

Spark コールアドミネレーションガイド

初版：2020年6月10日

最終更新：2020年6月25日

PSTN

PSTN サービスのセットアップ

番号オーダーの PSTN サービスのセットアップとフルフィルメント時間

トライアルを作成する際に、お客様に対してクラウド PSTN をセットアップできます。そのステップをスキップした場合は、PSTN サービスのセットアップを再開することができます。

- トライアル版のユーザの場合は、新しい番号のみを注文できます。組織が有料ユーザになった後に、番号のポーティングやその他の機能が利用可能になります。
- 有料ユーザの場合は、標準番号、詳細番号、および無料通話番号を注文したり、既存の番号を移行するポート要求を設定したりすることができます。
- すべてのお客様とパートナー組織に対して、上記のすべてを行うことができます。

Webex Calling (旧称 Spark Call) には PSTN サービスが含まれていません。お客様または顧客は、ローカル、長距離、緊急ダイヤル、無料通話 (地域の利用可能状況によって異なります)、DID サービスに対して PSTN サービスをご購入いただく必要があります。PSTN へのアクセスがない場合、たとえば、お客様または顧客の緊急通報は、PSTN と関連づけられた位置情報を基にした、正確な公安応答局 (PSAP) へは転送されません。緊急時に適切な PSAP にアクセスするには、Webex Calling (旧称 Spark Call) の購入に合わせてサードパーティプロバイダーから PSTN を購入する必要もあります。注: 特定の地域では、PSAP を使用できない場合があります。詳細については、サービスプロバイダーにお問い合わせください。PSTN サービスはトライアルを通じても利用できます。

以下に、PSTN サービスプロバイダーが番号の注文について従うフルフィルメント時間を示します。

- 標準番号 (在庫から) : お客様が、トライアル組織に対してサービスのキャリア条件に署名するか、または有料の組織のキャリア契約に署名した 10 分後。
- 詳細標準番号: 5 日間 (特別注文)

- 番号の移行: 注文を行ってから 22 日後（その日付が土曜日、日曜日、月曜日の場合は、次の火曜日となります）。有料ユーザは、注文を行う前に、マスターサービス契約（MSA）およびその他のエージェンシーに署名する必要があります。注文のタイミングを変更する場合は、優先メディアプロバイダー（PMP）にお問い合わせください。詳細については、サービスプロバイダーにお問い合わせください。

購入した PSTN サービスと拡張 911 を顧客に対して設定する

始める前に

- 会社名と電子メールアドレスは、トライアル開始ページから入力されます。署名者の名前も必要です。
- すべての情報が PSTN サービスプロバイダーに送信されます。
- 有料組織の場合、サービスプロバイダーは PSTN 契約を作成し、顧客の電子メール受信トレイにその契約を DocuSign を使用して電子メールで送信します。ユーザはこの契約に署名する必要があります。この発生後、最初の購入番号の注文が処理されます。
- PSTN トライアルのユーザの場合、キャリアサービス規約に署名する必要があります。
- サービスを購入した後は、お客様または顧客は、ポーティングの注文の処理中に、ポート要求番号をユーザ、ハントグループ、および自動アテンダントと関連付けることができます。このようにして、ポート要求が完了したときに、番号設定がすでに設定されるようになります。
- 購入した無料通話番号は、自動アテンダントとハントグループ番号にのみ割り当てることができます。これは、地域での利用可能性に左右されます。

手順

ステップ 1 <https://admin.webex.com> のパートナービューで、[顧客（Customers）] に移動し、PSTN サービスを設定する顧客を選択します。

ステップ 2 アクションメニューから、[PSTN の設定（Setup PSTN）] をクリックして、PSTN の契約情報を入力します。

ステップ 3 顧客の緊急サービスのアドレスを入力します。

PSTN サービスプロバイダーは、すぐにアドレスを検証します。

ステップ 4 次のいずれかのオプションを選択します。

- **標準番号（Standard Numbers）**：新しい番号注文向け（有料の顧客およびパートナー）。
- **無料通話番号（Toll Free Numbers）**：新しい無料通話番号の注文向け（有料の顧客およびパートナー）。
- **番号のポーティング（Porting Numbers）**：既存の番号をポーティングするリクエスト向け（有料の顧客およびパートナーのみ）。

ステップ5 画面に表示される指示に従って、番号の注文を準備します。

- 標準および無料通話番号の要求の場合:
 - 数量フィールドに1以上の数値を入力すると、連続する番号のチェックボックスが表示されます。ボックスをオンにして、検索結果に連続した番号を生成します。必要な番号を選択し、それらをカートに追加します。このカート編集して、同じセッションでさらに電話番号を追加することができます。
 - 標準番号の場合は、都道府県、市外局番、中央交換局（NXX）、数量のパラメータを変更し、検索を実行することができます。
 - 無料通話番号の場合は、市外局番（たとえば、800またはAll）を変更してから検索を実行できます。
 - 同様の番号のシーケンスを検索して注文するには、**[ブロック (Block)]** チェックボックスと **[連続 (Consecutive)]** チェックボックスを使用します。画面の指示には、番号のオプションが表示され、使用できない番号に対応するソリューションが提示されます。

(注) 無料通話番号は、連続した検索では表示されません。

- 電話番号のポーティングの場合: 標準番号と無料通話番号をコピーして注文ボックスに貼り付けることができます。スプレッドシート（CSV、Excel、新しい回線エントリ形式）からのコピーと貼り付けがサポートされています。無効な数字は赤色で表示され、有効な数字は緑色で表示されます。カートには追加した番号が表示され、カート内の特定のポート番号は表示されません。

ステップ6 注文を確認し、**[注文を行う (Place Order)]** をクリックします。確認画面で、表示されるアラートをメモし、**[終了 (Done)]** をクリックします。

ステップ7 顧客向けに注文を行った場合は、管理者に次のように指示します。


- トライアル版の顧客の場合は、Cisco Webex Control Hub にログインしてサービスの条件に同意するように指示します。
- 有料の顧客の場合:
 - 標準または無料通話番号の注文を行った場合は、DocuSign 契約を含む電子メールを検索するように顧客の管理者に指示します。署名後、標準の注文またはポート要求が続行されます。
 - 番号をポーティングした場合は、有料の顧客の管理者に対して、標準番号のための委任状 (LoA) および無料通話番号用のフォーム A が含まれている電子メールを検索するように指示します。顧客は、ポーティングの注文を進めるために、マスターサービス契約とともにこれらのドキュメントに署名する必要があります。

- いずれの場合も、これが最初のPSTNの注文である場合は、電子メールによるDocuSign契約を検索するようにお客様に伝えます。顧客は、最初の注文を処理するために、契約に署名してから、ポーティングする番号向けにLoAに署名する必要があります。

注文電話番号のステータスを確認する Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

組織が注文した番号のリスト、割り当てられているユーザ、および保留中の番号のステータスを確認できます。この情報により、使用可能な未使用の番号と注文済みでももく使用できる番号を確認できます。

手順

- ステップ 1** <https://admin.webex.com> の顧客ビューから [サービス (Services)] に移動して、[通話 (Call)] > [番号 (Numbers)] を選択します。
- ステップ 2** 必要に応じて、フィルタオプションで結果をソートするか、検索ボックスを使用します。
- ステップ 3** [保留中 (Pending)] をクリックすると、組織で注文した番号のステータスが表示されます。
- ステップ 4** (任意) データのスナップショットを保存するには、[CSVへエクスポート (Export to CSV)]  をクリックします。これにより、画面に表示されているデータのコピーがCSVファイルとしてダウンロードされます。

Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) PSTN プロバイダー連絡先情報

Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) サービスで問題が発生した場合は、この情報を使用して、サポートを提供するユーザと連絡をとってください。

シスコのテクニカルサポートについては、[サポートアシスタント](#)を参照してください。

PSTN の請求またはサービスに関する質問については、次の Cisco 優先メディアプロバイダー (PMP) の連絡先情報にお問い合わせください。

表 1: Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) PMP 連絡先情報

プロバイダー	サービス地域	電話	その他連絡先	詳細情報
IntelPeer	米国	866-780-8639	PostSales@IntelPeer.com	IntelPeer パートナーのリソース
ThinkTel	カナダ	+1 (866) 928-4465	info@thinktel.ca	ThinkTel 音声サービス

プロバイダー	サービス地域	電話	その他連絡先	詳細情報
West	米国	888-728-0950	ケースをオープンするか、営業部門に問い合わせるか、または見積を取得します。お問い合わせください。	ウェブリソース

マニュアルの構成

ローカルタイムゾーンを設定する

タイムゾーンのセットアップオプション

Cisco Webex Control Hub では、組織のタイムゾーンをビジネス本社に基づいてセットアップするか、またはデバイス固有のタイムゾーンを設定することができます。

- 企業の本社に基づいた会社のタイムゾーンです。この設定は、組織内のユーザとデバイスのデフォルトとして、および管理ポータルに使用されます。また、ユーザのタイムゾーン設定に関係なく、ボイスメールにも使用されます。
- ユーザ向けのデバイス固有のタイムゾーン。本社と同じ地域に配置されていないデバイスを使用しているユーザに対して、このオプションを検討してください。



(注) ユーザは、<https://settings.webex.com> にアクセスして、自分のデバイスのタイムゾーンをカスタマイズすることもできます。

会社のタイムゾーンの設定

手順

ステップ 1 <https://admin.webex.com> の顧客ビューから [サービス (Service)] に移動して、[コール (Call)] > [サービス設定 (Service Settings)] を選択します。

ステップ 2 [地域の設定 (Regional Settings)] までスクロールし、タイムゾーンを検索するか、ドロップダウンリストからタイムゾーンを選択してから [保存 (Save)] をクリックします。

