



# はじめに

Cisco Unified CallManager Attendant Console では、Attendant Console として Cisco Unified IP Phone を設定できます。グラフィカルユーザインターフェイス (GUI) を使うと、Cisco Unified CallManager Attendant Console では、短縮ダイヤルエントリやクイック ディレクトリ アクセスを使用して、電話番号の検索、回線状況の監視、コールの処理ができます。企業の受け付け係、または事務職員は、Cisco Unified CallManager Attendant Console を使用して、企業または部門へのコールを処理し、他の従業員はこれを使用して、自分自身のコールを処理できます。

Cisco Unified CallManager Attendant Console は、Cisco Unified CallManager システムに IP 接続された PC 上にインストールされます。Attendant Console は、Cisco Unified CallManager システムに登録された Cisco Unified IP Phone と協調動作します (各電話機に対して 1 つのコンソールが協調動作し、コンソールは、Attendant Console として使用されます)。複数のコンソールを 1 つの Cisco Unified CallManager システムに接続できます。

この章では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console のインターフェイス \(P.1-2\)](#)
- [アクセシビリティ機能 \(P.1-22\)](#)
- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の最初の起動 \(P.1-24\)](#)
- [ログインとオンライン化 \(P.1-27\)](#)
- [オフライン化、ログアウト、および終了 \(P.1-29\)](#)

# Cisco Unified CallManager Attendant Console のインターフェイス

起動時に [アテンダントの設定] ダイアログボックスが開き、Cisco Unified CallManager のサーバ名、および Attendant Console で使用している電話機の電話番号の入力を求められます。次に、Cisco Unified CallManager Attendant Console の [ログイン] ダイアログボックスが開き、ユーザ名およびパスワードの入力を求められます。サーバにログインすると、Cisco Unified CallManager Attendant Console のインターフェイスに、次の項で説明するウィンドウ、メニューバー、ツールバー、およびステータスバーが表示されます。

Cisco Unified CallManager Attendant Console のグラフィカル ユーザ インターフェイス (GUI) でサポートされる解像度は、800 x 600、1024 x 768、1280 x 1024、および 1600 x 1200 です。

Attendant Console は、Windows 2000 Professional、Windows XP、または Windows N.T 4.0 プラットフォーム上で稼働します。最新の Microsoft Service Pack が PC 上にインストールされていることを確認してください。プラットフォームに関して質問がある場合は、システム管理者にお問い合わせください。

PC でサウンドカードとスピーカを使用できる場合、さまざまなコールイベントを知らせる警告音を設定できます。

タッチパネル モニタを使用すると、Attendant Console のタッチパネル対応機能を利用できます。

コンソールからログオフすると、サーバは、短縮ダイヤルのグループおよびエントリ、ならびにウィンドウの位置およびサイズ等のユーザ設定を自動的に保存します。

**ヒント**

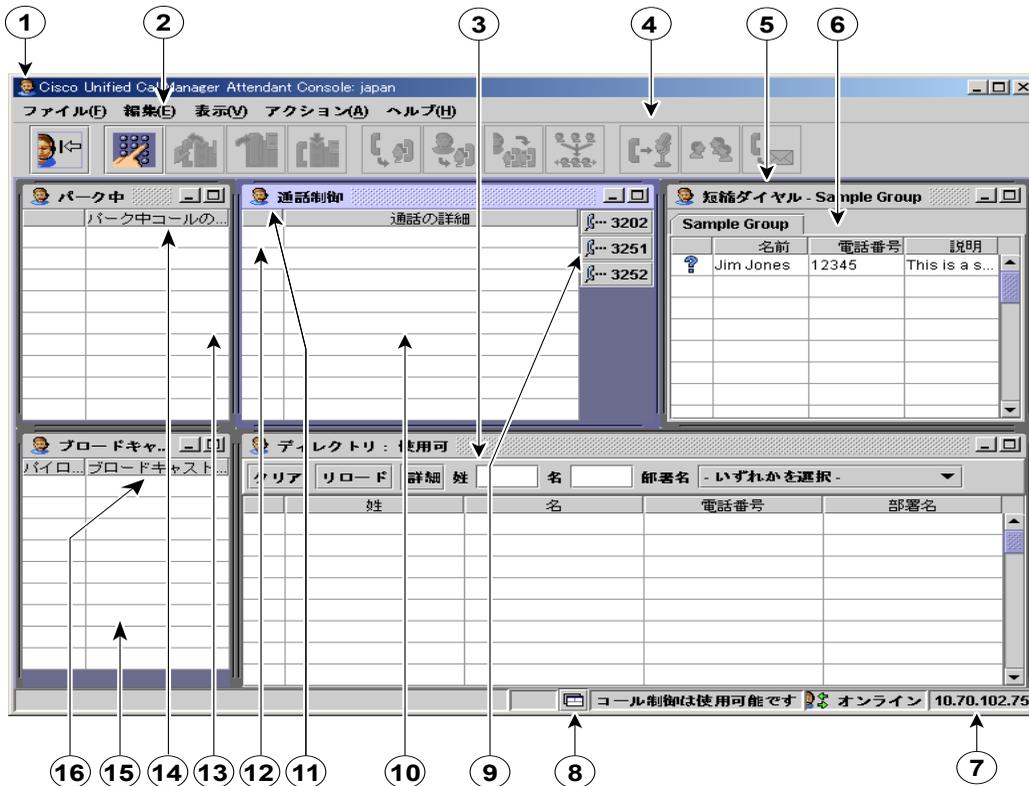
Cisco CallManager Attendant Console ウィンドウ内に表示される各ウィンドウには、そのウィンドウの右上隅に最大化ボタンと最小化ボタンがついています。また、各ウィンドウのサイズは、マウス ポインタがウィンドウの外枠に触れたときに表示される矢印をドラッグすると変更できます。

