



Manager Assistant

- [Cisco Unified Communications Manager Assistant の概要 \(1 ページ\)](#)
- [Manager Assistant の前提条件 \(3 ページ\)](#)
- [Manager Assistant のプロキシ回線のタスク フロー \(4 ページ\)](#)
- [Manager Assistant の共有回線のタスク フロー \(18 ページ\)](#)
- [Manager Assistant の連携動作 \(42 ページ\)](#)
- [Manager Assistant の制限事項 \(45 ページ\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Assistant のトラブルシューティング \(47 ページ\)](#)

Cisco Unified Communications Manager Assistant の概要

Unified Communications Manager Assistant 機能は、アシスタントがマネージャの代理でコールを処理し、マネージャコールを代行受信して適切にルーティングするために使用できるプラグインです。

Manager Assistant では最大 3500 人のマネージャと 3500 人のアシスタントがサポートされています。このユーザ数に対応するため、1 つの Unified Communications Manager クラスタで最大 3 つの Manager Assistant アプリケーションを設定し、マネージャとアシスタントを各アプリケーションインスタンスに割り当てることができます。

Manager Assistant では、共有回線とプロキシ回線がサポートされています。

Manager Assistant のアーキテクチャ

Manager Assistant のアーキテクチャは次の項目で構成されています。

- **Cisco IP Manager Assistant サービス** : Unified Communications Manager のインストール後に、Cisco Unified Serviceability インターフェイスからこのサービスをアクティブにします。
- **Assistant Console インターフェイス** : アシスタントが各自のコンピュータから Manager Assistant の機能にアクセスして、マネージャのコールを処理できます。Manager Assistant は、アシスタント宛のコールと最大 33 人のマネージャ宛のコールを処理します。

- **Cisco Unified IP Phone インターフェイス** : マネージャとアシスタントはソフトキーと [Cisco Unified IP Phone Services] ボタンを使用して、Manager Assistant の機能にアクセスできます。

詳細については、[Cisco Unified Communications Manager 機能設定ガイド](#) の「Manager Assistant」の章を参照してください。

Manager Assistant データベース アクセス アーキテクチャ

データベースには、Manager Assistant 設定情報がすべて保管されています。マネージャまたはアシスタントがログインすると、Cisco IP Manager Assistant サービスはそのマネージャとアシスタントに関連するすべてのデータをデータベースから取得し、メモリに格納します。このデータベースには2種類のインターフェイスがあります。

- **マネージャ インターフェイス** : マネージャの電話で、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] 以外のマネージャ機能を使用できます。Cisco IP Manager Assistant サービスの開始時に、Manager Assistant によりマネージャは Cisco IP Manager Assistant サービスに自動でログインします。



(注) マネージャは、サイレントや即時転送などの Unified Communications Manager 機能にもアクセスできます。

- **アシスタント インターフェイス** : アシスタントは、アシスタント コンソール アプリケーションと Cisco Unified IP Phone を使用して Manager Assistant 機能にアクセスします。Assistant Console アプリケーションは、応答、転送、保留などのコール制御機能を提供します。アシスタントは Assistant Console を使用して、ログインとログアウト、アシスタント設定、および [マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウ (マネージャ設定に使用) の表示を行います。

詳細については、[Cisco Unified Communications Manager 機能設定ガイド](#) の「Manager Assistant」の章を参照してください。

ソフトキー

Manager Assistant では次のソフトキーがサポートされています。

- リダイレクト
- ボイスメールへの転送
- サイレント

Manager Assistant では次のソフトキー テンプレートがサポートされています。

- [標準マネージャ (Standard Manager)] : プロキシモードのマネージャをサポートします。
- [標準共有モード マネージャ (Standard Shared Mode Manager)] : 共有モードのマネージャをサポートします。

- [標準アシスタント (Standard Assistant)]: プロキシモードまたは共有モードのアシスタントをサポートします。
- [標準ユーザ (Standard User)]: [標準ユーザ (Standard User)]テンプレートでは、コール処理 ([保留 (Hold)]や[ダイヤル (Dial)]など) ソフトキーが使用可能です。

Manager Assistant の共有回線の概要

共有回線モードで Manager Assistant を設定すると、マネージャとアシスタントは電話番号を共有します。ここでは例として、8001 とします。アシスタントは共有電話番号でマネージャのコールを処理します。マネージャが 8001 でコールを受信した場合、マネージャの電話機およびアシスタントの電話機の両方が鳴ります。

共有回線モードに適用されない Manager Assistant の機能には、[デフォルトアシスタント選択 (Default Assistant Selection)]、[アシスタントウォッチ (Assistant Watch)]、[コールフィルタリング (Call Filtering)]、[すべてのコールの転送 (Divert All Calls)]などがあります。アシスタントは、アシスタント コンソール アプリケーションでこれらの機能を確認したり、アクセスしたりできません。

Manager Assistant プロキシ回線の概要

プロキシ回線モードで Manager Assistant を設定すると、アシスタントはプロキシ番号を使用してマネージャのコールを処理します。プロキシ番号は、マネージャの電話番号ではありませんが、システムによって選択された代替番号であり、アシスタントがマネージャのコールを処理するために使用します。プロキシ回線モードでは、マネージャとアシスタントには Manager Assistant で使用できるすべての機能へのアクセスが与えられます。これには、デフォルトでのアシスタント選択、アシスタント モニタ、コール フィルタリング、すべての通話の転送が含まれます。

Manager Assistant の前提条件

- Manager Assistant は、次のブラウザとプラットフォームをサポートします。
 - Unified Communications Manager Assistant Administration および Assistant Console は、Microsoft Internet Explorer 7.0 以降、Firefox 3.x 以降、および Safari 4.x 以降でサポートされています。
 - Windows XP、Windows Vista、Windows 7、または Apple Mac OS X を実行しているコンピュータで、お客様は上で指定したブラウザのいずれかを開くことができます。
- 他言語の Manager Assistant 機能を表示するには、Manager Assistant を設定する前にロケールのインストーラをインストールします。
- アシスタント コンソール アプリケーションは、Windows 7、Windows XP、または Windows Vista を実行するコンピュータでサポートされます。JRE1.4.2_05 が Program

Files\Cisco\Cisco Unified Communications Manager に存在することが必要です。

- 電話とユーザ、およびユーザに関連付けられているデバイスを設定する必要があります。また、マネージャとアシスタントとの間の共有ラインアピランスについては、マネージャのプライマリ回線とアシスタントのセカンダリ回線で同じ電話番号を設定する必要があります。
- マネージャとアシスタントを一括で追加するには Unified Communications Manager 一括管理ツールをインストールします。詳細については、[Cisco Unified Communications Manager 一括管理ガイド](#)を参照してください。

Manager Assistant のプロキシ回線のタスクフロー

始める前に

- [Manager Assistant の前提条件 \(3 ページ\)](#) を確認してください。

手順

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|--------|---|---|
| ステップ 1 | Cisco Unified CM Assistant 設定ウィザードの実行 (5 ページ) | |
| ステップ 2 | プロキシ回線のマネージャの設定とアシスタントの割り当て (15 ページ) | |
| ステップ 3 | プロキシ回線のアシスタントラインアピランスの設定 (16 ページ) | |
| ステップ 4 | Assistant Console プラグインのインストール (40 ページ) | アシスタントは、アシスタントコンソールアプリケーションと Cisco Unified IP Phone を使用して Unified Communications Manager Assistant 機能にアクセスします。Assistant Console には、応答、転送、保留などの呼制御機能が備えられています。 |
| ステップ 5 | マネージャアプリケーションとアシスタントコンソールアプリケーションを設定します。 | 『 Cisco Unified Communications Manager Assistant User Guide for Cisco Unified Communications Manager 』を参照してください。 |

