



Cisco Unified CallManager Attendant Console

クライアント / サーバ型のアプリケーションである Cisco Unified CallManager Attendant Console を使用すると、短縮ダイヤル ボタンやクイック ディレクトリ アクセス機能のあるグラフィカル ユーザ インターフェイスを使用して、電話番号の検索、回線状況の監視、およびコールの送信を行うことができます。アテンダント コンソールを使用することにより、電話受付係または管理アシスタントは部署や会社へのコールを処理することができ、また、その他の従業員は自分へのコールを管理することができます。

アテンダント コンソールは、Cisco Unified CallManager システムに IP 接続されている PC にインストールすることができます。アテンダント コンソールは、Cisco Unified CallManager システムに登録されている Cisco Unified IP Phone と連携します。複数のアテンダント コンソールを単一の Cisco Unified CallManager システムに接続できます。サーバに障害が発生すると、アテンダント コンソールは自動的にクラスタ内の別のサーバに接続します。

このアプリケーションは、Cisco Unified CallManager サーバ上の Cisco CallManager Attendant Console Server サービスに登録し、コール処理、ログイン、回線状態、およびディレクトリ サービスを受信します。Cisco Unified CallManager Attendant Console は、パイロットポイントと呼ばれる仮想電話番号にかけられたコールを受信し、ハント グループ内の宛先のリストにコールを転送します。コールを受信するハント グループのメンバーの順序と、すべてのアテンダントが通話中の場合に Cisco Unified CallManager Attendant Console がコールをキューに入れるかどうかを設定できます。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の概要 \(P.16-2\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console のシステム要件 \(P.16-13\)](#)
- [インタラクションおよび制限事項 \(P.16-14\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console のインストールとアクティブ化 \(P.16-16\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定 \(P.16-17\)](#)
- [依存関係レコード \(P.16-43\)](#)
- [関連項目 \(P.16-43\)](#)

Cisco Unified CallManager Attendant Console の概要

この項では、Cisco Unified CallManager Attendant Console の機能に関する次の情報について説明します。

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザについて \(P.16-2\)](#)
- [パイロットポイントとハントグループについて \(P.16-3\)](#)
- [コールキューイングについて \(P.16-9\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console ディレクトリについて \(P.16-10\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console Server サービスについて \(P.16-11\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の冗長性 \(P.16-11\)](#)

Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザについて

ユーザがアテンダント コンソールにログインしてコールに応答し、転送できるようにするには、まずユーザをアテンダント コンソール ユーザとして追加し、必要であればパスワードを割り当てる必要があります。Cisco Unified CallManager の管理ページの [Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)] ウィンドウでは、アテンダント コンソール ユーザの追加または削除、およびユーザ ID とパスワード情報の変更を行うことができます。



(注)

アテンダント コンソール ユーザの ID およびパスワードは、Cisco Unified CallManager の管理ページの [エンドユーザの設定 (End User Configuration)] ウィンドウで入力されたディレクトリ ユーザの ID およびパスワードとは別のものであることに注意してください。

ユーザがアテンダント コンソールにログインできない場合は、Cisco CallManager と Cisco CallManager Attendant Console Server の両方のサービスが実行されているかどうかを確認してください。Cisco Unified CallManager の管理ページの [Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)] 領域にユーザが追加されているかどうかを確認し、アテンダント コンソール クライアント アプリケーションの [Login] ダイアログボックスに正しいユーザ名とパスワードが指定されているかどうかを確認します。

Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザを設定するだけでなく、Attendant Console アプリケーション ユーザを 1 人設定し、そのユーザをアテンダント電話機に関連付ける必要があります。このユーザを設定しておかないと、アテンダント コンソールは CTIManager と対話することができません。Cisco Unified CallManager の管理ページで Attendant Console アプリケーション ユーザを設定する方法については、[P.16-22](#) の「[Cisco Unified CallManager Attendant Console のアプリケーション ユーザの設定](#)」を参照してください。

また、デバイス認証用のアプリケーション ユーザを作成し、そのアプリケーション ユーザを電話機に関連付ける必要があります。

パイロットポイントとハントグループについて

パイロットポイントとは、決してビジーにならない仮想電話番号のことで、コールを受信してハントグループのメンバーに転送するように Cisco Unified CallManager Attendant Console にアラートを出します。ハントグループは、コールの転送順序を決定する宛先リストを構成します。



(注)

Cisco Unified CallManager Attendant Console は、共有回線の他のインスタンスのいずれかが使用中である場合、共有回線のインスタンスへのコールをアテンダント電話機に転送することはありません。

Cisco Unified CallManager Attendant Console が正しく動作するためには、必ずシステム内で一意の番号をパイロットポイントの番号として指定する必要があります (共有回線表示にすることはできません)。パイロットポイントを設定する際は、次のいずれかのルーティングオプションを選択します。

- **First Available** ハントグループメンバー：Cisco Unified CallManager Attendant Console は、コールのルーティング先として使用可能な最初の宛先を見つけるまで、ハントグループ内のメンバーを順にチェックします。このルーティングオプションは、Cisco Unified CallManager の管理ページの [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウで選択できます。
- **Longest Idle** ハントグループメンバー：この機能は、ハントグループメンバーを、アイドル時間の長い順に並べ替えます。Cisco Unified CallManager Attendant Console は、アイドル時間が最も長いメンバーを見つけて、そのメンバーが応答できる場合はコールをルーティングします。応答できない場合、Cisco Unified CallManager Attendant Console はグループ内を継続して検索します。この機能により、着信コールの負荷はハントグループのメンバーに均等に分配されます。このルーティングオプションは、Cisco Unified CallManager の管理ページの [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウで選択できます。

グループ内で最もアイドル時間が長い番号がボイスメール番号である場合、Cisco Unified CallManager Attendant Console は先にグループ内の他のメンバーをチェックせずに、ボイスメールシステムにコールをルーティングします。

- **Circular Hunting**：Cisco Unified CallManager Attendant Console は、コールを受信するために、最後のハントグループメンバーの記録を保持します。新しいコールを受信すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はそのコールをハントグループ内の次のハントグループメンバーにルーティングします。
- **Broadcast Hunting**：コールがパイロットポイントに着信すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールに応答してから保留にし、コールをキューに追加し、アテンダント PC の [Broadcast Calls] ウィンドウにそのコールを表示します。Music On Hold が設定されている場合、発信者は保留中に Music On Hold を受信します。[Broadcast Calls] ウィンドウからは、任意のアテンダントがコールに応答できます。



(注)

Cisco Unified CallManager の管理ページの [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウでは、パイロットポイントの冗長性が機能するように、パイロットポイントに関連付けられたデバイスプールを選択する必要があります。

パイロットポイントを更新する場合は、パイロットポイントをリセットすることを忘れないでください。リセットすると、コール処理が継続して行われます。

パイロット ポイントにコールが着信すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はハントグループ リストとそのパイロット ポイントへの指定されたコール ルーティング方法を使用して、コールの宛先を決定します。ハントグループの設定では、各ハントグループ メンバーに対して次のオプションのいずれかを指定する必要があります。

- 電話番号 (デバイス メンバー)

電話番号が指定されていると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールをルーティングする前に、回線が使用可能 (ビジーでない) かどうかだけをチェックします。

- アテンダント コンソール ユーザと回線番号 (ユーザ メンバー)

ユーザと回線番号を指定すると、ユーザはアテンダント コンソールが制御するクラスタ内の任意の Cisco Unified IP Phone にログインし、コールを受信することができます。

ユーザと回線番号が指定されると、Cisco Unified CallManager Attendant Console は次の詳細を確認してからコールをルーティングします。

- ユーザがアテンダント コンソールにログインしていること
- ユーザがオンラインであること
- 回線が使用可能であること

アテンダントがアテンダント コンソールにログインする際に使用した電話機にユーザが指定した回線番号が設定されている場合、アテンダントはその回線番号のコールだけに応答できます。



注意

オーバーフロー状態を処理するには、Cisco Unified CallManager Attendant Console が 1 つ以上のアテンダント コンソールまたはボイスメール番号にコールをルーティングするようにハントグループを設定します。ボイスメール番号が一度に 1 つ以上のコールを処理できるようにするには、[ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウの [常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスをオンにします。

またコール キューイングを有効にすることでも、オーバーフロー状態を処理できます。コール キューイングの詳細については、P.16-9 の「[コール キューイングについて](#)」を参照してください。

例 1 パイロット ポイントとハントグループの連携

電話番号 4000 に Support という名前のパイロット ポイントが存在するとします。この Support というパイロット ポイントのハントグループには、次のメンバーが含まれています。

- Support Admin, Line 1 および Support Admin, Line 2 (Support Admin は、Support の管理アシスタントのアテンダント コンソール ログインを表す)
- サポート スタッフ用の 3 つの電話番号である 1024、1025、および 1026 (この順序でハントグループにリストされている)
- ハントグループの最後のメンバーであるボイスメール番号 5060

図 16-1 パイロットポイントとハントグループの例

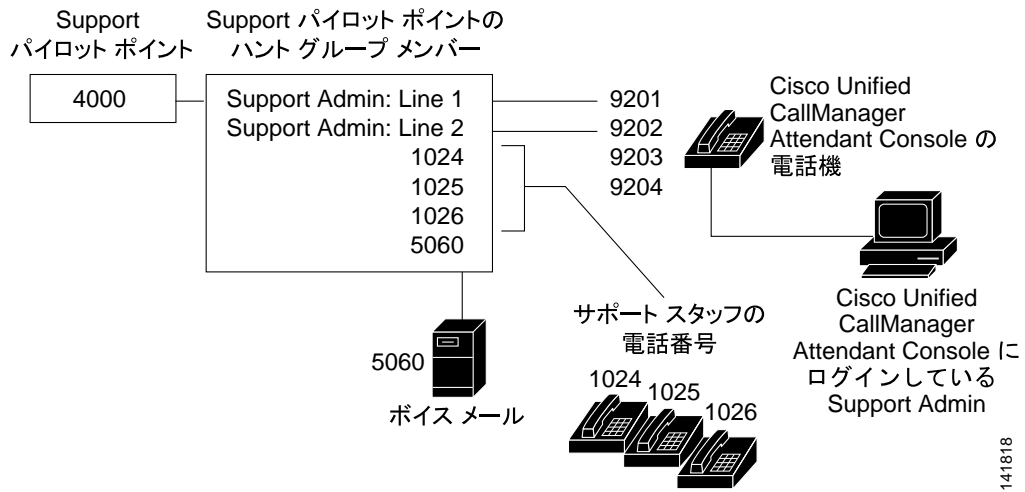


図 16-1 に示すように、次の例ではユーザがパイロットポイントの設定中に First Available ハントメンバーを選択する単純なコールルーティングシナリオを説明します。

1. Cisco Unified CallManager Attendant Console は、コールを受信し、Support パイロットポイントの電話番号 4000 に転送します。
2. 4000 はパイロットポイントであり、またコールルーティングオプションとして First Available ハントグループメンバーが選択されているため、このパイロットポイントに関連付けられている Cisco Unified CallManager Attendant Console は、ハントグループのメンバーを Support Admin, Line 1 から順にチェックします。Cisco Unified CallManager Attendant Console は、Support Admin ユーザがオンラインではないこと、電話番号 1024 がビジーであること、電話番号 1025 がビジーであること、および電話番号 1026 が使用可能であることを判別します。
3. Cisco Unified CallManager Attendant Console は最初の使用可能な電話番号である 1026 にコールをルーティングします。1026 が使用可能であるため、Cisco Unified CallManager Attendant Console は番号 5060 をチェックしません。

リンクされたハントグループについて

ハントグループをリンクすることによって、Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールをルーティングする際に複数のハントグループ内を検索できるようになります。正しく設定すると、パイロットポイントはハントグループ間のリンクを作成します。Cisco Unified CallManager Attendant Console は設定時に選択されたコールルーティング方法に従って、各ハントグループを検索します。

ハントグループをリンクする際は、次のガイドラインについて考慮してください。

- 最初に個別のパイロットポイントおよびハントグループを設定する。
- 最後のハントグループ以外のハントグループについては、ハントグループの最後のメンバーが次のハントグループのパイロットポイントになっているようにする。各グループのパイロットポイントによってハントグループ間に作成されるリンクは、図 16-2 のようになります。
- オーバーフロー状態を処理するために、ボイスメールまたは自動アテンダント番号をチェーン内で最後にリンクされている最後のメンバーとして選択する。Cisco Unified CallManager Attendant Console がハントグループ内のどのメンバーにもコールをルーティングできない場合、このコールはただちに最後のハントグループのボイスメール番号に転送されます。
- 各ハントグループの最後のメンバーに対してだけ、[ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウの [常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスをオンにする。