その他のサービス (ボイスメールやポータルなど) は、このタイムゾーン値を使用します。

特定のユーザ向けにデバイスのタイムゾーンを設定する

手順

ステップ 1 <https://admin.webex.com> のカスタマービューで、次のいずれかのオプションを選択します。

- [デバイス (Devices)] に移動して、デバイスを選択します。
- [ユーザ (Users)] に移動してユーザを選択して、[デバイス (Devices)] までスクロールし、ユーザが所有しているデバイスを選択します。

ステップ 2 [詳細 (Details)] までスクロールして、[タイムゾーン (Timezone)] ドロップダウンからオプションを検索または選択します。

デバイスのオプションを選択すると、タイムゾーンはすぐに変更されます。この変更を有効にするには、デバイスを再起動する必要はありません。

Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) ダイアルプランの設定

Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) の導入でダイアルプランを制御できます。内線の長さ、ルーティングのプレフィックス、およびダイアルの設定 (内部と外部) をカスタマイズして、ユーザのダイアルの動作と要件に対応することができます。

次の設定は、初期設定ウィザードでも実行できます。ダイアルプランを変更すると、Control Hub の番号例が更新され、変更内容が表示されます。

始める前に

組織の内線の長さを縮小する必要がある場合は、その変更の準備に伴う事項は次のとおりです。

- ユーザと機能に内線が割り当てられていないことを確認します。Cisco Webex Control Hub に移動して、[サービス (Services)] > [通話 (Call)] > [番号 (Numbers)] で使用されている内線を確認できます。
- ユーザの Webex Calling (旧称 Spark Call) のライセンス割り当てを一時的に削除します。
- コールパーク、自動アテンダント、ハントグループ、ピックアップグループなどの Webex Calling (旧称 Spark Call) のすべての機能を削除します。

手順

ステップ 1 <https://admin.webex.com> の顧客ビューから [サービス (Services)] に移動して、[通話 (Call)] > [設定 (Settings)] を選択します。

ステップ 2 内線通話環境設定を次のように行います。

- **内部内線範囲 (Internal Extension Range)** : 各範囲の内線の最大数は 1 万です。

- **ルーティングプレフィックス (Routing Prefix)** : この設定は、マルチサイトダイヤルにのみ適用されます。複数の場所や階層型通話がサポートされていない場合、この設定では「なし (None)」を選択してください。フラットダイヤルプランでは、ルーティングプレフィックスは必要ありません。
- **内線長さ (Extension Length)** : 3 ~ 10 桁を入力できます。デフォルトは 3 桁です。長さを増やすと、既存の内線番号にプレフィックスを入力するように求められます。いくつかの内線番号を割り当てた後に内線番号を小さくすると、既存の内線番号の範囲が削除され、新しい長さの新しい内線番号を入力する必要があります。
 - ユーザまたは他の機能に内線が割り当てられていない場合に限り、長さを減らすことができます。
 - 長さを増やすことができるのは、ボイスメールが無効になっている場合のみです。

(注) 内線番号の長さを増やすと、内線番号の既存の短縮ダイヤルは自動では更新されません。

ステップ 3 外部通話環境設定を次のように行います。

- **発信ダイヤル番号 (Outbound Dial Digit)** : 外線に接続するために、ユーザがダイヤルする必要がある番号。デフォルトは 9 で、このダイヤル手順を必要としない場合は、[なし (None)] にします。
- **ダイヤル設定 (Dialing Preferences)** : PSTN 発信の処理について選択します (電話番号の全桁を求める、または市内通話を簡略化する) 簡略化を選択した場合は、市外局番を毎回ダイヤルする必要がないよう、市外局番を先頭に追加してデフォルトとして含めることができます。また必要に応じて、先頭の 1 を取り除くこともできます。

会社の発信者 ID の設定 Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

会社の外線発信者 ID として (Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) に関連付けられていない) 外部番号を設定することができます。すべての発信通話に、その発信者 ID の同じ名前と電話番号が表示されます。

発信元会社 ID を設定すると、その他の設定が発信者 ID の表示に影響します。次に例を示します。

- ユーザに直接回線がある場合、その番号は発信者 ID として表示されます。
- ユーザに直接回線がなく、発信元会社 ID が設定されている場合、発信元会社 ID が表示されます。
- ユーザに直接回線がなく、発信元会社 ID を設定していない場合は、電話機のモデルに応じて、発信者 ID として「不明 (Unknown)」または「プライベート (Private)」のいずれかが表示されます。

手順

-
- ステップ 1** <https://admin.webex.com> の顧客ビューから [サービス (Services)] に移動して、[通話 (Call)] > [設定 (Settings)] を選択します。[発信元会社 ID (Company Caller ID)] までスクロールし、オンにします。
- ステップ 2** [発信者 ID 名 (Caller ID Name)] を入力し、形式市外局番 + 電話番号に [発信者 ID 番号 (Caller ID Number)] を入力するか、リストから Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) の番号を選択します。[保存 (Save)] をクリックします。
-

機能

のコールパークの設定 Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

ユーザが通話を保留にして別の電話機からそれを取得するには、コールパーク機能を有効にします。既存のコールパークを編集または削除できます。




-
- (注) 現在使用しているコールパークを削除すると、コールはそれをパークしたユーザに戻ります。
-

始める前に

- 通話を取得するときの顕著な遅延を回避するために、番号範囲がボイスメールのプレフィックスと重複しないことを確認してください。
- サービスの中断を回避するために、ピーク時以外の時間にコールパークの設定を設定または変更します。

手順

-
- ステップ 1** <https://admin.webex.com> の顧客ビュー からから [サービス (Service)] に移動して、[コール (Call)] > [機能 (Features)] を選択します。
- ステップ 2** [新規 (New)] をクリックして、[コールパーク (Call Park)] をクリックします。
- ステップ 3** コールパークの名前を入力して、右矢印  をクリックします。
- ステップ 4** 範囲を選択するか、番号を 1 つ入力します。
- 番号の範囲を選択した場合は、コールパーク名が電話機に表示されます。番号を 1 つ入力した場合は、番号が表示されます。
- ステップ 5** メンバーをコールパークに追加します。
- (注) 作成した各コールパークでは、メンバーを 30 人まで追加できます。

ステップ6 [作成 (Create)] をクリックします。

コール ピックアップの設定

コール ピックアップ グループを作成します

ユーザがお互いに電話に応答できるようにコールピックアップグループを作成することで、職場でのチームワークとコラボレーションを向上することができます。グループまたは短縮ダイヤルのコール ピックアップを設定することができます。

手順

ステップ1 <https://admin.webex.com> の顧客ビューから [サービス (Service)] に移動して、[機能 (Features)] を選択します。

ステップ2 [新規 (New)] をクリックして、[コール ピックアップ (Call Pickup)] を選択します。

ステップ3 ピックアップグループの名前を入力し、メンバーを追加します。各回線は1つのピックアップグループにのみ属することができることに注意してください。[作成 (Create)] をクリックします。

コール ピックアップの種類

コール ピックアップには次の2つの種類があります。

グループピックアップ

コール ピックアップ グループにユーザを追加していて、グループ メンバーが不在か忙しいときには、他のメンバーがそのコールに対応できます。

ここで、いくつかの注意点があります。

- 各回線は、1つのピックアップグループにのみ所属できます。例えば、ユーザの2つの回線がコールピックアップグループ A に属している場合、同じ回線がコールピックアップグループ B に属することはできません。
- 通知タイマーはデフォルトで6秒に設定されています。この期間内にコールが応答されないと、他のグループメンバーに通知されます。このタイマーはいつでも変更することができます。

スピードダイヤルピックアップ

ユーザのスピードダイヤルにコール ピックアップを割り当てることができます。

たとえば、ジョアンナはスピードダイヤルの1つとしてオリバーを設定しています。オリバーのデスクフォンに着信がありましたが、彼は出られません。ジョアンナのオリバー用スピード


ダイアルのボタンが点滅を開始します。ジョアンナは自分のスピードダイヤルボタンを押すと、オリバーの電話機への着信コールに応答できます。

Cisco IP 電話 8800 シリーズでは、内部の内線番号や電話番号、ビデオアドレスでのコールピックアップがサポートされていますが、Cisco IP 電話 7800 シリーズでは、内部の内線番号でのみサポートされることにご注意ください。

コールピックアップグループの編集: Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

コールピックアップグループを作成した後は、デフォルトの通知タイマーなど、セットアップ時には使用できない新しいオプションを変更および設定できます。

手順

-
- ステップ 1** <https://admin.webex.com> の顧客ビューから [サービス (Service)] に移動して、[コール (Call)] > [機能 (Features)] を選択し、鉛筆アイコン  をクリックします。
 - ステップ 2** デフォルトの通知タイマーなどの、コールピックアップグループの設定のいずれかを変更します。また、他のメンバーの通話についてメンバーに通知する方法を選択することもできます。
-

シングルナンバーリーチの設定 Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

Cisco Webex Control Hub から、単一の番号を使用して、携帯電話などの別の電話機を使用して、ユーザが職場の通話に応答できるようにします。電話機はすべて一度に呼出音が鳴り、応答がない通話は会社のボイスメールに送信されます。

手順

-
- ステップ 1** <https://admin.webex.com> のカスタマービューから、[ユーザ (Users)] に移動し、ユーザを選択します。
 - ステップ 2** [通話 (Call)] をクリックし、[シングルナンバーリーチ (Single Number Reach)] をクリックします。
 - ステップ 3** シングルナンバーリーチのスイッチをオンにします。
 - ステップ 4** シングルナンバーリーチで設定する番号を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。
(注) シングルナンバーリーチは、内線では機能しません。
-

自動アテンダントの設定

自動アテンダントの作成: Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

テンプレートとその機能を使用して、発信者の要件に応じて、さまざまな自動応答を簡単に作成できます。

コールに応答し、発信者の要求が満たされることを確認します。音声合成機能を使用して、グリーティングを追加したり、メニューを設定したり、コール応答サービス、ハントグループ、ボイスメールボックス、または実際の人物にルーティングしたりすることができます。24時間のスケジュールを作成することも、営業時間内または時間外にそれぞれ別のオプションを指定することもできます。発信者 ID 属性に基づいてコールをルーティングする VIP リストを作成したり、特定の市外局番からのコールを異なる方法で処理したりすることもできます。

