウィンドウには、部門が会計に等しいすべての連絡先が表示されます。

[ラテラル検索] フィールドを定義するには、[オプション] > [設定] > [フィルタ検索] を選択し、ドロップダウンメニューからフィールドを選択します。次のインデックス付けされたフィールドのいずれかを選択します。

- なし: ラテラル検索は無効
- 名
- 姓
- ユーザフィールド 1
- 役職名
- ロケーション
- 部門
- 番号(メイン内線番号、職場1、携帯電話フィールドを検索)

ラテラル検索を実行するには、次の手順を実行します。

手順 1 ディレクトリで、[ラテラル検索] フィールドで定義したデータを持つ連絡先を選択します。

手順 2 Ctrl+F2 キーを押します。

[ラテラル検索] ウィンドウが表示され、一致する連絡先が示されます。タイトルバーに検索の詳細が表示されます。

手順 3 Esc キーを押してウィンドウを閉じて、続行します。

または

さらにドリルダウンするには、Shift キーを押したまま検索するデータを含んでいるフィールドをクリックします。

たとえば、Smith という姓の [ラテラル検索] 結果リストで *James Smith* という名前の連絡先をすべて見つけるには、[名] フィールドで *James* を持ついずれかの連絡先をクリックします。そうすると、James Smith という名前の連絡先だけが表示されます。



注 任意の連絡先に対して表示されるグラフィカル以外の任意のフィールドを選択できます。ただし、そのフィールドがディレクトリでインデックス付けされている場合に限りです。インデックス付けされたフィールドのリストについては、[インデックス付けされたフィールド](#)を参照してください。

ワイルドカードでの検索

ユーザはワイルドカードでの検索を実行して、*(複数文字列用)または?(単一文字列用)を使用することで、より簡単に連絡先を見つけることができます。

- * の文字は、検索用語内の任意の場所に入力でき、複数の文字に一致します。たとえば、「J*n」を検索すると、「Jon」、「John」、「Jason」、「Jonathan」に一致します。
- ? の文字は、検索用語内の任意の場所に入力でき、個々の文字に一致します。たとえば、「J?n」を検索すると、「Jon」、「Jan」、および「Jennifer」に一致しますが、「Joan」または「John」に一致しません。同様に、「J???n」を検索すると、5 文字以上を含み J で始まる任意の単語に一致します。ここで、5 番目の文字は N です。

展開された連絡先詳細


[連絡先詳細] を開く

ディレクトリ内の連絡先に関連付けられた追加情報を表示するには、**[連絡先詳細]** ウィンドウを開くことができます。**[連絡先詳細]** ウィンドウには、選択した連絡先について利用可能なすべての情報が表示されます。このウィンドウから連絡先詳細を変更することもできます。詳細は 5 つのタブに分かれています。


- **詳細**: 名前、住所、電子メールなどが含まれます
- **連絡先番号**: メイン内線番号、携帯電話、自宅の電話番号などが含まれます
- **代替連絡先**: アシスタントおよび代替連絡先
- **会社**: 役職名、会社、部門などが含まれます
- **キーワード**: **[キーワード詳細]** にはこの連絡先に関連付けられたキーワードが一覧表示されます。さらに追加するには、キーワードをフィールド入力し、**[追加]** をクリックします。既存のキーワードを置き換えるには、それを選択し、異なるキーワードを入力して、**[置換]** をクリックします。キーワードを削除するには、それを選択して **[削除]** をクリックします。
- **注記**: 連絡先不在メッセージと連絡先情報

すべてのユーザは、ディレクトリに属する連絡先にアクセスして表示および変更することができます (利用不可のフィールドを除く)。変更内容、すべてのユーザが表示できます。

[連絡先詳細] ウィンドウを開くには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1 連絡先を選択します。
- 手順 2 次のいずれかを実行します。
- F12 キーを押します。
 - 右クリックして、[連絡先] > [連絡先詳細] の順に選択します。
 - [連絡先詳細]  をクリックします。
- [連絡先詳細] ウィンドウが表示されます。

[連絡先詳細] ウィンドウからの連絡先への電子メール送信

-
- 手順 1 [連絡先詳細] ウィンドウを開きます。
- 手順 2 ナビゲーション ペインの [詳細] をクリックします。([詳細] は、最初に [連絡先詳細] ウィンドウを起動したときにデフォルトで選択されます。)
- 手順 3 メッセージを送信する電子メールアドレスの右側にある電子メールアイコン  をクリックして電子メールを作成します。



注 電子メールアイコンは、電子メールフィールドが入力された場合にのみアクティブになります。

- 手順 4 デフォルトの電子メールアプリケーションが起動されます。新しい電子メールメッセージは、選択した電子メールアドレスが宛先リスト内に入力された状態で開始します。
- 電子メールアプリケーションを設定していない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

[連絡先詳細] ウィンドウからの外線番号のダイヤル

-
- 手順 1 [連絡先詳細] ウィンドウを開きます。
- 手順 2 ナビゲーションペインの [連絡先番号] をクリックします。
- 手順 3 コールする番号をダブルクリックします。
- メイン内線番号
 - 職場 1: 勤務先の電話番号
 - 職場 2
 - 自宅: 自宅の電話番号
 - 携帯電話: 携帯電話番号
 - ポケットベル: ポケットベル番号
 - ファックス: FAX番号
- 手順 4 [番号の使用] をクリックします。
- 手順 5 [OK] をクリックしてウィンドウを閉じます。
- 手順 6 [アクティブコール] ペインの選択された番号をクリックし、Enter キーを押します。

不在メッセージと連絡先情報の追加、変更、および削除

追加の連絡先情報と連絡先不在メッセージを連絡先に添付することができます。自由テキストフィールドがあり、休暇、中断不可、不在などの項を記載できます。

連絡先情報は、ディレクトリ内の任意の連絡先に添付でき、不在メッセージは、通話中ランプのフィールドまたはディレクトリ内の任意のデバイに添付できます。

連絡先情報または不在メッセージを追加するには、次の手順を実行します。

- 手順 1** [連絡先詳細] ウィンドウを開くには、次の手順を実行します。
- ディレクトリから連絡先を選択し、Ctrl+N キーを押します。
 - または、ディレクトリペインから必要な連絡先を選択します。連絡先を右クリックし、[連絡先] を選択します。追加のメニューから、[連絡先注記] を選択します。
- 手順 2** [連絡先詳細] ダイアログボックスが表示され、[注記] タブが表示されます。
- 手順 3** [連絡先の注記アイコンの色 (Contact Notes Icon Colour)] を選択します。これは、注記を色分けするために使用されます。たとえば、赤色の注記は、連絡先が休暇中であることを示す場合があります。

色	フラグ
赤	{R}
グリーン	{G}
青	{B}
シアン	{C}
バイオレット	{V}
ライム	{L}
オリーブ	{O}
ティール	{T}
マルーン	{M}
ネイビー	{N}
赤紫	{F}