注意

最後のハントグループを最初のハントグループにリンクしないことを強く推奨します。

例 2 リンクされたハントグループの連携

図 16-2 に示されている次の情報について考慮してください。

- 1、2、および3という番号が付けられた3つのパイロットポイントが、電話番号1000、2000、および3000にそれぞれ存在している。
- Pilot 1 の最後のハントグループメンバーは Pilot 2 のパイロットポイントとして動作し、Pilot 2 の最後のハントグループメンバーは Pilot 3 のパイロットポイントとして動作する。
- ハントグループの設定時に、管理者は各ハントグループの最後のメンバーの [常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスをオンにした。
- 各ハントグループには、リンクされたパイロットポイントを含めて4人のメンバーが含まれている。
- JSmith、RJones、および CScott は、ハントグループ内のユーザ/回線ペアとして指定されたアテンダントコンソールユーザを指定する。
- Pilot 2 には、35201 と 35222 という2つの電話番号が存在する。
- Pilot 3 の最後のハントグループメンバーは、ボイスメール番号 5050 を持ち、オーバーフロー状態を処理する。管理者は、この最後のハントグループメンバーの設定で、[常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスをオンにしました。

図 16-2 リンクされたハントグループの例

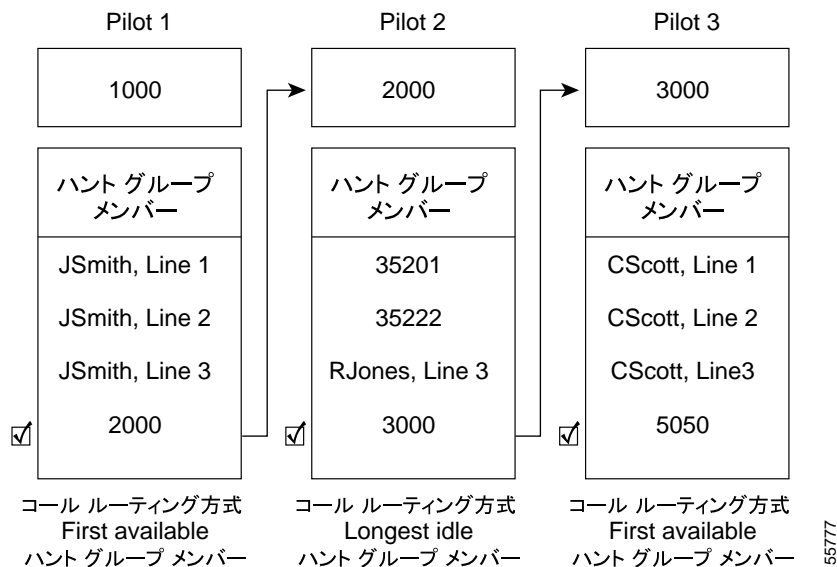


図 16-2 に示されているように、次の例では、リンクされたハントグループの単純なコールルーティングシナリオを説明します。

1. Cisco Unified CallManager Attendant Console は、コールを受信し、チェーンの最初のパイロットポイントである電話番号 1000 にそのコールを転送します。
2. 1000 はパイロットポイントであり、コールルーティング方法として First Available ハントグループメンバーが選択されているため、Cisco Unified CallManager Attendant Console は JSmith, Line 1 から開始してハントグループ内のメンバーを順にチェックします。Cisco Unified CallManager Attendant Console はハントグループの最初の3人のメンバーが応対不可であることを判別したため、コールを電話番号 2000 の Pilot 2 へのリンクにルーティングします。

3. コールが Pilot 2 に到達すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はハント グループ内でアイドル時間が最も長いメンバーにコールをルーティングしようとします。電話番号 35201 と 35222 がビジーであり、RJones, Line 3 がオフラインであるため、Cisco Unified CallManager Attendant Console はグループ内の最後のメンバーにコールをルーティングします。この電話番号は 3000 で、Pilot 3 へのリンクです。
4. Cisco Unified CallManager Attendant Console は Pilot 3 内でビジーではない最初の応対可能なメンバーを探します。Cisco Unified CallManager Attendant Console は、CScott, Line 2 が最初の応対可能なメンバーであると判別すると、その回線にコールをルーティングします。Cisco Unified CallManager Attendant Console は、ボイスメール番号の 5050 をチェックしません。

ラウンドロビン ハント グループについて

ラウンドロビン ハント グループを使用すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console は最後のハント グループ メンバーがコールを受信するようにコールをルーティングします。各ハント グループでは、どのハント グループがコールを受信するかについての記録が保持されます。新しいコールが着信すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はハント グループ内の次のハント グループ メンバーにコールを転送します。つまり、Cisco Unified CallManager Attendant Console は最初のコールをハント グループの最初のハント グループ メンバーにルーティングし、2 番目のコールを 2 番目のハント グループ メンバーにルーティングするということです。最後のハント グループ メンバーがコールを受信すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console は再び最初のハント グループ メンバーからコールのルーティングを開始します。

リンクされたハント グループにラウンドロビン ハンティングを使用する場合は、リンクされたハント グループの各パイロット ポイントにラウンドロビン ハンティングを設定します。

例 3 ラウンドロビン ハンティング

Circular という名前のパイロット ポイントが電話番号 4000 に存在し、このパイロット ポイントを設定したときに、ラウンドロビン ハンティングのルーティング アルゴリズムを選択したとします。このパイロット ポイントのハント グループには、1024、1025、および 1026 という 3 つの電話番号が含まれており、この順序でハント グループ内にリストされています。ハント グループ メンバーのいずれについても [常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスがオンになっていないため、Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールをルーティングする前に電話番号がビジーかどうかを判別します。

図 16-3 ラウンドロビン ハンティングの例

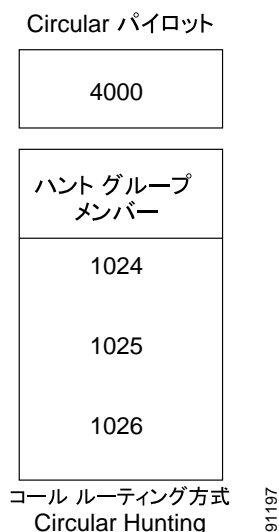


図 16-3 に示されているように、次の例では、ユーザがラウンドロビンパイロットポイントを設定した場合の単純なコールルーティングシナリオを説明します。

1. Cisco Unified CallManager Attendant Console は、コールを受信し、Circularパイロットポイントの電話番号 4000 に転送します。
2. 4000 はパイロットポイントであり、コールルーティングオプションとして Circular Hunting が選択されているため、Cisco Unified CallManager Attendant Console は最初のハントグループメンバーである電話番号 1024 にコールをルーティングします。
3. Cisco Unified CallManager Attendant Console は別のコールを受信し、Circularパイロットポイントの電話番号 4000 に転送します。
4. コールルーティングオプションとして Circular Hunting が選択されており、電話番号 1024 が最後のコールを受信したため、Cisco Unified CallManager Attendant Console は次のハントグループメンバーである電話番号 1025 にコールをルーティングしようとします。
5. Cisco Unified CallManager Attendant Console は、電話番号 1025 がビジーであることを判別し、次のハントグループメンバーである電話番号 1026 にコールをルーティングします。
6. Cisco Unified CallManager Attendant Console は別のコールを受信し、Circularパイロットポイントの電話番号 4000 に転送します。
7. コールルーティングオプションとして Circular Hunting が選択されており、電話番号 1026 が最後のコールを受信したため、Cisco Unified CallManager Attendant Console は次のハントグループメンバーである電話番号 1024 にコールをルーティングしようとします。

ブロードキャストハンティングについて

ブロードキャストハンティングを使用すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console でコールに応答し、コールをキューに入れることができます。アテンダントコンソールは、コールをキューに入れた後で、応対可能なすべてのアテンダントとコールがキューに入っている間に応対可能になったアテンダントに、キューに入れられているコールを表示します。



(注)

アテンダントコンソールは、ブロードキャストハンティングパイロットポイント内でユーザ/回線番号のハントグループメンバーとして設定されているアテンダントにだけコールをブロードキャストします。

キューに入っているコールは、アテンダントの PC の [Broadcast Calls] ウィンドウに表示されます。[デバイスプール設定 (Device Pool Configuration)] ウィンドウまたは [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウの [ネットワーク保留音源 (Network Hold MOH Audio Source)] と [ユーザ保留音源 (User Hold MOH Audio Source)] ドロップダウンリストでオーディオソースを選択しておく、キューに入れられている間、発信者には Music On Hold が聞こえます。

ハントグループ内でオンラインになっているアテンダントは、キューに入っているコールに応答できます。Cisco Unified CallManager Attendant Console が自動的にコールをアテンダントに送信することはありません。アテンダントがコールに応答すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console は [Broadcast Calls] ウィンドウでコールを削除し、コールに応答しているアテンダントの [Call Control] ウィンドウにそのコールを表示します。

それぞれのブロードキャストハンティングパイロットポイントには、次の値を指定できます。

- [キューサイズ (Queue Size)] : キューに入れることのできるコールの数を指定する。キューがいっぱいになると、Cisco Unified CallManager Attendant Console は [ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで指定された「常にルート」ハントグループメンバーにコールをルーティングします。「常にルート」メンバーが指定されていない場合にキューサイズの上限に達すると Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールをドロップします。

- [キュー保留時間 (Queue Hold Time、秒)] : Cisco Unified CallManager Attendant Console がコールをキュー内に保持する最長時間 (秒) を指定する。「キュー保留時間」を超えてキュー内に留まっているコールは、「常にルート」メンバーに転送されます。「常にルート」メンバーを設定しない場合は、アテンダントが応対可能になるまでコールはキューに留まります。

例 16-4 ブロードキャストハンティングの例

Service という名前のパイロットポイントが電話番号 1000 に存在し、ブロードキャストハンティングをサポートしているとします。このパイロットのハントグループには、次のメンバーが含まれています。

- Mary Brown/Line #1、Joe Williams/Line #2、および Doris Jones/Line #1 という 3 つのサービス スタッフ用ユーザ / 回線番号ペア (この順序でハントグループにリストされている)
- ハントグループの最後のメンバーであるボイスメール番号 7060

次の例ではユーザがパイロットポイントの設定中に Broadcast Hunting を選択する単純なコールルーティングシナリオを説明します。

1. Cisco Unified CallManager Attendant Console は、コールを受信し、Service パイロットポイントの電話番号 1000 に転送します。
2. Service パイロットポイントのコールルーティングオプションには [ブロードキャスト] が選択されているため、このパイロットポイントに関連付けられている Cisco Unified CallManager Attendant Console はキューをチェックします。Cisco Unified CallManager Attendant Console は、キューに空きがあることを判別し、コールをキューにルーティングします。発信者には、Music On Hold が聞こえます。
3. Cisco Unified CallManager Attendant Console は、ハントグループのメンバーを Mary Brown/Line #1 から順にチェックします。Cisco Unified CallManager Attendant Console は、Mary Brown/Line #1 が応対可能であること、Joe Williams/Line #2 がビジーであること、および Doris Jones/Line #1 が応対可能であることを判別したため、コールを Mary Brown/Line #1 と Doris Jones/Line #1 にブロードキャストします。
4. Mary Brown がコールに応答したので、Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールをキューから削除します。

コールキューイングについて

コールキューイングをサポートするようにパイロットポイントを設定できます。コールキューイングをサポートすることで、パイロットポイントにコールが着信し、すべてのハントグループメンバーがビジーである場合に、Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールをキューに送信します。[デバイスプール設定 (Device Pool Configuration)] ウィンドウまたは [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウの [ネットワーク保留音源 (Network Hold MOH Audio Source)] と [ユーザ保留音源 (User Hold MOH Audio Source)] ドロップダウンリストでオーディオソースを選択しておく、キューに入れている間、発信者には Music On Hold が聞こえます。アテンダントは、キューに入っているコールを表示することはできません。ハントグループメンバーが応対可能になると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はそのハントグループメンバーにコールを転送します。