手順

- ステップ 1** <https://admin.webex.com> の顧客ビューから [サービス (Service)] に移動して、[コール (Call)]、[機能 (Features)] を選択します。
- ステップ 2** [新規 (New)] をクリックして、[自動アテンダント (Auto Attendant)] を選択します。
- ステップ 3** テンプレートを選択します。
- **基本 (Basic)** : すぐやく開始するにはこのテンプレートを使用します。グリーティングと電話メニューが含まれています。初期設定を保存した後、スケジュールとその他のオプションを設定できます。
 - **カスタム (Custom)** : このテンプレートは営業時間テンプレートと同じですが、サンプルスケジュールは含まれていません。グリーティング、メニュー、その他のオプションを使用してカスタマイズします。
 - **営業時間 (Business Hours)** : このテンプレートは、営業時間内外で、さまざまなグリーティングとメニューを設定するのに役立ちます。利用を開始するのに役立つサンプルスケジュールが含まれています。スケジュールを編集し、営業時間内と営業時間外についてグリーティング、メニュー、その他のオプションを設定します。
- ステップ 4** 自動アテンダントに名前を付けて、この自動応答が応答する番号を選択します。
- 内線番号と誰もがダイヤルできる番号を選択できます。この手順は、自動アテンダントを使用して着信通話に応答する場合に必要です。自動アテンダントでは、ハントグループまたは他の自動アテンダントからのコールのみを受信する必要はありません。
- ユーザまたはハントグループにコールをルーティングしている場合は、宛先が多数の同時コールをサポートしていることを確認してください。そうしないと、通話が通らない可能性があります。
- ステップ 5** 必要な機能を設定します。
- **電話メニュー (Phone Menu)** : [自動アテンダント用に電話メニューを設計します](#)
 - **グリーティングとアナウンス (Greetings and announcements)** : [音声合成メッセージを追加するか、音声ファイルを自動アテンダントにアップロードします](#)
 - **スケジュール (Schedules)** : [自動アテンダントのスケジュールを設定します](#)
- (注) 基本テンプレートを使用している場合は、最初に電話メニューとグリーティングを設定する必要があります。これらの設定を保存した後、「24時間営業 (Open 24 Hours)」スケジュールを必要に応じて編集できます。

- その他の機能 (Other features) : [自動アテンダントを拡張します](#)

音声合成メッセージの追加または Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) 自動アテンダントへの音声ファイルのアップロード

自動アテンダントを設定する場合、特定の状況に対して多くのタイプのメッセージを含めることができます。

特定のメッセージの例は次のとおりです。

- 「ABC 社にご連絡いただきありがとうございます」と言い、発信者に挨拶します。
- 「販売については 1 を押してください。サービスについては、2 を押してください」などの電話メニューの指示を行います。
- 「内線番号を入力してください」などのユーザ入力に関する指示を入力します。
- 一般的な質問に回答するための情報を提供します。たとえば、メニューには営業時間のオプションを含めることができます。発信者が特定のキーを押すと、「当社のオフィスは、月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 5 時まで開いています。」などのメッセージが流れます。

これらのメッセージを作成するには、音声合成機能を使用する方法と、独自のオーディオファイルを使用する方法があります。

Cisco Webex Control Hub (<https://admin.webex.com>) で自動アテンダントビルダーを検索するには、[サービス (Service)] > [コール (Call)] > [機能 (Feature)] で行います。新しい自動アテンダントを作成したり、既存のアテンダントを編集したりします。

お知らせを追加するには、[メッセージ (Message)] をクリックします。電話メニューや内線によるダイヤルなど、その他のコンポーネントにもメッセージ用のスペースが含まれています。



重要 自動アテンダントビルダーで作業する場合は、必ず変更を保存してからウィンドウを閉じてください。

表 2: メッセージの追加

音声合成機能を使用するには	<p>音声合成機能は、入力したテキストを読み上げて、選択した音声で示します。入力している言語に適した音声を選択します。たとえば、スペイン語を入力する場合は、言語としてスペイン語を選択してから、スペイン語圏の音声を選択します。</p> <p>(注) 記号を参照するときは、#にはポンド、*にはスターなどの単語を入力します。</p> <ol style="list-style-type: none">1. メッセージの入力に使用する言語を選択します。この選択により、どの音声を使用してメッセージを伝えるかを決定します。2. メッセージを読み上げる音声を選択します。3. [メッセージタイプ (Message Type)] を [メッセージを読み上げる (Say Message)] に設定します。4. メッセージを入力します。
---------------	---

<p>オーディオ ファイルをアップロードするには</p>	<p>要件</p> <ul style="list-style-type: none"> • ファイルタイプ: WAV ファイル • サイズ: 5MB 以下 • サウンド形式: 8kHz、8bit u-law、8kHz、8bit a-law、8kHz、8bit pcm、8khz、16bit pcm、または MS-GSM <p>手順</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 音声ファイルで使用されている言語を選択します。ユーザが自分のファイルをアップロードしている場合でも、この選択によって、システムエラーのメッセージに使用可能な音声を決定することができます。 2. システムエラーのメッセージを読み上げる音声を選択します。 3. ファイルをアップロードするメッセージタイプを設定します。 4. WAV ファイルを [インポート (Import)] ボックスにドラッグするか、またはファイルを参照するためのボタンをクリックします。
------------------------------	---

別のサーバ上の音声ファイルを使用するには	
----------------------	--

要件

- 音声ファイルは .wav または .mp4 形式である必要があります。
- ホストされている音声ファイルにアクセスするために https を使用している場合は、次の証明書要件を確認してください。
 - 証明書は、認証局によって署名されている必要があります。自己署名付き証明書は機能しません。
 - 現在のところ、サーバ名表示 (SNI) をサポートしていません。証明書には専用の IP アドレスが必要です。
 - サーバは、TLS だけでなく SSL を使用して設定する必要があります。
 - SSL 証明書は jdk 1.8 u74 に用意されているデフォルトの Java キーストアに含まれている必要があります。
 - ストレージの場所をユーザ名とパスワードで保護し、HTTPS 暗号化を使用することを推奨します。

手順

1. 音声ファイルで使用されている言語を選択します。ユーザが自分のファイルを使用している場合でも、この選択によって、システムエラーのメッセージに使用可能な音声を決定的にすることができます。
2. システムエラーのメッセージを読み上げる音声を選択します。
3. [メッセージタイプ (Message Type)] を [メッセージを読み上げる (Say Message)] に設定します。
4. 再生する URL ファイルを入力します。いくつかの例を紹介しましょう。
 - **2つのファイルを順番に再生する**
この例では、2つのファイルが順番に再生されています。
<https://userID@passwordserver/myFiles/Welcome.mps>

	<p>and https://userID@password:server/myFiles/Specials.mp3</p> <ul style="list-style-type: none"> 音声ファイル付きのテキストの挿入 <p>今週の選択は次のとおりです。 https://userID@password:server/myFiles/specials.mp3</p> <p>営業担当者につながるには、1を押します。</p>
メッセージを聞く	設定を保存した後、自動アテンダントの電話番号をダイヤルして、メッセージを聞きます。

自動アテンダントをオンにします Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

自動アテンダントをカスタマイズして、必要な情報と支援を発信者が取得できるようにできます。たとえば、アナウンスを追加したり、通話をルーティングしたり、メニューを提供したり、発信者が内線番号をダイヤルできるようにしたりすることができます。

自動アテンダントに新しいステップを追加するには、プラス記号をクリックしてからオプションを選択します。



(注) 自動アテンダントビルダーを見つけるには、[サービス (Service)] > [コール (Call)] > [機能 (Features)] を選択します。その後、新しい自動アテンダントを作成したり、既存のアテンダントを編集したりします。



重要 自動アテンダントビルダーで作業する場合は、必ず変更を保存してからウィンドウを閉じてください。

表 3: 自動アテンダントビルダーの操作

<p>発信者入力</p>	<p>さまざまなタイプの入力（アカウント番号など）のプロンプトを発信者に提示し、その入力を変数に割り当てることができます。変数は、コール全体で利用可能であり、決定の要因となります。</p> <p>入力された数字をテキストに変換することもできます。たとえば、発信者に対して、郵便番号を入力するように求めるのではなく、いくつかの都市を自動アテンダントで読み取り、発信者がその地域に適用するオプションを選択するようにすることができます。</p> <p>発信者の入力情報を保存した後、決定のルーティングを設定するときに、セッション変数のリストからその名前を選択することができます。このように、特定の郵便番号から着信コールを転送する場合に、別の方法で転送することができます。</p> <p>変数名は英数字、3～16文字の長さで、大文字と小文字が区別されます。</p> <p>発信者の名前やアカウント番号などの動的テキストを追加するオプションもあります。静的テキストに追加された動的テキストにより、自動アテンダントをカスタマイズし、発信者が信頼できるようになります。動的テキストは、日付、数字、または単語として読み取ることができます。</p>
--------------	---