- 手順 4** 連絡先情報または連絡先不在メッセージを入力します。
- 手順 5** [OK] をクリックします。



注



- 不在メッセージは外部連絡先には利用できません。
- [オプション] > [設定] > [表示] タブの [拡張された色付き注記 (Enhanced Coloured Notes)] で、[注記の色で行全体を強調表示する (Highlight entire row with notes colour)] を選択し、背景色を連絡先に適用し、さらに、[連絡先詳細] で設定された色を使用して、[連絡先情報] および [不在メッセージ] ボックスにも適します。

入力された情報はすべてのオペレータの画面に表示され、ここでは、同じ連絡先が表示されます。連絡先に追加情報または不在メッセージがある場合は、[連絡先詳細] ペインに注記アイコンが表示され、連絡先または注記アイコンにマウスのカーソルを合わせると、ツールヒントに注記のコテンツが表示されます。

追加の情報を削除するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 連絡先を選択して、[連絡先注記] タブに移動します。
 - 手順 2 該当するメッセージボックスからテキストを削除します。
 - 手順 3 [OK] をクリックして完了します。

詳細な連絡先の電話のステータス、プレゼンスステータス、および代替連絡先

通話中ランプのステータス  および デフォルトプレゼンスソース  のステータスは、デフォルトで、それぞれのヘッダーのコンソールディレクトリタブ内に表示されます。それらは、アイコンおよびツールヒントの形式で表示されます(通話中ランプのステータスインジケータについては表 5-1 を、プレゼンスソースステータスアイコンのリストについては表 5-2 を参照してください)

連絡先のプレゼンスステータスおよび代替番号に関する詳細情報については、次のいずれかの手順を実行します。

- F2 キーを押します。
- 連絡先を右クリックし、[連絡先](名前) > [代替番号とプレゼンスを表示] を選択します。
<連絡先> の [代替番号] - [<プレゼンス>] ウィンドウが表示されます。




注

このウィンドウは、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する場合にも表示されます。

[プレゼンスステータス詳細] で、左側のナビゲーションペインを使用して、以下の情報が含まれているページを表示します。

- **まとめ:** デフォルト設定。電話のステータスと設定されたプレゼンスステータスを示します。
- **電話:** 連絡先の内線番号の通話中ランプのステータス。(通話中ランプのステータスアイコンのリストについては、表 5-1 を参照してください。)
- 有効にした**プレゼンスソース**(システム管理者によって設定されている場合):
 - WebEx Messenger
 - Skype for Business
 - Cisco IM&P
 プレゼンスソースアイコンのリストについては、表 5-2 を参照してください。
- **注記:** 連絡先情報と不在メッセージを表示します。
- **代替連絡先詳細**には、以下が表示されます。
 - 連絡先に関連付けられたすべての番号(メイン内線番号、自宅、職場 1、職場 2、ポケットベル、携帯電話)
 - アシスタントの連絡先詳細
 - 代替連絡先詳細

[代替連絡先詳細] でコール制御を使用して以下を行います。

- コールに応答する: 表示されたいずれかの回線呼び出し中のコールに応答できます。
- コールを開始する: 上下の矢印キーまたはマウスのいずれかを使用してコールを選択します。Enter キーを押すか、または [コール]  をクリックします。
- アクティブコールに対してコール制御を実行する: [代替番号] ウィンドウの起動時にアクティブにコールを発信している場合、コール制御がアクティブコールに対して実行されます。

利用可能なコール制御には以下が含まれます。

- コンサルト転送 (キーボードショートカット: Enter キーを 1 回押します)
- ブラインド転送 (キーボードショートカット: Enter キーをすばやく 2 回続けて押します)
- 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

表 5-1 は、BLF ステータスアイコンを示しています。

表 5-1 通話中ランプのフィールド (BLF) ステータスアイコン

























アイコン	説明
	オンフック
	接続済み
	利用不可
	呼び出し開始
	呼び出し停止
	転送済み: このステータスのディレクトリ連絡先にマウスのカーソルを合わせると、ツールヒントに転送済みの内線番号が表示されます。
	ボイスメールに転送済み
	注記

表 5-2 では、Cisco IM&P、WebEx Messenger、および Skype for Business のプレゼンスアイコンについて説明します。


表 5-2 Cisco IM&P、WebEx Messenger および Skype for Business プレゼンスアイコン

Unified CM および WebEx アイコン	Skype ローカルアイコン	ステータス	説明
		不在	連絡先が不在\戻る。
		通話中	連絡先が通話中。
		DND	連絡先が「サイレント」(DND)に設定されている。
		オフライン	連絡先がオフライン。
		オンライン ／利用可能	連絡先がオンライン／利用可能。
		不明	連絡先のプレゼンスステータスが不明。
		派生	連絡先が通話中。
		インアク ティブ	連絡先がアイドル。
		インアク ティブ (通話中)	連絡先がミーティング中だがアイドルになった。
		OOF	連絡先が外出中。

ディレクトリの連絡先の内線番号でのアクティブコールの詳細の表示

ディレクトリ連絡先のメイン内線番号で、アクティブコールのステータスおよび詳細を表示できます。

ステータスを表示するには、次の操作を実行して、ステータスウィンドウを開きます。

-
- 手順 1 ディレクトリ内で連絡先を右クリックします。
- 手順 2 [連絡先] > [スタート] > [コール] を選択します。
[コール] ペイン内に、次の情報が表示されます。
- 連絡先の名前(利用可能な場合)。
 - コールの発信元の CLI 番号。
 - コールの宛先の DDI 番号。
 - コールのステータス(呼び出し中、保留、接続、または通話中)。
- [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ができます。
- 手順 3 [OK] をクリックしてウィンドウを閉じます。

■ ディレクトリの連絡先の内線番号でのアクティブコールの詳細の表示



コール制御

このセクションでは、Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用して、次の操作を行う方法について説明します。

- コールの発信
- コールのクリア
- コールへの応答
- コールの転送
- コールの保留
- コールのミュート
- コールのパーク
- パークしたコールの取得
- 会議コール
- コールの切り替え
- 復帰コールの制御
- コールの再確立
- FAC および CMC の提供
- 緊急モードの宛先へのキューの転送
- 電子メールの送信



注

Cisco IP Phone または Jabber Softphone などのサインインデバイスを使用してコール制御を実行する場合は、次の点を考慮してください。

- すべての Cisco Unified Attendant Console Advanced コール制御機能を利用して、包括的なレポートを作成する場合は、コールの応答と終了を除き、コール制御(転送、保留、パーク、会議など)をコンソールアプリケーション内で実行する必要があります。
- サインインデバイスまたは対応するヘッドセットからのコールの応答と終了がサポートされています。重複した応答を回避したり、コール制御のエラーにつながるリクエストを終了したりするには、コンソールクライアントアプリケーションまたはサインインデバイスのいずれかからコール制御を実行します。
- コンソールアプリケーション内から開始されたコール制御は、コンソールアプリケーション内で完了する必要があります。たとえば、コンソールアプリケーションからコンサルト転送を開始する場合は、コンソールアプリケーションを使用して完了する必要があります。サインインデバイスを使用してコール制御を実行する場合にも同じことが当てはまります。たとえば、サインインデバイスからコンサルト転送を開始する場合は、サインインデバイスを使用して完了する必要があります。