Cisco Unified CM Assistant 設定ウィザードの実行

Cisco Unified CM Assistant 設定ウィザードを実行すると、パーティション、コーリング サーチスペース、およびルートポイントを自動的に作成できます。また、ウィザードによって、マネージャの電話機、アシスタントの電話機、およびその他すべてのユーザの電話機の一括管理ツール (BAT) テンプレートも作成されます。BAT テンプレートを使用して、マネージャ、アシスタント、およびその他すべてのユーザを設定できます。BAT の詳細については、[Cisco Unified Communications Manager 一括管理ガイド](#) を参照してください。

始める前に

設定ウィザードが一括管理ツールと同じサーバ (Unified Communications Manager サーバ) で実行されていることを確認します。

手順

- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [アプリケーション (Application)] > [Cisco Unified CM Assistant 設定ウィザード (Cisco Unified CM Assistant Configuration Wizard)] 。
- ステップ 2** [次へ (Next)] をクリックして、Cisco Unified CM Assistant 設定ウィザードのプロセスを開始します。
- ステップ 3** [マネージャ用のパーティション (Partition for Managers)] ウィンドウで、名前と説明を入力して [次へ (Next)] をクリックします。また、デフォルトのパーティション名および説明を使用することもできます。
- ステップ 4** [CTI ルートポイント用のパーティション (Partition for CTI Route Point)] ウィンドウで、名前と説明を入力して [次へ (Next)] をクリックします。また、デフォルトの CTI ルートポイント名を使用することもできます。
- ステップ 5** [すべてのユーザ用のパーティション (Partition for All Users)] ウィンドウで、名前と説明を入力して [次へ (Next)] をクリックします。また、すべてのユーザのデフォルトのパーティション名および説明を使用することもできます。
- ステップ 6** [インターコムパーティション (Intercom Partition)] ウィンドウで、名前と説明を入力して [次へ (Next)] をクリックします。また、デフォルトのインターコムパーティション名を使用することもできます。
- ステップ 7** [アシスタントコーリングサーチスペース (Assistant Calling Search Space)] ウィンドウで、名前と説明を入力します。また、デフォルトのコーリングサーチスペース名および説明を使用することもできます。
このコーリングサーチスペースの [ルートパーティション (Route Partitions)] の下にある [使用可能なパーティション (Available Partitions)] と [選択されたパーティション (Selected Partition)] ボックスに、アシスタントコーリングサーチスペースのパーティションが自動的にリストされます。デフォルト値を使用するか、[使用可能なパーティション (Available Partitions)] ボックスから適切なパーティションを選択できます。1つのボックスから他のボックスにパーティションを移動するには、上矢印および下矢印を使用します。
- ステップ 8** [次へ (Next)] をクリックします。

- ステップ 9** [全員のコーリングサーチスペース (Everyone Calling Search Space)] ウィンドウで、名前と説明を入力します。また、全員のコーリングサーチスペースのデフォルトの名前および説明を使用することもできます。
このコーリングサーチスペースの [ルートパーティション (Route Partitions)] の下にある [使用可能なパーティション (Available Partitions)] と [選択されたパーティション (Selected Partition)] ボックスに、アシスタントコーリングサーチスペースのパーティションが自動的にリストされます。デフォルト値を使用するか、[使用可能なパーティション (Available Partitions)] ボックスから適切なパーティションを選択できます。1つのボックスから他のボックスにパーティションを移動するには、上矢印および下矢印を使用します。
- ステップ 10** [次へ (Next)] をクリックします。
システムで設定されている既存のコーリングサーチスペースがある場合、[既存のコーリングサーチスペース (Existing Calling Search Spaces)] ウィンドウが表示されます。表示されない場合は、次の手順に進みます。

Manager Assistant では、既存のコーリングサーチスペースに対して **Generated_Route Point** および **Generated_Everyone** というプレフィックスを持つパーティションを追加する必要があります。[使用可能なコーリングサーチスペース (Available Calling Search Spaces)] および [選択されたコーリングサーチスペース (Selected Calling Search Spaces)] ボックスに、これらのパーティションが自動的にリストされます。1つのボックスから他のボックスにパーティションを移動するには、上矢印および下矢印を使用します。

(注) 管理者がパーティション名を変更した場合、既存のコーリングサーチスペースに追加されたプレフィックスも変更されることがあります。
- ステップ 11** [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 12** [CTI ルートポイント (CTI Route Point)] ウィンドウで、[CTI ルートポイント名 (CTI route point name)] フィールドに名前を入力します。または、デフォルトの CTI ルートポイント名を使用します。
- ステップ 13** ドロップダウンリストから、適切なデバイスプールを選択します。
- ステップ 14** ルートポイント電話番号を入力します。または、デフォルトのルートポイント電話番号を使用します。
- ステップ 15** ドロップダウンリストから、適切な番号計画を選択して、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 16** [電話サービス (Phone Services)] ウィンドウで、プライマリ電話サービス名を入力します。または、デフォルトの電話サービス名を使用します。
- ステップ 17** ドロップダウンリストから、プライマリ Cisco Unified Communications Manager Assistant サーバを選択するか、サーバ名または IP アドレスを入力します。
- ステップ 18** セカンダリ電話サービス名を入力します。または、デフォルトの電話サービス名を使用します。
- ステップ 19** ドロップダウンリストから、セカンダリ Cisco Unified Communications Manager Assistant サーバを選択するか、サーバ名または IP アドレスを入力して、[次へ (Next)] をクリックします。
[確認 (Confirmation)] ウィンドウが表示されます。ここには、選択したすべての情報が表示されます。情報が正しくなければ、設定プロセスをキャンセルするか、前の設定ウィンドウに戻ることができます。
- ステップ 20** [終了 (Finish)] をクリックします。

完了すると、最終的なステータスを示すウィンドウが表示されます。

設定ウィザードで生成されたエラーは、トレース ファイルに送信されます。次の CLI コマンドを使用して、このファイルにアクセスします。 **file get activelog tomcat/logs/ccmadmin/log4j**

次のタスク

Cisco Unified CM Assistant 設定ウィザードで作成されるのは、Cisco IP Manager Assistant サービスパラメータのみです。残りのサービスパラメータは、手動で入力する必要があります。サービスパラメータの詳細については、[プロキシ回線の Manager Assistant サービス パラメータ \(7 ページ\)](#) を参照してください。

プロキシ回線の Manager Assistant サービス パラメータ

[Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [システム (System)] > [サービス パラメータ (Service Parameters)]。Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブであるサーバを選択してから、[?] をクリックして詳細な説明を表示します。

| 設定 | 説明 |
|---|---|
| Cisco IP Manager Assistant (アクティブ) パラメータ | |
| CTIManager (プライマリ) IP アドレス | このパラメータは、この Cisco IPMA サーバがコールの処理に使用するプライマリ CTIManager の IP アドレスを指定します。 デフォルト値はありません。 |
| CTIManager (バックアップ) IP アドレス | このパラメータは、プライマリ CTIManager がダウンしている場合に、この Cisco IPMA サーバがコールの処理に使用するバックアップ CTIManager の IP アドレスを指定します。 デフォルト値はありません。 |
| プロキシモードのルートポイントデバイス名 | このパラメータは、インテリジェント コールルーティングのためにマネージャのプライマリ回線へのすべてのコールを代行受信するために、この Cisco IPMA サーバが使用する CTI ルートポイントのデバイス名を指定します。 シスコは、IPMA サービスを実行しているすべてのサーバで同じ CTI ルートポイントデバイスを使用することをお勧めします。マネージャまたはアシスタントがプロキシモードを使用するように設定されると、CTI ルートポイントデバイス名を設定する必要があります。 |