決定手順	<p>発信者 ID の詳細に基づいてコールを自動的にルーティングする、決定の手順を含めることができます。たとえば、重要な人物を特定の宛先にルーティングしたり、発信者の市外局番に基づいて適切なオフィスにコールをルーティングしたり、発信者にその国コードに基づいた正しい言語を提示したりすることができます。</p> <p>以下の点に注意してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 発信者属性を選択すると、その条件に対して複数の値を入力できます。各値をコンマで区切ります。 • 番号には国コードを含め、E.164 形式に従う必要があります。たとえば、+12065551212 のようにします。 • 市外局番は、国コードと同じ意味を指します。 • 発信者名の属性は、内部の発信者だけに使用し、その名前を発信者 ID と同様に表示されるように入力することを推奨します。
内線番号によるダイヤル	<p>発信者が誰かの内線番号を知っていれば、その番号にダイヤルできます。</p> <p>「ここで内線番号をダイヤルしてください」などのメッセージを入力したり、自分の音声ファイルをアップロードしたりできます。</p>
電話メニュー	<p>電話メニューを使用して、発信者に情報を提供したり、発信者、ハントグループ、その他の自動応答にルーティングしたりすることができます。</p> <p>発信者の名前やアカウント番号などの動的テキストを追加するオプションもあります。静的テキストに追加された動的テキストにより、自動アテンダントをカスタマイズし、発信者が信頼できるようになります。動的テキストは、日付、数字、または単語として読み取ることができます。</p>

<p>コールのルーティング</p>	<p>通話が他の送り先にルーティングされます。</p> <p>例: 当社の自動アテンダントには、発信者が無効な入力を提供したときに次のステップに進む電話メニューが含まれています。通話を切断するのではなく、発信者に追加のサポートを提供したいのです。最初に、「問題が発生したようです。担当者におつなぎしています。」というメッセージを追加しました。次に、コールをハントグループにルーティングするステップを追加しました。</p> <p>さまざまなルーティングオプションについては以下で説明します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 自動アテンダントへのルーティング - 通話は別の自動アテンダントに転送され、発信者に他のオプションを提供します。 • ハントグループへのルーティング - 通話はハントグループにルーティングされ、ハントグループの設定に応じて、誰かが通話に応答します。ハントグループへ通話をルーティングするときは、グループ内のすべてのユーザが多数の同時通話をサポートできることを確認してください。そうしないと、通話が通らない可能性があります。 • 電話番号へのルーティング - 通話は外部番号に転送されます。たとえば、「オフィスは営業時間外です。明日電話してください。緊急のご用件の場合は、応答サービスを待機してください。」というアナウンスを行った後の自動応答を設定します。 • ユーザへのルーティング - 通話は、受付またはサポートエージェントなどの個人に転送されます。ユーザにコールをルーティングするときは、それらのユーザが多数の同時通話をサポートできることを確認してください。そうしないと、通話が通らない可能性があります。 • ボイスメールへのルーティング: 通話は他のユーザのボイスメールに転送され、発信者はメッセージを残すことができます。
-------------------	--

[メッセージを残す (Say Message)]	<p>発信者は、企業に関する情報や自動アテンダントオプションなどのメッセージを聞くことができます。メッセージの作成には、音声合成機能を使用する方法と、自分の音声ファイルをアップロードする方法があります。</p> <p>発信者の名前やアカウント番号などの動的テキストを追加するオプションもあります。静的テキストに追加された動的テキストにより、自動アテンダントをカスタマイズし、発信者が信頼できるようになります。動的テキストは、日付、数字、または単語として読み取ることができます。</p>
---------------------------	--

2人での自動応答に参加する Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

この文書では、1つの自動アテンダントから別の自動アテンダントへコールをルーティングする方法の例を示します。既存顧客向けの部署と新規顧客向けの部署など、異なる部署がある場合に便利です。自動アテンダントごとに、さまざまなエクスペリエンス、言語、ボイスを提供できます。

このシナリオでは、日本語とスペイン語の顧客を適切な自動アテンダントにルーティングする方法について説明します。

手順

- ステップ 1** 日本語用とスペイン語用に1つずつ、自動アテンダントを2つ作成します。それぞれの言語でメッセージを追加します。電話番号をいずれかのアテンダントに割り当てないでください。
詳細については[自動アテンダントの作成](#)を参照してください。
- ステップ 2** 基本テンプレートを使用した3つ目の自動アテンダントを作成し、「日本語またはスペイン語へのルーティング」などの名前を付けます。
- ステップ 3** 「日本語またはスペイン語へのルーティング」の自動アテンダントで応答する電話番号を入力します。
- ステップ 4** スケジュールはそのままにします。「日本語またはスペイン語へのルーティング」自動アテンダントは、1日を通し常に同じように応答します。日本語とスペイン語の自動アテンダントのスケジュールを設定できます。
- ステップ 5** [メッセージを再生 (Say Message)] ボックスで、日本語のオプションを選択し、「ABC 社にお問い合わせいただき、ありがとうございます。日本語は1を押してください。」と入力します。
- ステップ 6** プラス記号をクリックして、2つ目の [メッセージを再生 (Say Message)] ボックスを追加します。スペイン語のオプションを選択し、「Gracias por llamar a LA compañía ABC. Para el español, presione 2.」と入力します。

ステップ7 [電話メニュー (Phone Menu)] ボックスで、メッセージを空白のままにして、入力数字を設定します。

- a) 最初の入力数字について、**1** を選択し、[自動アテンダントへのルーティング (Route to Auto Attendant)] を選択し、先程設定した日本語の自動アテンダントを選択します。
- b) プラス記号をクリックして2番目の数字を追加し、**2** を選択し、[自動アテンダントへのルーティング (Route to Auto Attendant)] を選択し、先程設定したスペイン語の自動アテンダントを選択します。

ステップ8 [Save (保存)] をクリックします。

ステップ9 電話機を使用して、自動アテンダント用に設定した番号にダイヤルします。2つのメッセージが再生され、英語については1を、スペイン語については2を押すことができます。通話は選択された自動アテンダントにルーティングされ、そこから続行できます。

自動応答オンのスケジュールの設定 Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

営業時間内と営業時間外で自動アテンダントが異なるグリーティングとメニューを使用するようにスケジュールを設定できます。自動アテンダントが複数ある場合は、それらの間でスケジュールを再利用できます。



重要 自動アテンダントビルダーで作業する場合は、必ず変更を保存してからウィンドウを閉じてください。

手順

ステップ1 <https://admin.webex.com> の顧客ビューから[サービス (Service)] に移動して、[コール (Call)] > [機能 (Features)] を選択します。その後、新しい自動アテンダントを作成したり、既存のアテンダントを編集したりします。

ステップ2 [24時間営業 (Open 24 Hours)] というラベルが付いている[スケジュール (Schedule)] ボックスをクリックします。基本テンプレートを使用している場合は、最初に電話メニューを保存してからスケジュールを編集する必要があることに注意してください。

ステップ3 営業時間 (Open Hours) : 営業している時間と曜日を入力します。

オプション	説明
タイムゾーン	ビジネスがあるタイムゾーンを選択します。
営業開始時間、営業終了時間、曜日	月曜日から金曜日まで、午前 8:30 時～午後 5:30 のように、各日ごと、または日のセットについて営業時間を入力します。時間または曜日を追加するには、[時間の追加 (Add Hours)] をクリックします。不要になった列は削除できます。すべての列を削除した場合は、スケジュールは「24時間営業 (Open 24 Hours)」という名前が表示されます。
	例

オプション	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • ビジネスが毎日の昼食時間に営業時間外となるとします。開始時間: 月曜日～金曜日の午前 8:30 時～午後 12 時、月曜日～金曜日の午後 1 時～午後 3 時という 2 つの列を入力しました。 • ビジネスの時間は日によって異なります。営業時間内の列に 3 つの列を追加しました。。1 つは月曜日～金曜日の時間、もう 1 つは土曜日の時間、もう 1 つは日曜日の時間を示しています。
スケジュールのコピー	すでに別の自動アテンダントに営業時間を入力している場合は、そのスケジュールをこの自動アテンダントで再利用できます。[スケジュールをコピー (Copy Schedule)] をクリックして、自動アテンダントを選択します。

ステップ 4 祝日 (Holidays) : オプションで、[祝日を追加 (Add Holiday)] をクリックして、業務が特別なイベントに対して営業外となる日付を追加します。

オプション	説明
祝日では営業外の動作に従う (Holidays Follow Closed Behavior)	<ul style="list-style-type: none"> • このボックスをオンにすると、祝日は自動アテンダントの営業外のランチによって処理されます。 • このチェックボックスをオフにすると、自動アテンダントは祝日用の独立したランチとして、営業開始時間と営業終了時間だけが表示されます。
名前	この祝日を識別する名前を入力します。
毎年繰り返す、正確な日付、終日 (Recur Annually, Exact Date, All Day)	祝日の日付と時刻を入力するには、これらのオプションを使用します。[毎年繰り返す (Recur Annually)] を選択した場合は、1 月 1 日などの正確な日付を入力するか、または毎年 1 月の第 1 月曜日などの日付を入力して、祝日を設定できます。

ステップ 5 営業時間と祝日をすべて追加した後、スケジュールを保存します。

ステップ 6 [営業時間 (Open Hours)] の下のプラス記号をクリックして、グリーティング、メニュー、その他のアクションを追加します。次に、必要に応じて営業外の日および祝日のアクションを設定するのと同じプロセスに従います。

応答サービスに時間後のコールを送信する Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

営業時間が終了している場合は、自動アテンダントを設定して、応答サービスにコールを送信することができます。

手順

ステップ 1 <https://admin.webex.com> の顧客ビューから [サービス (Service)] に移動して、[コール (Call)] > [機能 (Features)] を選択します。その後、新しい自動アテンダントを作成したり、既存のアテンダントを編集したりします。