パイロットポイントへのキューを有効にするには、[パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウで [キューイングの有効化 (Queuing Enable)] チェックボックスをオンにします。また [キューサイズ (Queue Size)] フィールドおよび [キュー保留時間 (Queue Hold Time、秒)] フィールド (秒) にも値を入力する必要があります。[キューサイズ (Queue Size)] は、キューに入れることのできるコールの数を指定します。キューがいっぱいになると、Cisco Unified CallManager Attendant Console は [ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで指定された「常にルート」ハントグループメンバーにコールをルーティングします。「常にルート」メンバーが指定されていない場合にキューサイズの上限に達すると Cisco Unified CallManager

Attendant Console はコールをドロップします。[キュー保留時間 (Queue Hold Time、秒)] は、Cisco Unified CallManager Attendant Console がコールをキュー内に保持する最長時間 (秒) を指定します。「キュー保留時間」を超えてキュー内に留まっているコールは、「常にルート」メンバーに転送されます。「常にルート」メンバーが設定されていない場合、アクションは何も発生しません。

Cisco Unified CallManager Attendant Console ディレクトリについて

アテンダント コンソール サーバは、起動時にディレクトリのエントリを読み取ってキャッシュします。初期ハンドシェイクによって、前回のログイン以降にディレクトリ エントリが変更されているかどうかを判別した後で、アテンダント コンソールはディレクトリ ユーザリストをダウンロードします。また、[Attendant Settings] ダイアログボックスにある [Directory Reload Interval] フィールドの間隔が満了した場合や、ユーザが [Directory] ウィンドウの [Reload] ボタンをクリックした場合は、アテンダント コンソールによってユーザリストがダウンロードされます。

アテンダント コンソールは、次のファイルで (この順番に) ユーザリストを検索します。

- アテンダント PC の [Attendant Settings] ダイアログボックス内の [Local Directory File] の [Path Name] で指定されたユーザリスト。
- Cisco Unified CallManager Attendant Console サービスによって生成される AutoGenerated.txt ファイル。このファイルは、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが起動したとき、および Directory Sync Period サービス パラメータがゼロでない場合にディレクトリ同期期間が満了したときに、Cisco Unified CallManager Attendant Console サーバ上の userlist ディレクトリに格納されます。アテンダント コンソールは、このファイルを CorporateDirectory.txt として保存します。

Directory Sync Period サービス パラメータを変更するには、[システム] > [サービスパラメータ] を選択します。[サーバ (Server)] ドロップダウンリスト ボックスで該当するサーバを選択し、[サービス (Service)] ドロップダウンリスト ボックスで Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを選択します。

- [Attendant Console のユーザファイルのアップロード (Attendant Console User File Upload)] ウィンドウ ([アプリケーション] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [Cisco Unified CM Attendant Console ユーザファイルのアップロード]) を使用してインポートした CorporateDirectory.txt ファイル。CorporateDirectory.txt ファイルをインポートすると、システムで作成された AutoGenerated.txt ファイルが、このファイルによって置き換えられます。

ユーザリストファイルは、カンマ区切り値 (CSV) 形式で、次の情報が含まれています。

- 姓
- 名
- 電話番号
- 部署名



(注) 電話番号のないディレクトリ エントリは、アテンダント コンソールの [Directory] ウィンドウには表示されません。

アテンダント コンソール サーバには、短縮ダイヤル グループやエントリ、データベース内のウィンドウ位置など、アテンダントごとの情報が格納されています。これらの情報により、各アテンダントは、ログイン先のすべての PC でアテンダントごとの設定を使用できます。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

Cisco CallManager Attendant Console Server サービスについて

アテンダント コンソール アプリケーションは、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスに登録して、コールディスパッチ サービスを受けます。CallManager Attendant Console Server サービスは、Cisco Unified CallManager サーバ、アテンダント コンソール、およびアテンダント コンソールと併用される Cisco Unified IP Phone の間の通信を提供します。



(注)

クラスタ環境でアテンダント コンソールを使用している場合は、クラスタ内のすべての Cisco Unified CallManager が Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを有効にして実行されていることを確認する必要があります。このサービスは、Cisco Unified CallManager Serviceability から手動で有効にします。アテンダント コンソールの冗長性が正しく動作するためにはこの設定が必要ですが、すべての Cisco CallManager Attendant Console Server にルート ポイントが必要であるということではありません。

Cisco CallManager Attendant Console Server は、次の項目に関するアテンダント コンソールの要求を処理します。

- パイロット ポイントから適切なハント グループの宛先へのコール
- 回線ステータス ([unknown]、[available]、[on hook]、または [off hook])
- ユーザ ディレクトリ情報 (Cisco CallManager Attendant Console Server は、アテンダント コンソールによるファースト ルックアップのためにディレクトリ情報を保存し、定期的に更新する)



(注)

Cisco CallManager Attendant Console Server は、内部のデバイスおよび電話機のステータスだけを監視します。アテンダント コンソール ユーザは、ゲートウェイに接続されている電話機の回線状態を見ることはできません。

Cisco Unified CallManager Attendant Console の冗長性

アテンダントが Cisco Unified CallManager Attendant Console を開くたびに、次のイベントが発生します。

- Cisco Unified CallManager Attendant Console が Cisco Unified CallManager Attendant Console サーバに接続し、アテンダント電話機のデバイス プールにある Cisco Unified CallManager サーバのリストをダウンロードする。
- Cisco Unified CallManager Attendant Console が C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console\data にある GlobalSettings.xml ファイルにサーバのリストをキャッシュする。
- Cisco Unified CallManager Attendant Console のクライアント アプリケーションがサーバ リストを使用して、CTIManager を実行しているサーバを特定する。CTI サービスのリストは、スケラビリティを提供します。お客様は、Cisco CallManager サービスおよび Cisco CallManager Attendant Console Server サービスと同じマシン上で CTI サービスを実行する代わりに、1 台のマシンをコール処理サーバ (CTI サーバ) としてプロビジョニングできます。
- Cisco Unified CallManager Attendant Console サーバは Cisco Unified CallManager データベースを検査し、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスをアクティブにする必要のあるサーバのリストとして Cisco Unified CallManager サーバのリストを使用する。

Cisco CallManager サービスが失敗すると、次のイベントが発生します。

- 失敗したサーバに接続されているアテンダント コンソールが、GlobalSettings.xml ファイル内のリストを使用して別の Cisco Unified CallManager サーバを特定して接続する。

- Cisco Unified CallManager サーバ上で実行されている Cisco CallManager Attendant Console Server サービスは、失敗した Cisco Unified CallManager に関連付けられているルート ポイントのサービスを引き継ぐ。
- 失敗した Cisco Unified CallManager が復帰すると、その Cisco CallManager Attendant Console Server が、ルート ポイントとアテンダント コンソールのサービスを復帰させる。アテンダントは、コンソールを閉じて再度オープンすることで、回復した Cisco Unified CallManager のサービスを復帰させます。

**(注)**

自動リカバリの機能もあります。Cisco CallManager Attendant Console Server サービスに障害が起きた場合は、別の Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが後を引き継ぎます。

Cisco Unified CallManager Attendant Console アプリケーションの冗長性を確保するために、次のいずれかの作業を実行します。

- CTIManager と Cisco CallManager Attendant Console Server が Cisco Unified CallManager クラスタ内のすべてのノードで実行されているデフォルトの設定で、Cisco CallManager Attendant Console Server が実行されている 1 つのサーバの IP アドレスを、アテンダント PC の [Attendant Settings] ダイアログボックスに入力します。
- Cisco CallManager Attendant Console Server と CTIManager がクラスタ内のすべてのノードで実行されていない場合は、アクティブな CTIManager のあるクラスタ内のサーバの IP アドレスをカンマで区切ったリストを、アテンダント PC の [Attendant Settings] ダイアログボックスの [Advanced] タブにある [Call Processing Server Host Names] フィールドまたは [IP Addresses] フィールドに入力します。

**(注)**

[Attendant Settings] ダイアログボックスへのアクセスについては、P.16-40 の「Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定項目」を参照してください。

Cisco Unified CallManager Attendant Console のシステム要件

アテンダント コンソールを使用するための PC および Cisco Unified IP Phone の要件については、次の項を参照してください。

- [アテンダント PC の要件 \(P.16-13\)](#)
- [Attendant Console と一緒に使用する Cisco Unified IP Phone およびボイスメールの要件 \(P.16-13\)](#)

アテンダント PC の要件

次のリストに、アテンダント コンソールの PC 要件を示します。

- オペレーティング システム：Windows 2000 および Windows XP
- Cisco Unified CallManager へのネットワーク接続

Attendant Console と一緒に使用する Cisco Unified IP Phone およびボイスメールの要件

アテンダント コンソールは、Cisco Unified IP Phone と連携して動作します。登録されている Cisco Unified CallManager サーバに Cisco Unified IP Phone を接続するようにアテンダント コンソールを設定します。アテンダント コンソールを設定する際は、Attendant Console の [Settings] ダイアログボックスの [IP Address] フィールドまたは [Host Name] フィールドに、Cisco Unified IP Phone が通常登録されている Cisco Unified CallManager サーバのアドレスを必ず指定します。

アテンダント コンソールとともに使用する Cisco Unified IP Phone は、次のガイドラインを満たしている必要があります。

- アテンダント コンソールは、SCCP Cisco Unified IP Phone モデル 7905G、7911G、7912G、7912G-A、7940G、7941G、7941G-GE、7960G、7961G、7961G-GE、7970G、7970G-GE のいずれかで使用します。SIP 電話機をアテンダント電話機として使用することはできません。ただし、アテンダントは SIP 電話機からのコールを受信および処理できます。
- アテンダント コンソールとともに使用する前に、Cisco Unified IP Phone をデバイスとして Cisco Unified CallManager に追加しておく必要があります。
- 各アテンダント電話機で、[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウ ([デバイス] > [電話]) の [CTI からデバイスを制御可能 (Allow Control of Device from CTI)] チェックボックスがオンであることを確認してください。このフィールドは、デフォルトで有効になっています。アテンダント電話機でこのチェックボックスがオフになっている場合、その電話機ではコール制御が行われません。
- Cisco Unified CallManager の管理ページの [アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウで設定したアテンダント コンソール デバイス認証ユーザと、アテンダント デバイスを関連付けておく必要があります。
- アテンダントがアクセス可能な電話番号に、それぞれボイスメールを設定しておく必要があります。これを設定しておかないと、アテンダントはボイスメールシステムにコールを転送できません。
- パイロット ポイントには、共有回線表示を使用しないでください。パイロット ポイントの電話番号が、システム内の他のデバイスに表示されないようにします。アテンダントの電話は、他のアテンダントまたはアテンダント以外の電話と回線を共有できます。
- アテンダント コンソールとして使用されている Cisco Unified IP Phone の回線および電話番号へのコール転送を無効にします。
- 複数の電話機があるアテンダント コンソールにアテンダント コンソール ユーザがログインする場合は、これらのガイドラインに従って各電話機を設定し、それぞれの電話機がその固有のアテンダント コンソールに登録されていることを確認してください。

- Cisco Unified CallManager Attendant Console は[電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] ウィンドウの回線設定に基づいて、1 つの回線で複数のコールをサポートできます。1 つの回線でそれ以上発信コールを行うことができない場合、Cisco Unified CallManager Attendant Console はアテンダントがコールを発信しようとする警告メッセージを表示します。

インタラクシオンおよび制限事項

次の項では、Cisco Unified CallManager Attendant Console におけるインタラクシオンおよび制限事項について説明します。

- [インタラクシオン \(P.16-14\)](#)
- [制限事項 \(P.16-15\)](#)

インタラクシオン

次の項では、Cisco Unified CallManager Attendant Console が Cisco Unified CallManager アプリケーションと通信する方法について説明しています。

- [Cisco エクステンション モビリティ \(P.16-14\)](#)
- [Music On Hold \(P.16-14\)](#)
- [コールパーク \(P.16-15\)](#)
- [CTI \(P.16-15\)](#)

Cisco エクステンション モビリティ

ユーザが Cisco Unified CallManager Attendant Console にログインしているときに Cisco エクステンション モビリティを使用して Cisco Unified IP Phone でログインまたはログアウトする場合、Cisco Unified IP Phone はリセットされ、Attendant Console のコール制御状態はダウンします。Cisco Unified CallManager Attendant Console に、電話機の電話番号が変わった場合はアテンダントがログアウトして再びログインする必要があるというメッセージが表示されます。ユーザは Cisco Unified CallManager Attendant Console からログアウトする必要があります。Cisco Unified CallManager Attendant Console に再びログインする際、アテンダントは、[Settings] ダイアログボックスの [Directory Number of Your Phone] フィールドで電話機の現在の電話番号を指定する必要があります。

