



# 6

## マネージャ側：プロキシ回線モードで Cisco IPMA を使用した電話機の使用方 法

---

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) は、電話機の機能を拡張し、マネージャとアシスタントによるコール処理をより効率的にします。システム管理者により、共有回線モードまたはプロキシ回線モードのどちらかで動作するように Cisco IPMA 設定が選択されています。共有回線モードでは、マネージャとアシスタントには同じ電話番号が割り当てられます。アシスタントは、この共有番号（回線）を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。プロキシ回線モードでは、マネージャには電話番号が割り当てられ、アシスタントにはプロキシとして使用する代行電話番号が割り当てられます。アシスタントは、プロキシ番号（回線）を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。最初に、システム管理者が選択したモードを識別する必要があります。第 1 章「Cisco IPMA の概要」を参照してください。

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) では、プロキシ回線モードに設定されているマネージャは、次の機能を利用できます。

- コールルーティング：カスタム フィルタリストに基づいて、宛先に自分の電話機またはアシスタントの電話機を選択した上で着信コールをリダイレクトできる。
- Cisco IP Phone でのコール処理およびモニタリングの拡張機能：IP Phone の LCD スクリーンで新しいソフトキーとステータス ウィンドウを使用でき、IP Phone のサービス ボタンから Cisco IPMA メニューにアクセスできる。
- インターコム機能：インターコム コールをアシスタントに発信でき、アシスタントからのインターコム コールを受信できる。
- Web ベースの機能設定：マネージャの設定画面を使用して転送先など、一部のマネージャ機能をカスタマイズできる。代わりに、アシスタントが自分に代わって Assistant Console からこれらの機能を設定できます。

詳細については、次のトピックを参照してください。

- マネージャの電話機で Cisco IPMA モードを識別する方法 (P. 1-18)
- スタートアップガイド (マネージャ側) (P. 6-75)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P. 6-80)
- コールフィルタリングの使用法 (P. 6-84)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P. 6-87)
- 電話機での呼び出し音の消音方法 (P. 6-88)
- マネージャの設定画面へのアクセス方法 (マネージャ側) (P. 7-90)

## スタートアップガイド（マネージャ側）

これらのトピックは、Cisco IPMA を初めて使用するのに役立ちます。

- Cisco CallManager エクステンション モビリティの使用方法（P. 6-75）
- アシスタント選択の概要（P. 6-75）
- ステータス ウィンドウの使用方法（P. 6-76）
- 電話機での Cisco IPMA メニューの使用方法（P. 6-79）

## Cisco CallManager エクステンション モビリティの使用方法

Cisco CallManager エクステンション モビリティで Cisco IPMA を使用するには、次の手順を実行します。

---

**ステップ 1** Cisco CallManager エクステンション モビリティにログインします。

**ステップ 2** サービス メニューから、Cisco IPMA サービスを選択します。

---

Cisco CallManager エクステンション モビリティの機能の詳細については、『Cisco IP Phone 7960/7940 シリーズユーザガイド』を参照してください。

## アシスタント選択の概要

マネージャは、Cisco CallManager エクステンション モビリティを使用するように設定されている場合を除き、Cisco IPMA 機能に自動的にログインされます。

コールを処理するには、アシスタントが Cisco IPMA Assistant Console アプリケーションにログインし、オンラインになっている必要があります。アクティブ アシスタントがログアウトするかオフラインになると、Cisco IPMA は別のアシスタントを割り当てようとします。

### アクティブ アシスタントの確認

「アクティブ」アシスタントとは、現在マネージャに代わってコールを処理している人物のことです。

複数のアシスタントがいる場合には、現在どのアシスタントがアクティブなのか、確認が必要になることもあります。確認するには、電話機の**サービス** ボタンを押して Cisco IPMA サービスを選択します。項目 3 を使用してアクティブ アシスタントを確認します。