| 設定 | 説明 |
|--|--|
| CAPF Profile Instance ID for Secure Connection to CTIManager | このサービス パラメータは、この Manager Assistant が CTIManager へのセキュアな接続を開くために使用するアプリケーション ユーザ IPMASecureSysUser の Application CAPF Profile のインスタンス ID を指定します。 [CTIManager Connection Security Flag] が有効になっている場合、このパラメータを設定します。 |
| クラスタ全体のパラメータ（すべてのサーバに適用するパラメータ） 重要 [(Advanced)] をクリックして非表示のパラメータを表示します。 | |
| Cisco IPMA サーバ（プライマリ） IP アドレス | このパラメータは、プライマリ Cisco IPMA サーバの IP アドレスを指定します。 デフォルト値はありません。 |
| Cisco IPMA サーバ（バックアップ） IP アドレス | このパラメータは、バックアップ Cisco IPMA サーバの IP アドレスを指定します。バックアップサーバは、プライマリ IPMA サーバが失敗すると IPMA サービスを提供します。 デフォルト値はありません。 |
| Cisco IPMA サーバ ポート | このパラメータは、IPMA Assistant Console ソケットが接続を開く際に接続する Cisco IPMA サーバで TCP/IP ポートを指定します。ポートの競合が存在する場合、パラメータを変更できます。 デフォルト値：2912 |
| Cisco IPMA Assistant Console ハートビート間隔 | このパラメータは、Cisco IPMA サーバが IPMA Assistant Console にキープアライブメッセージ（通常はハートビートと呼ばれる）を送信する間隔を秒単位で指定します。IPMA Assistant Console は、このパラメータに指定されている時間が過ぎた後で、サーバからのハートビートの受信に失敗するとフェールオーバーを開始します。 デフォルト値：30 秒 |

| 設定 | 説明 |
|--|---|
| Cisco IPMA Assistant Console 要求のタイムアウト | <p>このパラメータは、Cisco IPMA サーバからの応答を受信するまで IPMA Assistant Console が待機する時間を秒単位で指定します。</p> <p>デフォルト値：30 秒</p> |
| Cisco IPMA RNA 転送コール | <p>このパラメータは、Cisco IPMA 無応答 (RNA) 転送が有効かどうかを指定します。有効な値は [True (True)] (Cisco IPMA は無応答のコールを次に利用可能なアシスタントに転送します) または [False (False)] (Cisco IPMA はコールを転送しません) です。</p> <p>このパラメータは、[Cisco IPMA RNA タイムアウト (Cisco IPMA RNA Timeout)] パラメータと連動します。つまり、コールは [Cisco IPMA RNA タイムアウト (Cisco IPMA RNA Timeout)] パラメータで指定された時間が過ぎると転送されます。ボイスメール プロファイルを回線に指定すると、アシスタントに転送できない無応答コールが、このタイマーが時間切れになるとボイスメールに送信されます。</p> <p>デフォルト値：False</p> |
| 英数字のユーザ ID | <p>このパラメータは、Cisco IPMA Assistant の電話で英数字のユーザ ID または数字のユーザ ID を使用するかどうかを指定します。</p> <p>デフォルト値：True</p> |
| Cisco IPMA RNA のタイムアウト | <p>このパラメータは、Cisco IPMA サーバが、応答のないコールを次の応答可能なアシスタントに転送するまで待機する時間を秒単位で指定します。このパラメータは、[Cisco IPMA RNA 転送コール (Cisco IPMA RNA Forward Calls)] パラメータと連動します。つまり、転送が行われるのは [Cisco IPMA RNA 転送コール (Cisco IPMA RNA Forward Calls)] パラメータが [True (True)] に設定される場合のみです。</p> <p>デフォルト値：10 秒</p> |

| 設定 | 説明 |
|--|---|
| CTIManager Connection Security Flag | <p>このパラメータは、Cisco IP Manager Assistant サービスのCTIManager接続が有効かどうかを指定します。これを有効にすると、Cisco IPMA は、アプリケーション ユーザ IPMASecureSysUser のインスタンス ID ([CTIManager へのセキュアな接続の CAPF プロファイルインスタンス ID (CAPF Profile Instance ID for Secure Connection to CTIManager)] サービス パラメータで指定される) に設定される CAPF プロファイルを使用して CTIManager へのセキュアな接続を開きます。</p> <p>デフォルト値 : [非セキュア (Non Secure)]</p> <p>セキュリティを有効にするには、[CTIManager へのセキュアな接続の CAPF プロファイルインスタンス ID (CAPF Profile Instance ID for Secure Connection to CTIManager)] サービス パラメータでインスタンス ID を選択する必要があります。</p> |
| アシスタントに到達できない場合のマネージャへのコールのリダイレクト | <p>このパラメータは、コールが選択されたプロキシアシスタントに到達できない場合に、意図するマネージャに戻すために、Cisco Unified IP Manager Assistant アプリケーションがコールをリダイレクトするかどうかを指定します。</p> <p>デフォルト値 : False</p> |
| <p>クラスタ全体の詳細パラメータ</p> <p>重要 同じ Cisco IPMA サーバの IP アドレスが複数のプールに表示されないように、各プールに一意的な IP アドレスを設定します。</p> | |

| 設定 | 説明 |
|---|---|
| <p>Enable Multiple Active Mode</p> | <p>このパラメータは、Cisco IP Manager Assistant サービスの複数のインスタンスの実行で拡張性を実現する必要があるかどうかを指定します。これを有効にすると、Cisco IPMA はプール2およびプール3で設定されたその他のノードで実行できます。</p> <p>複数のアクティブ モードを有効にするには、Cisco IPMA インスタンスをさらに実行するノードの IP アドレスを入力する必要があります。これらのノードで Cisco IP Manager Assistant サービス パラメータを設定します。</p> <p>デフォルト値 : False</p> |
| <p>プール2 : Cisco IPMA サーバ (プライマリ) IP アドレス</p> | <p>複数のアクティブ モードを有効にすると、このパラメータは、Cisco IPMA の 2 番目のインスタンスのプライマリ Cisco IPMA サーバの IP アドレスを指定します。</p> <p>このノードで Cisco IP Manager Assistant サービス パラメータを設定します。</p> |
| <p>プール2 : Cisco IPMA サーバ (バックアップ) IP アドレス</p> | <p>複数のアクティブ モードを有効にすると、このパラメータは、Cisco IPMA の 2 番目のインスタンスのバックアップ Cisco IPMA サーバの IP アドレスを指定します。バックアップサーバは、プライマリ IPMA サーバが失敗すると IPMA サービスを提供します。</p> <p>このノードで Cisco IP Manager Assistant サービス パラメータを設定します。</p> |
| <p>プール3 : Cisco IPMA サーバ (プライマリ) IP アドレス</p> | <p>複数のアクティブ モードを有効にすると、このパラメータは、Cisco IPMA の 3 番目のインスタンスのプライマリ Cisco IPMA サーバの IP アドレスを指定します。</p> <p>このノードで Cisco IP Manager Assistant サービス パラメータを設定します。</p> |

| 設定 | 説明 |
|--|---|
| プール3 : Cisco IPMA サーバ (バックアップ) IP アドレス | 複数のアクティブ モードを有効にすると、このパラメータは、Cisco IPMA の 3 番目のインスタンスのプライマリ Cisco IPMA サーバの IP アドレスを指定します。バックアップサーバは、プライマリ IPMA サーバが失敗すると IPMA サービスを提供します。 このノードで Cisco IP Manager Assistant サービス パラメータを設定します。 |
| クラスタ全体のパラメータ (ソフトキー テンプレート) | |
| 重要 マネージャおよびアシスタントに Manager Assistant 自動設定を使用するには、次のパラメータを設定します。 | |
| アシスタント ソフトキー テンプレート | このパラメータは、自動設定時にアシスタント デバイスに割り当てられるアシスタント ソフトキー テンプレートを指定します。このパラメータで指定した値は、[Cisco IPMA Assistant 設定 (Cisco IPMA Assistant Configuration)] ページで[自動設定 (Automatic Configuration)] チェックボックスがオンのときに使用されます。 |
| プロキシモードのマネージャ ソフトキー テンプレートの管理 | このパラメータは、自動設定時にマネージャ デバイスに割り当てられるマネージャ ソフトキー テンプレートを指定します。このパラメータは、プロキシモードを使用するマネージャ にのみ適用されます。 |
| クラスタ全体のパラメータ (プロキシ モードの IPMA のデバイス設定のデフォルト) | |
| マネージャ パーティション | このパラメータは、IPMA が自動設定時にマネージャのデバイスで処理するマネージャの回線に割り当てられるパーティションを定義します。使用するパーティションが [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] にすでに追加されていることを確認します。[Cisco IPMA 設定ウィザード (Cisco IPMA Configuration Wizard)] が実行されている場合、この値が入力されます。このパラメータは、プロキシモードを使用するマネージャにのみ適用されます。 |