また、各ウィンドウ内の列のサイズも、マウス ポインタが列の外枠に触れたときに表示される矢印をドラッグすると変更できます。

図 1-1 は、Cisco Unified CallManager Attendant Console のインターフェイスを示し、インターフェイス上の主要なコンポーネントを説明しています。

## Cisco Unified CallManager Attendant Console のインターフェイス

図 1-1 Cisco Unified CallManager Attendant Console のインターフェイス



1	Cisco Unified CallManager Attendant Console ウィンドウ	9	オペレータ回線ボタン
2	メニューバー	10	通話の詳細ペイン
3	ディレクトリ ウィンドウ	11	通話制御ウィンドウ
4	通話制御ツールバー	12	コール状態表示エリア
5	短縮ダイヤル ウィンドウ	13	パーク中コールの詳細 ペイン
6	短縮ダイヤルグループ タブ	14	パーク中 ウィンドウ
7	サーバの IP アドレス	15	ブロードキャストコールの詳細ペイン
8	ポップアップツールアイコン	16	ブロードキャスト ウィンドウ

## Cisco Unified CallManager Attendant Console のアテンダントの設定ダイアログボックス

最初の起動時に、Cisco Unified CallManager Attendant Console の [アテンダントの設定] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスでは、サーバ名、電話番号（[基本設定] タブを参照）、ディレクトリ情報、コール処理サーバ、および回線状態用のローカル IP アドレス（[詳細設定] タブを参照）の入力を求められます。システム管理者はこれらの項目を入力する必要があります。詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

[詳細設定] タブでは、トラブルシューティングのためのトレースを有効にできます。PC でサウンドカードとスピーカを使用できる場合、さまざまなコールイベントを知らせる警告音を設定できます。アクセシビリティ メッセージを使用可能にすると、Attendant Console のステータスに関する情報をダイアログボックスに表示できます。また、ダイヤルパッドがアクティブになったときにコールを保留にすることができます。

### 関連項目

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console の最初の起動 \(P.1-24\)](#)
- [アクセシビリティ機能 \(P.1-22\)](#)

## Cisco Unified CallManager Attendant Console のログイン ダイアログボックス

Cisco Unified CallManager Attendant Console の [ログイン] ダイアログボックスが開き、ユーザ名およびパスワードの入力を要求するプロンプトが表示されます。このダイアログボックスを使用して、次の項目を設定できます。

- Attendant Console がユーザ名およびパスワードを記憶するように指定する。
- Cisco Unified CallManager Attendant Console の使用条件に影響する設定値を変更する。
- Attendant Console が表示する言語を指定する。

### 関連項目

- [ログインとオンライン化 \(P.1-27\)](#)
- [オフライン化、ログアウト、および終了 \(P.1-29\)](#)

## Cisco Unified CallManager Attendant Console ウィンドウ

このウィンドウには [ブロードキャスト] ウィンドウ、[パーク中] ウィンドウ、[通話制御] ウィンドウ、[短縮ダイヤル] ウィンドウ、[ディレクトリ] ウィンドウ、メニューバー、[通話制御] ツールバー、およびステータスバーがあります。ウィンドウの左上隅には、ウィンドウ名、および現在 Attendant Console を使用しているユーザ名が表示されます。ウィンドウの右上隅には、ウィンドウの最大化ボタン、および最小化ボタンが表示されます。ウィンドウの右下隅には、ステータスバーが表示されます。

### 関連項目

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console のインターフェイス \(P.1-2\)](#)

## 通話制御ウィンドウ

[通話制御] ウィンドウは、次のコンポーネントで構成されています。

- [通話の詳細] ペイン: コールの状態、着信コールの電話番号、ユーザ名 (表示可能な場合)、アテンダントの電話番号、およびアテンダントによって実行されたアクション (状況に応じて) が表示されます。

たとえば、[通話の詳細] ペインのエントリが「2000 は、3000 により 4000 に転送されました」である場合、電話番号 3000 を使用しているユーザが電話番号 2000 のコールを電話番号 4000 のユーザに転送したことを示します。