ステップ 2 新しい自動アテンダントを作成する場合は、スケジュールを設定します。

ステップ 3 [営業終了時間 (Closed Hours)] ボックスの下にあるプラス (+) 記号をクリックして新しいアクションを追加します。

オプション	説明
アナウンスを再生せずに、その通話を応答サービスにすぐにルーティングするには	<ol style="list-style-type: none"> [通話のルーティング (Route Call)] を選択します。 [電話番号へのルーティング (Route to Phone Number)] を選択します。 電話番号を入力します。 変更を保存します。
アナウンスを再生し、通話を応答サービスに転送するには	<ol style="list-style-type: none"> [メッセージの再生 (Say Message)] を選択します。「当オフィスは営業時間外です。通話は応答サービスに転送されます。」など、発信者に伝えたいメッセージを入力します。 [メッセージの再生 (Say Message)] ボックスの下にあるプラス記号をクリックして、新しいアクションを追加します。 [通話のルーティング (Route Call)] を選択します。 [電話番号へのルーティング (Route to Phone Number)] を選択します。 電話番号を入力します。 変更を保存します。
応答サービスを1つのオプションとして含むメニューを提供するには	<ol style="list-style-type: none"> [電話メニュー (Phone Menu)] を選択します。 「当オフィスは営業時間外です。応答サービスに接続するには、1を押します。営業時間を聞くには、2を押します。」などのメッセージを入力します。 含める各オプションに対して、入力された数字を選択し、アクションを選択します。たとえば、上記のメッセージで説明されているメニューを作成するには、次のようにします。 <ul style="list-style-type: none"> 1 を選択します。[電話番号へのルーティング (Route to Phone Number)] を選択して、応答サービスの番号を入力します。

オプション	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • [別の入力数字を追加 (Add another input digit)] をクリックします。2 を選択し、[メッセージを再生 (Say Message)] を選択します。「当オフィスは、月曜日から金曜日の午前 8 時～午後 5 時まで開いています。営業時間内に通話してください。」などのメッセージを入力します。

ステップ 4 設定を保存します。

ハン ト グル ー プ の 設 定

ハン ト グル ー プ の 設 定

ハン ト グル ー プ を使用して、着信コールを組織内のユーザに自動的にルーティングすることができます。組織のニーズに基づいてコールを転送する方法を定義できます。

次のシナリオでは、ハン ト グル ー プ を設定することができます。

- シーケンシャルルーティングを必要とする営業チーム。着信コールが 1 台の電話機で鳴りましたが、応答がない場合、コールはリストの次のエージェントに移動します。
- 対応可能な最初のエージェントがコールを受け入れることができるように、電話機を一斉に鳴らすことを望むサポート チーム。

手 順

ステップ 1 <https://admin.webex.com> の顧客ビューから [サービス (Service)] に移動して、[コール (Call)] > [機能 (Features)] を選択します。

ステップ 2 [新規 (New)] をクリックし、[ハン ト グル ー プ (Hunt Group)] を選択して、ハン ト グル ー プ の名前を入力します。

注意 ハン ト グル ー プ 名は最大 87 文字で、次の文字で構成されます。

- 大文字と小文字 (A ~ Z, a ~ z)
- 数字 (0 ~ 9)
- スペースとピリオド _ -

ステップ 3 ハン ト グル ー プ の番号を選択します。3 文字を入力すると、使用可能な番号のリストを表示できます。

ステップ 4 [ハン ト 方法 (Hunting Method)] を選択して、ハン ト グル ー プ のメンバーを選択します。

- **最長アイドル (Longest Idle)** : 最も長い時間コールを受け取っていないメンバーにコールを提供します。
- **ブロードキャスト (Broadcast)** : コールはすべてのメンバーに同時に提供されます。
- **循環 (Circular)** : Cisco Webex Control Hub での設定に応じて、ハンティンググループリストの上から下へ順番にメンバーにコールが提供されます。次のコールは、前回コールが停止したところから再開します。
- **上から (Top Down)** : ポータルでハンティンググループが設定された順序で毎回コールが提供されます。

ステップ 5 ハンティンググループに追加するユーザの名前または電子メールアドレスを入力します。

ステップ 6 フォールバック先の宛先を選択し、[作成 (Create)] をクリックします。

ハンティンググループのルーティング固有情報

ハンティンググループに含まれる同時通話の最大数は、ハンティンググループのメンバーに設定されている同時コールの数によって決まります。

ハンティング方法	最大呼び出し制限概数
ブロードキャスト	ハンティンググループ内の最大の同時コールの最大設定 (2または8)。
最長アイドル, 循環, トップダウン	ハンティンググループ内のメンバー数の合計に、それぞれの同時通話回線の設定を掛けた値。

ハンティンググループのフォールバック先を変更する Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

ローカルネットワークに障害が発生した場合に、ビジネスを保護できます。固定電話などの代替フォールバック先を設定して、ユーザがハンティンググループに引き続きアクセスできるようにします。

代替フォールバック先は、ローカルネットワークが復旧して稼働し、元のハンティンググループの設定が復元されるまで使用されます。

手順

ステップ 1 <https://admin.webex.com> のカスタマービューで、[サービス (Services)] > [通話 (Call)] > [機能 (Features)] に移動して、編集するハンティンググループを選択します。

ステップ 2 [フォールバック先のルール (Fallback Destination Rule)] で、次のいずれかのオプションを選択します。

- **フォールバック先 (Fallback Destination)** (デフォルト) : 応答されなかった通話を別の番号に転送します。
- **代替フォールバック先 (Alternate Fallback Destination)** : 応答されなかった通話を別の番号に一時的に転送します。たとえば、ネットワークの計画的な停止が予想される場合は、元

のフォールバック先を維持しながら別の番号へのコールをルーティングすることができます。

- **自動 (Automatic)** : ローカルエリアネットワークが停止している場合を除き、すべての応答のないコールをフォールバック先に転送します。この場合、通話は代替フォールバック先に自動的に転送されます。

ステップ 3 必要なフォールバック番号を指定します。

通話を内部内線番号、E.164 番号、またはボイスメールに転送することができます。

フォールバック先のルールとして **[自動 (Automatic)]** を選択することで、システムがネットワークステータスを確認する頻度を決定できます (デフォルトは5分)。ネットワークの問題が解決されていても、タイマーが期限切れになるまで、通話は代替フォールバック先にルーティングされます。

ステップ 4 (オプション) Cisco Webex Teams アプリにハントグループのコールを送信します。このオプションは、**フォールバック先**または**代替フォールバック先**のフォールバック先にのみ使用できます。フォールバック先のルールとして **[自動 (Automatic)]** を選択した場合、このオプションは自動的に無効になります。

でのページンググループの設定 Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)


ユーザが音声メッセージを個人、部署、またはチームに送信するには、ページンググループを作成します。誰かがメッセージをページンググループに送信すると、そのメッセージはグループ内のすべてのデバイスで再生されます。

始める前に

- ページングには、IP アドレス 239.192.16.240 を使用したマルチキャストルーティングが必要です。その IP アドレスがマルチキャストルーティング専用として空いていることを確認します。
- ページンググループに割り当てる予定の内線番号が使用可能で未割り当てであることを確認します。
- ページンググループには複数のメンバーが必要で、各メンバーには少なくとも1つの登録デバイスが必要です。誰かがデバイス未登録のグループを呼び出すと、ビジー信号が聞こえます。
- ページンググループは、Cisco IP Phone 7800 または 8800 シリーズでのみ動作します。アナログ電話アダプタ (ATA) では動作しません。

手順

ステップ 1 <https://admin.webex.com> の顧客ビューから **[サービス (Service)]** に移動して、**[コール (Call)]** > **[機能 (Features)]** を選択します。

- ステップ2 [新規 (New)]をクリックして、[ページンググループ (Paging Group)]をクリックします。
- ステップ3 グループの名前を入力して、右矢印  をクリックします。
- ステップ4 ページング グループ番号を入力します。
- ステップ5 ページング グループに必要なユーザまたは場所の名前を入力します。
- ステップ6 ページを開始できるユーザを選択します。[カスタム (Custom)]を選択する場合は、イニシエータの名前を入力します
- ステップ7 [作成 (Create)]をクリックします。

ユーザと場所の設定

ユーザの発信者 ID の設定 Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

直接回線または発信元会社 ID を他のユーザに割り当てるには、発信元会社 ID を設定します。ユーザの発信者 ID を、直通電話、発信元会社 ID、ブロック、またはカスタムの名前と番号に設定できます。選択に応じて、通話の受信者には着信時に異なる情報が表示されます。

手順

- ステップ1 <https://admin.webex.com> の顧客ビューで、[ユーザ (Users)]に移動し、発信者 ID を割り当てるユーザを選択します。
- ステップ2 [通話 (Call)]をクリックし、ユーザのディレクトリ番号の内線番号をクリックします。[発信者 ID (Caller ID)]までスクロールし、そのユーザに割り当てるオプションを選択して、[保存 (Save)]をクリックします。構成によって:
 - ユーザに直接回線がある場合は、4つのオプションすべてを使用できます。
 - ユーザに内部の内線番号があり、発信元会社 ID が設定されている場合は、発信元会社 ID、カスタムおよびブロックされている外線発信者 ID が使用できます。
 - 発信元会社 ID が設定されていない場合は、カスタムおよびブロックされた外線発信者 ID が使用できます。

ユーザの通話転送の設定 Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

ユーザが別の宛先に着信通話を転送できるように Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) デバイスを設定することができます。宛先が未登録の Cisco フォンであるがボイスメールが設定されている場合、通話はボイスメールに転送されます。



ヒント ユーザは、[Cisco Webex の設定](#)で通話転送設定を変更することもできます。

手順

-
- ステップ 1** <https://admin.webex.com> のカスタマービューから、[**ユーザ (Users)**] に移動し、ユーザをクリックします。
- ステップ 2** [**コール (Call)**] をクリックし、[**プライマリ (Primary)**] をクリックします。
- ステップ 3** [**通話転送 (Call Forwarding)**] で、ユーザのニーズに適した通話転送オプションを選択し、[**保存 (Save)**] をクリックします。
-

Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) ユーザの回線上での同時コール数の増加

たとえばフロントオフィスのスタッフのように、多数の同時通話を処理する必要がある場合は、同時通話を 2~8 の間で設定することができます。

始める前に

この設定を必要とするユーザが、増えた通話数をサポートするための適切な数のセッションキーを含む電話機モデルを使用していることを確認します。

手順

-
- ステップ 1** <https://admin.webex.com> のカスタマービューで、[**ユーザ (Users)**] に移動し、デフォルトを変更する同時通話のユーザをクリックします。
- ステップ 2** [**コール (Call)**] をクリックして、同時通話数を増やすディレクトリ番号の内線番号を選択します。
- ステップ 3** [**同時通話 (Simultaneous Calls)**] に移動し、[**8**] をクリックし、[**保存 (Save)**] をクリックします。
-