| 設定 | 説明 |
|----------------------|--|
| すべてのユーザ パーティション | このパラメータは、自動設定時にすべてのプロキシ回線とアシスタント デバイス上のインターコム回線、およびマネージャ デバイス上のインターコム回線で設定されるパーティションを指定します。使用するパーティションが [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] にすでに追加されていることを確認します。[Cisco IPMA 設定ウィザード (Cisco IPMA Configuration Wizard)] が実行されている場合、この値が入力されます。このパラメータは、プロキシモードを使用するマネージャまたはアシスタントにのみ適用されます。 |
| IPMA コーリング サーチ スペース | このパラメータは、自動設定時に IPMA が処理するマネージャ デバイス上のマネージャ回線とインターコム回線、およびアシスタント デバイス上のアシスタント インターコム回線で設定されるコーリングサーチスペースを指定します。使用するコーリングサーチスペースが [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] にすでに追加されていることを確認します。[Cisco IPMA 設定ウィザード (Cisco IPMA Configuration Wizard)] が実行されている場合、この値が入力されます。このパラメータは、プロキシモードを使用するマネージャまたはアシスタントにのみ適用されます。 |
| マネージャのコーリング サーチ スペース | このパラメータは、自動設定時にアシスタント デバイス上のプロキシ回線に設定されるマネージャコーリングサーチスペースを定義します。このコーリングサーチスペースは、システムにすでに存在するコーリングサーチスペースである必要があります。[Cisco IPMA 設定ウィザード (Cisco IPMA Configuration Wizard)] が実行されている場合、この値が入力されます。このパラメータは、プロキシモードを使用するアシスタントにのみ適用されます。 |

| 設定 | 説明 |
|---|---|
| Cisco IPMA のプライマリ電話サービス | このパラメータは、自動設定時にマネージャまたはアシスタントデバイスが登録される IP Phone サービスを定義します。[Cisco IPMA 設定ウィザード (Cisco IPMA Configuration Wizard)] が実行されている場合、この値が入力されます。このパラメータは、プロキシモードを使用するマネージャまたはアシスタントにのみ適用されます。 |
| Cisco IPMA のセカンダリ電話サービス | このパラメータは、自動設定時にマネージャまたはアシスタントデバイスが登録されるセカンダリ IP Phone サービスを定義します。[Cisco IPMA 設定ウィザード (Cisco IPMA Configuration Wizard)] が実行されている場合、この値が入力されます。このパラメータは、プロキシモードを使用するマネージャまたはアシスタントにのみ適用されます。 |
| クラスタ全体のパラメータ (プロキシモードでのプロキシ電話番号の範囲) | |
| 開始電話番号 (Starting Directory Number) | このパラメータは、IPMA のアシスタント設定時にプロキシ電話番号の自動生成で開始番号として使用される開始電話番号を指定します。自動生成されたプロキシ回線番号がアシスタントに使用されると、次のアシスタント用に次の数が生成されるという具合に続きます。このパラメータは、プロキシモードを使用するアシスタントにのみ適用されます。 |
| 終了電話番号 (Ending Directory Number) | このパラメータは、IPMA のアシスタント設定時のプロキシ電話番号の自動生成の終了電話番号を指定します。設定はこの番号で停止します。このパラメータは、プロキシモードを使用するアシスタントにのみ適用されます。 |
| クラスタ全体のパラメータ (プロキシモードでのプロキシ電話番号の範囲) | |
| [マネージャ DN から削除される文字数 (Number of Characters to be Stripped from Manager DN)] | このパラメータは、プロキシ DN の生成プロセスにおいて、マネージャの電話番号 (DN) から削除される文字数を指定します。プロキシ DN を生成すると、一部の桁の削除とプレフィックスの追加が行われる場合があります。桁の削除は左側から行われます。このパラメータは、プロキシモードを使用するアシスタントにのみ適用されます。 |

| 設定 | 説明 |
|-------------------|---|
| マネージャ DN のプレフィックス | このパラメータは、プロキシ DN の生成プロセスにおいて、マネージャの DN に追加されるプレフィックスを指定します。プロキシ DN を生成すると、桁の一部削除とプレフィックスの追加が行われる場合があります。このパラメータは、プロキシモードを使用するアシスタントにのみ適用されます。 |

プロキシ回線のマネージャの設定とアシスタントの割り当て

新しいユーザの設定とデバイスのユーザへの関連付けについては、[Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド](#)を参照してください。



(注) アシスタントのアシスタント情報を設定する前に、マネージャ情報が設定されていることを確認してください。

手順

- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。[ユーザ管理 (User Management)] > [エンド ユーザ (End User)]。
- ステップ 2** [検索 (Find)] をクリックします。
検索結果には、Unified Communications Manager で設定されているすべてのエンド ユーザが表示されます。
- ステップ 3** [関連リンク (Related Links)] ドロップダウン リストから [マネージャの設定 (Manager Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
- ヒント** 既存のアシスタント設定情報を表示するには、[関連付けられているアシスタント (Associated Assistants)] リストのアシスタント名をクリックし、[詳細の表示 (View Details)] をクリックします。[Cisco Unified CM アシスタント - アシスタントの設定 (Cisco Unified CM Assistant - Assistant Configuration)] ウィンドウが表示されます。マネージャ設定情報に戻るには、[関連付けられているマネージャ (Associated Managers)] リストのマネージャ名をクリックし、[詳細の表示 (View Details)] をクリックします。
- [Cisco Unified CM アシスタント - マネージャの設定 (Cisco Unified CM Assistant - Manager Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [デバイス名/プロファイル (Device Name/Profile)] ドロップダウン リストから、デバイス名またはデバイス プロファイルを選択し、デバイス名またはデバイス プロファイルをマネージャに関連付けます。Manager Assistant によるエクステンション モビリティの詳細については、[Manager Assistant の連携動作 \(42 ページ\)](#) を参照してください。

(注) マネージャが在宅勤務する場合は、[モバイルマネージャ (Mobile Manager)] チェックボックスをクリックし、必要に応じて、[デバイス名/プロファイル (Device Name/Profile)] ドロップダウンリストからデバイスプロファイルを選択します。デバイスプロファイルを選択した後は、マネージャは、Manager Assistant にアクセスする前にエクステンションモビリティを使用して電話にログインする必要があります。

ステップ 5 [インターコム回線 (Intercom Line)] ドロップダウンリストから、マネージャのインターコム回線アピアランスを選択します (該当する場合)。

(注) 選択したインターコム回線は、Manager Assistant と Unified Communications Manager のインターコム機能に適用されます。

ステップ 6 [アシスタント プール (Assistant Pool)] ドロップダウンリストから、適切なプール番号 (1 ~ 3) を選択します。

ステップ 7 [使用可能な回線 (Available Lines)] 選択ボックスから、Manager Assistant で制御する回線を選択し、下矢印をクリックしてその回線を [選択済みの回線 (Selected Lines)] 選択ボックスに表示させます。Manager Assistant で制御する回線を最大 5 つ設定します。

ヒント [選択済みの回線 (Selected Lines)] 選択ボックスから回線を削除して Manager Assistant による制御を解除するには、上矢印をクリックします。

ステップ 8 ソフトキーテンプレートを自動設定し、Manager Assistant で制御される選択された回線およびインターコム回線の Manager Assistant 電話サービス、コーリングサーチスペース、およびパーティションと、Cisco IP Manager Assistant サービスパラメータに基づくマネージャ電話機のインターコム回線用のスピーカフォンによる自動応答を登録するには、[自動設定 (Automatic Configuration)] チェックボックスをオンにします。