- アクティブ / 保留の時間を表示するタイム インジケータ: [通話の詳細] ペイン内のタイマーがアクティブまたは保留中のコールの経過時間を表示します。

コールに応答すると、タイマーは自動的にそのコールのアクティブ時間の表示を開始します。

コールを保留にすると、タイマーはリセットされ、コールの保留時間の表示を開始します。

コールを再開、つまり保留状態を解除すると、タイマーの表示はコールが [通話の詳細] ペインに表示されていた合計時間 (保留時間とアクティブ時間) に自動的に切り換わります。

- [オペレータ回線] ボタン: 回線の状態、およびアテンダント用 Cisco Unified IP Phone の電話番号が、ウィンドウの右上隅に表示されます。

[通話の詳細] ペインは、Cisco Unified CallManager Attendant Console によって制御されている Cisco Unified IP Phone 上の回線を表示します。ユーザの Cisco Unified IP Phone 用にシステム管理者が設定した回線数は、ウィンドウ内で使用できる回線数を決定します。たとえば、Cisco Unified IP Phone 7914 拡張モジュールを 2 個取り付けた Cisco Unified IP Phone 7960 を使用する場合、システム管理者が各回線に対して電話番号を割り当てた場合は、合計 34 本の回線が表示されます。

[通話の詳細] ペインには、共有回線でアクティブなコールも表示されます。共有回線は、複数の電話機上の同じ電話番号を表します。共有回線が使用中である場合、Cisco Unified CallManager Attendant Console は、[通話制御] ウィンドウにアイコンを表示します (P.1-10 の表 1-1 を参照)。共有回線のいずれかが使用中である場合、Cisco Unified CallManager Attendant Console は、共有回線上のアテンドメントヘコールを経路指定しません。

**(注)**

電話機、または Cisco Unified IP Phone 拡張モジュール 7914 の機能に関する情報については、電話機に付属のマニュアルを参照、またはシステム管理者にお問い合わせください。

設定する回線数に応じて、回線は 1 つ、2 つ、または 3 つの列に表示されます。これらの回線上のコールを制御するには、ウィンドウの最上部にあるメニューを使用、またはコンテキストメニュー、キーボードショートカット、またはマウスを使用します。

**(注)**

ウィンドウに表示されたコールが 1 つだけの場合、[通話の詳細] ペインで空欄の行を選択しない限り、このコールが強調表示されます。

### 関連項目

- [メニューバー \(P.1-14\)](#)
- [通話制御ウィンドウの使用法 \(P.4-1\)](#)
- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

## ブロードキャスト ウィンドウ

このウィンドウには、[ブロードキャストコールの詳細] ペインがあります。このペインには、キューに入れられアテンダントにブロードキャストされたが、応答されない着信コールのリストが表示されます。使用可能なすべてのアテンダントが、ブロードキャスト コールに応答できます。アテンダントがブロードキャスト コールに応答すると、コールは [ブロードキャスト] ウィンドウから、コールに応答したアテンダントの [通話制御] ウィンドウに移動します。アテンダントにアクティブなコールがある場合、アテンダントがブロードキャスト コールに応答すると、Attendant Console は、そのアクティブなコールを保留にします。

[ブロードキャストコールの詳細] ペイン内のブロードキャスト コール エントリは、次の情報で構成されます。

- ブロードキャスト発信者がダイヤルした電話番号 (パイロット ポイント)
- ブロードキャストされるコールの電話番号とユーザ名
- コールがキューに入れられた時間

### 関連項目

- [メニューバー \(P.1-14\)](#)
- [通話制御ウィンドウの使用法 \(P.4-1\)](#)
- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

## 短縮ダイヤル ウィンドウ

短縮ダイヤルのエントリは、アテンダント ユーザごとに設定され、[短縮ダイヤル] ウィンドウ内の短縮ダイヤル グループのタブに表示されます。各短縮ダイヤル エントリには、次の情報が表示されます。

- 回線状態。[通話制御] ウィンドウに表示されるものと同じアイコンで表示されます ([P.1-10](#) の [表 1-1](#) を参照)。
- 名前
- 電話番号
- 説明 (このフィールドはオプションです)

**関連項目**

- [メニューバー \(P.1-14\)](#)
- [短縮ダイヤル ウィンドウの使用法 \(P.5-1\)](#)
- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

## ディレクトリ ウィンドウ

[ディレクトリ] ウィンドウには、Cisco Unified CallManager のユーザ ディレクトリにある、回線状態、姓、名、電話番号、および部門情報が表示されます。Attendant Console は、システム管理者が設定した間隔でディレクトリを自動的に更新します。[リロード] ボタンをクリックすると、ディレクトリを手動でリロードできます。

名、姓、または部門名に基づいてディレクトリ検索をする場合、各フィールドに検索条件を入れると、エントリが同時に表示されます。[詳細検索] ボタンをクリックして、各フィールドに適切なユーザ情報を入力することにより、詳細検索を実行できます。検索結果が表示された後、結果のソート（昇順または降順）や回線状態の確認を行えます。回線の状態は、他のウィンドウで使用されているものと同じアイコンで表示されます。