## デフォルト アシスタントの割り当て

可能な場合はいつでも、「デフォルト」アシスタントが Cisco IPMA によって割り当てられてアクティブアシスタントとなります。デフォルト アシスタントが割り当て不可能な場合は（オフラインまたはログアウトのため）、デフォルト アシスタントがログインするかオンラインに戻るまで、別のアシスタントが Cisco IPMA によって割り当てられます。

マネージャ（またはアシスタント）はマネージャの設定画面からデフォルト アシスタントを選択できます。詳細については、P. 7-92 の「マネージャへのデフォルト アシスタントの割り当て方法」を参照してください。

## アシスタントの変更

複数のアシスタントがいるときに、その 2 人以上がログインしてオンラインになっている場合は、アクティブアシスタントを手動で選択して自動選択を上書きできます。

選択できるアシスタントのリストを表示するには、電話機の Cisco IPMA メニューから項目 **3** を選択します。複数のアシスタントが選択できる場合は、アクティブ アシスタントに別のアシスタントを選択できます。選択が終了したらメニューを終了します。

## アシスタントが選択できない場合

すべてのアシスタントが選択できない場合、電話機の Cisco IPMA ステータス ウィンドウにあるアシスタントのアイコン（左端のアイコン）は線で消されて表示されます。コール処理サポートは、アシスタントの誰かがログインすると再開されます。

## 関連項目

- スタートアップガイド（マネージャ側）（P. 6-75）
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法（P. 6-80）
- コールフィルタリングの使用法（P. 6-84）
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法（P. 6-87）
- 電話機での呼び出し音の消音方法（P. 6-88）

## ステータス ウィンドウの使用法

### マネージャ側

Cisco IPMA ステータス ウィンドウは、Cisco IP Phone の LCD スクリーンに表示されます。

Cisco IPMA ステータス ウィンドウ内には次の 2 つの領域があります。

- アシスタント モニタ領域：ステータス ウィンドウの最上部には、アシスタントがマネージャに代わって処理しているコールの発信者 ID および経過時間が表示されます。詳細については、表 6-1 を参照してください。
- アシスタントおよび機能領域：ステータス ウィンドウの最も広い部分には、アクティブ アシスタントの存在を示すアイコンと、機能のオン/オフ ステータスが表示されます。詳細については、表 6-2 を参照してください。

表 6-1 Cisco IPMA ステータス ウィンドウのアシスタント モニタ メッセージ

| メッセージ             | 意味  |
|-------------------|---|
| 「アシスタント モニタ - オン」 | アシスタント モニタはオンですが、現在、アシスタントにリダイレクトされている接続済みコールおよび着信コールはありません。            |
| 「発信元」とそれに続く発信者 ID | 着信コールがアシスタントにリダイレクトされ、現在、アシスタントの電話機は呼び出し中です。この時点でマネージャはコールを割り込んで受信できます。 |
| 発信者 ID とタイマー      | アシスタントが着信コールに応答しています。アシスタントがコールに応答 (または別の処理を実行) すると、タイマーが起動します。         |
| 「アシスタント モニタ - オフ」 | アシスタント モニタはオフです。オンに設定するには、[モニター] ソフトキーを押します。                            |
| 「フィルタ使用不可」        | この場合、コールフィルタリング機能は使用できません。  |

表 6-2 Cisco IPMA ステータス ウィンドウのアシスタントおよび機能アイコン






| 機能   | 説明   |
|--|--|
| アシスタントが有効<br> | アシスタントのアイコンは人の形をしており、ステータス ウィンドウの左側にあります。このアイコンは、アクティブ アシスタントがコールに対応する準備ができていることを示します。   |
| アシスタントが無効<br> | アシスタントが無効であることを示すアイコンは、線で消された人の形をしています。このアイコンは、すべてのアシスタントが利用できないことを示します。<br><br>アクティブ アシスタントを確認するには、Cisco IP Phone の [サービス] ボタンを押して Cisco IPMA サービスを選択します。 |