Cisco Unified CallManager Attendant Console での電話番号の入力の詳細については、[P.16-40](#) の「[Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定項目](#)」を参照してください。

Music On Hold

[デバイスプール設定 (Device Pool Configuration)] ウィンドウまたは [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウの [ネットワーク保留音源 (Network Hold MOH Audio Source)] と [ユーザ保留音源 (User Hold MOH Audio Source)] ドロップダウンリストからオーディオソースを選択しておく、キュー内の発信者にはキューに入れられている間 Music On Hold が聞こえます。[パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウでの選択は、[デバイスプール設定 (Device Pool Configuration)] ウィンドウでの選択よりも優先されます。

コールパーク

Attendant Console アプリケーション ユーザを Standard CTI Allow Call Park Monitoring グループ (Cisco Unified CallManager の管理ページの [ユーザグループの設定 (User Group Configuration)] ウィンドウ内) に関連付ける必要があります。アプリケーション ユーザをこのグループに関連付けなかった場合、パイロット ポイントは登録されず、コンソールでコールを制御できません。

CTI

Attendant Console アプリケーション ユーザを Standard CTI Enabled ユーザ グループおよび Standard CTI Allow Call Park Monitoring グループ (Cisco Unified CallManager の管理ページの [ユーザグループの設定 (User Group Configuration)] ウィンドウ内) に関連付ける必要があります。アプリケーション ユーザをこれらのグループに関連付けなかった場合、パイロット ポイントは登録されず、コンソールでコールを制御できません。

制限事項

次の制約事項は、Cisco Unified CallManager Attendant Console に適用されます。

- SIP 電話機をアテンダント電話機として使用することはできません。ただし、アテンダントは SIP 電話機からのコールを受信および処理できます。
- アテンダント コンソールは、Cisco SIP IP Phone モデル 7940 および 7960 を含む特定の SIP 電話機の Call Forward All (CFA) 状態を正しく表示しません。
- Cisco CallManager Attendant Console Server は、共有回線の他のインスタンスのいずれかが使用中である場合、共有回線のインスタンスへのコールをアテンダント電話機に転送することはありません。
- クラスタ環境でアテンダント コンソールを使用している場合は、クラスタ内のすべての Cisco Unified CallManager が Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを有効にして実行されていることを確認する必要があります。このサービスは、Cisco Unified CallManager Serviceability から手動で有効にします。アテンダント コンソールの冗長性が正しく動作するためにはこの設定が必要ですが、すべての Cisco CallManager Attendant Console Server にルート ポイントが必要であるということではありません。
- Cisco Unified CallManager Attendant Console は、アテンダント PC におけるデュアル モニタの設定をサポートしていません。
- Cisco Unified CallManager Attendant Console は割り込みおよび C 割り込みをサポートしていませんが、クライアント インターフェイスではこれらの機能に関連する任意のアクティビティを表示することができます。
- パイロット ポイントおよびハント グループ メンバーには、共有回線表示を使用しないでください。パイロット ポイントおよびハント グループ メンバーの電話番号が、システム内の他のデバイスに表示されないようにしてください。
- アテンダント コンソールとして使用されている Cisco Unified IP Phone の回線および電話番号へのコール転送を無効にします。
- Cisco Unified CallManager Attendant Console はパーティションを認識しますが、パーティションの処理に次のような問題があります。
 - 1 つの電話番号が複数のパーティション内に存在していると、アテンダント コンソールには最後に変更された電話番号の回線状態が表示されます。したがって、ディレクトリ内の特定の個人に表示される回線状態が正しくない場合があります。
 - ハント グループ内の電話番号が別のパーティションにも存在していると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールを正しくルーティングできないことがあります。電話番号 2000 がパーティション 1 とパーティション 2 に存在しており、電話番号 2000 (パーティション 1) がハント グループに存在しているシナリオを考えてください。電話番号 2000 (パーティション 2) がコールを受信すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console は電話番号 2000 (パーティション 1) の回線状態がビジーであると判断し、その電話番号にコールをルーティングしません。

- ユーザは、QSIG 対応のクラスタ間トランクまたは QSIG 対応トランクを経由する Cisco Unified CallManager Attendant Console パイロット ポイント番号に対するコールバックをアクティブにすることはできません。ユーザが QSIG 対応のクラスタ間トランクまたは QSIG 対応トランクを経由する Cisco Unified CallManager Attendant Console パイロット ポイント番号に対するコールバックをアクティブにしようとする、ユーザの電話機に「Callback Cannot be activated on xxxx」というメッセージが表示されます。ユーザが Cisco Unified CallManager Attendant Console パイロット ポイントに対するコールバックをアクティブにできるのは、そのパイロット ポイントがユーザ DN と同じ Cisco Unified CallManager クラスタに存在する場合です。
- Cisco Unified CallManager Attendant Console は、グループ コール ピックアップ機能に対応していません。Attendant Console ユーザ インターフェイスでは、JTAPI と CTI の制限により、コール ピックアップ グループに属する電話機から発信されるコールまたはその電話機に着信するコールを正しく処理できません。
- アテンダント コンソール パイロット ポイント、ハント グループ メンバー、またはアテンダント電話機上の電話番号を、Cisco Unified CallManager の管理ページで回線グループに追加しないでください。
- 2 つのアテンダント コンソール クライアントが回線を共有している場合、アテンダント コンソールの [Call Park] ウィンドウに、コールをパークした正確なアテンダントが表示されないことがあります。アテンダント 1 がコールをパークすると、コールをパークしたユーザに関する正しい情報が、アテンダント 2 の PC に表示されます。しかし、Cisco Unified CallManager Attendant Console は、コールをパークしたユーザに関する正しい情報をアテンダント 1 の PC に表示しません。アテンダント 1 の PC には、アテンダント 1 ではなくアテンダント 2 がコールをパークしたと表示されます。

Cisco Unified CallManager Attendant Console のインストールとアクティブ化

1. Cisco Unified CallManager Serviceability を使用すると、Cisco CallManager サービスを実行しているすべてのサーバ上の Cisco CallManager Attendant Console Server サービスをアクティブ化および起動でき、クラスタ内の 1 つのサーバ上の CTIManager サービスをアクティブ化できます。詳細については、『*Cisco Unified CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド*』を参照してください。
2. Cisco Unified CallManager の管理ページで Cisco Unified CallManager Attendant Console を設定します。P.16-17 の「[Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定](#)」を参照してください。
3. 各アテンダント PC に Cisco Unified CallManager Attendant Console プラグインをインストールして設定します。詳細については、P.16-38 の「[アテンダント PC への Cisco Unified CallManager Attendant Console プラグインのインストール](#)」、P.16-39 の「[Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified CallManager Attendant Console の起動](#)」、および P.16-40 の「[Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定項目](#)」を参照してください。設定が完了したら、アテンダント コンソールは管理者が変更するまで指定された設定で動作します。
4. アテンダントが使用する Cisco Attendant Console ユーザ ウィンドウを英語以外の言語で表示する必要がある場合は、必ずクラスタ内の各サーバに Cisco Unified CallManager Locale Installer をインストールしてください。詳細については、『*Cisco Unified Communications Operating System Administration Guide*』を参照してください。

Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定

Cisco Unified CallManager Attendant Console を正しく設定するには、設定チェックリストの手順を実行します。次の項では、設定情報について説明します。

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.16-17\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザの設定 \(P.16-19\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console のアプリケーション ユーザの設定 \(P.16-22\)](#)
- [パイロット ポイントの設定 \(P.16-23\)](#)
- [デバイスとアテンダント コンソール認証ユーザの関連付け \(P.16-30\)](#)
- [ハント グループの設定 \(P.16-31\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの設定 \(P.16-35\)](#)
- [CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード \(P.16-36\)](#)
- [CorporateDirectory.txt ファイルの削除 \(P.16-37\)](#)
- [アテンダント PC への Cisco Unified CallManager Attendant Console プラグインのインストール \(P.16-38\)](#)
- [Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified CallManager Attendant Console の起動 \(P.16-39\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定項目 \(P.16-40\)](#)
- [Attendant Console の設定項目 \(P.16-40\)](#)
- [保留アイコン タイマーの設定 \(P.16-42\)](#)
- [依存関係レコード \(P.16-43\)](#)

Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定チェックリスト

アテンダント コンソールを設定するには、表 16-1 の手順を実行します。

表 16-1 Attendant Console 設定チェックリスト

設定手順	関連手順と関連項目
ステップ 1 アテンダント コンソール ユーザを追加します。	Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザの設定 (P.16-19)
ステップ 2 パイロット ポイントの電話番号を設定します。	『 <i>Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド</i> 』の「電話番号の設定」
ステップ 3 パイロット ポイントとハント グループを設定します。	パイロット ポイントとハント グループについて (P.16-3) パイロット ポイントの設定 (P.16-23) ハント グループの設定 (P.16-31)
ステップ 4 Attendant Console アプリケーション ユーザとアテンダント コンソール デバイス認証ユーザを作成します。	Cisco Unified CallManager Attendant Console のアプリケーション ユーザの設定 (P.16-22)
ステップ 5 アテンダント電話機とアテンダント コンソール デバイス ユーザを関連付けます。	デバイスとアテンダント コンソール認証ユーザの関連付け (P.16-30)
ステップ 6 Attendant Console アプリケーション ユーザを Standard CTI Enabled グループ、Standard CTI Allow Call Park Monitoring グループ、および Standard CTI Allow Control of All Devices ユーザ グループに追加します。	『 <i>Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド</i> 』の「ユーザ グループへのユーザの追加」

表 16-1 Attendant Console 設定チェックリスト (続き)

設定手順	関連手順と関連項目
ステップ 7 Cisco CallManager Attendant Console Server サービスがアクティブになっており、Cisco CallManager サービスを実行しているすべてのサーバで動作していることを確認します。 CTIManager サービスがアクティブになっており、クラスター内の 1 つのサーバ上で実行されていることを確認します。	『Cisco Unified CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド』 Cisco CallManager Attendant Console Server サービスについて (P.16-11)
ステップ 8 各アテンダントの Cisco Unified IP Phone が、アテンダントコンソールと連携するように正しく設定されていることを確認します。	Attendant Console と一緒に使用する Cisco Unified IP Phone およびボイスメールの要件 (P.16-13)
ステップ 9 アテンダント コンソール PC が、アテンダント コンソールと連携するように正しく設定されていることを確認します。	アテンダント PC の要件 (P.16-13)
ステップ 10 電話番号をダイヤル可能なパターンに変換するダイヤル規則を作成します。それぞれの規則は、先頭の数字と番号の長さに基づいて、変換する番号を指定します。 たとえば、408525 から始まる 10 桁の電話番号からエリアコードとプレフィックスの数字を自動的に削除し、この電話番号の先頭に 89 を追加して外部の回線へのアクセスを提供するというダイヤル規則を作成できます。この場合、4085256666 という番号は 8956666 になります。	『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』の「ダイヤル規則の設定」 『Cisco Unified CallManager システムガイド』の「ダイヤル規則の概要」
ステップ 11 ディレクトリ ルックアップ規則が発信者の識別番号をディレクトリ内でルックアップ可能な番号に変換します。 たとえば、10 桁の電話番号からエリアコードと 2 桁のプレフィックスを自動的に削除し、4085551212 を 51212 に変換するようなディレクトリ ルックアップ規則を作成できます。その番号が、Cisco Unified CallManager Attendant Console でアテンダントの短縮ダイヤル エントリ内またはディレクトリ内のユーザと一致した場合は、その名前が [コールの詳細] ウィンドウに表示されます。	『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』の「ディレクトリ検索のダイヤル規則の設定」 『Cisco Unified CallManager システムガイド』の「ディレクトリ検索ダイヤル規則」
ステップ 12 Cisco Unified CallManager サーバとは別個のディレクトリサーバ上に集中ユーザ リストが格納されている場合は、CorporateDirectory.txt ファイルを作成し、アップロードします。	CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード (P.16-36)
ステップ 13 各アテンダント コンソール ユーザの PC にアテンダントコンソールをインストールして設定します。  (注) Cisco Unified CallManager のアップグレードの後、Cisco Unified CallManager Attendant Console プラグインをアテンダント PC に再インストールする必要があります。	アテンダント PC への Cisco Unified CallManager Attendant Console プラグインのインストール (P.16-38) Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified CallManager Attendant Console の起動 (P.16-39) Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定項目 (P.16-40)

Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザの設定

ここでは、次の手順を説明します。

- [アテンダント コンソール ユーザの検索 \(P.16-19\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの設定 \(P.16-20\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの削除 \(P.16-21\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console のアプリケーション ユーザの設定 \(P.16-22\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console のスーパー プロバイダ機能の有効化 \(P.16-23\)](#)

追加情報

[P.16-43](#) の「[関連項目](#)」を参照してください。

アテンダント コンソール ユーザの検索

アテンダント コンソール ユーザを検索するには、次の手順を使用します。



(注)

ブラウザ セッションでの作業中、Cisco Unified CallManager の管理ページは、アテンダント コンソール ユーザの検索プリファレンスを保持します。他のメニュー項目に移動してこのメニュー項目に戻った場合、検索を変更するかブラウザを閉じない限り、Cisco Unified CallManager の管理ページによってユーザ検索プリファレンスが保持されます。

手順

ステップ 1 [アプリケーション] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [Cisco Unified CM Attendant Console ユーザ] の順に選択します。

検索と一覧表示のウィンドウが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウン リスト ボックスから、次のいずれかの条件を選択します。

- [が次の文字列で始まる]
- [が次の文字列を含む]
- [が次の文字列で終わる]
- [が次の文字列と等しい]
- [が空ではない]
- [が空である]

ステップ 3 必要に応じて適切な検索文字を入力して、[検索] をクリックします。また、ページごとに表示する項目の件数を指定できます。



ヒント

データベースに登録されているすべてのアテンダント コンソール ユーザを検索するには、検索文字を入力せずに [検索] をクリックします。

アテンダント コンソール ユーザのリストが [ユーザ ID] 別に表示されます。

**ヒント**

検索結果の中から電話番号を検索するには、**[絞り込み]** チェックボックスをオンにし、この手順で説明した検索条件を入力して **[検索]** をクリックします。

追加情報

P.16-43 の「[関連項目](#)」を参照してください。

アテンダント コンソール ユーザの設定

ここでは、アテンダント コンソール ユーザの設定方法を説明します。Cisco Unified CallManager の管理ページの **[Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)]** ウィンドウでユーザを追加しないと、ユーザはアテンダント コンソールにログインできません。

**(注)**

アテンダント コンソール ユーザの ID およびパスワードは、Cisco Unified CallManager の管理ページの **[エンドユーザの設定 (End User Configuration)]** ウィンドウで入力されたディレクトリ ユーザの ID およびパスワードとは「別のもの」であることに注意してください。

手順

ステップ 1 **[アプリケーション]** > **[Cisco Unified CM Attendant Console]** > **[Cisco Unified CM Attendant Console ユーザ]** の順に選択します。

ステップ 2 次のいずれかの手順を実行します。

- 新しいアテンダント コンソール ユーザを追加するには、**[新規追加]** ボタンをクリックします。
- 既存のアテンダント コンソール ユーザを更新するには、[P.16-19 の「アテンダント コンソール ユーザの検索」](#) で説明したように該当するユーザを検索し、更新するユーザの名前をクリックします。

[Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 3 適切な設定値を入力します ([表 16-2](#) を参照)。

ステップ 4 **[保存]** をクリックします。

追加情報

P.16-43 の「[関連項目](#)」を参照してください。

Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザの設定項目

表 16-2 は、Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザの設定項目を示しています。

表 16-2 アテンダント コンソール ユーザの設定項目

フィールド	説明
[ユーザ ID]	アテンダント コンソール ユーザのログイン名を入力します。最大で 50 文字の英数字を入力できます。
[パスワード (Password、半角英数のみ)]	最大で 50 文字の英数字によるパスワードを入力します。
[パスワード (Confirm、確認)]	同じパスワードをもう一度入力します。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

アテンダント コンソール ユーザの削除

ここでは、Cisco アテンダント コンソール ユーザの表示、更新、または削除を行う方法を説明します。

始める前に

アテンダント コンソール ユーザを使用しているハント グループを検索するには、[Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)] ウィンドウで [依存関係レコード] リンクをクリックします。依存関係レコードがシステムで使用できない場合は、[依存関係レコード要約 (Dependency Records Summary)] ウィンドウにメッセージが表示されます。依存関係レコードの詳細については、『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』の「依存関係レコードへのアクセス」を参照してください。使用中のアテンダント コンソール ユーザを削除しようとすると、Cisco Unified CallManager によってメッセージが表示されます。現在使用しているアテンダント コンソール ユーザを削除するには、次の作業いずれかまたは両方を実行する必要があります。

- 削除するアテンダント コンソール ユーザを使用しているハント グループに、別のアテンダント コンソール ユーザを割り当てます。P.16-34 の「ハント グループ メンバーの削除」を参照してください。
- このアテンダント コンソール ユーザを使用しているハント グループを削除します。P.16-34 の「ハント グループ メンバーの削除」を参照してください。

手順

- ステップ 1** P.16-19 の「アテンダント コンソール ユーザの検索」の手順を使用して、削除するユーザを特定します。
- ステップ 2** 削除するユーザの名前をクリックします。
- ステップ 3** ユーザを削除するには、[削除] をクリックします。



ヒント

検索と一覧表示のウィンドウでは、該当するユーザの横にあるチェックボックスをオンにして、[選択項目の削除] をクリックすると、複数のユーザを削除できます。[すべてを選択] をクリックしてから [選択項目の削除] をクリックすると、ウィンドウ内のすべてのユーザを削除できます。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

Cisco Unified CallManager Attendant Console のアプリケーション ユーザの設定

(注) Cisco Unified CallManager Attendant Console のデバイス セキュリティを有効にする場合にのみ、デバイス認証アプリケーション ユーザを作成し、そのユーザにデバイスを関連付ける必要があります。

Cisco Unified CallManager Attendant Console のデバイス セキュリティを有効にするには、[アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウで作成したアテンダント コンソール デバイス認証ユーザにアテンダント コンソール電話機を関連付ける必要があります。次の手順を実行します。

Attendant Console アプリケーション ユーザを設定するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ユーザ管理] > [アプリケーションユーザ] を選択します。

[アプリケーションユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [新規追加] をクリックします。

[アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 3 Attendant Console アプリケーション ユーザを作成するには、[ユーザ ID] フィールドにユーザ ID を入力します。



(注) Attendant Console アプリケーション ユーザに使用するユーザ ID は、[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウの Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの [JTAPI Username] フィールドと同じ値にしてください。Cisco Unified CallManager Attendant Console サービス パラメータにアクセスする方法については、P.16-35 の「Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの設定」を参照してください。

ステップ 4 [パスワード (Password)] フィールドにパスワードを入力します (12345 など)。

ステップ 5 [パスワードの確認 (Confirm Password)] フィールドにパスワードを再入力します。

ステップ 6 [保存] をクリックします。

ステップ 7 [新規追加] をクリックします。

ステップ 8 デバイス認証ユーザを作成するには、[ユーザ ID] フィールドにユーザ ID を入力します。



(注)

このユーザに使用するユーザ ID は、[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウの Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの [ACDeviceAuthentication] フィールドと同じ値にしてください。Cisco Unified CallManager Attendant Console サービス パラメータにアクセスする方法については、P.16-35 の「Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの設定」を参照してください。

ステップ 9 [パスワード (Password)] フィールドにパスワードを入力します (12345 など)。

ステップ 10 [パスワードの確認 (Confirm Password)] フィールドにパスワードを再入力します。

ステップ 11 [保存] をクリックします。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

Cisco Unified CallManager Attendant Console のスーパー プロバイダ機能の有効化

スーパー プロバイダ機能を有効にすることによって、Cisco Unified CallManager Attendant Console アプリケーションユーザと関連付けなくても、Cisco Unified CallManager Attendant Console デバイスを有効にできます。これを行うためには、Cisco Unified CallManager Attendant Console アプリケーションユーザを Standard CTI Allow Control of All Devices ユーザグループに追加します。スーパー プロバイダ機能を有効にした後は、パイロット ポイントとアテンダント電話機を Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザに関連付ける必要がなくなります。

Cisco Unified CallManager リリース 4.X からのアップグレード中に、システムが自動的に Attendant Console アプリケーションユーザをスーパー プロバイダ ユーザに変換し、アプリケーションユーザに関連付けられていたデバイスの関連付けを解除します。

パイロット ポイントの設定

Cisco CallManager Attendant Console Server サービスがコールをルーティングできるようにするには、Cisco Unified CallManager の管理ページを使用してパイロット ポイントとハント グループを設定する必要があります。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [パイロット ポイントの検索 \(P.16-24\)](#)
- [パイロット ポイントの設定 \(P.16-25\)](#)
- [パイロット ポイントの削除 \(P.16-28\)](#)
- [パイロット ポイントのリセット \(P.16-29\)](#)
- [パイロット ポイントの設定項目 \(P.16-26\)](#)
- [デバイスとアテンダント コンソール認証ユーザの関連付け \(P.16-30\)](#)

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

パイロットポイントの検索

ここでは、パイロットポイントの検索方法を説明します。



(注)

ブラウザセッションでの作業中、Cisco Unified CallManager の管理ページは、パイロットポイントの検索プリファレンスを保持します。他のメニュー項目に移動してこのメニュー項目に戻った場合、検索を変更するかブラウザを閉じない限り、Cisco Unified CallManager の管理ページによってパイロットポイントの検索プリファレンスが保持されます。

手順

ステップ 1 [アプリケーション] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [パイロットポイント] の順に選択します。

検索と一覧表示のウィンドウが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウン リスト ボックスから、次のいずれかの条件を選択します。

- [パイロットポイント (Pilot Point)]
- [コーリングサーチスペース]
- [デバイスプール]
- [パイロット番号]
- [パーティション (Partition)]

ステップ 3 必要に応じて適切な検索文字を入力して、[検索] をクリックします。また、ページごとに表示する項目の件数を指定できます。



ヒント

データベースに登録されているすべてのパイロットポイントを検索するには、検索文字を入力せずに [検索] をクリックします。

パイロットポイントのリストが表示されます。



ヒント

検索結果の中からパイロットポイントを検索するには、[絞り込み] チェックボックスをオンにし、この手順で説明した検索条件を入力して [検索] をクリックします。

ステップ 4 特定のパイロットポイントを表示するには、そのパイロットポイント名をクリックします。

ステップ 5 [パイロットポイントの検索と一覧表示 (Find and List Pilot Points)] ウィンドウから複数のパイロットポイントを削除またはリセットするには、該当するパイロットポイントの横にあるチェックボックスをオンにします。[すべてを選択] ボタンをオンにすると、ウィンドウ内にあるすべての電話機を選択できます。その後、次のいずれかを実行します。

- パイロットポイントを削除するには、[選択項目の削除] をクリックします。削除の確認ダイアログボックスが表示されたら、[OK] をクリックします。

- パイロットポイントをリセットするには、[**選択項目のリセット**] をクリックします。[デバイスリセット (Device Reset)] ウィンドウが表示されたら、[**リスタート**] をクリックします。

追加情報

P.16-43 の「**関連項目**」を参照してください。

パイロットポイントの設定

ここでは、パイロットポイントの設定方法と、そのパイロットポイントに電話番号を関連付ける方法について説明します。

始める前に

パイロットポイントに関連付ける電話番号を設定してください。

電話番号の設定の詳細については、『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』の「電話番号の設定」の項を参照してください。

手順

ステップ 1 [アプリケーション] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [パイロットポイント] の順に選択します。

[パイロットポイントの検索と一覧表示 (Find and List Pilot Points)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 次のいずれかの手順を実行します。

- パイロットポイントをコピーするには、P.16-24 の「**パイロットポイントの検索**」で説明したように該当する電話番号を検索し、[**コピー**] ボタンをクリックします。
- 新しいパイロットポイントを追加するには、[**新規追加**] ボタンをクリックします。
- 既存の電話機を更新するには、P.16-24 の「**パイロットポイントの検索**」で説明したように該当する電話機を検索します。

ステップ 3 適切な設定値を入力します (表 16-3 を参照)。

ステップ 4 [保存] をクリックします。

ステップ 5 電話番号をパイロットポイントに関連付けるには、**回線 [1]** リンクをクリックします。

[電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 6 そのパイロットポイントに使用する電話番号を [電話番号 (Directory Number)] フィールドに入力し、[保存] をクリックします。



(注) パイロットポイントを作成したら、ハントグループを設定して、そのパイロットポイントに着信したコールをどのアテンダントが受信するかを指定します。詳細については、P.16-31 の「**ハントグループメンバーの設定**」を参照してください。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