ユーザーの Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) の設定の構成

Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) ユーザに対して次を行います。

- 外部通話と内部通話の処理方法などの通話設定を設定します。
- 番号を割り当てたり、再割り当てしたりします。無料通話番号をユーザに割り当てることはできないことに注意してください。ただし、無料通話番号は、ハントグループまたは自動アテンダントに割り当てて、ユーザにリダイレクトすることができます。
- シングルナンバーリーチや国際ダイヤルなど、機能とダイヤルの動作を設定します。
- 新しいデバイスのアクティベーションコードを生成し、再起動、ログの送信、タイムゾーンの設定など、既存のデバイスに対するリモート操作を実行します。


手順

ステップ 1 <https://admin.webex.com> のカスタマービューで、[**ユーザ (Users)**] に移動し、通話設定を変更するユーザを選択します。

ステップ 2 [**通話 (Call)**] をクリックし、ユーザの回線を設定するには、次のいずれかを選択します。

- [**新しい回線を追加 (Add a New Line)**] をクリックして、必要な設定を設定し、[**保存 (Save)**] をクリックします。
- ユーザの現在の回線の設定を編集するには、[**プライマリ (Primary)**] または [**共有 (Shared)**] 電話をクリックし、必要な変更を行ってから [**保存 (Save)**] をクリックします。

ステップ 3 ユーザの回線設定を構成するには、[**機能 (Features)**] でオプションを選択します。

- **シングルナンバーリーチ (Single Number Reach)** : スイッチをオンに切り替え、必要な情報を入力してから [**保存 (Save)**] をクリックします。
- **スピードダイヤル**: 詳細アイコン  をクリックして、スピードダイヤルを追加するか、既存のスピードダイヤルを並べ替えます。
- **ダイヤル制限 (Dialing Restrictions)** : 更新を行ってから [**保存 (Save)**] をクリックします。

Webex 通話に自動アテンダントする (旧 Spark Call)

電話機を取らずに、デスクフォンで自動的にコールに応答できます。通話中でなければ、コールは1回鳴るとすぐにつながります。これは、食事の準備中でハンドセットに触れたくない場合や、昼食を食べていてすぐに電話に出られない場合に便利です。デスクを離れる場合は、忘れずに自動応答をオフにしてください。

すべての着信コールを電話機のヘッドセットまたはスピーカーで聞くかどうか選択できます。電話機で別の音声出力を選択していないことを確認します。前回のコールで別の出力を使用した場合、自動応答で予期せぬ結果が生じることがあります。たとえば、前回のコールで電話機のヘッドセットボタンを使用した場合、自動応答にスピーカーを選択しても何の効果もありません。

電話機のボタン	自動応答設定	音声の出力
[ヘッドセット (headset)]	[ヘッドセット (headset)]	[ヘッドセット (headset)]
[ヘッドセット (headset)]	[スピーカー (Speaker)]	[ヘッドセット (headset)]
[スピーカー (Speaker)]	[ヘッドセット (headset)]	自動応答は機能しません。
[スピーカー (Speaker)]	[スピーカー (Speaker)]	[スピーカー (Speaker)]

注：ヘッドセットを上げたまま自動応答にスピーカーを選択すると、コールはハンドセットでつながります。

この機能をは、プライマリ回線でのみオンにできます。回線を他のユーザと共有する場合、自動応答を最後に設定したユーザがその機能を使用できます。たとえば山田さんと回線を共有していて、あなたが自動応答を設定するとします。山田さんの電話機でコールが1回鳴りますが、自分の電話機は自動応答します。後で山田さんが共有回線で自動応答を設定すると、自分の電話機の機能は自動的に無効になります。他のユーザがこの機能を使用している場合はメッセージが表示されるので心配ありません。



- (注) 自動応答設定は、Cisco Webex で選択した発信デバイスより優先されます。たとえば、2 台のデスクフォン（電話機 A と電話機 B）があり、すべての Cisco Webex アプリケーションのコールで電話機 A を鳴らすよう選択します。電話機 B で自動応答を設定すると、アプリケーションで選択したデバイスに関係なく、アプリケーションからのすべてのコールで電話機 B が鳴ります。

手順

- ステップ 1 [Cisco Webex Settings](#) から [通話設定 (Call Settings)] を選択します。
- ステップ 2 1 台以上のデスクフォンが登録されている場合は、1 台のデバイスを選択します。
- ステップ 3 トグルを使用して、[自動応答 (Auto Answer)] をオンにします。
- ステップ 4 電話機のスピーカーまたはヘッドセットを使用して通話を聞くかどうかを示します。
- ステップ 5 [保存 (Save)] を選択します。

コールの電話回線を選択する

ユーザの電話回線の選択

Cisco Webex Control Hub を使用して、最初に利用可能な回線 (デフォルト) またはプライマリ回線のいずれかの、組織内の特定の人物または場所でのすべてのコールに使用する回線を指定できます。その場所のユーザが電話のハンドセットを取るたびに、電話機がこの回線を自動的に選択します。

始める前に

ユーザには共有電話または複数回線が必要です。

手順

- ステップ 1 <https://admin.webex.com> のカスタマービューから、[ユーザ (Users)] に移動し、ユーザを選択します。
- ステップ 2 [コール (Call)] をクリックし、[機能 (Features)] までスクロールしてから、[通話の回線選択 (Line Selection for Calls)] をクリックします。

- ステップ 3** すべてのコールで、そのユーザのプライマリラインまたは最初に利用可能な回線を使用するかを指定して、[保存 (Save)] をクリックします。
-

場所に対する電話回線の選択

始める前に

場所には共有電話または複数回線が必要です。

手順

- ステップ 1** <https://admin.webex.com> のカスタマービューから、[場所 (Places)] に移動し、場所を選択します。
- ステップ 2** [コール (Call)] をクリックし、[機能 (Features)] までスクロールしてから、[通話の回線選択 (Line Selection for Calls)] をクリックします。
- ステップ 3** すべてのコールで、その場所のプライマリラインまたは最初に利用可能な回線を使用するかを指定して、[保存 (Save)] をクリックします。
-

着信通話と発信通話の動作

着信コール数 (Incoming Calls)


[利用可能な最初の回線 (First Available Line)] を選択すると、ユーザがハンドセットを取るときに、電話機が自動的にその回線に切り替わり、通話に応答します。ただし、[常にプライマリラインを使用する (Always Use Primary Line)] を選択した場合、ユーザに若干の柔軟性が与えられます。ユーザのプライマリラインに着信し、ユーザがハンドセットを取ると、その通話に応答されます。通話が他の回線に接続されている場合、ユーザは通話に応答せずにハンドセットを取ることができます。ユーザは、2つめの回線を選択して通話に応答するか、通話に応答せずにプライマリラインから通話を発信するかのいずれかを選択します。

発信コール数 (Outgoing Calls)

[利用可能な最初の回線 (First Available Line)] を選択すると、電話機は利用可能な回線を自動的に選択します。ただし、[常にプライマリラインを使用する (Always Use Primary Line)] を選択した場合、ユーザが電話機のハンドセットを選択すると、電話機は通話のプライマリラインを自動的に選択します。たとえば、管理アシスタントがいる管理者にとって便利な場合があります。管理アシスタントが、管理者と共有している回線に誤って個人的な通話を発信する可能性を最小限に抑えることができます。管理者は、通話ごとに常に手動で別の回線を選択することができます。

デバイス

Webex コール用にサポートされているデバイス (旧称 Spark コール)

タイプ (Type)	サポート対象のモデル
IP フォン (卓上電話)	<p>次の Cisco IP 電話で Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) がサポートされています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco IP Phone 7800 シリーズ • Cisco IP 電話 8800 シリーズ (Cisco ワイヤレス IP 電話 8821 を除く) <p>お使いの電話を Cisco Webex で有効にするには、電話でソフトウェアバージョン 11.0 以降 (Cisco Webex Phone OS) を実行している必要があります。</p> <p>所有している電話機のモデルとプラットフォームを確認するには、[アプリケーション (Applications)]  を押し、[電話の情報 (Phone information)] を選択します。ウィンドウの上部でモデル情報を確認できます。</p>
会議用電話	<p>次の Cisco IP 会議用電話で Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) をサポートしています。</p> <p>Cisco IP 会議用電話 7832</p> <p>(注) Cisco Unified IP 会議用電話 8831 および 8832 はサポートされていません</p>
Analog Telephone Adapter (ATA)	<p>ATA190-SC</p> <p>ATA はアナログ電話、ファックス、オーバーヘッド ページング システムなど、非 IP デバイスをネットワークに接続し、Webex Calling デバイスとして動作させることができます。</p>
電話機のアクセサリ	<p>次の電話のアクセサリは Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call) で Cisco IP 電話をサポートしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • キー拡張モジュール (Cisco IP 電話 8800 シリーズのみサポート、製品番号 CP-BEKEM=) • 壁面取り付けキット