表 6-2 Cisco IPMA ステータス ウィンドウのアシスタントおよび機能アイコン（続き）

| 機能  | 説明   |
|---|--|
| <p>コールフィルタが有効</p>  <p>コールフィルタが無効</p>  | <p>中が網目の円は、フィルタリングが「オン」であることを示します。</p> <p>白抜きのは、フィルタリングが「オフ」であることを示します。</p> <p>フィルタのオンとオフを切り替えるには、Cisco IPMA メニューの [フィルタ] を選択します。コールフィルタリングは、Cisco IPMA Manager の設定 Web ページで設定できます。</p>  |
| <p>サイレントが有効</p>  <p>サイレントが無効</p>      | <p>線で消されたベルのアイコンは、機能が「オン」（呼び出し音が無効）であることを示します。</p> <p>ベルの形のアイコンは、機能が「オフ」（呼び出し音の有効）であることを示します。</p> <p>サイレント機能を有効または無効にして、呼び出し音をオンまたはオフにするには、[サイレント] ソフトキーを押します。</p>   |
| <p>すべて転送が有効</p>  <p>すべて転送が無効</p>  | <p>矢印が障害物で下向きに曲がっている場合は、機能が「オン」（コールはマネージャの電話機からほかへリダイレクト中）であることを示します。</p> <p>矢印が直線の場合は、機能が「オフ」（コールはマネージャの電話機に送信中）であることを示します。</p> <p>すべて転送機能を有効または無効にするには、[アシスタント] ソフトキーを押します。この機能に設定された初期のデフォルトターゲットは、選択したアシスタントです。ターゲットは、Cisco IPMA Manager の設定 Web ページで変更できます。</p> |

## ヒント

- 電話機を使用してコールを発信または受信しているときには、ステータス ウィンドウが見えません。
- アシスタント モニタのオンとオフを切り替えるには [モニター] ソフトキーを押します。

## 関連項目

- スタートアップ ガイド (マネージャ側) (P. 6-75)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P. 6-80)
- コール フィルタリングの使用方法 (P. 6-84)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P. 6-87)
- 電話機での呼び出し音の消音方法 (P. 6-88)

## 電話機での Cisco IPMA メニューの使用方法

### マネージャ側

電話機で Cisco IPMA メニューを開くには、[サービス] ボタンを押して Cisco IPMA サービスを選択します。表 6-3 は、Cisco IPMA メニュー項目と関連する作業について説明しています。

**表 6-3 Cisco IPMA メニュー項目および関連作業**

| Cisco IPMA メニュー項目 |         | 機能説明                            |
|-------------------|---------|---------------------------------|
| 1                 | フィルタ    | コール フィルタリングのオン / オフの切り替え        |
| 2                 | フィルタモード | 包含フィルタと排他フィルタの切り替え              |
| 3                 | アシスタント  | アクティブ アシスタントとその他の利用可能なアシスタントを表示 |

## 関連項目

- スタートアップ ガイド (マネージャ側) (P. 6-75)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P. 6-80)
- コール フィルタリングの使用方法 (P. 6-84)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P. 6-87)
- 電話機での呼び出し音の消音方法 (P. 6-88)

# コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法

## マネージャ側

電話機の Cisco IPMA ソフトキーを使用して、アクティブ コールの割り込み受信、即時転送、転送、および別の処理を行うことができます。

この項では、次のトピックについて説明します。

- アシスタントの電話機で呼び出し中のコールを割り込み受信する方法 (P. 6-80)
- 着信コールを別の番号へ即時転送する方法 (P. 6-81)
- 別の番号にすべてのコールを転送する方法 (P. 6-82)
- ボイス メッセージ サービスへのコール転送方法 (P. 6-83)