**関連項目**

- [メニューバー \(P.1-14\)](#)
- [ディレクトリ ウィンドウの使用法 \(P.6-1\)](#)
- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

## 通話制御ウィンドウ、ディレクトリ ウィンドウ、および 短縮ダイヤル ウィンドウでのコール / 回線の状態表示

[通話制御] ウィンドウにある各回線の表示行および [オペレータ回線] ボタンには、表 1-1 に示す状態のうちのいずれかが、それぞれの対応するアイコンとして表示されます。

表 1-1 コール / 回線の状態

コール / 回線の状態	対応するアイコン	ウィンドウ / [オペレータ回線] ボタン
回線上でコールが呼び出し中です。		[通話制御] ウィンドウ、[ディレクトリ] ウィンドウ、および [短縮ダイヤル] ウィンドウに表示されます。
回線上でコールが呼び出し中です。		[オペレータ回線] ボタン上に表示されます。
回線がアクティブです。		[オペレータ回線] ボタン上に表示されます。
回線が話し中です。		[通話制御] ウィンドウ、[短縮ダイヤル] ウィンドウ、および [ディレクトリ] ウィンドウに表示されます。

表 1-1 コール / 回線の状態 (続き)

コール / 回線の状態	対応するアイコン	ウィンドウ / [オペレータ回線] ボタン
<p>回線が保留中です。</p> <p>この状態を表すアイコンは3つあります。最初にコールを保留状態にしたとき、アイコンは緑色で表示されます。コールが保留状態で60秒経過すると、アイコンは黄色に変わります。保留状態で120秒経過すると、アイコンは赤色に変わります。</p> <p>システム管理者は、アイコンの色が変化する時間を変更できます。</p>		<p>[通話制御] ウィンドウに表示されます。</p>
<p>回線がアイドル状態です。</p>		<p>[ディレクトリ] ウィンドウ、[短縮ダイヤル] ウィンドウ、および [オペレータ回線] ボタン上に表示されます。</p>
<p>共有回線が使用中です。</p> <p>共有回線は、複数の電話機上の同じ電話番号を表します。共有回線のいずれかが使用中である場合、Cisco Unified CallManager Attendant Console は、共有回線上のアテンダントへコールを経路指定しません。</p>		<p>[通話制御] ウィンドウに表示されます。</p>

表 1-1 コール / 回線の状態 (続き)

コール / 回線の状態	対応するアイコン	ウィンドウ / [オペレータ回線] ボタン
回線の状態が不明です。		[通話制御] ウィンドウ、[短縮ダイヤル] ウィンドウ、[ディレクトリ] ウィンドウ、および [オペレータ回線] ボタン上に表示されます。
ユーザは、すべてのコールをボイスメッセージシステムへ転送するように Cisco Unified IP Phone を設定しています。		検索エントリの数が 10 未満である場合、[ディレクトリ] ウィンドウに表示されます。
ユーザは、特定の電話番号へのコール転送を設定しています。		[ディレクトリ] ウィンドウに表示されます。

## パーク中ウィンドウ

このウィンドウには [パーク中コールの詳細] ペインが含まれています。このペインには、転送先保留番号に保留にしたコールが表示されます。保留中のコールを転送先保留にすると、システム上の他の電話機からこのコールを復旧できます。たとえば、電話機上でアクティブなコールを 1234 のような転送先保留番号にパークすると、同一システムにある別の電話機上の誰かが 1234 にダイヤルしてそのコールを取得することができます。

[パーク中コールの詳細] ペイン内のパーク中エントリは、次の情報で構成されます。

- 転送先保留にしたコールの電話番号
- コールを転送先保留にした転送先保留番号
- コールを転送先保留にしたアテンダントの電話機の電話番号

たとえば、[パーク中コールの詳細] ペインのエントリが「2000 は、3000 により 4000 にパークされています」である場合、電話番号 3000 のアテンダントが電話番号 2000 のコールを Cisco Unified CallManager が選択した内線番号（この場合は転送先保留番号 4000）に保留にしたことを意味します。電話番号 2000 のコールは、ユーザがこのコールに応答するか、またはこのコールを転送先保留にしたアテンダントに戻るまで、保留状態となります。

**(注)**

Cisco Unified CallManager が転送先保留番号を選択します。この番号は、システム管理者が Cisco Unified CallManager Administration に入力した設定に基づいています。

[パーク中] ウィンドウでは、アテンダント サーバに接続されたすべてのアテンダントが転送先保留したすべてのコールを表示でき、それらのコールを受けることができます。Attendant Console にログインする前に転送先保留されたコールを表示させたり、受けたりすることはできません。

転送先保留番号に保留にされているコールにユーザが応答しない場合、そのコールは、あらかじめ指定された時間（通常は 60 秒）だけその番号に保留にされた後、[通話の詳細] ペインに自動的に復旧されます。この時間については、Cisco Unified CallManager Administration でシステム管理者が手動で設定します。

