

# CallManager 3.1 の Cisco WebAttendant パイロットおよびハントグループの設定

## 目次

### [概要](#)

### [説明されている Cisco WebAttendant ハントグループ](#)

### [タスク 1: パイロットポイントの作成](#)

### [タスク 2: ハントグループの作成および設定](#)

### [タスク 3: TCD サービスの再起動](#)

### [ツール情報](#)

### [関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、サーバの観点から、Cisco CallManager 用の Cisco WebAttendant の設定方法について説明します。Cisco WebAttendant クライアントのインストール方法については、「[クライアント PC での Cisco WebAttendant のインストールと設定](#)」を参照してください。

このドキュメントでは、Default Device Pool を使用します。また、すべての場所は <None> に、すべてのコーリングサーチスペースは <None> に、すべてのパーティションは <None> に設定されます。必要に応じて、次のフィールドの値をトポロジに合わせて調整するようにします。

Cisco CallManager サーバ上の Cisco WebAttendant は、パイロットポイントおよび関連付けられたハントグループを使用してコールルーティングを制御します。複数の Cisco WebAttendant ユーザは、個々のユーザの加入過多の発生を考慮して、ハントグループとカスケード接続することができます。ハントグループの最初のメンバーに 4 本の電話回線があり、これらがハントグループの最初の 4 メンバーとなる場合、別の Cisco WebAttendant Pilot ポイントを指す 5 番目のハントグループメンバーを追加できます。

## [説明されている Cisco WebAttendant ハントグループ](#)

次の図は、最初のハントグループが 1 つの Cisco WebAttendant Client ( User ID = wa ) の 4 回線および関連付けられた電話を指すシナリオを示します。2 番目のハントグループは、4 台の IP Phone と、Cisco IP AutoAttendant またはボイスメール DN をポイントしています。WA ユーザが自分のコンソールにログインしていない場合は、コールがただちにパイロットポイント 4001 にルーティングされます。

ハントグループで DN ( 上の図の右側に示すように ) を設定すると、前のメンバー ( DN - 回線 ) がビジーである場合の着信コールは、次のメンバーにのみルーティングされます。

次に、例を示します。ユーザ WA が Cisco WebAttendant アプリケーションにログインしていないために着信コールがパイロットポイント 4000 で処理されない場合、着信コールはパイロットポイント 4001 に渡されます。パイロットポイント 4001 は、使用可能な最初の DN にコールをルーティングします。この場合、8001 がビジーで、8002 が使用可能と仮定します。コールが

8002 に渡され、8002 が割り当てられている電話が鳴ります。

この時点で、コールがハントグループの制御下ではなくなります。8002 へのコールが応答されない場合は、この回線が [Forward on No Answer] に設定されていない限り、コールが失われます。この電話機は Cisco WebAttendant クライアントによって制御されていないため、[Forward on No Answer] オプションを設定できます。これは、Cisco WebAttendant クライアントが制御する電話機では設定できません。この例の要点は、ハントグループで DN を使用するの、コールが回線にルーティングされるときは必ずユーザがコールに応答できることがわかっている場合に限ることを示すことです。

## タスク 1: パイロットポイントの作成

パイロットポイントとハントグループは、Cisco Telephony Call Dispatcher ( TCD ) が Cisco WebAttendant にコールをルーティングする前に設定する必要があります。Cisco WebAttendant パイロットポイントは、コールを受信し、関連付けられたハントグループのメンバーにリダイレクトする仮想電話番号です。ハントグループのメンバーがリストで表示される順序で、コールのリダイレクションの順序が決まります。ハントグループで使用可能な ( ビジーでない ) 最初のメンバーがコールを受信します。