(注) インターコムの自動設定は、Cisco Unified IP Phone 7940 および 7960 用の Manager Assistant インターコム機能を使用する場合にのみ適用されます。

ステップ 9 [保存 (Save)] をクリックします。

[自動設定 (Automatic Configuration)] チェックボックスをオンにしている場合、サービスパラメータが無効なときは、メッセージが表示されます。サービスパラメータが有効であることを確認します。自動設定が正常に完了すると、マネージャデバイスがリセットされます。デバイスプロファイルを設定する場合は、設定を有効にするためにマネージャがデバイスからログアウトして、ログインする必要があります。

プロキシ回線のアシスタント ライン アピアランスの設定

プロキシ回線は、アシスタント Cisco Unified IP Phone に表示される電話回線を指定します。Manager Assistant は、プロキシ回線を使用してマネージャへのコールを管理します。管理者は、アシスタントの電話の回線をプロキシ回線として動作するように手動で設定できます。または、[自動設定 (Automatic Configuration)] チェックボックスを有効にして DN を作成し、アシスタントの電話に回線を追加することもできます。



- (注)
1. いずれかのアシスタントのアシスタント情報を設定する前に、マネージャ情報を設定し、マネージャにアシスタントを割り当てる必要があります。
 2. アシスタントの電話にプロキシ回線を自動で設定するには、**[プロキシ電話番号の範囲 (Proxy Directory Number Range)]** セクションと **[プロキシ電話番号のプレフィックス (Proxy Directory Number Prefix)]** セクションでサービス パラメータを設定します。

手順

ステップ 1 **[Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)]** から選択します。 **[ユーザ管理 (User Management)]** > **[エンド ユーザ (End User)]**。

ステップ 2 **[検索 (Find)]** をクリックします。

ステップ 3 選択したアシスタントのユーザ情報を表示するには、ユーザ名をクリックします。**[エンド ユーザ設定 (End User Configuration)]** ウィンドウが表示されます。

ステップ 4 **[関連リンク (Related Links)]** ドロップダウンリストから **[アシスタントの設定 (Assistant Configuration)]** を選択し、**[移動 (Go)]** をクリックします。

(注) **[自動設定 (Automatic Configuration)]** チェックボックスをオンにすると、システムは、Cisco IP Manager Assistant サービス パラメータの設定に基づいて、ソフトキー テンプレートとインターコム回線を自動的に設定します。さらに、システムは、インターコム回線のスピーカーフォンで自動応答を設定します。

[アシスタントの設定 (Assistant Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 5 **[デバイス名 (Device Name)]** ドロップダウンリストから、アシスタントに関連付けるデバイス名を選択します。

ステップ 6 **[インターコム回線 (Intercom Line)]** ドロップダウンリストから、アシスタントのインターコム ライン アピアランスを選択します。

ステップ 7 **[プライマリライン (Primary Line)]** ドロップダウンリストから、アシスタントのプライマリラインを選択します。

ステップ 8 マネージャ回線をアシスタント回線に関連付けるには、**[アシスタント回線へのマネージャの関連付け (Manager Association to Assistant Line)]** 選択ボックスで、次の手順を実行します。

- a) **[使用可能な回線 (Available Lines)]** ドロップダウンリストから、マネージャ回線に関連付けるアシスタント回線を選択します。
- b) **[マネージャ名 (Manager Names)]** ドロップダウンリストから、このプロキシ回線を適用する事前設定されたマネージャ名を選択します。
- c) **[マネージャ回線 (Manager Lines)]** ドロップダウンリストから、このプロキシ回線を適用するマネージャ回線を選択します。

ステップ 9 **[保存 (Save)]** をクリックします。

更新はすぐに有効になります。[自動設定 (Automatic Configuration)] を選択すると、アシスタント デバイスが自動的にリセットされます。

Manager Assistant の共有回線のタスク フロー

始める前に

- [Manager Assistant の前提条件 \(3 ページ\)](#) を確認してください。

手順

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|--------|---|---|
| ステップ 1 | Manager Assistant 共有回線サポートのパーティションの設定 (19 ページ) | Manager Assistant によって使用される回線のパーティションを設定します。 |
| ステップ 2 | Manager Assistant の共有回線サポートのコーリング サーチ スペースの設定 (21 ページ) | マネージャおよびアシスタントの回線のコーリング サーチ スペースを設定します。 |
| ステップ 3 | Cisco IP Manager Assistant サービス パラメータの設定 (22 ページ) | マネージャおよびアシスタントに対して自動設定を使用するには、次のパラメータを設定します。 |
| ステップ 4 | インターコムの設定 <ul style="list-style-type: none"> • インターコムパーティションの設定 (23 ページ) • インターコム コーリング サーチ スペースの設定 • インターコム電話番号の設定 • インターコムトランスレーション パターンの設定 | |
| ステップ 5 | 複数の Manager Assistant プールの設定 (26 ページ) | 多数のマネージャおよびアシスタントをサポートする必要がある場合には、複数のプールを設定します。マネージャとアシスタントを最大 2500 ペアとして管理するアクティブな Cisco IP Manager Assistant サーバを最大で 3 台設定できます。 |

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|---------|---|---|
| ステップ 6 | <p>Manager Assistant の CTI へのセキュアな TLS 接続の設定</p> <ul style="list-style-type: none"> • IPMASecureSysUser アプリケーションユーザの設定 (28 ページ) • CAPF プロファイルの設定 (28 ページ) • Cisco WebDialer Web サービスの設定 (30 ページ) | システムが混合モードで実行されている場合は、次の手順に従います。 |
| ステップ 7 | CTI ルート ポイントの設定 (31 ページ) | Cisco Unified Communications Manager Assistant マネージャからのコールをインターセプトし、ルーティングするには、CTI ルート ポイントの作成が必要です。 |
| ステップ 8 | マネージャおよびアシスタントの IP Phone サービスの設定 (32 ページ) | |
| ステップ 9 | マネージャ、アシスタント、および全ユーザの電話ボタンテンプレートの設定 (36 ページ) | |
| ステップ 10 | 共有回線モードのマネージャの設定とアシスタントの割り当て (38 ページ) | |
| ステップ 11 | 共有回線のアシスタントラインアピランスの設定 (39 ページ) | |
| ステップ 12 | Assistant Console プラグインのインストール (40 ページ) | アシスタントは、Assistant Cisco Unified Communications Manager Assistant Console アプリケーションとを使用して機能に Cisco Unified IP Phone アクセスします。Assistant Console には、応答、転送、保留などの呼制御機能が備えられています。 |
| ステップ 13 | マネージャアプリケーションとアシスタントコンソールアプリケーションを設定します。 | 『Cisco Unified Communications Manager Assistant User Guide for Cisco Unified Communications Manager』を参照してください。 |

Manager Assistant 共有回線サポートのパーティションの設定

Generated_Everyone、Generated_Managers、および Generated_Route_Point の 3 つのパーティションを作成する必要があります。

手順

-
- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。[コール ルーティング (Call Routing)] > [コントロールのクラス (Class of Control)] > [パーティション (Partition)]。
- ステップ 2** [新規追加 (Add New)] をクリックして新しいパーティションを作成します。
- ステップ 3** [パーティション名、説明 (Partition Name, Description)] フィールドに、ルートプランに固有のパーティション名を入力します。
- パーティション名には、英数字とスペースの他にハイフン (-) とアンダースコア (_) を使用できます。パーティション名に関するガイドラインについては、オンラインヘルプを参照してください。
- ステップ 4** パーティション名の後にカンマ (,) を入力し、パーティションの説明を同じ行に入力します。説明には、任意の言語で最大 50 文字を使用できますが、二重引用符 (")、パーセント記号 (%)、アンパサンド (&)、バックスラッシュ (\)、山カッコ (<>)、角括弧 ([]) は使用できません。
- 説明を入力しなかった場合は、Cisco Unified Communications Manager が、このフィールドに自動的にパーティション名を入力します。
- ステップ 5** 複数のパーティションを作成するには、各パーティションエントリごとに 1 行を使います。
- ステップ 6** [スケジュール (Time Schedule)] ドロップダウン リストから、このパーティションに関連付けるスケジュールを選択します。
- スケジュールでは、パーティションが着信コールの受信に利用可能となる時間を指定します。[なし (None)] を選択した場合は、パーティションが常にアクティブになります。
- ステップ 7** 次のオプションボタンのいずれかを選択して、[タイムゾーン (Time Zone)] を設定します。
- [発信側デバイス (Originating Device)] : このオプションボタンを選択すると、発信側デバイスのタイムゾーンと [スケジュール (Time Schedule)] が比較され、パーティションが着信コールの受信に使用できるかどうか判断されます。
 - [特定のタイムゾーン (Specific Time Zone)] : このオプションボタンを選択した後、ドロップダウンリストからタイムゾーンを選択します。選択されたタイムゾーンと [スケジュール (Time Schedule)] が比較され、着信コールの受信にパーティションが使用できるかどうか判断されます。
- ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。
-