転送先保留にされているコールを手動で復旧する場合は、[通話制御] ツールバーの [パークの復元] ボタン、コンテキスト メニューまたは [アクション] メニューの [パークの復元] オプション、または [パークの復元] キーボードショートカットを使用します。転送先保留にされているコールを復旧すると、そのコールが [通話の詳細] ペインに表示されます。

### 関連項目

- [パーク中ウィンドウの使用方法 \(P.7-1\)](#)
- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

## メニューバー

メニューバーを使用して、オンライン / オフライン、ログアウト、キーボードショートカットの編集、テキストサイズとコンソールのカラースキームの変更、ウィンドウのサイズと場所の調整、コール制御の実行、およびオンラインヘルプの表示が可能です。

### 関連項目

- [メニューバーの使用方法 \(P.3-1\)](#)

## 通話制御ツールバー

[通話制御] ツールバーには、アテンダントユーザが実行する最も一般的なコール制御作業に対応する一連のボタンが表示されます。Attendant Console は、[通話制御] ツールバー上のボタンを使用したコール制御が実行できる状態のときだけ、これらのボタンを使用可能にします。あるボタンをクリックすると、メニューバー上、またはコンテキストメニュー上で、このボタンに対応するメニューオプションが自動的に使用可能になります。

コール制御作業、およびこれらの作業に対応するボタンについては、表 1-2 を参照してください。

表 1-2 通話制御ツールバー

通話制御ボタン	コール制御作業
	<p>オフライン/オンラインにする。</p>  <p>(注) この [通話制御] ボタンは交互に切り替えるタイプで、同じボタンをクリックして2つのコール制御作業を実行できます。</p> <hr/> <p>詳細については、次の項を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ログインとオンライン化 (P.1-27)</li> <li>• オフライン化、ログアウト、および終了 (P.1-29)</li> </ul>
	<p>ダイヤル</p> <p>詳細については、P.2-6 の「コールの開始」を参照してください。</p>
	<p>応答</p> <p>詳細については、P.2-2 の「コールへの応答」を参照してください。</p>
	<p>終了</p> <p>詳細については、P.2-5 の「コールの終了」を参照してください。</p>

表 1-2 通話制御ツールバー（続き）

通話制御ボタン	コール制御作業
	<p>保留にする / 再開する。</p>  <p>(注) この「通話制御」ボタンは交互に切り替えるタイプで、同じボタンをクリックして2つのコール制御作業を実行できます。</p>
	<p>詳細については、次の項を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">コールの保留 (P.2-3)</a></li> <li>• <a href="#">コールの保留状態からの復旧（再開） (P.2-4)</a></li> </ul>
	<p>転送</p> <p>詳細については、<a href="#">P.2-8</a>の「<a href="#">コールの転送</a>」を参照してください。</p>
	<p>打診転送</p> <p>詳細については、<a href="#">P.2-10</a>の「<a href="#">打診転送</a>」を参照してください。</p>
	<p>直接転送</p> <p>詳細については、<a href="#">P.2-11</a>の「<a href="#">直接転送</a>」を参照してください。</p>
	<p>参加</p> <p>詳細については、<a href="#">P.2-12</a>の「<a href="#">コールの参加</a>」を参照してください。</p>

表 1-2 通話制御ツールバー（続き）

通話制御ボタン	コール制御作業
	<p>転送先保留にする / 転送先保留状態から復帰させる。</p>
	<p><b>(注)</b> Attendant Console に接続されている Cisco Unified CallManager サーバが、Cisco Unified CallManager Release 3.3 以降のバージョンを実行している場合のみ、ユーザは、このコール管理機能を実行できます。詳細については、システム管理者にお問い合わせください。</p> <p>これらのアイコンは、Attendant Console に接続されているサーバ上で Cisco Unified CallManager Release 3.3 と互換性のあるバージョンを実行している場合のみ、[通話制御] ツールバー上に表示されます。</p>
	<p><b>(注)</b> この [通話制御] ボタンは交互に切り替えるタイプで、同じボタンをクリックして2つのコール制御作業を実行できます。</p>
	<p><b>(注)</b> [通話の詳細] ペインにあるアクティブなコールに回答する場合、[パーク] アイコンとツールチップテキストが表示されます。転送先保留にされているコールが [パーク中コールの詳細] ペインに表示されている場合、[パークの復元] アイコンとツールチップテキストが表示されます。</p>
	<p>詳細については、次の項を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">コールの転送先保留 (P.2-15)</a></li> <li>• <a href="#">転送先保留にされているコールの復旧 (P.2-17)</a></li> </ul>

表 1-2 通話制御ツールバー（続き）

通話制御ボタン	コール制御作業
	<p>会議をする。</p> <p>詳細については、P.2-13 の「Ad Hoc 電話会議の開始」を参照してください。</p>
	<p>ボイスメールへのコールの転送</p> <p>P.2-18 の「ボイスメールへのコールの転送」を参照してください。</p>