パイロットポイントの設定項目

表 16-3 に、パイロットポイントの設定項目を示します。

表 16-3 パイロットポイントの設定項目


フィールド	説明
[パイロット名 (Pilot Name)]	空白を含めて最大で 15 文字の英数字を入力して、パイロットポイントのわかりやすい名前を指定します。
[説明 (Description)]	パイロットポイントの説明を入力します。50 文字以内で説明します。
[デバイスプール]	デバイスプールは、優先順位を付けられた複数の Cisco Unified CallManagers を含む 1 つのグループによって構成されます。リストの最初の Cisco Unified CallManager は、パイロットポイントのプライマリ Cisco Unified CallManager を表します。
[コーリングサーチスペース]	パイロットポイントがコールをルーティングする際に検索するパーティションを指定するには、ドロップダウンリストからコーリングサーチスペースを選択します。 Max List Box Items エンタープライズパラメータを使用すると、このドロップダウンリストボックスに表示されるコーリングサーチスペースの数を設定できます。
	 (注) リストボックス項目の最大数を設定するには、[システム] > [エンタープライズパラメータ]を選択し、[Max List Box Items] フィールドに値を入力します。

表 16-3 パイロット ポイントの設定項目 (続き)


フィールド	説明
[コールのルーティング先 (Route Calls to)]	<p>Cisco Unified CallManager Attendant Console によってコールをアテンダントにルーティングする方式を選択します。選択できる方式は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • First Available ハント グループ メンバー：着信したコールをハント グループの最初の対応可能なメンバーにルーティングします。 • Longest Idle ハント グループ メンバー：着信したコールをルート グループ内でアイドル時間が最も長いメンバーにルーティングします。グループ内で最もアイドル時間が長い番号がボイスメール番号である場合、Cisco Unified CallManager Attendant Console は先にグループ内の他のメンバーをチェックせずに、ボイスメールシステムにコールをルーティングします。 • Circular Hunting：Cisco Unified CallManager Attendant Console は、コールを受信するために、最後のハントグループメンバーの記録を保持します。新しいコールを受信すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はそのコールをハント グループ内の次のハントグループメンバーにルーティングします。 • Broadcast Hunting：コールがパイロット ポイントに着信すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールに応答してから保留にし、コールをキューに追加し、アテンダント PC の [Broadcast Calls] ウィンドウにそのコールを表示します。Music On Hold が設定されている場合、発信者は保留中に Music On Hold を受信します。[Broadcast Calls] ウィンドウからは、任意のアテンダントがコールに応答できます。
[ロケーション (Location)]	<p>このフィールドは、[システム] > [ロケーション] で定義されているロケーションの選択内容を指定します。ロケーションが定義されている場合は、ロケーション名、オーディオとビデオの帯域幅が指定されます。</p>
[メディアリソースグループ (Media Resource Group)]	<p>該当するメディア リソース グループ リストを選択します。メディア リソース グループ リストは、メディア リソース グループに優先順位を付けたリストです。Cisco Unified CallManager Attendant Console は、メディア リソース グループ リストに指定されている優先順位に従って、使用可能なメディア リソース グループから必要なメディア リソース (たとえば、Music On Hold サーバ、トランスコーダ、会議ブリッジ) を選択します。</p> <p> (注) メディア リソース グループ リストの詳細については、『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』の「メディア リソース グループ リストの設定」の項を参照してください。</p>
[ネットワーク保留音源 (Network Hold MOH Audio Source)]	<p>Cisco Unified CallManager Attendant Console が、転送保留、会議保留、コールパーク保留などのネットワーク保留に使用するオーディオソースを選択します。</p>
[ユーザ保留音源 (User Hold MOH Audio Source)]	<p>アテンダントが発信者を保留状態にしたときに、Cisco Unified CallManager Attendant Console が使用するオーディオソースを選択します。</p>

表 16-3 パイロットポイントの設定項目 (続き)

フィールド	説明
[キューイングの有効化 (Queuing Enable)]	ハントグループのすべてのアテンダントがビジーである場合に Cisco Unified CallManager Attendant Console がコールをキューに入れるようにするには、[キューイングの有効化 (Queuing Enable)] チェックボックスをオンにします。コールキューイング設定を完了するには、[キューサイズ (Queue Size)] フィールドおよび [キュー保留時間 (Queue Hold Time、秒)] フィールドに値を入力します。
[キューサイズ (Queue Size)]	このフィールドでは、キューに入れることのできるコールの数を指定する。キューがいっぱいになると、Cisco Unified CallManager Attendant Console は [ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで指定された「常にルート」メンバーにコールをルーティングします。「常にルート」メンバーが指定されていない場合にキューサイズの上限に達すると Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールをドロップします。 範囲は 0 ~ 255 で、デフォルトは 32 です。
[キュー保留時間 (Queue Hold Time、秒)]	このフィールドは、Cisco Unified CallManager Attendant Console がコールをキュー内に保持する最長時間 (秒) を指定します。 コールがこのフィールドに入力した秒数の間、保留になっており、[ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで「常にルート」ハントグループメンバーを設定している場合、Cisco Unified CallManager Attendant Console は [ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで指定された「常にルート」メンバーにコールを送信します。「常にルート」メンバーを設定しない場合は、アテンダントが対応可能になるまでコールはキューに留まります。 このフィールドに 0 を入力すると、アテンダントが対応可能になるまでコールはキューに留まります。 範囲は、0 ~ 3600 秒です。デフォルトは 0 です。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

パイロットポイントの削除

ここでは、パイロットポイントの削除方法を説明します。

始める前に

パイロットポイントを使用している仮想電話番号を検索するには、[パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウの [依存関係レコード] リンクをクリックします。依存関係レコードがシステムで使用できない場合は、[依存関係レコード要約 (Dependency Records Summary)] ウィンドウにメッセージが表示されます。依存関係レコードの詳細については、『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』の「依存関係レコードへのアクセス」を参照してください。使用中のパイロットポイントを削除しようとする、Cisco Unified CallManager によってメッセージが表示されます。現在使用しているパイロットポイントを削除するには、そのパイロットポイントを使用している仮想電話番号を削除する必要があります。



(注) パイロットポイントの削除を反映するために Cisco CallManager Attendant Console Server サービスまたは Cisco CallManager サービスを再起動する必要はありません。

手順

- ステップ 1** P.16-24 の「パイロットポイントの検索」の手順を使用して、パイロットポイントを特定します。
- ステップ 2** 削除するパイロットポイントの名前をクリックします。選択したパイロットポイントの情報が [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウに表示されます。
- ステップ 3** パイロットポイントを削除するには、[削除] ボタンをクリックします。

パイロットポイントを削除してから約 10 分間、Cisco Unified CallManager Attendant Console はそのパイロットポイントに関連付けられていたハントグループメンバーへのコールの転送を停止します。



ヒント 検索と一覧表示のウィンドウでは、該当するパイロットポイントの横にあるチェックボックスをオンにして、[選択項目の削除] をクリックすると、複数のパイロットポイントを削除できます。[すべてを選択] をクリックしてから [選択項目の削除] をクリックすると、ウィンドウ内のすべてのパイロットポイントを削除できます。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

パイロットポイントのリセット

パイロットポイントの設定項目を更新したら、パイロットポイントのリセットする必要があります。パイロットポイントのリセットすると、Cisco CallManager サービスは継続して実行され、コール処理も継続して行われます。パイロットポイントのリセットするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** P.16-24 の「パイロットポイントの検索」の手順を使用して、リセットするパイロットポイントを特定します。
- ステップ 2** リセットするパイロットポイントの名前をクリックします。
- ステップ 3** [リセット] をクリックします。

[デバイスリセット (Device Reset)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 4 次のいずれかのボタンをクリックします。

- **[リスタート]**: デバイスをシャットダウンせずに、選択されたパイロット ポイントのデバイスを再起動します (Cisco Unified CallManager に電話機を再登録します)。
- **[リセット]**: 選択されたパイロット ポイントのデバイスをシャットダウンし、再起動します (電話機を完全にシャットダウンし、再初期化します)。
- **[閉じる]**: 選択されたデバイスの再起動またはリセットを行わずに、前のウィンドウに戻ります。

追加情報

P.16-43 の「[関連項目](#)」を参照してください。

デバイスとアテンダント コンソール認証ユーザの関連付け



(注) Cisco Unified CallManager Attendant Console のデバイス セキュリティを有効にする場合にのみ、デバイス認証アプリケーション ユーザを作成し、そのユーザにデバイスを関連付ける必要があります。

Cisco Unified CallManager Attendant Console のデバイス セキュリティを有効にするには、[アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウで作成したアテンダント コンソール デバイス認証ユーザにアテンダント コンソール電話機を関連付ける必要があります。

次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ユーザ管理]>[アプリケーションユーザ] を選択し、P.16-22 の「[Cisco Unified CallManager Attendant Console のアプリケーション ユーザの設定](#)」で設定したデバイス認証ユーザの検索を行います。ユーザ検索の実行の詳細については、『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』の「[エンドユーザの検索](#)」の項を参照してください。

[アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウにデバイス認証ユーザの情報が表示されます。

ステップ 2 [デバイス情報 (Device Information)] ボックスの [使用可能なデバイス (Available Devices)] リストで、デバイス認証ユーザに関連付けるアテンダント電話機を選択し、下矢印をクリックしてデバイスを [制御するデバイス (Controlled Devices)] ボックスに移動します。複数のデバイスを選択するには、Ctrl キーを押しながらデバイスをクリックします。特定のデバイスを検索するには、[別の電話を検索] ボタンをクリックし、P.16-24 の「[パイロット ポイントの検索](#)」で説明している方法でデバイスを検索します。次に、ac ユーザに関連付けるパイロット ポイントの横にあるチェックボックスをオンにし、[選択項目の追加] をクリックします。

ステップ 3 [保存] をクリックします。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

ハントグループの設定

パイロットポイントの設定が完了したら、次はハントグループを設定します。ハントグループは、Cisco Unified CallManager Attendant Console が着信コールの転送先とする宛先（電話番号、あるいはアテンダントコンソールのユーザまたは回線番号）の順序付きリストを構成します。

ここでは、次の手順を説明します。

- ハントグループメンバーの設定 (P.16-31)
- ハントグループの設定項目 (P.16-32)
- ハントグループメンバーの削除 (P.16-34)

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

ハントグループメンバーの設定

ここでは、ハントグループメンバーを追加および更新する方法を説明します。

始める前に

ハントグループメンバーを追加するパイロットポイントを設定してください。これには、電話番号をパイロットポイントに関連付ける作業も含まれます (P.16-23 の「パイロットポイントの設定」を参照)。

手順

ステップ 1 ハントグループメンバーを設定するパイロットポイントを検索します (P.16-24 の「パイロットポイントの検索」を参照)。

ステップ 2 次のいずれかを実行します。

- ハントグループメンバーを追加するには、[ハントグループのメンバ情報 (Hunt Group Member Information)] 領域にある [メンバの追加] ボタンをクリックします。
- 既存のハントグループメンバーを編集するには、そのハントグループメンバーを選択し、[ハントグループのメンバ情報 (Hunt Group Member Information)] 領域にある [メンバの編集] ボタンをクリックします。

[ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 3 表 16-4 に示されている手順に従って、新しいハントグループメンバーの適切な設定項目に入力します。

ステップ 4 [保存] をクリックします。

ステップ 5 次のいずれかを実行します。

- パイロットポイントに新しいハントグループメンバーを追加するには、[新規追加] をクリックし、ステップ 3 およびステップ 4 を繰り返します。

- [ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウに表示されているハントグループメンバーをコピーして別のハントグループメンバーを作成するには、[コピー] をクリックし、[ステップ 3](#) および [ステップ 4](#) を繰り返します。
- 表示されているハントグループメンバーを削除するには、[削除] をクリックします。
- [ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウを閉じて [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウに戻るには、[閉じる] をクリックします。

ステップ 6 ハントグループリストの順序を再指定するには、リストから再指定するメンバーを選択します。上矢印と下矢印をクリックして、そのメンバーをリスト内の新しい位置に移動します。