コールの発信

ディレクトリの連絡先または短縮ダイヤルへのコールの発信

キーボードを使用して選択した連絡先または短縮ダイヤルにコールを発信するには、Enter キーを押してコールを開始します。

マウスを使用して選択した連絡先または短縮ダイヤルにコールを発信するには、次のいずれかを実行します。

- 連絡先または短縮ダイヤルをダブルクリックします。
- 連絡先または短縮ダイヤルを右クリックして、[コール] を選択します。

手動でダイヤルされた番号へのコールの発信

カーソルが検索フィールド内にはない場合は、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、キーボードから番号をダイヤルできます（電話からダイヤルする場合と同じように番号をフォーマット）。入力すると、[アクティブコール] ペインの下のフィールドに番号が表示されます。以下のキーボードショートカットを使用して、番号を編集できます。

- バックスペース: 番号を消去する
- スペースバー: 発信中に番号をクリアする
- Enter キー: コールを選択する



注 外線コールを発信するには外部のアクセスコードを入力することが必要な場合があります（詳細については、[FAC](#) および [CMC の提供](#)を参照してください）。

コールのクリア

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] ペインを選択します。


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、次のいずれかを実行します。

- [アクティブコール] ペインでコールをダブルクリックします。
- [アクティブコール] ペインでコールを右クリックし、[コールのクリア] を選択します。
- コール制御ツールバーにある [コールのクリア] ボタンをクリックします。



コールへの応答

ヘッドセットで呼び出し中のコール([アクティブコール] ペインのコールタグに呼び出し中ステータスを表示)に応答するには、次の手順を実行します。

- 何もしない: キューコールの [自動接続] を有効にしている場合、コールは自動的に通話ステータスに移動します。(設定の場所: [オプション] > [設定] > [キューイングされたコール] > [自動接続] メニュー)
- ハンドセットを持ち上げます。
- Enter キーを押します。
- コールをダブルクリックします。
- [コールの応答]  をクリックします。

Cisco Unified Attendant Console のキューからのコールへの応答

Cisco Unified Attendant Console のキューに着信するコールには優先順位が付けられ、[キューイングされた受信コール] ペイン内にスタックされます。これらのコールを受け入れる方法はキューのタイプによって決定されます。(F9) キューペイン内で、個々のキュー名の横にあるアイコンは、キューのタイプを示します。

- ブロードキャスト配送キュー: 青色のアイコン  で表示されます。
- 強制配送キュー: 緑色のアイコン  で表示されます。

一度に1つのコールのみ処理できます。そのため、次の手順は、[アクティブコール] ペインにアクティブコールがない場合にのみ当てはまります。

ブロードキャスト配送キュー

ブロードキャスト配送キューへの着信コールは、[キューイングされた受信コール] ペイン (F8) に優先順位の高いものから順にスタックされます(優先順位はシステム管理者によって設定されます)。ブロードキャストキューコールでは、ユーザがキューから手動でコールを受け入れる(応答する)必要があります。ブロードキャストキューからコールを受け入れる方法は2通りあります。

- **次に応答:** キュー内の次に優先順位が高いコールを自動的に受け入れます。
- **選択して応答:** キュー内のコールを手動で選択して受け入れます。

次に応答

[次に応答] を使用して、キュー内の次に優先順位が高いコールに応答します。キーボードを使用して次のコールを受け入れるには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 [次に応答](+(プラス))キーを押します。
次に優先順位が高いコールが [アクティブコール] ペインに移動されます。
- 手順 2 コールに応答します(オプションについては「[コールへの応答](#)」を参照してください)。
-

マウスを使用して次のコールを受け入れるには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 [キューイングされた受信コール] ペインで右クリックします。
- 手順 2 メニューから、**[次に応答]** を選択します。
右クリックしたコールに関係なく、次に優先順位が高いコールが [アクティブコール] ペインに移動されます。
- 手順 3 コールに応答します(オプションについては「[コールへの応答](#)」を参照してください)。
-

選択して応答

選択して応答するコールが現在のビューに表示されない場合は、F9 キーを押して [キュー] ペインを選択します。上下の矢印キーを使用して、必要なキューを選択します。

キーボードを使用してコールを選択して応答するには、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受信コール] ペインを選択します。
- 手順 2 上下の方向キーを使用して、受け入れるコールを選択します。
- 手順 3 Enter キーを押して、[アクティブコール] ペインにコールを移動します。
- 手順 4 コールに応答します(オプションについては「[コールへの応答](#)」を参照してください)。
-

マウスを使用して、コールを選択して応答するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 [キューイングされた受信コール] ペイン内で、次のいずれかを実行します。
- 該当するコールをダブルクリックします。
 - [キューイングされた受信コール] ペインの該当するコールを [アクティブコール] ペインにドラッグアンドドロップします。
- 手順 2 コールに応答します(オプションについては「[コールへの応答](#)」を参照してください)。
-

強制配送キュー

強制配送キューへの着信コールは、アクティブコールに応答していない利用可能なユーザーにただちに配信されます。ユーザは、ラウンドロビン方式で、または順番に選択されます(コンソールアプリケーションにログインしている順番で決定されます)。コールがキューに到着したときに利用可能なユーザがない場合は、ユーザが利用可能になるまで、コールは優先順位が付けられ、キュー内にスタックされます。

- 強制配送キューからのコールを受け入れるために入力はありません。
- [アクティブコール] ペインにコールが表示されたら、コールに応答できます(オプションについては「[コールへの応答](#)」を参照してください)。

設定された時間内(システム管理者によって定義されます)にコールに応答しない場合、コールは次に利用可能なユーザに転送されます。他に利用可能なユーザがない場合、コールは元のユーザへの配信を再試行します。

コールの転送

コールを転送するには2つの方法があります。

- **ブラインド転送**: 宛先へのコンサルトをしないで、転送を開始して完了します。
- **転送のコンサルト(通知)**: 宛先へのコンサルト後、転送を完了します。

コールを転送するには、コールは**通話**ステータスである必要があります。

強制認証コード(FAC)およびクライアントマターコード(CMC)プロンプト

外線番号または国際番号への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。必要に応じて、外線番号または国際番号へのコンサルトまたはブラインド転送を開始する場合に、次が行われます。

-
- 手順 1** 転送が開始されたときに、**[コードが必要]** ダイアログボックスが画面に表示されます。
- 強制認証コード(FAC)の場合、画面上のテキストは、**強制認証コードを入力してください**です。
 - クライアントマターコード(CMC)の場合、画面上のテキストは、**クライアントマターコードを設定してください**です。
- 手順 2** 正確なコードを入力してから、**[OK]** をクリックします。
正確なコードが入力されると、コールが行われます。
コードを入力しなかった場合、または間違ったコードを入力した場合、コールは失敗します。
質問がある場合は、システム管理者にお問い合わせください。

コールのブラインド転送

ダイヤルした番号へのコールのブラインド転送

ダイヤルした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、F7 キーを押して **[アクティブコール]** ペイン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2回続けて押して(1.5秒以内の間隔)、ブラインド転送を実行します。
または
Shift+Enter キーを押して、ブラインド転送を実行します。
-

ディレクトリの連絡先へのブラインド転送

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、F7 キーを押して **[アクティブコール]** ペインでコールを選択します。