ツールバーが表示される位置は、いつでも変更できます。次の位置を選択できません。

- 左側：ツールバーを Cisco Unified CallManager Attendant Console ウィンドウの左側に表示します。
- 上部：ツールバーをメニューバーと [通話制御] ウィンドウの間に表示します。
- 右側：ツールバーを Cisco Unified CallManager Attendant Console ウィンドウの右側に表示します。
- 下部：ツールバーを、Cisco Unified CallManager Attendant Console ウィンドウ下部にあるステータスバーの下の左隅に表示します。



#### ヒント

ボタンの機能呼び出すには、そのボタン上にマウス ポインタを移動して、表示されるツールチップテキストを見てください。

ウィンドウ内でツールバーが表示される位置を変更するには、次の手順を実行します。

### 手順

---

**ステップ 1** [通話制御] ツールバーを右クリックして、**[位置]** を選択します。

**ステップ 2** 次のリストから、ツールバーを表示させる位置を選択します。

- [左揃え]
- [上揃え]
- [右揃え]
- [下揃え]

これで、ツールバーの位置が変更されます。

---

### 関連項目

- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

## コンテキストメニュー

各ウィンドウには、コンテキストメニューがあり、そのウィンドウ内でマウスを右クリックすると表示されます。これらのメニューを使用して、短縮ダイヤルエントリの追加およびテキストサイズの変更などの作業ができます。

### 関連項目

- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)
- [通話制御ウィンドウの使用法 \(P.4-1\)](#)
- [短縮ダイヤルウィンドウの使用法 \(P.5-1\)](#)
- [ディレクトリウィンドウの使用法 \(P.6-1\)](#)
- [パーク中ウィンドウの使用法 \(P.7-1\)](#)

## ステータスバー

ステータスバーには、次の情報が表示されます。

- ポップツートップアイコン  
図 1-2 は、ポップツートップアイコンを示しています。

図 1-2 ポップツートップアイコン



[通話制御] ウィンドウが最小化されているか、または他のウィンドウの後ろにあるとき、アテンダントの電話機で着信コールを受けるかまたは発信コールを開始する場合は、ステータスバーの右下にあるポップツートップアイコンをクリックすることで、すばやく [通話制御] ウィンドウを表示できます。



**(注)** ポップツートップ機能のオン/オフを切り替えるには、Alt + P キーを押します。

- コール制御ステータス (試行しています / コール制御は使用可能です)
- オンライン / オフライン ステータス アイコン
- Attendant Console に接続されているアテンダント サーバの IP アドレス、またはホスト名

### 関連項目

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console のインターフェイス \(P.1-2\)](#)

## ダイヤル / 転送 / 会議用のダイヤルパッド

コールを開始 / 転送したり、コールを会議通話にするには、いくつかの方法があります。ダイヤルパッドの使用も、方法のうちの1つです。ダイヤルパッドには、次のアイテムが含まれます。

- ダイヤルする番号を入力するフィールド
- ディレクトリからユーザを検索するためのペイン
- トランザクション（コールの転送、会議通話など）を実行するためのボタン

### 関連項目

- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

## アクセシビリティ機能

Cisco Unified CallManager Attendant Console は、視覚障害のあるユーザが Attendant Console を使用するために、スクリーン リーダ サポート、警告音、ナビゲーション ショートカットなどの補助機能を備えています。

### スクリーン リーダ サポート

ユーザは、JAWS などのスクリーン リーダを使用して Cisco Unified CallManager Attendant Console を使用できます。スクリーン リーダは、Attendant Console のステータスに関する情報や、Attendant Console ウィンドウ内のテキストに関する情報をユーザに知らせます。

### 警告音

ユーザは、コール（着信およびブロードキャスト）の受信、終了、転送先保留、および保留を知らせる警告音や、保留状態の時間を知らせる警告音を使用可能にできます。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あります。デフォルトでは、ディレクトリの場所は C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\audio です。警告音を使用可能にするには、[アテンダントの設定] ダイアログボックスの [警告音を有効にする] チェックボックスをオンにします。表 1-3 は、警告音を説明しています。

表 1-3 警告音

イベント	警告音の説明
着信コール	チャイム音
着信ブロードキャスト コール	3 回のチャイム音
コールの転送先保留	チャイム音の後に、ブラシで掃いたような音
コールの終了	「ドシン」という鈍い音
保留	高低 2 回のトーン
保留アイコンが黄色に変化	3 回のゆっくりしたクリック音と、1 回のチャイム音
保留アイコンが赤色に変化	6 回のすばやいクリック音と、1 回のチャイム音

[アテンダントの設定] ダイアログボックスへのアクセスについては、[P.1-24](#)の「[Cisco Unified CallManager Attendant Console の最初の起動](#)」を参照してください。

### アクセシビリティ メッセージ

アクセシビリティ メッセージを使用可能にすると、コール制御が使用可能になったときや停止したときなどに、Attendant Console のステータスに関する情報をダイアログボックスに表示できます。アクセシビリティ メッセージは、PC 上にインストールされているスクリーン リーダに読み込ませることができます。アクセシビリティ メッセージを使用可能にするには、[アテンダントの設定] ダイアログボックスで **[アクセシビリティメッセージを表示する]** チェックボックスをオンにします。[アテンダントの設定] ダイアログボックスへのアクセスについては、[P.1-24](#)の「[Cisco Unified CallManager Attendant Console の最初の起動](#)」を参照してください。

