



始めに

- [始めに, 1 ページ](#)
- [Manager Assistant の概要, 1 ページ](#)
- [共有回線モードとプロキシ回線モードの概要, 2 ページ](#)
- [マネージャの電話機でのモードの識別, 3 ページ](#)
- [Assistant Console でのモードの識別, 4 ページ](#)
- [他言語のサポート, 4 ページ](#)

始めに

Cisco Unified Communications Manager Assistant アプリケーション (Manager Assistant と呼ばれます) には、コールルーティング機能に加え、マネージャおよびアシスタントがより効率的にコールを処理できるようにするためのコール管理機能が用意されています。

アシスタントおよびマネージャは、Cisco Unified Communications Manager IP Phone ネットワークの内部および外部から大量のコールを受信します。Cisco Unified Communications Manager ネットワークには、最大で 3500 人のアシスタントと 3500 人のマネージャ (合計で 7000 ユーザ) を設定できます。

Manager Assistant の概要

Manager Assistant のフレームワークでは、マネージャ、アシスタント、および Assistant Console の 3 つの主要なコンポーネントを理解することが重要です。これらのコンポーネントの詳細を次に示します。

- マネージャ：その着信呼がインターセプトされてアシスタントにリダイレクトされるユーザ。マネージャは、1 人以上のアシスタントによってサポートされます。マネージャは、[マネージャの設定] ウィンドウで機能を設定して Cisco Unified IP Phone 上で直接 Manager Assistant を使用することも、初期設定を設定するようにアシスタントに要求することもできます。

- アシスタント：マネージャのためにコールを処理するユーザ（たとえば、マネージャのアシスタント）。1人のアシスタントは最大33人のマネージャをサポートできます。マネージャ宛ての着信呼をインターセプトしてアシスタントにリダイレクトする操作は、自動的に行うことも手動で行うこともできます。アシスタントは、コールを、応答、転送、即転送、および管理できます。
- Assistant Console：アシスタントは、自分のコンピュータでこのアプリケーションを使用し、次に示すほとんどの Manager Assistant 機能を実行できます。
 - 発信、応答、転送、保留、終了、即転送、またはコールへの会議参加者の追加
 - マネージャのコール アクティビティおよび機能ステータスのモニタ
 - マネージャ機能の有効化または無効化
 - マネージャ機能の設定

共有回線モードとプロキシ回線モードの概要

Manager Assistant は、共有回線モードとプロキシ回線モードの2つのモードで動作します。利用できる機能は、システム管理者によって選択された Manager Assistant 設定モードに基づきます。



(注)

Manager Assistant の使用を開始する前に、システム管理者によってどちらのモードが選択されているかを識別する必要があります。そのためには、[マネージャの設定]アプリケーション画面を確認します。

- 共有回線モード：[サイレント] オプションのみが画面に表示されます。
- プロキシ回線モード：複数のオプションが画面に表示されます。

共有回線モードでの Manager Assistant の使用

システム管理者によって Manager Assistant が共有回線モードに設定されている場合、マネージャとアシスタントは電話番号（たとえば、8001）と回線を共有します。8001 にコールが着信すると、両方の電話機で呼び出し音が鳴ります。アシスタントは、マネージャに代わってこれらのコールを処理できます。

Manager Assistant がこのモードに設定されている場合、アシスタントとマネージャは次の操作を行うことができます。

- アシスタントは、コールに応答するためにログインする必要はありません。アシスタントの電話機でマネージャ宛てのコールの呼び出し音が自動的に鳴ります。
- マネージャは、最大で10人のアシスタントと自分の電話番号を共有できます。アシスタントは、誰でもコールに応答してコールを処理できます。

これらの Manager Assistant 機能は、共有回線モードには適用されません。Assistant Console アプリケーションでは、次のコール機能はアシスタントに表示されません。アシスタントは、これらの機能にアクセスできません。