- 手順 2 ディレクトリ検索を実行します(手順については「[ディレクトリの検索](#)」を参照してください)。
- 手順 3 1 つ以上の結果が返された場合は、上下の矢印キーを使用して該当する連絡先を選択します。それ以外の場合は、次の手順に進みます。
- 手順 4 Enter キーを 2 回続けて押して(1.5 秒以内の間隔)、ブラインド転送を実行します。
または
Shift+Enter キーを押して、ブラインド転送を実行します。

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、必要な連絡先を右クリックして [ブラインド転送] を選択するか、次の手順を実行します。

- 手順 1 コールに応答するか、F7 キーを押して [アクティブコール] ペインでコールを選択します。
- 手順 2 ディレクトリ検索を実行します(手順については「[ディレクトリの検索](#)」を参照してください)。
- 手順 3 必要な連絡先をダブルクリックして転送を開始するか、またはアクティブコールを必要な連絡先にドラッグアンドドロップします。



注

このためには、[オプション] > [設定] > [コール転送] > [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] オプションを [ブラインド転送の実行] に設定する必要があります。


コールのコンサルト転送

ダイヤルした番号へのコンサルト転送

キーボードを使用して、ダイヤルした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、F7 キーを押して [アクティブコール] ペイン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、ダイヤルした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、F7 キーを押して [アクティブコール] ペイン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 キーを押して、問い合わせのコールを発信します。
- 手順 4 [転送]  を押して、転送を完了します。

ディレクトリの連絡先へのコンサルト転送

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、F7 キーを押して [アクティブコール] ペインでコールを選択します。
 - 手順 2 ディレクトリ検索を実行します(手順については「[ディレクトリの検索](#)」を参照してください)。
 - 手順 3 上下の矢印キーを使用して結果のリスト内で目的の選択内容に移動します。それ以外の場合は、次の手順に進みます。
 - 手順 4 Enter キーを押して、問い合わせのコールを発信します。
 - 手順 5 コンサルト後、Enter キーを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、F7 キーを押して [アクティブコール] ペインでコールを選択します。
 - 手順 2 ディレクトリ検索を実行します(手順については「[ディレクトリの検索](#)」を参照してください)。
 - 手順 3 次のいずれかを実行します。
 - 必要な連絡先をダブルクリックして、転送を開始します。
 - アクティブコールを必要な連絡先にドラッグアンドドロップします。



注 このためには、[オプション] > [設定] > [コール転送] > [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] オプションを [ブライント転送の実行] に設定する必要があります。



- 必要な連絡先を右クリックし、[コンサルト] を選択します。

- 手順 4 [転送]  を押して、転送を完了します。

コールの保留

キーボードを使用して、アクティブコールを保留にするには、Page Down キーを押します。

マウスを使用して、アクティブコールを保留にするには、次のいずれかを実行します。

- アクティブコールを [通話中のコール] ペインにドラッグアンドドロップします。
- アクティブコールを右クリックして、[保留]  を選択します。
- アクティブコールをクリックして選択し、コール制御ツールバーの [保留]  をクリックします。



保留中のコールの取得

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、[通話中のコール] ペインを選択します。



- 手順 2 上下の矢印キーを使用してコールを選択します。
- 手順 3 Page Down 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、次のいずれかの手順を実行します。

- 保留中のコールをダブルクリックします。
- 保留中のコールをクリックし、コール制御ツールバーの [取得]  を選択します。
- 保留中のコールを右クリックして、[取得]  を選択します。
- 保留中のコールを [アクティブコール] ペインにドラッグアンドドロップします。

コールのミュート

アクティブコールをミュートするには、次の手順を実行します。

- キーボードを使用して、Ctrl+Q キーを押します。
- マウスを使用して、[ミュート]  をクリックします。
- マウスを使用して、アクティブコールを右クリックし、[ミュート]  を選択します。

コールのミュートを解除するには、コールをミュートするために使用したのと同じ操作を繰り返します。

次のシナリオでは、コンソールを設定して自動的にコールをミュートすることができます。

- ディレクトリの検索
- 番号のダイヤル
- ディレクトリタブの変更

[オプション] > [設定] > [ミュート] タブをにアクセスして設定を変更します



注


コールがミュートされている間、発信側には保留音が聞こえます。

コールのパーク

コールのパークはコールの保留に似ていますが、別のユーザがコールを再開できるようにする目的で使用されます。Cisco Unified Attendant Console を介したコールのパーク時には、ログインしている任意のユーザがコールを取得できます。さらに、内部連絡先は、パーク内線番号をダイヤルすることでコールを取得できます。

キーボードを使用してアクティブコール(通話中ステータス)をパークするには、Home キーを押します。


マウスを使用してアクティブコール(通話中ステータス)をパークするには、次のいずれかを実行します。

- [パークコール]  をクリックします。
- アクティブコールを利用可能なパークデバイスにドラッグアンドドロップします。

パークしたコールの取得

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、パークデバイスの内線番号をダイヤルします。

マウスを使用して、パークしたコールを取得するには、次のいずれかの手順を実行します。

- パークしたコールをダブルクリックします。
- パークしたコールを [アクティブコール] ペインにドラッグアンドドロップします。
- パークしたコールを右クリックして、メニューから [取得]  を選択します。



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。

アクティブコール中に、キーボードを使用して 3 人目の参加者と会議を開始するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 連絡先または短縮ダイヤルを選択するか、または会議に追加する番号をダイヤルします。
 - 手順 2 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 人の参加者全員を追加します。
-

アクティブコール中に、マウスを使用して 3 人目の参加者と会議を開始するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 連絡先または短縮ダイヤルを選択するか、または会議に追加する番号をダイヤルします。
 - 手順 2 [会議の開始]  をクリックします。
 - 手順 3 3 人目の参加者の応答を待ち、[会議]  を押します。
-

キーボードを使用して、確立された会議を終了するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 上下の矢印キーを使用して、[アクティブコール] ペインで [会議コントローラ] を選択します。
 - 手順 2 コールをクリアするには、Enter キーを押します。
-

マウスを使用して、確立された会議を終了するには、次のいずれかを実行します。

-
- 手順 1 [アクティブコール] ペインで [会議コントローラ] をダブルクリックします。
 - 手順 2 [アクティブコール] ペインで [会議コントローラ] を右クリックし、[コールのクリア] を選択します。
-

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。

例:

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、次のいずれかを実行して、着信コールの発信側と宛先を切り替えることができます。

- [アクティブコール] ペインの着信コールを右クリックし、[切り替え] を選択します。
- +(プラス)キーを押します。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。

復帰コールの制御

次のいずれかの理由で、[通話中のコール] ペインにコールを戻すことができます。

- 無効な宛先です。
- 保留タイムアウト(設定されている場合、設定された時間より長く保留されているコールはタイムアウトします)。
- 転送タイムアウト(設定されている場合、設定された時間内に宛先で処理されない転送したコールはタイムアウトします)。
- パークタイムアウト(設定されている場合、設定された時間内に処理されないパークされたコールはタイムアウトします)。
- キャンプオン(設定されている場合、設定された時間内に処理されないキャンプオン中のコールはタイムアウトします)。