タイプ (Type)	サポート対象のモデル
Cisco Webex Room、Board、デスク デバイス	<ul style="list-style-type: none"> • Cisco DX70 • Cisco Webex DX80 • Cisco Webex Board 55 • Cisco Webex Board 55S • Cisco Webex Board 70 • Cisco Webex Board 70S • Cisco Webex Board 85 • Cisco Webex Room 55 • Cisco Webex Room 55 Dual • Cisco Webex Room 70 • Cisco Webex Room 70G2 • Cisco Webex Room Kit • Cisco Webex Room Kit Mini • Cisco Webex Room Kit Plus • Cisco Webex Room Kit Plus Precision 60 • Cisco Webex Room Kit Pro • Cisco TelePresence SX10 Quick Set • Cisco TelePresence SX20 Quick Set • Cisco TelePresence SX80 Codec • Cisco TelePresence MX200 G2 • Cisco TelePresence MX300 G2 • Cisco TelePresence MX700 • Cisco TelePresence MX800 • Cisco Webex Share <p>Cisco Webex でルーム デバイス、またはデスク デバイスを有効にするには、デバイスでソフトウェア バージョン CE8.3.4 以降を実行している必要があります。</p> <p>SX20 では TRC6 リモートコントロールを使用する必要があります。TRC5 はサポートされていません。</p>

デスクフォンの音声とWebex Calling（旧称 Spark Call）ビデオの仕様

オーディオ用の Opus コーデックとビデオの OpenH264 コーデックを使用して、通話の品質を最適化します。

Cisco IP Phone 7800 シリーズは、次のコーデックのエンコードとデコードを行います。

- G.711 a-law
- G.711 mu-law
- G.722
- G.729（デコードのみ）
- G.729a
- G.729b（デコードのみ）
- G.729ab
- iLBC
- Opus

Cisco IP Phone 8800 シリーズは、次のコーデックのエンコードとデコードを行います。

- G.711 a-law
- G.711 mu-law
- G.722
- G.729a/G.729ab
- G.726
- iLBC
- L16
- Opus
- iSAC
- 720p HD ビデオ
- H.264 および Cisco Application Visibility and Control（AVC）

アナログ電話アダプターでサポートされているコール機能 Cisco Webex Calling（旧称 Spark Call）

アナログ電話アダプター（ATA）は、次の Cisco Webex Calling（旧称 Spark Call）の機能をサポートしています。

- 転送
- 会議
- 保留と保留解除

- 発信者 ID
- コール ウェイティング
- スピードダイヤル
- 保留中のメディア
- 共有電話 (ATA には 1 本の回線しかありません)
- ボイスメール
- Hunt Group

デバイスの自動応答を設定する Cisco Webex Calling (旧称 Spark Call)

自動応答を使用すると、デスクフォンを設定して、1 回の電話の呼出音の後に自動的に通話に応答することができます。自動応答は、個人または場所ごとに 1 つの登録済みのデスクフォンに対して機能します。

手順

-
- ステップ 1** <https://admin.webex.com> のカスタマービューで、[ユーザ (User)] に移動し、自動応答を設定するユーザを選択します。
- ステップ 2** [コール (Call)] をクリックし、自動応答を設定するプライマリまたは共有電話をクリックします。
- ステップ 3** [自動応答 (Auto Answer)] までスクロールし、スイッチをオンに切り替えます。
- ステップ 4** デバイスを選択し、通話の音声出力を電話機のハンドセットまたはスピーカーを介して出力するかを選択し、[保存 (Save)] をクリックします。
- (注) ヘッドセットを音声のソースとして設定し、他のユーザが電話機のスピーカーボタンを押すと、音声機能がなくなります。
-

分析

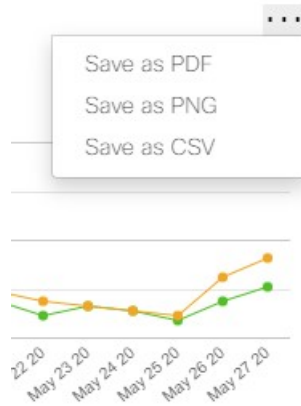
発信

関与と品質に基づいた、Control Hub での通話の導入に関する複数のレポートをご利用できます。この情報を使用して、ユーザが行っている通話の数を評価し、それらの通話の音声品質を把握できます。また、いくつかのレポートを操作して、重要な特定の情報に焦点を絞ることもできます。

ほとんどのレポートは、日次、週次、および月次の形式で取得できます。標準のユーザは、3 か月の過去の通話データにアクセスできます。Pro Pack と Webex Calling のユーザは、過去 13 ヶ月分の通話データにアクセスできます。Pro Pack の詳細は、<https://help.webex.com/np3c1rm/> を参照してください。

通話統計は、呼び出し側のエンドポイントによって測定されるので、内部通話では、統計およびチャートの1つの通話に2つのエントリを表示できます。

どのレポートについても、現在のビューを PNG ファイルまたは PDF ファイルとしてダウンロードするか、または基になるデータを CSV 形式でダウンロードできます。



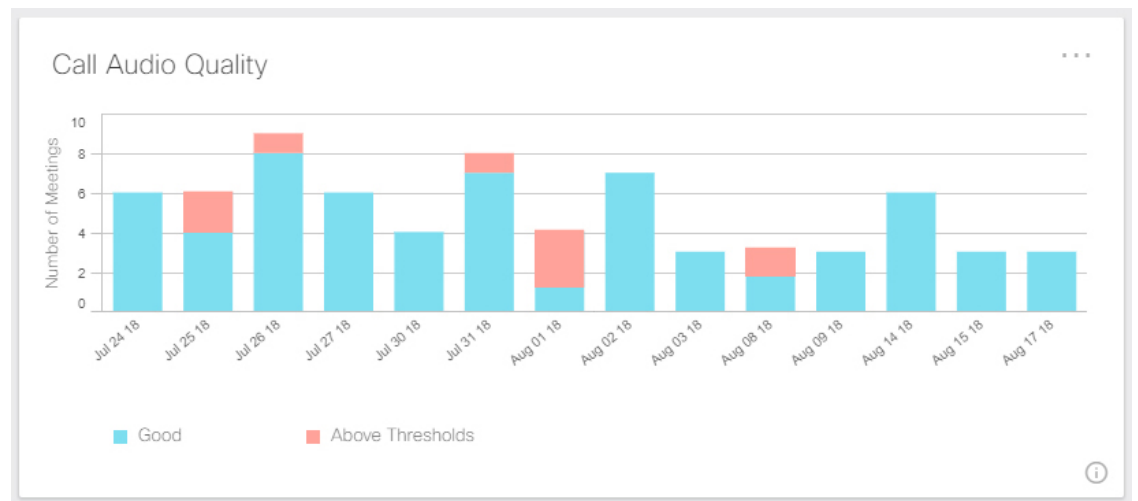
品質

通話音声品質

通話音声品質は、10秒間以上続いた通話について、エンドポイントによって測定されたパケット損失、遅延、およびジッターに基づいています。

平均パケット損失率が 5% を超える場合、平均ネットワークジッターが 150 ms より大きい場合、または平均遅延が 400 ms より大きい場合に通話がしきい値を超えとしてマークされます。しきい値を超える測定値があると、通話品質は低品質として分類されます。

Pro Pack または Webex Calling のユーザは、参加者の詳細レポートにある3つのスライダーを使用して、これらのしきい値を調整できます。



しきい値を超えた通話

このレポートを使用して、通話に最も多くの問題が発生しているユーザを突き止めることができます。標準的なユーザの場合、通話に関する問題が発生した上位 24 人のユーザが表示されています。Pro Pack と Webex Calling のユーザは、通話に関する問題が発生しているすべてのユーザを確認できます。特定のデバイスが低い通話品質の原因であると考えられます。または、組織内の多くの人々が影響を受けている場合は、ネットワークの問題である可能性があります。このレポートのデータを使用して、通話品質の問題をトラブルシューティングして解決することができます。

毎日、毎週、および毎月のビューを選択できます。通話の合計は、ユーザごとに収集されます。ここで特定のユーザを選択し、他のすべてのレポートで、このユーザだけが行った通話を表示するように更新できます。

Period	Name	Email	Poor Quality Calls	User ID
Sep 30 18	Ellen Barnett	ellen.barnett@cisco.com	5	7ddb1z2z-76yt-13db8234fb8bac
Sep 29 18	Kate Arnold	kate.arnold@cisco.com	3	411abf12a-2475-4ak12-fd2a28d
Sep 23 18	Dollie Santos	dollie.santos@cisco.com	2	223eeq12a-ed15-5122-fasd38q
Sep 19 18	Maria Floyd	maria.floyd@cisco.com	2	521aef12a-1147-bea12fd33s8d
Sep 15 18	Michael Valdez	michael.valdez@cisco.com	8	114poy12a-ui61-1ak555abea13z
Sep 13 18	Peter Bishop	peter.bishop@cisco.com	3	636pi812a-ij76-5bb2e-fd2a5gt

参加者の詳細

Pro Pack または Webex Calling のユーザは、このレポートを使用して、パケット損失、遅延、ジッターなど、各ユーザの通話品質を分析できます。通話音声品質レポートのしきい値を設定するには、スライダーを動かします。その後、その情報を使用して、ユーザがビデオおよび音声通話機能を利用しているかを確認したり、通話品質の問題が発生している可能性があるユーザを特定したりできます。この機能を活用する方法について、グループトレーニングを実施するのもよいでしょう。

詳細には、通話を発信した人物の名前、電子メール、ユーザ ID と、通話が発信された時間、通話の発信に使用されたデバイスまたはクライアント、全体のパッケージ損失と遅延、および会議 ID が含まれます。会議 ID は、同じ通話の参加者全員が共有している一意の ID です。