- [アシスタントの選択]
- [アシスタントモニタ]：マネージャの電話機にはこのソフトキーはありません。
- [コールフィルタリング]：マネージャの電話機にはこのソフトキーはありません。
- [すべて転送]：アシスタントとマネージャの電話機にはこのソフトキーはありません。

プロキシ回線モードでの Manager Assistant の使用

システム管理者によって Manager Assistant がプロキシ回線モードに設定されている場合、マネージャとアシスタントは電話番号を共有しません。アシスタントは、マネージャの電話番号ではないプロキシ番号（回線）を使用して、マネージャ宛てのコールを処理します。プロキシ番号は、システムによって選択される代替番号で、マネージャの実際の電話番号を表します。

Manager Assistant がプロキシ回線モードで動作している場合、マネージャとアシスタントは、[アシスタントの選択]、[アシスタントモニタ]、[コールフィルタリング]、および [すべて転送] を含む Manager Assistant のすべてのコール機能にアクセスでき、次の操作を行うことができます。

- アシスタントは、マネージャ宛てのコールに自分の電話機で応答するために、Assistant Console にログインし、オンラインになっている必要があります。Assistant Console では、すべてのコール処理機能（コールの応答、転送など）を使用できます。
- マネージャは、フィルタを設定して、アシスタントが処理する着信呼のソートおよびフィルタリングを行うことができます。

マネージャの電話機でのモードの識別

マネージャの電話機でモードを識別するには、受話器をいったん上げてから元に戻して、LCD ディスプレイをリセットします。

LCD ディスプレイのステータス ウィンドウにベル（または丸に斜線付きのベル）アイコンが1つ表示される場合、Manager Assistant は共有回線モードに設定されています。次の図を参照してください（Cisco Unified IP Phone の一部のモデルではアイコンが白黒で表示されます）。

図 1 : Cisco Unified IP Phone での共有回線モードの表示



LCDディスプレイのステータスウィンドウに複数のアイコンが表示される場合、Manager Assistant はプロキシ回線モードに設定されています。次の図を参照してください（Cisco Unified IP Phone の一部のモデルではアイコンが白黒で表示されます）。

図 2: Cisco Unified IP Phone でのプロキシ回線モードの表示



Assistant Console でのモードの識別

Assistant Console で Manager Assistant のモードを識別するには、次の手順を使用します。

手順

- ステップ 1 Administration Console にログインします。 [Assistant Console へのログインおよびログアウト](#) を参照してください。
- ステップ 2 [マイコール] パネルのマネージャ名の横の内線番号を確認します。 [\[マイコール\] パネルの使用](#) を参照してください。
- ステップ 3 同じマネージャに対して、[マイマネージャ] パネルの [コールの詳細] 列の電話機アイコンの横の内線番号を確認します。 [\[マイマネージャ\] パネルの使用](#) を参照してください。
電話機アイコンの横に番号が見つからない場合は、[コールの詳細] 見出しの境界線をクリックしてからドラッグして、列の幅を広げてください。
- ステップ 4 マネージャの内線番号とアシスタントの内線番号が同じかどうかを確認します。
 - 内線番号が同じ場合：共有回線モード。[マイマネージャ] パネルに、[マネージャ]、[インターコム]、[サイレント]、および [コールの詳細] の 4 つの見出しが表示されます。
 - 内線番号が異なる場合：プロキシ回線モード。共有回線モードで表示される見出しに加えて、[すべて転送]、[アシスタントモニタ]、[コールのフィルタ]、および [フィルタモード] の 4 つの見出しが表示されます。

他言語のサポート

Manager Assistant は、アラビア語とヘブライ語を含むいくつかの異なる言語をサポートしています。

(アラビア語またはヘブライ語を使用した場合、右から左へ横書きするこれらの言語を反映して、**Manager Assistant** アプリケーションの画面が変化します)。

電話機で他の言語を使用する方法の詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