リンクされたハントグループを設定する場合は、各ハントグループの最後のメンバーが次のハントグループのパイロットポイントになるようにします。



注意

最後のハントグループを最初のハントグループにリンクしないことを強く推奨します。

リンクされたハントグループの例については、[P.16-5](#) の「[リンクされたハントグループについて](#)」を参照してください。

追加情報

[P.16-43](#) の「[関連項目](#)」を参照してください。

ハントグループの設定項目

[表 16-4](#) に、ハントグループの設定項目を示します。

表 16-4 ハントグループの設定項目

フィールド	説明
[パイロットポイント (Pilot Point)]	ハントグループメンバーの設定対象となっているパイロットポイントの名前を表示します。
[パイロット番号 (DirN)]	ハントグループメンバーの設定対象となっているパイロットポイントに関連付けられた電話番号を表示します。
[ハントグループのメンバー (Hunt Group Member)]	この読み取り専用フィールドには、デバイスの電話番号を入力した場合でも、アテンダントコンソールユーザ名と回線番号を入力した場合でも、[ハントグループの設定 (Hunt Group Configuration)] ウィンドウで選択した情報が反映されます。次に例を示します。 <ul style="list-style-type: none"> • [コールの電話番号 35201] (電話番号の例) • コールの宛先: [Mary Brown、回線 1] (ユーザおよび回線番号の例)

表 16-4 ハントグループの設定項目 (続き)




フィールド	説明
[メンバオプション (Member Option)]	<p>[デバイスメンバ(Device Member)]または[ユーザメンバ(User Member)]を選択します。</p> <p>[デバイスメンバ (Device Member)] オプション ボタンを選択した場合は、[デバイスメンバの情報 (Device Member Information)] セクションの各フィールドに入力します。</p> <p>[ユーザメンバ (User Member)] を選択した場合は、[ユーザメンバの情報 (User Member Information)] セクションの [ユーザ名 (User Name)] フィールドと [回線番号 (Line Number)] フィールドに入力します。</p> <p> (注) アテンダント コンソールのユーザおよび回線番号を指定すると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールのルーティングを試行する前に、まずアテンダント コンソール ユーザがアテンダント コンソールにログインしてオンラインになっているかを確認します。ユーザと回線番号を指定すると、ユーザはアテンダント コンソールが制御するクラスタ内の任意の Cisco Unified IP Phone にログインし、コールを受信することができます。</p>
[電話番号 (Directory Number)]	<p>ハントグループに含める電話番号を選択します。このフィールドを使用できるのは、[メンバオプション (Member Option)] フィールドで [デバイスメンバ (Device Member)] オプション ボタンを選択した場合だけです。</p> <p> 注意 リンクされたハントグループを設定する場合、ハントグループにパイロットポイント番号を含めるのは、最後のメンバーとして含める場合だけにしてください。ハントグループに他のパイロットポイントメンバーを含めると、継続的なルートのループが発生することがあります。</p>
[常にルートメンバ (Always Route Member)]	<p>このハントグループメンバーがビジーかどうかに関係なく、常に Cisco Unified CallManager Attendant Console でこのハントグループメンバーにコールをルーティングするには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにすると、Cisco Unified CallManager Attendant Console はコールをルーティングする前に回線が使用可能かどうかをチェックしません。</p> <p>オーバーフロー状態を管理するには、複数の同時コールを処理するボイスメールまたは自動アテンダント番号に関して、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>リンクされたハントグループについては、各ハントグループの最後のメンバーを設定するときに、[常にルートメンバ (Always Route Member)] チェックボックスだけをオンにします。</p>

表 16-4 ハント グループの設定項目 (続き)

フィールド	説明
[ユーザ名 (User Name)]	<p>ドロップダウン リストから、ハント グループ メンバーとしての役割を持つアテンダント コンソール ユーザを選択します。このフィールドを使用できるのは、[メンバオプション (Member Option)] フィールドで [ユーザメンバ (User Member)] オプション ボタンを選択した場合だけです。</p> <p>このリストには、[Attendant Console ユーザの設定 (Attendant Console User Configuration)] ウィンドウで追加されたアテンダント コンソール ユーザだけが表示されます。</p>
[回線番号 (Line Number)]	<p>ドロップダウン リストから、ハント グループの適切な回線番号を選択します。このフィールドを使用できるのは、[メンバオプション (Member Option)] フィールドで [ユーザメンバ (User Member)] オプション ボタンを選択した場合だけです。</p> <p> (注) 単一のハント グループ内では、同一ユーザを同一の回線に追加できるのは 1 回だけです。たとえば、ハント グループ内で [Mary Brown、回線 1] を追加できるのは 1 回だけです。</p>

追加情報

P.16-43 の「[関連項目](#)」を参照してください。

ハント グループ メンバーの削除

ここでは、ハント グループ メンバーを削除する方法を説明します。

手順

-
- ステップ 1** [アプリケーション] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [パイロットポイント] の順に選択します。
- [パイロットポイントの設定 (Pilot Point Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [ハントグループのメンバ情報 (Hunt Group Member Information)] ボックスで、削除するメンバーの名前をクリックし、[メンバの削除] をクリックします。
- 削除を確認するダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 3** ハント グループ メンバーを削除するには、[OK] をクリックします。削除をキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。
-

追加情報

P.16-43 の「[関連項目](#)」を参照してください。

Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの設定

[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウで、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスのサービス パラメータを設定できます。このウィンドウの右上隅にある ? ボタンのヘルプアイコンをクリックすると、パラメータの情報を取得できます。



注意

Cisco Technical Assistance Center のエンジニアの許可がない限り、サービス パラメータは変更しないでください。変更すると、システムに障害が発生する可能性があります。

Cisco CallManager Attendant Console Server サービス パラメータを更新するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [システム] > [サービスパラメータ] を選択します。

[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [サーバ (Server)] ドロップダウン リスト ボックスで、サーバを選択します。

ステップ 3 [サービス (Service)] ドロップダウン リスト ボックスで、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを選択します。



(注) サーバ上で Cisco CallManager Attendant Console Server サービスをアクティブにしないと、そのサーバは Cisco CallManager Attendant Console のサーバ リストに表示されません。サービスのアクティブ化の詳細については、『Cisco Unified CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

ウィンドウがリフレッシュされ、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスについて設定されたすべてのサービス パラメータが表示されます。

ステップ 4 適切なパラメータ値を更新します。このインスタンスのすべてのサービス パラメータをデフォルト値に設定するには、[デフォルトに設定] ボタンをクリックします。

パラメータのリストとその説明を表示するには、ウィンドウの右上隅にある ? ボタンをクリックします。特定のパラメータを一番上にしてリストを表示するには、[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウでそのパラメータをクリックします。

ステップ 5 [保存] をクリックします。

ウィンドウがリフレッシュされ、サービス パラメータに加えた変更は Cisco Unified CallManager によって更新されます。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード

Cisco Unified CallManager サーバとは別個のディレクトリ サーバ上に集中ユーザ リストが格納されている場合は、CorporateDirectory.txt ファイルを作成およびアップロードすることができます。それには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** 使用している PC 上に、CorporateDirectory.txt という名前の社内ディレクトリ ファイルを作成します。このファイルには、姓、名、電話番号、部署名という形式で、個々のユーザのエントリをカンマで区切って格納します。このディレクトリには、1 人のユーザごとに 1 行を作成します。フィールドに空の値を含めることもできます。空白行と、シャープ記号 (#) またはセミコロン (;) で始まる行は無視されます。ディレクトリ ファイルの例を次に示します。

```
Doe, Jane, 67890, Engineering
Doe, John, 12345, Sales
Doe, Rodney, 12346, Marketing
Doe, Brian, 12347, Customer Support
Smith, , , Marketing
Clark, , ,
```



(注) CorporateDirectory.txt のファイル名は、大文字と小文字が区別されます。

- ステップ 2** Cisco Unified CallManager の管理ページで、[アプリケーション] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [Cisco Unified CM Attendant Console ユーザファイルのアップロード] を選択します。

[Attendant Console のユーザファイルのアップロード (Attendant Console User File Upload)] ウィンドウが表示されます。



ヒント サンプルのディレクトリ ファイルを表示するには、[サンプル CorporateDirectory.txt ファイルの表示] リンクを選択します。その後、ポップアップ ウィンドウを閉じて [Attendant Console のユーザファイルのアップロード (Attendant Console User File Upload)] ウィンドウに戻ります。以前に社内ディレクトリ ファイルをアップロードしてある場合は、[現在の CorporateDirectory.txt ファイルの表示] リンクをクリックすると、そのファイルを表示できます。

- ステップ 3** [ファイルのアップロード] を選択します。

[ファイルのアップロード (Upload File)] ウィンドウが表示されます。

- ステップ 4** CorporateDirectory.txt ファイルを参照し、[アップロード] をクリックします。

Cisco Unified CallManager の管理ページがファイルのアップロードを完了すると、確認ウィンドウが表示されます。



(注) Cisco Unified CallManager は、指定されたどのファイルでもインポートできますが、システムが使用できるのは、CorporateDirectory.txt という名前のファイルのデータだけです。

ステップ 5 [閉じる] をクリックします。



(注)

社内ディレクトリ リストを更新するには、CorporateDirectory.txt ファイルを更新して再度アップロードします。Cisco Unified CallManager の管理機能は、前のファイルを上書きします。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

CorporateDirectory.txt ファイルの削除

別のディレクトリ サーバからインポートしたユーザ リストではなく、Cisco Unified CallManager Attendant Console サービスで生成されたユーザ リストを使用する場合は、インポート済みの CorporateDirectory.txt ファイルを削除する必要があります。Cisco Unified CallManager Attendant Console サービスは、Cisco Unified CallManager Attendant Console サービスが起動したとき、およびディレクトリ同期期間が満了したとき (Directory Sync Period サービス パラメータがゼロでない場合) に、新しい AutoGenerated.txt ファイルを生成します。

CorporateDirectory.txt ファイルを削除するには、次の手順を使用します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified CallManager の管理ページで、[アプリケーション] > [Cisco Unified CM Attendant Console] > [Cisco Unified CM Attendant Console ユーザファイルのアップロード] を選択します。

[Attendant Console のユーザファイルのアップロード (Attendant Console User File Upload)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 CorporateDirectory.txt リンクの横にある [削除] ボタンをクリックします。

ステップ 3 CorporateDirectory.txt ファイルを削除するには、[OK] をクリックします。ファイルを削除しないで作業を続けるには、[キャンセル] をクリックします。



(注)

Cisco Unified CallManager Attendant Console サービスは、Cisco Unified CallManager Attendant Console サービスが起動したとき、およびディレクトリ同期期間が満了したとき (Directory Sync Period サービス パラメータがゼロでない場合) に、新しい AutoGenerated.txt ファイルを生成します。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

アテンダント PC への Cisco Unified CallManager Attendant Console プラグインのインストール

Cisco Unified CallManager Attendant Console プラグインは、Cisco Unified CallManager の管理ページの [アプリケーション] > [プラグイン] で表示される [プラグインの検索と一覧表示 (Find and List Plugins)] ウィンドウからアクセスできます。この項では、ユーザ PC にアテンダント コンソールをインストールする方法を説明します。

始める前に

アテンダント コンソールに関連付けるアテンダント コンソール ユーザと電話機を Cisco Unified CallManager データベースに追加しておいてください。ユーザの追加方法の詳細については、P.16-20 の「アテンダント コンソール ユーザの設定」を参照してください。電話機の追加の詳細については、『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』の「Cisco Unified IP Phone の設定」の項を参照してください。

Cisco Unified CallManager Attendant Console をインストールするときは、アテンダント PC での管理特権が必要です。

手順

- ステップ 1** それぞれの Cisco Unified CallManager Attendant Console PC から、Cisco Unified CallManager の管理ページが実行されているサーバを参照し、管理特権でログインします。



ヒント サーバを参照するには、Web ブラウザのアドレスバーに、`https://<CM-server-name>/ccmadmin/showHome.do` と入力します。ここで、<CM-server-name> はサーバの名前です。

- ステップ 2** Cisco Unified CallManager の管理ページで、[アプリケーション] > [プラグイン] の順に選択します。
- ステップ 3** Cisco Unified CallManager Attendant Console のアイコンをクリックします。
- Cisco Unified CallManager Attendant Console のインストール ウィザードが起動します。
- ステップ 4** インストールの実行に同意するには、[Yes] をクリックします。
- ステップ 5** インストール ウィザードの初期画面で、[Next] をクリックします。
- ステップ 6** アテンダント コンソールのインストール先には、デフォルトの場所を使用することも、[Browse] ボタンをクリックして新しい場所を指定することもできます。場所を指定したら [Next] をクリックします。
- ステップ 7** [Ready to Install] ウィンドウで、[Next] をクリックします。
- ステップ 8** インストール プログラムによるファイルのインストールが終了したら、コンピュータをすぐに再起動するか後で再起動するかを選択し、[Finish] をクリックします。