Participant Details

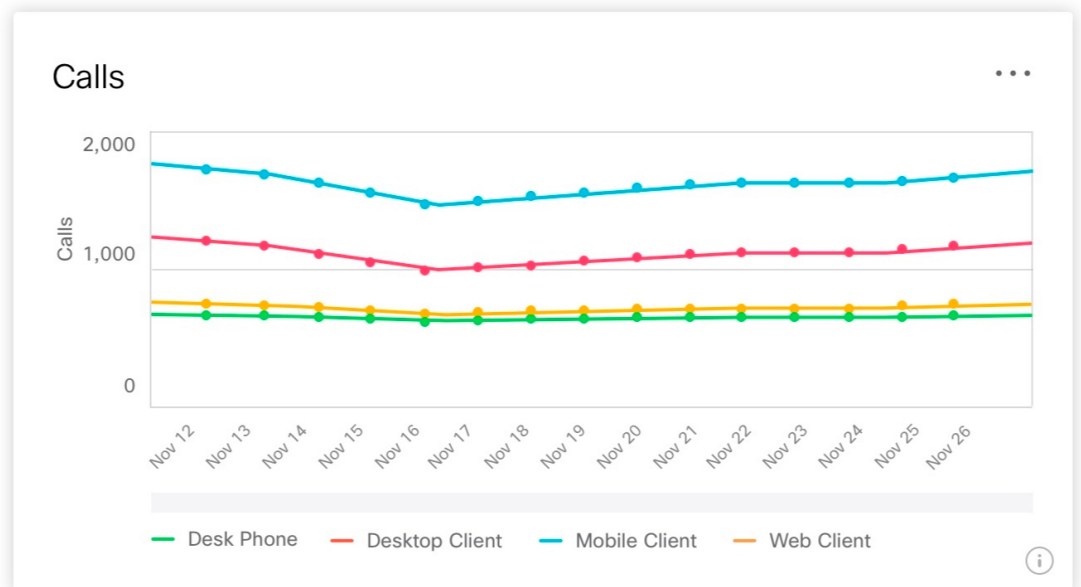
Minimum Packet Loss: 5 Minimum Latency (ms): 400 Minimum Jitter (ms): 150

Name	Email	Start Time	Duration (min)	End Point	Audio Packet Loss	Audio Latency (ms)	Audio Jitter (ms)	Video Packet Loss (%)	Video Latency (MS)	Uaversion	Conf ID
Nina Saunders	nina.saunders@cisco.com	2018-11-11 11:40 PM	8.91	Windows Desktop	7	43	2	0	0	3.0.10158.0	nbhgu71-573h-67aa-76bb-71yhbq16gzb
Jake Chambers	jake.chambers@cisco.com	2018-11-11 11:35 PM	3.51	Mac Desktop	8	25	3	0	0	3.0.10158.0	ast347gh-8hbg-7tyu-12za-nbmtush76ibz
Francis Sharp	francis.sharp@cisco.com	2018-11-11 11:32 PM	10.53	Room Device	9	91	0	0	0	3.0.10158.0	76hgbn12-773r-143l-bzft-18bhg6127zht
Lance Noble	lance.noble@cisco.com	2018-11-11 11:27 PM	4.21	Room Device	7	134	0	0	0	3.0.10112.0	51ybh7z-77hy-ahsf-tyub-0987zb71nty6
Nicole Farnsworth	nicole.farnsworth@cisco.com	2018-11-11 11:26 PM	16.84	Cisco Webex Board	0	1,323	0	0	0	3.0.9908.0	anbuuy12-17th-7y6-ahgf-765bnkyzab1
Annie Jackson	annie.jackson@cisco.com	2018-11-11 11:22 PM	55.13	Mac Desktop	0	1,113	0	0	0	3.0.10158.0	7tyghbnz-12re-789o-567z-pomkiuythb2
Wendy Tam	wendy.tam@cisco.com	2018-11-11 11:18 PM	20.56	Room Device	0	165	1	0	0	3.0.10112.0	4511v5b6-125q-qwe8-qw78-19dghbn123o
Malcolm Rivers	malcolm.rivers@cisco.com	2018-11-11 11:14 PM	36.11	Mac Desktop	5	93	0	0	0	3.0.9908.0	zzntuyyh-5512-56gp-90oi-bnhtyui2za7

活動

通話

通話に最も頻繁に使用しているクライアントとデバイスを決定できます。Webex Teams クライアントには、ユーザのデスクトップ（Windows または Mac）、モバイルデバイス（iPhone、iPad、または Android）、または Web ブラウザにアプリが含まれます。デバイスには、クラウドに登録された Cisco Webex Board デバイスまたはルームデバイスが含まれています。また、Webex Calling に登録されている Cisco MP（マルチプラットフォーム電話機）デバイスおよびソフトクライアントの統計情報も表示できます。

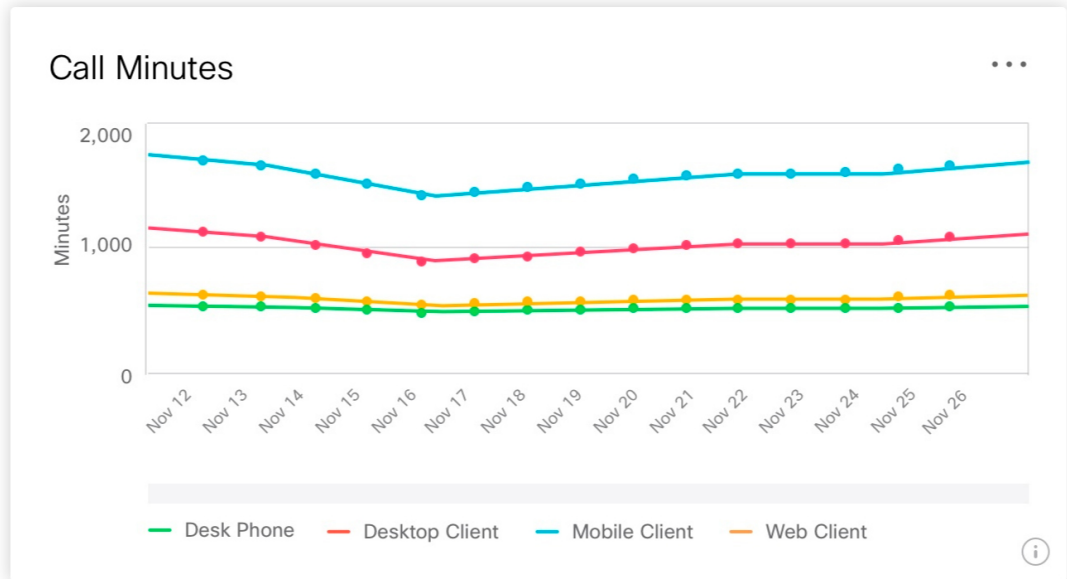


通話の分数

使用されているクライアントとデバイスによって、通話の合計時間を決定できます。クライアントには、ユーザのデスクトップ（Windows または Mac）、モバイルデバイス（iPhone、iPad、または Android）、Web ブラウザ、および Webex Calling ソフトクライアントに Webex Teams

アプリが含まれています。デバイスには、クラウドに登録された Cisco Webex Board デバイス、クラウドに登録されたルームデバイス、Webex Calling に使用されている Cisco MPP フォンが含まれています。

他のデバイスの通話が短い場合、または存在しない場合は、考えられる原因を調査する必要があります。



コールの詳細

Pro Pack または Webex Calling のユーザとして、このレポートを使用して、組織内のユーザが行った通話の概要をすばやく把握することができます。詳細には、通話を発信した人物の名前、電子メール、ユーザ ID と、通話が発信された時間、通話の発信に使用されたデバイスまたはクライアント、および通話 ID が含まれます。同じ通話内のすべての参加者が同じ通話 ID を共有します。



(注) 名前と電子メールのエントリが空白になっている場合は、ユーザが削除されているか、またはデバイスから通話が行われた可能性があります。たとえば、Windows および DX80 向け Webex Teams を使用して通話を行った場合、グラフの 2 つの列がこの 1 回の通話に適用されますが、名前と電子メールには 1 つだけが表示されます。

また、すべてのユーザの名前が Webex Control Hub でプロビジョニングされていない場合は、名前のない電子メールが含まれる場合があります。

この例では、Web よりも Webex Teams for Windows および Mac を使用して、複数の発信があったことがレポートに示されています。これは、Web アプリよりもデスクトップアプリが通話向けに使用されていることを示している可能性があります。

Call Details

Name	Email	Start Date(PST)	Duration (seconds)	End Point	Call ID	User ID
Lena Morales	lena.morales@cisco.com	2018-11-11 11:40 PM	20	Windows Desktop	rbhgut71-573h-67aa-76bb-71yhbg116gzb	7xdlb1z2z-76yt-13db-8234-ft8bac98du12
Mattie Erickson	mattie.erickson@cisco.com	2018-11-11 11:35 PM	35	Mac Desktop	aes347gh-8hbg-7hyu-12za-nbmuah78bz	411ab12a-2475-4ak12-fd2a-8d09dhu61nz
Noah Douglas	noah.douglas@cisco.com	2018-11-11 11:32 PM	1493	Room Device	76hgbn12-773r-143t-bzft-18hbg612zht	223eeq2q-ed15-5122-faed-38qde91uhrn5
Craig Cox	craig.cox@cisco.com	2018-11-11 11:27 PM	3205	Room Device	51yht7z-7thy-ahsf-tyub-0987zb71nty6	521aef33c-1147-bea1-2fd3-3a8d4876ahdr
Catherine Sinu	catherine.sinu@cisco.com	2018-11-11 11:26 PM	1439	Cisco Webex Board	anbuty12-17th-7ty6-ahgf-765nbhtyzub1	114poyza-ul61-1ak5-95ab-ea13z1juntz1
Joshua Jimenez	joshua.jimenez@cisco.com	2018-11-11 11:22 PM	109	Mac Desktop	7yghbnz-12re-789o-567z-pomduqy7hb2	636p@12-9j76-5ob2-fd2a-5gt878yrb15q
Olivia Dunham	olivia.dunham@cisco.com	2018-11-11 11:18 PM	95	Room Device	4511v5b6-125q-qwe8-qw78-19cghbn123o	9ajdrbtyt-1571-18qj-8bnz-813ghbb1nb1p
Nathan Rook	nathan.rook@cisco.com	2018-11-11 11:14 PM	53	Mac Desktop	zzntuyyh-5512-56gg-90oi-brnhtyu12za7	rbhg75tz-ytt1-833g-875v-122qe3ebvg11