### ダイヤルパッドがアクティブになったときのコールの保留

転送、打診転送、または会議の実行中にコールを保留にできます。保留にすると、ダイヤルパッドの使用時やディレクトリの参照時に、スクリーン リーダの発声が発信者に聞こえなくなります。転送、打診転送、または会議の実行中にコールを保留にするには、[アテンダントの設定] ダイアログボックスで **[ダイヤルパッドがアクティブなときにコールを保留する]** チェックボックスをオンにします。[アテンダントの設定] ダイアログボックスへのアクセスについては、[P.1-24](#)の「[Cisco Unified CallManager Attendant Console の最初の起動](#)」を参照してください。

### キーボード ショートカット

Cisco Unified CallManager Attendant Console キーボード ショートカットにより、キーボードを使用して、インターフェイス ナビゲートとコール制御作業を実行することができます。Attendant Console のウィンドウ間、および単一ウィンドウのフィールド間を移動することができます。また、キーボードを使用してすべてのコール制御作業を実行することができます。詳細については、[P.2-19](#)の「[キーボード ショートカットの使用](#)」を参照してください。

# Cisco Unified CallManager Attendant Console の最初の起動

Cisco Unified CallManager Attendant Console を最初に起動するときは、[アテンダントの設定] ダイアログボックス内に情報を入力、またはダイアログボックス内の情報を確認する必要があります。システム管理者からこれらの情報を入手してください。

Cisco Unified CallManager Attendant Console を起動するには、次の手順を実行します。

## 手順

**ステップ 1** デスクトップ上の Cisco Unified CallManager Attendant Console アイコンをダブルクリックするか、または [スタート] > [プログラム] > Cisco Unified CallManager Attendant Console を選択します。

図 1-3 は、Cisco Unified CallManager Attendant Console アイコンを示しています。

図 1-3 Cisco Unified CallManager Attendant Console アイコン



**ステップ 2** PC にログインする前に、[設定] ボタンをクリックします。

[アテンダントの設定] ダイアログボックスには、[基本設定] タブと [詳細設定] タブがあります。

[アテンダントの設定] ダイアログボックスが表示され、[基本設定] タブに次の情報の入力を求められます。

- サーバのホスト名、または IP アドレス
- 使用している電話の電話番号

**ステップ 3** フィールドに適切な情報を入力します。

**ステップ 4** [詳細設定] タブに表示される項目を設定しない場合は、**OK** をクリックします。

[詳細設定] タブでは、PC のサウンド カードを經由して再生される呼び出し音の設定、トラブルシューティング用のトレースの有効化、変更設定を行えます。

**ステップ 5** [詳細設定] タブをクリックします。

表示されるフィールドに入力する情報は、システム管理者から入手してください。

**ステップ 6** ローカル ディレクトリ ファイルのパスを変更するには、[ローカルディレクトリ ファイルのパス名] フィールドにパスを入力してください。



**(注)** ユーザリストファイルとして定義されているローカルディレクトリファイルは、ウィンドウに表示されるディレクトリ情報を提供します。

**ステップ 7** Attendant Console がディレクトリ ファイルをリロードする間隔を変更するには、[直接リロードのインターバル] フィールドに新規の間隔(秒単位)を入力します。

**ステップ 8** コール処理サーバのホスト名、または IP アドレスを変更するには、[コール処理サーバのホスト名または IP アドレス (カンマ区切り)] フィールドに適切な情報を入力してください。

**ステップ 9** [ローカルホストの IP アドレス (回線状態)] フィールドに Attendant Console のローカル IP アドレスを入力します。



**(注)** ユーザの PC に 2 枚のネットワーク インターフェイス カード (NIC) が装着されている場合、システム管理者は回線状態の更新を受信する IP アドレスを指定できます。

セキュリティ上の理由から特定の UDP ポートで回線状態を受信する場合、管理者は [ローカルホストの IP アドレス (回線状態)] フィールドで、「IP アドレス : ポート」の形式で UDP ポートを指定できます。

**ステップ 10** [トレースを有効にする] チェックボックスをオンにします。

**ステップ 11** Attendant Console で、コールの受信、転送先保留、および保留を知らせたり、保留状態の時間を知らせたりするために、PC のサウンドカードを経由して警告音が鳴るようにする場合は、**[警告音を有効にする]** チェックボックスをオンにします。

**ステップ 12** Attendant Console で、コール制御が使用可能になったときや停止したときなどに、Attendant Console のステータスに関する情報を含むダイアログボックスを表示する場合は、**[アクセシビリティメッセージを表示する]** チェックボックスをオンにします。



**(注)** Attendant Console ステータスバーに表示される情報は、アクセシビリティメッセージと同じものです。スクリーンリーダーを使用する場合、アクセシビリティメッセージを使用可能にできます。この操作により、スクリーンリーダー経由で Attendant Console のステータスを知らせることができます。