## アシスタントの電話機で呼び出し中のコールを割り込み受信する方法

### マネージャ側

Cisco IP Phone の [キャッチ] ソフトキーを押すと、アシスタントの電話機で呼び出し中のコールを割り込んで受信し、自分の電話機にリダイレクトできます。

コールを正常に割り込んで受信するには、アシスタントがコールに応答する前に [キャッチ] ソフトキーを押す必要があります。また、すでに接続されたコールを割り込んで受信することはできません。



### ヒント

自分宛のコールがアシスタントの電話機で鳴っているときは、電話機にあるステータスウィンドウの [アシスタントモニタ] 部分に「発信元」と発信者 ID を含んだテキストが表示されます。

### 関連項目

- スタートアップ ガイド (マネージャ側) (P. 6-75)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P. 6-80)
- コールフィルタリングの使用法 (P. 6-84)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P. 6-87)
- 電話機での呼び出し音の消音方法 (P. 6-88)



## 着信コールを別の番号へ即時転送する方法

### マネージャ側

**[即転送]** ソフトキーを押すと、呼び出し中、接続済み、または保留中のコールをマネージャの電話機から別の電話機に転送できます。

デフォルトでは即時転送機能によって、コールは選択したアシスタントにリダイレクトされます。ただし、マネージャまたはアシスタントは任意の電話番号を転送先として代用できます。



---

**(注)** アシスタントがない場合にマネージャが **[即転送]** ソフトキーを押すと、通常はアシスタントに転送されるコールが、デフォルトでマネージャのボイスメールボックスに送られます。

---

### ヒント

- アシスタントが転送先として指定されていてアシスタント モニタがオンの場合には、LCD スクリーンのステータス ウィンドウを見て、コールがアシスタントに転送されていることを確認できます。
- 即時転送機能およびすべて転送機能では、同じ転送先を共有します。マネージャまたはアシスタントはマネージャの設定画面からこの転送先を変更できます。

### 関連項目

- スタートアップ ガイド (マネージャ側) (P. 6-75)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P. 6-80)
- コールフィルタリングの使用方法 (P. 6-84)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P. 6-87)
- マネージャの転送先設定方法 (P. 7-93)

## 別の番号にすべてのコールを転送する方法

### マネージャ側

[アシスタント] ソフトキーを押すと、すべて転送機能のオンとオフを切り替えられます。この機能がオンの場合、着信コールが別の番号にリダイレクトされます。

個々のコールに基づいて起動する [即転送] とは異なり [アシスタント] を使用すると、この機能がオフに設定されるまで、後続のすべての着信コールをリダイレクトできます。

デフォルトでは、転送先は選択したアシスタントです。ただし、マネージャまたはアシスタントは任意の電話番号を転送先として代用できます。たとえば、オフィスを離れている間もコールを受信する場合は、転送先を携帯電話の番号に設定できます。

### ヒント

- Cisco IPMA ステータス ウィンドウのアイコンは、すべて転送機能のオン/オフを示しています。曲がった矢印は機能がオンであることを示し、直線の矢印は機能がオフであることを示します。
- すべて転送機能は、アシスタントが管理できるマネージャの回線すべてに適用されます。つまり、アシスタントがアクセスできない個人用回線やインターコム回線で受信した着信コールはリダイレクトできません。
- すべて転送機能および即時転送機能では、同じ転送先を共有します。マネージャまたはアシスタントはマネージャの設定画面からこの転送先を変更できます。
- コールフィルタリングとすべて転送を両方とも有効にしている場合、Cisco IPMA はまず着信コールに「コールフィルタリング」を適用します。コールフィルタリングによって、コールは（フィルタ設定に応じて）マネージャまたはアシスタントに送信されます。次に Cisco IPMA はフィルタリングによってマネージャに送信されたコールに対し、すべて転送を適用します。すべて転送機能によってこれらのコールが転送先にリダイレクトされます。
- 電話機ですべてのコールの転送を設定すると、入力したコールの転送番号にすべての着信コールが転送されます。マネージャへのコールはアシスタントには送信されず、転送先にも転送されなくなります。