- パイロットポイントは、ハントグループメンバーのリストに基づいて TCD がコールを受信し、リダイレクトする仮想電話番号です。パイロットポイントの番号は、システム全体で一意である必要があります ( 共有ラインアピランスにすることはできません ) 。
  - ハントグループは、コールのリダイレクション順を決定する宛先リストです。 ( ハントグループは、以降のタスク 2 で設定します。 )
1. Cisco CallManager のメインメニューで、[Service/Cisco Web Attendant] を選択します。
  2. 設定の必要に応じて、フィールドに入力します。以下の説明に従って、適切な設定値を入力します。この例の設定は次のとおりです。  
**Pilot name** : *cisco*  
**Primary Cisco CallManager** : *CM\_CRUSADER*  
**Pilot number** : *3000*注: パイロット番号は一意であり、電話機に関連付けられていないことが必要です。
  3. [Insert] をクリックします。パイロットポイントを作成したら、パイロットポイントに着信するコールのリダイレクト方法を指定するためにハントグループを設定する必要があります。

## タスク 2: ハントグループの作成および設定

コールがパイロットポイントに着信すると、TCD は、そのパイロットポイントのハントグループリストを使用して、コールの宛先を決定します。TCD は、コールのルーティング先として使用できる最初の宛先に到達するまで、ハントグループのメンバーを順番に調べます。ハントグループメンバーは電話番号 ( DN ) で、または Cisco WebAttendant のユーザおよび回線番号 ( ユーザメンバー ) で指定できます。

- DN が指定されている場合、TCD は回線が使用可能 ( ビジーでない ) かどうかをチェックして、使用可能な場合はコールをルーティングします。これは、1 台の Cisco IP Phone に関連付けられた DN です。WebAttendant の DN は一意である必要があります。
- ユーザと回線番号が指定されている場合、TCD は、ユーザが Cisco WebAttendant にログインしており、オンラインであるかどうかをチェックしてから、回線が使用可能かどうかをチェックします。ユーザがログインしており、オンラインで、回線が使用可能な場合、TCD はコールをルーティングします。DN ではなく、ユーザと回線番号を指定する利点は、Cisco

WebAttendant のユーザは、クラスタ内の Cisco WebAttendant ソフトウェアによって制御されているどの Cisco IP Phone でも、ログインし、オンラインにして、コールを受信できることです。DN を指定した場合、Cisco WebAttendant ユーザは、設定された DN を持つ電話機に関連付けられている PC にログインする必要があります。

1. Hunt Group Configuration をクリックします。
2. 左側のペイン (この例では 3000) から、タスク 1 で設定したパイロット番号を選択します。 [Add Member] をクリックします。これでメンバーが作成され、最初は <<not configured>> として表示されます。
3. [User Member Information] セクションに、ユーザと回線番号を入力します。メンバーは、デバイスメンバーまたはユーザメンバーとして入力されます。以下の説明に従って、適切な設定値を入力します。注: ユーザ名と回線番号ではなく、電話番号を使用する場合、コールのルーティング先は、DN が割り当てられている電話のみとなります。Cisco WebAttendant クライアントを使用して、割り当てられた内線番号 (DN) へのコールを受けるユーザは、その DN を処理する IP Phone を制御するように設定された WebAttendant 対応の PC にログインする必要があります。この例の設定は次のとおりです。User Name: wa Line Number: 1[Update] をクリックします。次のような画面が表示されます。
4. 追加ユーザまたは DN メンバーを追加するには、ステップ 2 および 3 を繰り返します。新しいユーザを入力し終わったら、この作業は完了です。

## タスク 3 : TCD サービスの再起動

Cisco WebAttendant サーバ設定を変更すると、ほとんどの場合、変更を有効にするためにサービスを停止し、再起動する必要があります。

**注意 :** TCD サービスをリセットすると、サービスが再びオンラインになるまで、TCD のコールルーティングが停止します。

1. [Application] > [Cisco CallManager Serviceability] を選択します。
2. [Tools] > [Control Center] を選択します。
3. 操作が実行されるサーバを選択します。この例では、*Crusader* という名前のサーバです。
4. Cisco Telephony Call Dispatcher の [Stop] をクリックします。矢印 ( ) が正方形 ( ) に変わるまで待つてから、[Start] をクリックします。矢印に戻り、サービスが稼働していることを示します。
5. メイン admin ページに戻るには、[Application] > [Cisco CallManager Administration] を選択します。タスクが完了しました。

## [ツール情報](#)

詳細なリソースについては、シスコ「[ボイス、テレフォニー、およびメッセージング技術用の TAC ツール](#)」を参照してください。

## 関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - シスコ](#)

- [Field Notice](#)