Manager Assistant 共有回線サポートのパーティション名のガイドライン

コーリング検索スペースのパーティションのリストは最大 1024 文字に制限されています。つまり、CSS 内のパーティションの最大数は、パーティション名の長さによって異なります。次の表を使用して、パーティション名が固定長である場合のコーリング検索スペースに追加できるパーティションの最大数を決定します。

表 1:パーティション名のガイドライン

| パーティション名の長さ | パーティションの最大数 |
|-------------|-------------|
| 2 文字 | 340 |
| 3 文字 | 256 |
| 4 文字 | 204 |
| 5 文字 | 172 |
| . . . | . . . |
| 10 文字 | 92 |
| 15 文字 | 64 |

Manager Assistant の共有回線サポートのコーリング検索スペースの設定

コーリング検索スペースは、通常はデバイスに割り当てられるルートパーティションの番号付きリストです。コーリング検索スペースでは、発信側デバイスが電話を終了しようとする際に検索できるパーティションが決定されます。

2つのコールコーリング検索スペース (Generated_CSS_I_E および Generated_CSS_M_E) を作成する必要があります。

手順

- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [コール ルーティング (Call Routing)] > [コントロールのクラス (Class of Control)] > [コール検索スペース (Calling Search Space)]。
- ステップ 2** [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 3** [名前 (Name)] フィールドに、名前を入力します。
各コーリング検索スペース名がシステムに固有の名前であることを確認します。この名前には、最長 50 文字の英数字を指定でき、スペース、ピリオド (.)、ハイフン (-)、およびアンダースコア (_) を任意に組み合わせて含めることが可能です。
- ステップ 4** [説明 (Description)] フィールドに、説明を入力します。
説明には、任意の言語で最大 50 文字を指定できますが、二重引用符 (")、パーセント記号 (%)、アンパサンド (&)、バックスラッシュ (\)、山カッコ (<>) は使用できません。
- ステップ 5** [使用可能なパーティション (Available Partitions)] ドロップダウンリストから、次の手順のいずれかを実施します。

- パーティションが1つの場合は、そのパーティションを選択します。
- パーティションが複数ある場合は、**コントロール (Ctrl)** キーを押したまま、適切なパーティションを選択します。

- ステップ 6** ボックス間にある下矢印を選択し、[選択されたパーティション (Selected Partitions)] フィールドにパーティションを移動させます。
- ステップ 7** (任意) [選択されたパーティション (Selected Partitions)] ボックスの右側にある矢印キーを使用して、選択したパーティションの優先順位を変更します。
- ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。

Cisco IP Manager Assistant サービスパラメータの設定

マネージャおよびアシスタントに Manager Assistant 自動設定を使用するには、Cisco IP Manager Assistant サービスパラメータを設定します。インストールされている各 Cisco IP Manager Assistant サービスのすべての Cisco IP Manager Assistant サービスパラメータと汎用パラメータに対して、クラスタ全体のパラメータを指定する必要があります。

手順

-
- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [システム (System)] > [サービスパラメータ (Service Parameters)]。
- ステップ 2** [サーバ (Server)] ドロップダウンリストから、Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっている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から、[Cisco IP Manager Assistant (Cisco IP Manager Assistant)] サービスを選択します。
パラメータがリストされた [サービスパラメータの設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [Cisco IP Manager Assistant パラメータ (Cisco IP Manager Assistant Parameters)]、[クラスタ全体のパラメータ (すべてのサーバに適用されるパラメータ) (Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers))]、および [クラスタ全体のパラメータ (ソフトキープレート) (Clusterwide Parameters (Softkey Templates))] を設定します。
- Cisco Systems Inc.
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

インターコムの設定

手順

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|-------|---|----|
| ステップ1 | インターコムパーティションの設定 (23 ページ) | |
| ステップ2 | インターコムコーリングサーチスペースの設定 (24 ページ) | |
| ステップ3 | インターコム電話番号の設定 (24 ページ) | |
| ステップ4 | インターコムトランスレーションパターンの設定 (25 ページ) | |

インターコムパーティションの設定

手順

- ステップ1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 コールルーティング > インターコム > インターコムルートパーティション。
- インターコムパーティションの検索と一覧表示 (**Find and List Intercom Partitions**)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ2** [Add New] をクリックします。
- [新規インターコムパーティションの追加 (**Add New Intercom Partition**)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ3** [インターコムパーティション情報 (**Intercom Partition Information**)] セクションの [名前 (**Name**)] ボックスに、追加するインターコムパーティションの名前と説明を入力します。
- (注) 複数のパーティションを入力するには、各パーティションエントリごとに1行を使います。最大75のパーティションを入力できます。名前と説明には合計1475文字を使用できます。パーティション名は、50文字以内です。各行のパーティション名と説明を区別するには、カンマ (,) を使用します。説明が入力されなかった場合、Unified Communications Manager はパーティション名を説明として使用します。
- ステップ4** [保存 (**Save**)] をクリックします。
- ステップ5** 設定するパーティションを探します。
- [インターコムパーティションの設定 (**Intercom Partition Configuration**)] ウィンドウが表示されます。

- ステップ 6** [インターコム パーティションの設定 (Intercom Partition Configuration)] フィールドエリアのフィールドを設定します。フィールドとその設定オプションの詳細については、オンラインヘルプを参照してください。
- ステップ 7** [保存 (Save)] をクリックします。
- [インターコム パーティションの設定 (Intercom Partition Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 8** 適切な設定値を入力します。[インターコム パーティションの設定 (Intercom Partition Configuration)] パラメータの詳細については、オンラインヘルプを参照してください。
- ステップ 9** [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 10** [設定の適用 (Apply Config)] をクリックします。

インターコム コーリング サーチ スペースの設定

手順

- ステップ 1** メニューバーで、[コール ルーティング (Call Routing)] > [インターコム (Intercom)] > [インターコム コーリング サーチ スペース (Intercom Calling Search Space)] を選択します。
- ステップ 2** [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 3** [インターコム コーリング サーチ スペース (Intercom Calling Search Space)] フィールド領域のフィールドを設定します。フィールドと設定オプションの詳細については、システムのオンラインヘルプを参照してください。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。

インターコム電話番号の設定

手順

- ステップ 1** [コール ルーティング (Call Routing)] > [インターコム (Intercom)] > [インターコム電話番号 (Intercom Directory Number)] を選択します。
- [インターコム電話番号の検索と一覧表示 (Find and List Intercom Directory Numbers)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** 特定のインターコム電話番号を検索するには、検索条件を入力して[検索 (Find)] をクリックします。
- 検索基準に一致するインターコム電話番号の一覧が表示されます。
- ステップ 3** 次のいずれかのタスクを実行します。
- a) インターコム 電話番号を追加するには、[新規追加 (Add New)] をクリックします。

- b) インターコム電話番号を更新するには、更新するインターコム電話番号をクリックします。

[インターコム電話番号の設定 (Intercom Directory Number Configuration)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 4 [インターコム電話番号の設定 (Intercom Directory Number Configuration)] フィールド領域の各フィールドを設定します。フィールドと設定オプションの詳細については、システムのオンラインヘルプを参照してください。