### 関連項目

- スタートアップガイド (マネージャ側) (P. 6-75)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P. 6-80)
- コールフィルタリングの使用法 (P. 6-84)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P. 6-87)
- マネージャの転送先設定方法 (P. 7-93)

## ボイス メッセージ サービスへのコール転送方法

### マネージャ側

[VM 転送] ソフトキーを押すと、コールをただちに電話機からボイス メッセージ サービスに送信できます。保留中のコールをボイス メッセージ サービスに転送できます。

### 関連項目

- スタートアップ ガイド (マネージャ側) (P. 6-75)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P. 6-80)
- コール フィルタリングの使用方法 (P. 6-84)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P. 6-87)
- 電話機での呼び出し音の消音方法 (P. 6-88)

# コールフィルタリングの使用法

## マネージャ側

コールフィルタリングは、発信者 ID と次の構成および設定に基づいて、着信コールを選択してアシスタントにリダイレクトします。

- フィルタモード
- フィルタリスト
- フィルタのオン/オフステータス

表 6-4 では、これらの各フィルタ設定について詳細に説明しています。



**(注)** 初期のデフォルト設定では、包含コール フィルタリングがオンでフィルタ リストは空です。したがって、着信コールはすべてアシスタントにリダイレクトされます。フィルタリングのカスタマイズについては、P. 7-94 の「マネージャのフィルタ リスト作成方法」を参照してください。

アシスタントによるコール処理を可能にするには、コール フィルタリングを有効にする必要があります。コールフィルタリングとすべて転送を両方とも有効にしている場合、Cisco IPMA はまず着信コールに「コールフィルタリング」を適用します。コールフィルタリングによって、コールは（フィルタ設定に応じて）マネージャまたはアシスタントに送信されます。次に Cisco IPMA はフィルタリングによってマネージャに送信されたコールに対し、すべて転送を適用します。すべて転送機能によってこれらのコールが転送先にリダイレクトされます。

たとえば、家族からのコールだけを受信するように包含フィルタを設定できます。それ以外のコールはすべて、アシスタントによって処理されます。オフィスを離れる予定の場合は、転送先を携帯電話の番号に設定し、すべて転送機能を有効にしておくこと、家族からのコールを携帯電話で受信できます。それ以外のコールはすべて、アシスタントによって受信されます。



**(注)** 電話機ですべてのコールの転送を設定すると、入力したコールの転送番号にすべての着信コールが転送されます。マネージャへのコールはアシスタントには送信されず、転送先にも転送されなくなります。

表 6-4 コールフィルタリングの設定

| 設定              | 目的  | 場所   | メモ  |
|-----------------|---|--|---|
| フィルタモード         | <p>フィルタモード設定を使用して、「包含」と「排他」のフィルタリストを切り替えます。</p> <p>包含フィルタリング：このモードでは、Cisco IPMA によって包含フィルタリストの番号と一致する着信コールが「マネージャ」に送信され、残りはアシスタントにリダイレクトされます。</p> <p>排他フィルタリング：このモードでは、Cisco IPMA によって排他フィルタリストの番号と一致する着信コールが「アシスタント」にリダイレクトされ、残りはマネージャに送信されます。</p> | <p>電話機の LCD スクリーンにある Cisco IPMA メニューで、包含と排他のフィルタリストを切り替えます。</p>  | <p>初期のデフォルトでは、包含フィルタがアクティブになっています。</p> <p>アシスタントはマネージャに代わって、Assistant Console からフィルタモードを制御できます。</p> |
| フィルタリスト         | <p>フィルタリストは1つ以上の電話番号（一部または完全な番号）で構成されます。フィルタリングがオンの場合に新しいコールを受信すると、Cisco IPMA によって発信者 ID がアクティブリストの番号と比較されます。番号が一致するかどうかおよびどちらのフィルタリストがアクティブか（包含または排他）に応じ、コールは Cisco IPMA によってマネージャまたはアシスタントにルーティングされます。</p>  | <p>フィルタリストはマネージャの設定画面から作成します。[包含フィルタ] タブまたは [排他フィルタ] タブを選択します。</p>   | <p>アシスタントはマネージャのフィルタリストを設定できます。初期のデフォルトではフィルタリストは空です。</p>   |
| フィルタのオン/オフステータス | <p>フィルタのオン/オフ設定によって、コールフィルタリングのオンとオフを切り替えます。</p> <p>この機能がオンの場合、すべての着信コールはフィルタの設定に応じて割り込み受信およびリダイレクトされます。</p>  | <p>電話機の LCD スクリーンにある Cisco IPMA メニューで、フィルタリングのオンとオフを切り替えます。サービスボタンを押して Cisco IPMA サービスを選択してから、[フィルタ] を選択します。</p> | <p>フィルタは、初期のデフォルト設定ではオンです。</p>  |