コールを [アクティブコール] ペインに移動した後、標準のコール制御は [復帰コール制御] に変更されます。復帰コール制御と標準のコール制御の唯一の違いは、元のコールの条件を使用して操作が実行される点です。制御とそれらの機能のリストについては、[復帰コールに使用されるコール制御](#)の表を参照してください。

たとえば、発信者をディレクトリの連絡先にブラインド転送し、そのディレクトリの連絡先がコールに応答できなかったとします。コールは、[通話中のコール] ペインに復帰します。コールの再開後、コールを右クリックし、[ブラインド転送] を選択すると、コールは前の宛先に自動的にブラインド転送されます。Delete キーを押して、ブラインド転送を再確立することもできます。

表 6-1 に、復帰したコールに使用できる制御をまとめます。

表 6-1 復帰コールに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		応答したコールをクリアします。
ブラインド転送		コールが最初に復帰された元の内線に応答したコールを転送します。
再確立		復帰されたコールに前に実行した処理を再度実行します。
注記付き保留		現在の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		コールが復帰された元の内線あるいは連絡先に対し、連絡先の説明を付記せずにコールを直接保留にします。

表 6-1 復帰コールに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
連絡先プロパティ		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。
会議の開始		コールが復帰された元の連絡先との会議をコンサルトして開始します。
キャンプオン		通話中のユーザにコールを転送します。
パークコール		コールパークデバイスにコールを転送します。

コールの再確立

再確立機能を使用すると、[再確立]  をクリックするか、または [削除] を押すことで、アクティブな復帰されたコールに前に実行したコール制御を繰り返すことができます。これらの操作には以下が含まれます。

- ブラインド転送
- キャンプオン

FAC および CMC の提供

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 Console Advanced Administration から設定します。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)

コールセンターでは多くの場合、エージェントが外線番号または国際番号にコンサルト転送することがブロックされています。強制認証コード (FAC) を使用すると、エージェントがこれらのコールのブロックを解除できます。エージェントが外線コール転送を試みると、[コードが必要] ダイアログボックスが表示されます。処理を続けるには、ここに FAC を入力する必要があります。FAC を入力しなかった場合や、不正確な FAC を入力した場合は、コールに失敗します。

クライアントマターコード (CMC)

クライアントマターコードは、Cisco Unified Communications Manager 内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。

緊急モードの宛先へのキューの転送



Cisco Unified Attendant Console Advanced では、任意のキューを緊急モードに設定できます。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にリダイレクトされます(夜間サービスやボイスメールなど)。これらの宛先は、Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration を使用して設定します。

キューを緊急モードの状態にするには、次の操作を実行します。

手順 1 次のいずれかを実行します。

- メインメニューから、[オプション] > [緊急] の順に選択します。
- [キュー] ペインを選択して、Ctrl+E キーを押します。

[緊急] ダイアログボックスが表示されます。

手順 2 緊急モードにするキューごとに、[利用可能なキュー] リストからキューを選択し、 をクリックして [緊急キュー] リストに移動します。すべてのキューを移動するには、 をクリックします。



注 [利用可能なキュー] リストには、Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration を使用して緊急の宛先が設定されているキューだけが表示されます。

手順 3 [OK] をクリックします。

キューの緊急モードを解除するには、同じ手順に従いますが、[緊急キュー] リストからキューを選択し、[利用可能なキュー] リストに戻します。

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ーに送信して、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ある [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 Advanced 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。



ログの収集

ログを収集するには、次の手順を実行します。

- 手順 1** コンソールのメインメニューで、[ヘルプ] > [ログの収集] の順に選択します。
ログ収集ツールウィンドウが表示されます。
- 手順 2** デフォルトのアーカイブの場所とファイル名を使用するか、独自に指定します。デフォルトのパスはコンピュータのデスクトップです。デフォルトのファイル名は次の形式になります。
<ログイン名>_<YYYYMMDD>_<HHMM>.zip
<YYYYMMDD>_<HHMM> は、ログ収集ツールが開始された日時です。
- 手順 3** アーカイブをカスタマイズする場合は、[詳細設定] を選択して [オプション] を表示し、次のオプションから適用するものを選択します（選択されているオプションは、[詳細設定] を選択したかどうかに関係なく適用されます）。
- **パスワード保護:** アーカイブファイルは、カスタマーサポート担当者のみが知る内部パスワードを使用して、オープン、移動、削除から保護されます。
 - **アプリケーションのスクリーンショットを含める** (デフォルトで選択): 現在のコンソールインターフェイスの BMP ファイルをアーカイブに含めます。
 - **デスクトップのスクリーンショットを含める:** 現在のデスクトップの BMP ファイルをアーカイブに含めます。
 - **設定ファイルを含める** (デフォルトで選択): Cisco Unified Attendant Console Advanced 設定ファイルをアーカイブに含めます。
 - **クリップボードの内容を含める:** クリップボードに画像 (問題の解決に役立つダイアログボックスやメッセージのスクリーンキャプチャなど) がある場合は、このオプションを選択します。
 - **日付範囲の指定:** 指定した日付範囲のログのみを収集します。
 - [開始] で指定した日の 00.00.00 に開始します。
 - [終了] で指定した日の 23:59:59 に終了します。
- 手順 4** [開始] をクリックします。
アーカイブ ZIP ファイルが作成されます。



JAWS v16 を使用した Console User Client クイックリファレンス

この章では、JAWS スクリプトにより Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用するユーザ向けのクイックリファレンスを提供します。

目次

ログイン	2
ログアウト	2
現在のステータスの確認	2
コールへの応答	2
コールの発信	2
コールのクリア	3
ダイヤルを誤ったコール	3
コールの転送	3
内線番号でのコールのキャンポン	5
コールの保留および取得	5
会議コール	6
コールパーク	7
ディレクトリの切り替え	8
検索の実行	8
結果の参照	8
ステータスアイコンのオプション	9
ラテラル検索 (Ctrl+F2)	10
短縮ダイヤル	10
[通話中のコール] (F5) 領域の使用	12
緊急モード	12
利用不可	12
利用できないキュー	13

一般的なタスク

ログイン

Ctrl+I キーにより、[パスワード] フィールドにフォーカスが置かれた状態でログインダイアログボックスが開きます。上矢印によりログイン名に移動します。ログイン名は最初は空白ですが、今後ログインするたびに前回使用した名前が記憶されます。[パスワード] の下は拡張フィールドで、これも前回のログインから自動入力されます。

ログアウト

Ctrl+O キーにより、確認なしでコンソールからログアウトします。

現在のステータスの確認

任意の時点で、Insert+T キーを使用してステータスを確認できます。

コールへの応答

着信コールは [キューイングされたコール] (F8) ウィンドウにキューイングされます。システム設定によって決定される優先順位で表示されます。

コールに応答する場合に、通常は、最も優先度の高いコールを次のコールとして選択する方法を使用します。

-
- 手順 1 [次に応答] キー (数字キーパッドのプラス +) を押します。
応答したコールが [アクティブコール] フィールドに移動します。(F7)
 - 手順 2 スクリプトでは、発信者の詳細のみ、つまりルーティングタグ (発信者のキューを識別)、名前 (利用可能な場合)、発信者の番号を読み上げます。
詳細を繰り返すには、F7 キーを押します。
-