ステップ 9 プロンプトが表示されたら、コンピュータを再起動します。

クライアント PC に Windows XP SP2 をインストールしている場合、ファイアウォールのブロックを解除して、アテンダントがアテンダント コンソールを使用できるようにするには、[P.16-39 の「Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified CallManager Attendant Console の起動」](#)を参照してください。

ステップ 10 アテンダントが PC 上で管理特権を持っていない場合は、Cisco Unified CallManager Attendant Console をインストールしたフォルダに対する読み取り、書き込み、および実行のアクセス権をアテンダントに与えます。デフォルトでは、Cisco Unified CallManager Attendant Console のインストール先は、C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console です。フォルダ アクセス権の設定方法の詳細については、ご使用のオペレーティング システムのマニュアルを参照してください。

ステップ 11 インストール プロセス中に設定していないアテンダント コンソールの設定項目を設定または更新します。[P.16-40 の「Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定項目」](#)を参照してください。

**ヒント**

アテンダント コンソール プラグインをインストールした後で Cisco Unified CallManager サーバの IP アドレスまたはアテンダント電話機のデバイス プールを変更した場合、アテンダントは Cisco Unified CallManager Attendant Console をいったん閉じてからまた開く必要があります。その結果、アプリケーションは Cisco Unified CallManager グループ内にあるサーバのリストをダウンロードできます。

追加情報

[P.16-43 の「関連項目」](#)を参照してください。

Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified CallManager Attendant Console の起動

Windows XP SP2 のインストール後に初めて Cisco Unified CallManager Attendant Console を起動すると、ダイアログボックスが表示され、Windows ファイアウォールによって ACClient アプリケーションの一部の機能がブロックされていることが示されます。Windows ファイアウォールの例外を作成して、Cisco Unified CallManager Attendant Console を引き続き使用できるようにするには、**[Unblock]** をクリックします。オペレーティング システムが例外を自動的に設定します。

ファイアウォールのブロックを解除したら、インストールプロセス中に設定していないアテンダント コンソールの設定項目を設定または更新できます。[P.16-40 の「Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定項目」](#)を参照してください。

追加情報

[P.16-43 の「関連項目」](#)を参照してください。

Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定項目

次の条件を満たすようにそれぞれのアテンダント コンソールを設定します。

- アテンダント コンソール ユーザ名とパスワードを提供する。
- アテンダントがアテンダント コンソールで使用する Cisco Unified IP Phone 用の適切な Cisco CallManager Attendant Console サーバと電話番号に接続する。

アテンダント コンソールをインストールしたら、アテンダント コンソールを設定しないとユーザはコンソールにログインできません。インストール中に指定していない設定項目の設定や、現在の設定の表示、またはアテンダント コンソールの設定の更新を行う場合は、この項の手順を使用します。

設定が完了したら、アテンダント コンソールは管理者が変更するまで指定された設定で動作します。



(注)

クラスタ内のノードの IP アドレスを変更した場合は、Attendant Console の [Settings] ダイアログボックスの [Attendant Server Host Name or IP Address] フィールドの IP アドレスを変更する必要があります。

手順

- ステップ 1** アテンダント コンソールがインストールされている PC で、[スタート] > [プログラム] > [Cisco Unified CallManager] > [Cisco Unified CallManager Attendant Console] の順に選択するか、またはデスクトップの [Cisco Unified CallManager Attendant Console] アイコンをクリックし、次に [Yes] をクリックしてアテンダント コンソールを起動します。
- ステップ 2** [Settings] をクリックします。
- ステップ 3** 適切な設定値を入力します (表 16-5 を参照)。
- ステップ 4** [保存] をクリックします。これでアテンダント コンソールの設定は完了し、この設定をコール配送アクティビティに使用できるようになりました。

追加情報

P.16-43 の「関連項目」を参照してください。

Attendant Console の設定項目

Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定項目の説明を表 16-5 に示します。

表 16-5 [Settings] ダイアログボックス

フィールド/チェックボックス	説明
[Basic] タブ (適切なフィールドに情報を入力する必要があります)。	
Attendant Server Host Name or IP Address	フィールドに適切な値を入力します。

表 16-5 [Settings] ダイアログボックス (続き)



フィールド/チェックボックス	説明
Directory Number of Your Phone	<p>アテンダントがアテンダント コンソールで使用する Cisco Unified IP Phone の電話番号を入力および確認します。</p> <p>複数のデバイスで表示される電話番号を入力した場合、[Save] をクリックすると [Device Selector] ダイアログボックスが表示されます。アテンダント コンソールで使用するデバイスをドロップダウンリスト ボックスで選択し、[OK] をクリックします。</p>
Attendant Console Client CallBack Port	<p>ファイアウォールを使用している場合は、ファイアウォールがアテンダント コンソール クライアントにコールバック メッセージを送信するために使用するポートを指定します。</p> <p>有効なポート番号は、0 および 1023 以上のポート番号です。</p>
<p>[Advanced] タブ (デフォルト設定を変更する場合は、これらのオプションのフィールドに情報を入力します)。</p>	
Path of Local Directory File	<p>コンソールで Cisco Unified CallManager の管理ページから集中ユーザ リストではなくローカル ユーザ リストにアクセスする場合は、ディレクトリ情報のあるアテンダント PC またはネットワーク共有上のユーザ リスト ファイルへのパスを入力します。</p>
Directory Reload Interval (in seconds)	<p>Cisco Unified CallManager Attendant Console の [Directory] ウィンドウに表示されるユーザ リストをリロードするまでに Cisco Unified CallManager Attendant Console サーバが待機する秒数を入力します。</p>
Call Processing Server Host Name or IP Address	<p>コール処理サーバが [Basic] タブで指定したアテンダント サーバと異なる場合、コール処理サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。</p>
Local Host IP Address (for line state)	<p>クライアントが回線状態の更新情報の受信に使用する IP アドレスを入力します。</p> <p> (注) アテンダント PC に 2 つのネットワーク インターフェイス カード (NIC) がある場合は、回線状態の更新を受信する IP アドレスを指定します。</p>
Enable Trace	<p>アテンダント コンソールに関連のある問題のトラブルシューティングを行う場合は、このチェックボックスをオンにします。</p>
Enable Audible Alerts	<p>アテンダントによるコールの受信 (着信およびブロードキャスト)、コールの終了、コールのパーク、およびコールの保留などを示す警告音を有効にし、どれぐらい長くコールが保留されているかを表示するには、[Enable Audible Alerts] チェックボックスをオンにします。</p> <p>警告音は、コール イベントごとに 1 回鳴ります。警告音ファイルは、Cisco Unified CallManager Attendant Console アプリケーションの「audio」サブディレクトリに格納されています。このディレクトリの場所は、デフォルトで C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console\audio になります。</p>

表 16-5 [Settings] ダイアログボックス (続き)

フィールド/チェックボックス	説明
Show Accessibility Messages	アクセシビリティメッセージを有効にすることで、コール制御の開始または停止など、アテンダント コンソールの状態に関する情報がダイアログボックスに表示されるようにするには、 [Show Accessibility Messages] チェックボックスをオンにします。これらのメッセージは、アテンダントが PC にインストールしている画面リーダーで読むことができます。
Hold Call When Dial Pad is Active	アテンダント コンソールで、アテンダントが [Dial Pad] ウィンドウを使用しているときにコールを保留状態にするには、このチェックボックスをオンにします。  (注) アテンダントが画面リーダーを使用している場合、このチェックボックスをオンにすると、画面リーダーによるウィンドウ上の情報の読み上げが発信側に聞こえなくなります。

追加情報

P.16-43 の「[関連項目](#)」を参照してください。

保留アイコン タイマーの設定

アテンダント コンソールの保留アイコンは、コールが保留になっている時間の長さを色で示します。WaitTimeMedium パラメータは、保留アイコンが黄色になるまでの時間を示します。WaitTimeLong パラメータは、保留アイコンが赤色になるまでの時間を示します。デフォルトでは、コールの保留が 60 秒間継続すると保留アイコンは黄色に変わり、120 秒間継続すると赤色に変わります。保留アイコンの色が変わるまでの時間を設定するには、次の手順を実行します。



(注) 保留アイコン タイマーのデフォルト値は変更しないことを推奨します。

手順

- ステップ 1** アテンダント PC の ..\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console\etc ディレクトリにある GlobalUI.properties ファイルを開きます。
- ステップ 2** 保留アイコンが黄色に変わるまでの時間を変更するには、WaitTimeMedium パラメータを編集します。
- ステップ 3** 保留アイコンが赤色に変わるまでの時間を変更するには、WaitTimeLong パラメータを編集します。
- ステップ 4** GlobalUI.properties ファイルを保存して終了します。

追加情報

P.16-43 の「[関連項目](#)」を参照してください。

依存関係レコード

特定の電話番号の検索については、『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』の「依存関係レコードのボタン」の項を参照してください。

関連項目

- 『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』の「エンドユーザの設定」
- 『Cisco Unified CallManager アドミニストレーションガイド』の「依存関係レコード」
- 『Cisco Unified CallManager システムガイド』の「アプリケーションユーザとエンドユーザ」

Attendant Console

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定チェックリスト \(P.16-17\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の概要 \(P.16-2\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console のシステム要件 \(P.16-13\)](#)
- [インタラクションおよび制限事項 \(P.16-14\)](#)
- [コールキューイングについて \(P.16-9\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定 \(P.16-17\)](#)
- [関連項目 \(P.16-43\)](#)

Attendant Console Server

- [Cisco CallManager Attendant Console Server サービスについて \(P.16-11\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の冗長性 \(P.16-11\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの設定 \(P.16-35\)](#)

Attendant Console ユーザ

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザについて \(P.16-2\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの検索 \(P.16-19\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの設定 \(P.16-20\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザの設定項目 \(P.16-21\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console のアプリケーションユーザの設定 \(P.16-22\)](#)

ハント グループ

- [パイロットポイントとハントグループについて \(P.16-3\)](#)
- [リンクされたハントグループについて \(P.16-5\)](#)
- [ラウンドロビンハントグループについて \(P.16-7\)](#)
- [ブロードキャストハンティングについて \(P.16-8\)](#)
- [ハントグループの設定 \(P.16-31\)](#)
- [ハントグループメンバーの設定 \(P.16-31\)](#)
- [ハントグループメンバーの削除 \(P.16-34\)](#)
- [ハントグループの設定項目 \(P.16-32\)](#)

メディア リソース

- 『Cisco Unified CallManager システム ガイド』の「メディア リソースの管理」
- [Music On Hold \(P.6-1\)](#)
- [Music On Hold について \(P.6-2\)](#)
- [Music On Hold オーディオ ソース \(P.6-10\)](#)

パイロット ポイント

- [パイロット ポイントとハント グループについて \(P.16-3\)](#)
- [パイロット ポイントの検索 \(P.16-24\)](#)
- [パイロット ポイントの設定 \(P.16-25\)](#)
- [パイロット ポイントの削除 \(P.16-28\)](#)
- [パイロット ポイントの設定項目 \(P.16-26\)](#)
- [パイロット ポイントのリセット \(P.16-29\)](#)
- [デバイスとアテンダント コンソール認証ユーザの関連付け \(P.16-30\)](#)

ダイヤル規則

- 『Cisco Unified CallManager アドミニストレーション ガイド』の「アプリケーションのダイヤル規則設定」
- 『Cisco Unified CallManager アドミニストレーション ガイド』の「ディレクトリ検索のダイヤル規則設定」

ディレクトリ リスト

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console ディレクトリについて \(P.16-10\)](#)
- [CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード \(P.16-36\)](#)
- [CorporateDirectory.txt ファイルの削除 \(P.16-37\)](#)

Attendant Console プラグイン

- [アテンダント PC への Cisco Unified CallManager Attendant Console プラグインのインストール \(P.16-38\)](#)
- [Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco Unified CallManager Attendant Console の起動 \(P.16-39\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の設定項目 \(P.16-40\)](#)
- [Attendant Console の設定項目 \(P.16-40\)](#)
- [保留アイコン タイマーの設定 \(P.16-42\)](#)

関連マニュアル

- *Cisco Unified CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド*
- *Cisco Unified CallManager Serviceability システム ガイド*
- *Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザ ガイド*