## ヒント

- Cisco IPMA ステータス ウィンドウの円アイコンは、コール フィルタリング機能のオン / オフを示しています。円の中が網目のアイコンはオンを示し、白抜きの円はオフを示します。

## 関連項目

- スタートアップ ガイド (マネージャ側) (P. 6-75)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P. 6-80)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P. 6-87)
- マネージャのフィルタ リスト作成方法 (P. 7-94)

# インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法

## マネージャ側

オプション機能であるインターコム機能を使用すると、インターコム回線を使用してアシスタントと会話ができます。この機能は、システム管理者によって設定されます。この機能が見当たらない場合は、必要に応じて、システム管理者にお問い合わせください。

Cisco IP Phone でインターコム コールを発信するには、アシスタントに対応した**インターコム**短縮ダイヤルボタンを押します。

マネージャ側でインターコム コールを開始したときにアシスタントがほかのコールに出ていない場合は、両者のスピーカフォンが同時にオープンします。これで、電話機のスピーカフォン、ヘッドセット、または受話器を使用して会話ができます。これは、アシスタント側でマネージャにインターコム コールを発信する場合も同じです。

マネージャ側でインターコム コールを開始したときにアシスタントがほかのコールに出ている場合には、インターコム コールがアシスタントの電話機で鳴るので手動で応答する必要があります。また、ほかのコールに出ているマネージャにアシスタントがインターコム コールを発信した場合も、手動で応答する必要があります。

インターコム コールを終了するには、電話を切ります（またはスピーカ ボタンかヘッドセット ボタンを押します）。

## 関連項目

- スタートアップガイド（マネージャ側）（P. 6-75）
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法（P. 6-80）
- コールフィルタリングの使用方法（P. 6-84）
- 電話機での呼び出し音の消音方法（P. 6-88）

# 電話機での呼び出し音の消音方法

## マネージャ側

電話機の呼び出し音を消音するには、[サイレント] ソフトキーを押して、サイレント機能のオン/オフを切り替えます。この機能がオンの場合、Cisco IP Phone の呼び出し音は使用できません。サイレント機能によって、インターコム回線を含む電話機の全回線で呼び出し音が無効になります。サイレント機能は、Cisco IP Phone の LCD スクリーンの Cisco IPMA ステータス ウィンドウ内でベルの形のアイコンで表されます。線で消されたベルのアイコンは、機能がオンで IP Phone での呼び出し音が無効であることを示します。アシスタントの電話機の呼び出し音は有効のままです。ベルの形のアイコンは、機能がオフで呼び出し音が有効であることを示します。

初期のデフォルトではオフに設定されています。

## ヒント

- この機能は、コールフィルタリングに影響しません。

## 関連項目

- スタートアップガイド (マネージャ側) (P. 6-75)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P. 6-80)
- コールフィルタリングの使用方法 (P. 6-84)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P. 6-87)