**ステップ 13** Attendant Console で、コール転送、打診転送、または会議の実行中に、ダイヤルパッドがアクティブになったときにコールを保留にする場合は、**[ダイヤルパッドがアクティブなときにコールを保留する]** チェックボックスをオンにします。

発信者には保留音楽が聞こえます（設定されている場合）。



**(注)** スクリーンリーダーを使用する場合、**[ダイヤルパッドがアクティブなときにコールを保留する]** チェックボックスをオンにできます。この操作により、ダイヤルパッドの使用時やディレクトリの参照時に、スクリーンリーダーの発声が発信者に聞こえなくなります。

**ステップ 14** [保存] をクリックします。これでログインし、オンラインにすることができます。

## ログインとオンライン化

アテンダント PC にログインする場合は、ユーザ名とパスワードを入力して、GUI 表示に使用する言語を選択します。

ログインし、オンラインにして、コールを処理するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** まだこの作業をしてない場合は、デスクトップ上で **Cisco Unified CallManager Attendant Console** のアイコンをダブルクリックするか、または **[スタート] > [プログラム] > Cisco Unified CallManager Attendant Console** を選択します。
- ステップ 2** プロンプトが表示されたら、**[ログイン]** ダイアログボックスに Attendant Console 用のユーザ名、およびパスワードを入力します。



### ヒント

この情報を保存して、Attendant Console にログインするたびに入力する必要をなくすには、**[このパスワードを保存する]** チェックボックスをオンにします。

- ステップ 3** Attendant Console へ最初にログインするときは、**[ログイン]** ダイアログボックスのテキストが、オペレーティング システムがサポートしている言語で表示されます。オペレーティング システムがサポートしている言語だけを表示に使用できます。選択した言語を表示できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

言語のドロップダウン リスト ボックスから、GUI 表示に使用する言語を選択します。

次回表示される **[ログイン]** ダイアログボックスでは、前回のログインで選択した言語でテキストが自動的に表示されます。



### 注意

英語以外の言語を選択したにもかかわらず、テキストが英語で表示される場合は、**P.9-1** の「**トラブルシューティング**」を参照してください。

**ヒント**

Attendant Console の設定を表示、または変更するには、[設定] ボタンをクリックします。設定の変更については、P.1-24 の「Cisco Unified CallManager Attendant Console の最初の起動」を参照してください。

**ステップ 4** [ログイン] をクリックします。

ログインする際、Cisco Unified CallManager Attendant Console は [アテンダントの設定] ダイアログボックスでの設定値を確認します。

ユーザはログイン後、Cisco Unified CallManager Attendant Console を使用して、コールへの応答、コールの発信、コールの処理、回線状態の表示、ディレクトリの使用、短縮ダイヤルエントリの設定が可能です。

Cisco Unified CallManager Attendant Console のユーザ ID とパスワードは、システム管理者が設定します。ログインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

**(注)**

Attendant Console は、PC 上で Attendant Console を最後に使用したユーザの名前を保存します。

**ステップ 5** [通話制御] ツールバー上で、[オンライン] ボタンをクリック、または [ファイル] > [オンライン] を選択します。

オンラインになると、ボタン中表示される矢印の色が緑色から白色に変わり、メニュー オプションのオンラインがオフラインに変わります。コンソールの下部にあるステータスバーは、オンラインになっていることを示します。

ユーザがコールに応答できる状態であることが、Cisco Unified Telephony Call Dispatcher に通知されます。ステータスバーには、「コール制御は使用可能です」と表示されます。

## オフライン化、ログアウト、および終了

Cisco Unified CallManager Attendant Console を使用しないときは、オフラインにしてください。Cisco Unified Telephony Call Dispatcher が、その Attendant Console に設定されている電話番号がコールを処理できる状態ではないと判断します。Cisco Unified IP Phone の個人用電話番号宛でのコールには応答できません。



(注)

[オンライン/オフライン] ボタン、およびメニュー オプションは、状況に依存します。現在オンラインであれば、[オフライン] ボタン、および [オフライン] メニュー オプションが表示されます。現在オフラインであれば、[オンライン] ボタン、および [オンライン] メニュー オプションが表示されます。

- 短時間、コールの処理を中断するときは、[通話制御] ツールバー上の [オフライン] ボタンをクリック、または [ファイル] > [オフライン] を選択してください。
- コールの処理を再開する場合は、[通話制御] ツールバー上の [オンライン] ボタンをクリック、または [ファイル] > [オンライン] を選択してください。
- Cisco Unified CallManager Attendant Console での作業を完全に終了し、アプリケーション ウィンドウを閉じるには、[ファイル] > [ログアウト] を選択、または [ファイル] > [終了] を選択してください。

[ファイル] > [ログアウト] を選択すると、アプリケーションが終了し、Cisco Unified CallManager Attendant Console の [ログイン] ダイアログボックスが自動的に表示されます。[ファイル] > [終了] を選択すると、アプリケーションが終了し、ダイアログボックスは表示されません。

■ オフライン化、ログアウト、および終了