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 6 [設定の適用 (Apply Config)] をクリックします。

ステップ 7 [電話のリセット (Reset Phone)] をクリックします。

ステップ 8 デバイスを再起動します。

再起動中に、ゲートウェイのコールがドロップされることがあります。

インターコム トランスレーション パターンの設定

手順

ステップ 1 [コールルーティング (Call Routing)] > [インターコム (Intercom)] > [インターコム トランスレーションパターン (Intercom Translation Pattern)] を選択します。

[インターコム トランスレーションパターンの検索/一覧表示 (Find and List Intercom Translation Patterns)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 次のいずれかのタスクを実行します。

- a) 既存のインターコム トランスレーションパターンをコピーするには、設定するパーティションを探し、コピーするインターコム トランスレーションパターンの横にある [コピー (Copy)] ボタンをクリックします。
- b) 新しいインターコム トランスレーションパターンを追加するには、[新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。

ステップ 3 [インターコム トランスレーションパターンの設定 (Intercom Translation Pattern Configuration)] フィールド領域のフィールドを設定します。フィールドと設定オプションの詳細については、システムのオンラインヘルプを参照してください。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

選択したパーティション、ルートフィルタおよび番号計画の組み合わせを使用するインターコム トランスレーションパターンが一意であることを確認します。重複入力を示すエラーを受け取ったら、ルートパターンまたはハントパイロット、トランスレーションパターン、電話番号、コールパーク番号、コールピックアップ番号、またはミーティング番号の設定ウィンドウを確認します。

[インターコム トランスレーション パターンの設定 (Intercom Translation Pattern Configuration)] ウィンドウに、新しく設定したインターコム トランスレーション パターンが表示されます。

次のタスク

Manager Assistant の共有回線のタスク フロー (18 ページ) を参照して、次のタスクを決定、完了します。

複数の Manager Assistant プールの設定

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [システム (System)] > [サービス パラメータ (Service Parameters)]。
- ステップ 2 [サーバ (Server)] ドロップダウン リスト ボックスから、Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっている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 リストから、[Cisco IP Manager Assistant] サービスを選択します。
パラメータを一覧表示する [サービス パラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウが開きます。
- ステップ 4 [詳細設定 (Advanced)] をクリックします。
[クラスタ全体のパラメータ (すべてのサーバに適用されるパラメータ) (Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers))] の高度なパラメータが表示されます。
- ステップ 5 [クラスタ全体のパラメータ (すべてのサーバに適用されるパラメータ) (Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers))] で、複数のマネージャ アシスタント プールを追加する次のパラメータを設定します。
 - a) [複数のアクティブモードの有効化 (Enable Multiple Active Mode)] : デフォルト値は [False] です。このパラメータを [True] に設定すると、管理者は、複数のプールを使用して最大 7000 名のマネージャおよびアシスタントを設定できます。
 - b) プール 2 : Cisco IPMA サーバ (プライマリ) IP アドレス : デフォルトではありません。管理者は、この IP アドレスを手動で入力する必要があります。管理者は、このアドレスに最大 2500 名のマネージャおよびアシスタントを割り当てることができます。
 - c) プール 2 : Cisco IPMA サーバ (バックアップ) IP アドレス : デフォルトではありません。管理者は、この IP アドレスを手動で入力する必要があります。
 - d) プール 3 : Cisco IPMA サーバ (プライマリ) IP アドレス : デフォルトではありません。管理者は、この IP アドレスを手動で入力する必要があります。このアドレスに最大 2500 名のマネージャおよびアシスタントを割り当てることができます。
 - e) プール 3 : Cisco IPMA サーバ (バックアップ) IP アドレス : デフォルトではありません。管理者は、この IP アドレスを手動で入力する必要があります。

詳細については、[?] をクリックしてください。

ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックします。

次のタスク

Manager Assistant の共有回線のタスク フロー (18 ページ) を参照して、次のタスクを決定、完了します。

Manager Assistant の CTI へのセキュアな TLS 接続の設定

Manager Assistant は、WDSecureSysUser アプリケーション ユーザ クレデンシヤルを使用して CTI へのセキュアな TLS 接続を確立し、コールを発信します。

セキュアな TLS 接続を確立するように WDSecureSysUser アプリケーション ユーザを設定するには、次の作業を実行します。

始める前に

- Cisco CTL Client をインストールし、設定します。

CTL クライアントの詳細については [Cisco Unified Communications Manager セキュリティ ガイド](#)、を参照してください。

- [エンタープライズパラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration)] ウィンドウの [クラスタ セキュリティ モード (Cluster Security Mode)] を 1 に設定します (混合モード)。システムを混合モードで操作することは、システムの他のセキュリティ機能に影響を及ぼします。システムが現在混合モードで動作していない場合、これらの相互作用を理解していないときは、混合モードに切り替えないでください。詳細については、[Cisco Unified Communications Manager セキュリティ ガイド](#)を参照してください。
-
- 最初のノードでのみ Cisco 認証局プロキシ機能 (CAPF) サービスをアクティブにします。

手順

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|--------|--|---|
| ステップ 1 | IPMASecureSysUser アプリケーション ユーザの設定 (28 ページ) | IPMASecureSysUser アプリケーション ユーザを設定します。 |
| ステップ 2 | CAPF プロファイルの設定 (28 ページ) | IPMASecureSysUser アプリケーション ユーザの認証局プロキシ機能 (CAPF) プロファイルを設定します。 |
| ステップ 3 | Cisco WebDialer Web サービスの設定 (30 ページ) | Cisco IP Manager Assistant サービスのサービス パラメータを設定します。 |

IPMAManagerSysUser アプリケーション ユーザの設定

IPMAManagerSysUser 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 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [ユーザ管理 (User Management)] > [アプリケーション ユーザ (Application User)] を選択します。
 - ステップ 2 [検索 (Find)] をクリックします。
 - ステップ 3 [アプリケーション ユーザの検索と一覧表示のアプリケーション (Find and List Application Users Application)] ウィンドウから、[WDManagerSysUser] を選択します。
 - ステップ 4 [アプリケーション ユーザの設定 (Application User Configuration)] ウィンドウの各フィールドを設定し、[保存 (Save)] をクリックします。
-

CAPF プロファイルの設定

認証局プロキシ機能 (CAPF) は、セキュリティ証明書を発行して、認証するタスクを実行するコンポーネントです。アプリケーション ユーザの CAPF プロファイルを作成すると、プロファイルは設定の詳細を使用してアプリケーションの安全な接続を開きます。

手順

-
- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [User Management] > [Application User CAPF Profile]。
 - ステップ 2 次のいずれかの作業を実行します。
 - 新しい CAPF プロファイルを追加するには、[検索 (Find)] ウィンドウで [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - [コピー (Copy)] 列にあるそのレコードの [コピー (Copy)] をクリックして、既存のプロファイルをコピーし、適切なプロファイルを見つけます。既存のエントリを更新するには、適切なプロファイルを見つけて表示します。
 - ステップ 3 関連する CAPF プロファイルフィールドを設定または更新します。フィールドとその設定オプションの詳細については、「関連項目」の項を参照してください。
 - ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。
 - ステップ 5 セキュリティを使用するアプリケーション ユーザおよびエンド ユーザごとに、この手順を繰り返します。
-