コールの発信

-
- 手順 1 F7 [アクティブコール] を選択します。
 - 手順 2 キーパッドを使用して、必要な番号を入力します。
誤入力した数字を削除するには、Backspace キーを押します。
 - 手順 3 完全なダイヤル番号を聞くには、Ctrl+スペースバーを押します。
 - 手順 4 [接続] キーを押して、ダイヤルを完了します (Enter)。
 - 手順 5 [アクティブコール] フィールドにコールが表示されます (F7)。
-

コールのクリア

-
- 手順 1 [アクティブコール] フィールド内でコールを選択します (F7)。
 - 手順 2 [クリア] キー (Enter) を押します。
コールはコンソールに表示されなくなります。
-

ダイヤルを誤ったコール

[番号の修正] キーを押します (Backspace)。

コールの転送

内線番号が不明な場合のブラインド転送

[アクティブコール] フィールドにコールが表示されます。(F7)

-
- 手順 1 内線番号を入力します。入力時に番号が読み上げられます。
 - 手順 2 [接続] キーをすばやく 2 回続けて押して、転送を完了します。(Enter、Enter)
コールはコンソールに表示されなくなります。
-

ディレクトリ検索を使用したブラインド転送

[アクティブコール] フィールドにコールが表示されます。(F7)

-
- 手順 1 F3 キーを押すか、または検索対象の連絡先の入力を開始します。
スクリプトにより、現在の検索フィールドが示されます。
 - 手順 2 入力を開始すると、スクリプトが文字を読み上げます。
 - 手順 3 Tab キーを押し、必要に応じて他の検索フィールドに移動します (例、[姓] および [部門])。
 - 手順 4 検索を行う準備ができたなら、Enter キーを押します (数字パッドまたはキーボード上)。
スクリプトが、返された連絡先の数と、最初の連絡先の詳細を読み上げます。
 - 手順 5 下矢印キーを押して、リストの次の連絡先を選択します。
 - 手順 6 正しい連絡先が見つかったら、必要に応じて詳細情報 (通話ステータス、連絡先の注記があるかどうか、Cisco CUPS サーバでのその連絡先のプレゼンス、または代替の連絡先があるかどうかなど)を確認するために、左矢印キーを使用して連絡先行の最初に移動し、右矢印キーを使用して個々の項目を読み上げます。
 - 手順 7 正しい連絡先に連絡する準備ができたなら、Enter キーを 2 回押して、コールを転送します。
コールはコンソールに表示されなくなります。
-

応答なしのコールの取得

宛先の内線番号から応答がない場合、タイムアウトになったコールは [コールの実行] フィールドに戻ります。(F5)

-
- 手順 1 [コールの実行] フィールド内でコールを選択します。(F5)
F5 でリストの一番上にあるコールにフォーカスが置かれます。スクリプトが選択したコールの関連する詳細を読み上げます。
- 手順 2 下矢印キーおよび上矢印キーを使用し、F5 キーを押して必要なコールを見つけます。
- 手順 3 [取得] キーを押します。(PageDown)
取得したコールが [アクティブコール] フィールドに戻ります。(F7)
- 手順 4 詳細を繰り返すには、F7 キーを押します。
発信者が回線に接続されます。
-

転送の通知およびコンサルト

コールの詳細が [アクティブコール] フィールドに表示されます。(F7)

-
- 手順 1 連絡先を検索するか、または数字パッドを使用して、転送先の内線番号を入力します。
- 手順 2 [接続] キーを 1 回押してダイヤルします。(Enter)
- 手順 3 コールが通知されるまで通話を切らずに待ちます。
- 手順 4 [接続] キーをもう 1 回押して転送を完了します。(Enter)
-

応答なしの場合

コンサルト転送時に、問い合わせのコールを終了して、元の発信者に戻ることができます。[コンサルトのキャンセル] を押して 発信側に戻ります(マイナス-)。

2つのアクティブコールの切り替え

- [切り替え] キーを押して 発信側に戻ります。(プラス +)
- [切り替え] キーを押して 着信側に戻ります。(プラス +)

内線番号でのコールのキャンプオン

コンサルト転送を使用したキャンプオンコール

[アクティブコール] フィールド内で関連するコールを選択します。(F7):

-
- 手順 1 現在通話中の内線に対してコールを発信します。
話中音が聞こえ、コールの表示ウィンドウに**通話中**という文字が表示されます。
 - 手順 2 [キャンプオン] キーを押します。(Alt+P)
コールはコンソールに表示されなくなります。
-

ブラインド転送を使用したキャンプオンコール

これを使用するには、[設定] を [通話中の場合は自動的にキャンプオン] に設定します。[アクティブコール] フィールド (F7) で関連するコールを選択し、現在通話中の内線番号にブラインド転送を行います (Enter、Enter)。コールはコンソールに表示されなくなります。

コールの保留および取得

コールの保留

[アクティブコール] フィールド内でコールを選択します。(F7):

-
- 手順 1 [保留] キーを押します。(PageDown)
この時点では何も読み上げられません。
 - 手順 2 F5 キーを押して、[通話中のコール] フィールドに入力します。
一番上のコールが [コールの実行] フィールドで強調表示されます。(F5) このコールの詳細が読み上げられます。
-

コールの注記付き保留

[アクティブコール] フィールド内でコールを選択します。(F7)

-
- 手順 1 [注記付き保留] キーを押します。(PageUp)
 - 手順 2 注釈を入力します。Ctrl+Enter キーを使用すると、メッセージ内で改行を挿入できます。
 - 手順 3 入力が終了したら Enter キーを押してコールを保留にします。
 - 手順 4 F5 キーを押して、[通話中のコール] フィールドに入力します。
一番上のコールが [コールの実行] フィールドで強調表示されます。(F5) このコールの詳細が読み上げられます。
 - 手順 5 スクリプトにより、注釈があるかどうかを示されます。PageUp キーを押して注釈を読み上げます。
-

コールの取得

-
- 手順 1 [コールの実行] フィールドを選択します。(F5)
一番上のコールが強調表示されます。
 - 手順 2 下矢印キーおよび上矢印キーを使用して正しいコールを選択します。
 - 手順 3 [取得] キーを押します。(PageDown)
コールが [アクティブコール] フィールド(F7)に戻り、発信者に接続されます。
-

コールの再確立

これにより、コールが転送、パーク、キャンプオン、または保留からのタイムアウトで再呼び出しされた後で、コールを宛先に返送することができます。

-
- 手順 1 F5 キーを押して、[通話中のコール] ウィンドウにアクセスします。
 - 手順 2 下矢印/上矢印キーを使用してコールを選択します。
 - 手順 3 [再確立] ボタン(Delete)を押します。
-

会議コール

3 人の参加者を会議に招集できます。
[アクティブコール] フィールド内でコールを選択します。

-
- 手順 1 連絡先を検索するか、または番号を入力します。
 - 手順 2 [会議] キーを押します。(End)
これにより、最初のコールが保留になり、問い合わせのコールが宛先に発信されます。
 - 手順 3 宛先が応答すると、任意の時点で会議を開始できます。(End)
[アクティブコール] エリアに 3 つのコールがあり、1 つは各宛先と会議コントローラへのコールです。これが自分のコールです。
 - 手順 4 コールを会議から脱退させるには、(End)キーを使用してコールをクリアします。
-

コールパーク

パークポジションへのコールの配置

-
- 手順 1 [アクティブコール] フィールドでパークに配置するコールを選択します。(F7)
 - 手順 2 [パーク] キー(Home)を押します。
次に使用可能なパーク先が使用されます。
 - 手順 3 F9 キーを押して、パーク領域を表示します。
スクリプトにより、前回のコールがパークされた場所がすぐに示されます。これは必要に応じて通知することができます。
-

タイムアウト前の取得

-
- 手順 1 パーク先の番号をダイヤルします。
 - 手順 2 [接続] キー(Enter)を押します。
コールが [アクティブコール] フィールド(F7)に表示され、発信者に接続されます。
-

タイムアウト時の取得

タイムアウト時に、コールは [通話中のコール] ウィンドウ(F5)に表示されます。

-
- 手順 1 [コールの実行] フィールド内でコールを選択します。(F5)
 - 手順 2 [取得] キーを押します。(PageDown)
コールが [アクティブコール] フィールド(F7)に表示され、発信者に接続されます。
-

ディレクトリの使用

ディレクトリの切り替え

-
- 手順 1 F3 キーを押すと、最後に使用されたディレクトリグループの最初の検索フィールドにフォーカスが置かれます。
- 手順 2 ディレクトリグループを切り替えるには、Alt+ **数字キーを使用します**。ここで **数字**は、左からの Tab の位置です。Ctrl+Tab キーにより、タブが左から右に移動します。
-

検索の実行

-
- 手順 1 検索を開始するには、F3 を押します。
[ディレクトリ] タブの名前とアクティブな検索フィールドが読み上げられます。
- 手順 2 検索テキストを入力するか、または Tab キーを押して必要な検索フィールドに移動します。検索フィールドの最後に到達したら、通知が読み上げられます。
- 手順 3 他の検索フィールドに検索テキストを挿入する場合は、Tab キーを押します(オプション)。
AND 検索は、エントリが 1 つ以上の検索フィールドにある場合に実行されます。
- 手順 4 Enter キーを押して、検索を開始します。
-

結果の参照

簡単なナビゲーション:

- 結果のリスト内を下方方向に移動します – 下矢印
- 結果のリスト内を上方向に移動します – 上矢印
- 高度なナビゲーション(個々のセルの読み取り)
- カラム内を下方方向に移動します – 下矢印
- カラム内を上方向に移動します – 上矢印
- 行全体で前方に移動します – 右矢印
- 行全体で後方に移動します – 左矢印
- ステータスの読み上げアイコン – 左矢印で連絡先の最初に移動し、右矢印で右方向に一度に 1 つの項目を読み上げます

ステータスアイコンのオプション

次のオプションを任意の順序で設定できますが、ディレクトリの左側にデフォルトの位置のままにする必要があります。

- 電話のステータス - 連絡先を選択したときに読み上げます。
 - アイドル
 - アクティブ
 - 呼び出し中
 - アウトオブサービス
- 注記 - 連絡先を選択したときに読み上げます。
 - 注釈が設定されている場合は「注釈」と言い、該当する注釈を読み上げます。
 - 注釈を編集または入力するには、Ctrl+N キーを押します。
 - 連絡先注記を読むには、下矢印キーを押します。
 - Tab キーに続いて下矢印キーを押して、連絡先の不在注釈を読みます。
- 代替連絡先
 - 該当する場合は、「連絡先には代替番号があります」と言います。
 - 詳細については、F2 キーおよび Tab キーを押して連絡先を表示します。必要なエントリが見つかったら、Enter キーを押してダイヤルできます。
- プレゼンス (CUPS または Microsoft OCS の両方ではなくいずれかに設定されます) - 連絡先を選択したときに読み上げます (以下を参照)。

プレゼンスステータス (CUPS)

不明	CUPS にユーザープロファイルに対する一致がありません
オンライン	連絡先はオンラインで利用可能です
不在	連絡先はオンラインですが、不在ステータスに設定されています
オフライン	連絡先は既知ですが、ログインしていません

プレゼンスステータス (Microsoft OCS/LCS)

オンライン	連絡先はオンラインで、会話に参加できます。
通話中	連絡先は利用可能ですが、別のアクティビティに従事しています。
サイレント	連絡先は、プレゼンスステータスを手動でサイレントに設定しています。
通話中 (急用には対応可能)	連絡先は、プレゼンスステータスを手動でサイレントに設定しています。
不在	連絡先のコンピュータは、デフォルトのアイドル時間設定の 15 分以上アイドルになっています。 連絡先は、プレゼンスステータスを手動で不在に設定しています。

■ ディレクトリの使用

インアクティブ	この連絡先は利用可能ですが、コンピュータがデフォルトのアイドル時間設定の 5 分以上アイドルになっています。
通話中(インアクティブ)	この連絡先はミーティング中ですが、コンピュータがデフォルトのアイドル時間設定の 5 分以上インアクティブになっています。
オフライン	連絡先は次の理由で利用不可です。 <ul style="list-style-type: none"> • Communicator 2007 が連絡先のコンピュータで実行されていないか、または連絡先がサインインしていません。 • プレゼンスステータスが表示されないように連絡先からブロックされています。
不明	Communicator 2007 は連絡先のステータスを判別できません

ラテラル検索 (Ctrl+F2)

連絡先がディレクトリで選択されているときに、設定されたフィールドに基づいて関連する連絡先を検索できます(同じ部門の他の人など)。

-
- 手順 1 [ラテラル検索] を開きます (Ctrl+F2)。
 - 手順 2 表示された検索結果から、該当する連絡先を選択します (下矢印/上矢印)。
 - 手順 3 連絡先にダイヤルする (Enter) か、または転送 (Enter、Enter) します。
 - 手順 4 Esc キーを押して [ラテラル検索] 画面を閉じます。
-

ラテラル検索の設定

[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。

-
- 手順 1 [オプション] > [設定] (Alt+O、P) の順に選択します。
 - 手順 2 見出しで上矢印キーおよび下矢印キーを使用して [フィルタ検索] タブに移動します。
 - 手順 3 ドロップダウンリストから必要なフィールドを選択します。[なし] を選択すると、この機能が無効になります。
-

短縮ダイヤル

短縮ダイヤル番号と連絡先は F6 ウィンドウに表示されます。

短縮ダイヤルの使用

-
- 手順 1 F6 キーを押して [短縮ダイヤル] ペインにアクセスします。
 - 手順 2 上矢印キーおよび下矢印キーを使用して、該当する [短縮ダイヤル] の連絡先を選択します。
 - 手順 3 Enter キーを押してダイヤルします。
-

短縮ダイヤルの追加

-
- 手順 1 F6 キーを押して [短縮ダイヤル] ペインにアクセスします。
 - 手順 2 Alt+F6 キーを押して [短縮ダイヤルの追加] を表示します。
 - 手順 3 非通知(自分のみ利用可能、デフォルトの選択)または公開(すべてのユーザが利用可能)の短縮ダイヤルを選択します。
 - 手順 4 Tab キーを押して [番号] フィールドを表示します。連絡先の番号、名前、および会社を入力します。
 - 手順 5 Tab キーをもう一度押して [OK] ボタンを使用します。
-

短縮ダイヤルの削除

-
- 手順 1 F6 キーを押して [短縮ダイヤル] ペインにアクセスします。
 - 手順 2 上下の矢印キーを使用して、削除する短縮ダイヤルを選択します。
 - 手順 3 Alt+D キーを押して短縮ダイヤルを削除します。
 - 手順 4 右矢印キーを押して、確認メッセージが表示されたら、[はい] を選択します。
-

短縮ダイヤルの編集

-
- 手順 1 F6 キーを押して、[短縮ダイヤル] ペインにアクセスします。
 - 手順 2 上矢印および下矢印キーを使用して、編集する短縮ダイヤルを選択します。
 - 手順 3 Alt+S キーを押して、[編集] ウィンドウを開きます。
[非通知短縮ダイヤル] チェックボックスにフォーカスが置かれます。
 - 手順 4 該当する変更を行います。
 - 手順 5 Tab キーを押して [OK] ボタンに移動し、Enter キーを押します。
-

[通話中のコール](F5)領域の使用

この領域には、保留になっているコール、または転送、コールパーク、キャンプオンなどの操作からタイムアウトしたコール、あるいは、応答を含むウィスパーページメッセージが含まれます。

領域を使用するには、次の手順を実行します。

手順 1 F5 キーを押します。

一番上のコールが強調表示され、次の情報が読み上げられます。

- ルーティングタグ
- コール宛先(該当する場合)、名前、および番号
- コール発信元(番号)
- ステータス(応答なし、保留、パークタイムアウトなど)
- F5 領域内のコールの時間
- ページ応答(該当する場合)

手順 2 上矢印および下矢印キーを使用して、その他のコールの詳細を読み上げます。各矢印の後に F5 キーを押して、完全な情報を読み上げます。

便利な機能

コピーした電話番号にダイヤルします

ダイヤルアウトする予定の番号をコピーした後、ディレクトリ検索テキストボックスを除くコンソールウィンドウ内の任意の場所で Ctrl+V または Ctrl+Insert を押します。コピーした電話番号の発信可能文字列を「発信中電話」ダイヤルボックスに貼り付けます。貼り付けた番号にダイヤルアウト することができるようになりました。

緊急モード

必要に応じて、コールキューを緊急モードにすることができます。Ctrl+Shift+E キーを押して、緊急オーバーフロー宛先が設定されたキューを有効にします。緊急モードを無効にするには、Alt+Shift+E キーを押します。Insert+T キーを押してステータスを確認する場合は、すべてのキューが緊急モードである場合にのみ、自分が緊急モードであることが示されます。

利用不可

F10 キーを押して、自分自身がコールに回答できない状態にします。利用可能にするには、F10 キーをもう一度押します。

利用できないキュー

Ctrl+F10 キーを押して、自分自身がコールに回答できない状態にします(引き続きアプリケーションの他の部分を管理することはできます)。Ctrl+F10 キーをもう一度押すと、再度利用可能な状態になります。

索引

数字

- AND 条件での検索 2-13
- BLF に依存する機能、無効にする 2-7
- FAC および CMC の設定 6-7

い

インターフェイス

- アクティブコール 1-21
- キュー 1-12
- コールパーク 1-22
- コール制御ツールバー 1-19
- コール履歴 1-10
- すべてのキュー 1-14
- ディレクトリ 1-14
- パーソナルディレクトリグループ 3-1
- メニューバー 1-9
- レイアウト 1-8
- 短縮ダイヤル 1-22
- 通話中のコール 1-20
- 連絡先詳細 1-18

き

- キーボードショートカット 1-2
- キューイングされたコール設定 2-8
- キューの統計情報、表示 1-12
- キューの色 2-8

こ

- コールのクリア 6-2
- コールのパーク 6-8
- コールの保留 6-7
- コールの再確立 2-7

- コールの切り替え 6-10
- コールの転送
 - 内線コンサルト転送 6-6
 - 外部ブラインド 6-5, 6-6
 - 直接 2-15
- コールパーク設定 2-8
- コールへの応答 6-3
- コール転送設定 2-7

し

- シングルサインオン (SSO)
 - 設定 2-14

せ

- セカンダリソート設定 2-12
- セキュリティ設定 2-14

た

- ダイヤルした番号のボイスメールのプレフィクス 2-7
- ダイヤル設定 2-7

て

- ディレクトリ設定 2-9

と

- トーン設定 2-8

は

- パークされたコール
 - 取得 6-9
 - 情報 1-22

パークしたコールの取得 6-9
 パーソナルディレクトリグループ 3-1
 共有 2-10
 パーソナルディレクトリグループ設定 2-10

ふ

フィールドヘッダー設定 2-11
 フィルタ検索設定 2-13
 ブラインド転送 2-7
 プレゼンス設定 2-7

へ

ペイン 1-20
 ペインの表示 2-2
 サイズ変更 2-3
 移動 2-3

み

ミュート設定 2-8

れ

レイアウト
 インターフェイス 1-8
 リセット 2-4

ろ

ロール 2-1
 ログイン 1-4
 ログ設定 2-14

ん

一般設定 2-5

不在メッセージ 5-5
 代替番号設定 2-11
 会議コール 6-9
 保留中のコールの取得 6-7
 利用不可 1-7, 2-5
 復帰コール、制御 6-10

検索

 ディレクトリの検索 5-1
 ラテラル検索 5-2
 ワイルドカードでの検索 5-3

直接転送 2-15

短縮ダイヤル

 番号の削除 3-5
 短縮ダイヤル、番号の更新 3-5
 短縮ダイヤル、追加 3-4
 自動キャンブオン 2-7
 自動ダイヤルオプション 2-7

表示設定 2-5

設定

 キューイングされたコール 2-8
 コールパーク 2-8
 コール転送 2-7
 セカンダリソート 2-12
 セキュリティ 2-14
 ダイヤル 2-7
 ディレクトリ 2-9
 トーン 2-8
 パーソナルディレクトリグループ 2-10
 フィールドヘッダー 2-11
 フィルタ検索 2-13
 プレゼンス 2-7
 ミュート 2-8
 ログ 2-14
 一般 2-5
 代替番号 2-11
 表示 2-5
 詳細設定 2-15
 連絡先のサイドバー 2-11

詳細設定 2-15

- 1-20
- 通話中ランプのフィールド (BLF) 1-2
- 連絡先
 - 追加 4-1
 - 連絡先のサイドバー設定 2-11
 - 連絡先情報 5-5
 - 連絡先番号 1-16
 - 連絡先詳細 5-3
 - 不在メッセージ 5-5
 - 外線番号のダイヤル 5-4
 - 連絡先情報 5-5
 - 開く 5-3
 - 電子メール 5-4
- 障害を持つユーザのアクセシビリティ 1-1
- 電子メール、送信 6-12
- 電子メールの送信 6-12