CAPF プロファイルの設定

| 設定 | 説明 |
|-----------------------------|--|
| Application User | <p>ドロップダウン リストから、CAPF 操作のアプリケーション ユーザを選択します。この設定には、設定されているアプリケーション ユーザが表示されます。</p> <p>この設定は、[エンド ユーザ CAPF プロファイル (End User CAPF Profile)] ウィンドウには表示されません。</p> |
| エンドユーザ ID (End User ID) | <p>ドロップダウン リストから、CAPF 操作のエンド ユーザを選択します。この設定には、設定済みのエンド ユーザが表示されます。</p> <p>この設定は、[アプリケーション ユーザ CAPF プロファイル (Application User CAPF Profile)] ウィンドウには表示されません。</p> |
| インスタンス ID (Instance ID) | <p>1 ~ 128 文字の英数字 (a ~ z, A ~ Z, 0 ~ 9) を入力します。インスタンス ID は、認証操作のユーザを指定します。</p> <p>1 つのアプリケーションに複数の接続 (インスタンス) を設定できます。アプリケーションと CTIManager との接続を保護するため、アプリケーション PC (エンド ユーザの場合) またはサーバ (アプリケーション ユーザの場合) で実行されるそれぞれのインスタンスに固有の証明書があることを確認します。</p> <p>このフィールドは、Web サービスとアプリケーションをサポートする [CAPF Profile Instance ID for Secure Connection to CTIManager] サービスパラメータに関連します。</p> |
| [Certificate Operation] | <p>ドロップダウン リストから、次のオプションのいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [保留中の操作なし (No Pending Operation)] : 証明書の操作が行われない場合に表示されます。(デフォルト設定) • [インストール/アップグレード (Install/Upgrade)] : このオプションを選択すると、アプリケーションに新しい証明書がインストールされるか、既存のローカルで有効な証明書がアップグレードされます。 |
| 認証モード (Authentication Mode) | <p>証明書の操作が [インストール/アップグレード (Install/Upgrade)] の場合、認証モードとして [認証ストリング (By Authentication String)] が指定されます。つまり、ユーザ/管理者によって [JTAPI/TSP 設定 (JTAPI/TSP Preferences)] ウィンドウに CAPF 認証文字列が入力された場合にのみ、ローカルで有効な証明書のインストール/アップグレードまたはトラブルシューティングが CAPF によって実行されます。</p> |

| 設定 | 説明 |
|--|--|
| 認証文字列 (Authentication String) | 独自の認証文字列を作成するには、一意の文字列を入力します。 各文字列は 4 ～ 10 桁である必要があります。 ローカルで有効な証明書のインストールまたはアップグレードを実行する場合、アプリケーション PC の JTAPI/TSP 設定 GUI に管理者が認証文字列を入力する必要があります。この文字列は 1 回だけ使用できます。このインスタンスで使用した文字列を再び使用することはできません。 |
| [Generate String] | 認証文字列を自動的に生成するには、このボタンをクリックします。4 ～ 10 桁の認証文字列が [認証文字列 (Authentication String)] フィールドに表示されます。 |
| キーサイズ (ビット) (Key Size (Bits)) | ドロップダウンリストから、証明書のキーサイズを選択します。デフォルト設定は 1024 です。キーサイズのその他のオプションは 512 です。 キーの生成の優先順位を低く設定すると、操作の実行中にもアプリケーションが機能します。キーの生成には最大 30 分かかります。 |
| [Operation Completes by] | このフィールドは操作を完了する必要がある期限の日時を指定します。このフィールドはすべての証明書操作に対応しています。 表示される値は、最初のノードに適用されます。 この設定は、証明書の操作を完了する必要がある期間のデフォルトの日数を指定する [CAPF 操作有効期間 (日数) (CAPF Operation Expires in (days))] エンタープライズパラメータと併用します。このパラメータはいつでも更新できます。 |
| 証明書の操作ステータス (Certificate Operation Status) | このフィールドには、保留中、失敗、成功といった証明書の操作の進行状況が表示されます。 このフィールドに表示される情報は変更できません。 |

Cisco WebDialer Web サービスの設定

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。[システム (System)] > [サービス パラメータ (Service Parameters)]。
- ステップ 2 [サーバ (Server)] ドロップダウンリストから、Cisco WebDialer Web サービスがアクティブになっている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から、[Cisco IP Manager Assistant][Cisco WebDialer Web] サービスを選択します。

パラメータのリストが表示されます。

ステップ 4 [CTIManager Connection Security Flag] パラメータおよび [CAPF Profile Instance ID for Secure Connection to CTIManager] パラメータを選択して更新します。

パラメータの説明を表示するには、パラメータ名のリンクをクリックします。

(注) CTIManager は IPv4 および IPv6 のアドレスをサポートします。

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 6 サービスがアクティブになっているサーバごとに、この手順を繰り返します。

次のタスク

[Manager Assistant の共有回線のタスク フロー \(18 ページ\)](#) を参照して、次のタスクを決定、完了します。

CTI ルート ポイントの設定

手順

- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [デバイス (Device)] > [CTI ルート ポイント (CTI Route Point)]。
- ステップ 2** [新規追加 (Add New)] をクリックします。
[CTI ルート ポイントの設定 (CTI Route Point Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** [デバイス名 (Device Name)] フィールドに、デバイス名を入力します。
- ステップ 4** [デバイスプール (Device Pool)] ドロップダウンリストから、[デフォルト (Default)] を選択します。
- ステップ 5** [コーリング サーチ スペース (Calling Search Space)] ドロップダウンリストから [Generated_CSS_M_E] を選択します。
- ステップ 6** [デバイスプールの発呼側トランスフォーメーション CSS を使用 (Use Device Pool Calling Party Transformation CSS)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 7** [保存 (Save)] をクリックします。
[追加に成功しました (Add successful)] ステータス メッセージが表示されます。
- ステップ 8** [関連付け (Association)] エリアで、[回線 [1]- 新規 DN を追加 (Line [1]- Add a new DN)] 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 9** [電話番号 (Directory Number)] フィールドに電話番号を入力します。
- ステップ 10** [ルートパーティション (Route Partition)] ドロップダウンリストから [Generated_Route_Point] を選択します。
- ステップ 11** [保存 (Save)] をクリックします。
-

マネージャおよびアシスタントの IP Phone サービスの設定

手順

- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。[デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [電話サービス (Phone Services)]。
- ステップ 2** [新規追加 (Add New)] をクリックします。
[IP Phone サービスの設定 (IP Phone Services Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** マネージャおよびアシスタントのサポートされている電話ごとに、必須フィールドに値を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。フィールドとその設定オプションの詳細については、[Cisco IP 電話 サービス設定フィールド \(32 ページ\)](#) を参照してください。
「更新に成功しました (Update successful)」というメッセージが表示されます。

Cisco IP 電話 サービス設定フィールド

| フィールド | 説明 |
|-------------------------------------|---|
| サービス情報 (Service Information) | |
| サービス名 (Service Name) | <p>サービスの名前を入力します。サービスがエンタープライズ サブスクリプションとしてマークされていない場合、サービスに登録できる領域 (Cisco Unified Communications セルフケア ポータルなど) にそのサービス名が表示されます。</p> <p>サービス名として入力できる文字数は最大で 128 文字です。</p> <p>Java MIDlet サービスの場合、サービス名は、Java Application Descriptor (JAD) ファイルで定義されている名前と正確に一致している必要があります。</p> <p>(注) Unified Communications Manager 2 つ以上の IP フォン サービスを同じ名前で作成できます。電話ユーザのほとんどまたは全員に十分な知識がある場合、および管理者が常に IP Phone サービスを設定する場合を除き、このように作成しないことが推奨されます。AXL などのサードパーティ ツールが設定のために IP Phone サービスのリストにアクセスする場合は、IP Phone サービスに一意的な名前を使用する必要があることに注意してください。</p> <p>(注) サービス URL がカスタマイズされた外部 URL をポイントしている場合、電話のデバイスロケールに基づいてサービス名をローカライズすることはできません。サービス名は英語のアルファベット文字でのみ表示されます。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-------------------------------------|--|
| ASCII サービス名 (ASCII Service Name) | 電話機が Unicode を表示できない場合に表示するサービスの名前を入力します。 |
| サービスの説明 (Service Description) | そのサービスで提供されるコンテンツの説明を入力します。説明には任意の言語で最大 50 文字を指定できますが、二重引用符 (") と一重引用符 (') は使用できません。 |
| サービス URL (Service URL) | <p>IP Phone サービスアプリケーションが保存されているサーバの URL を入力します。このサーバは、Unified Communications Manager クラスタに含まれるサーバから独立している必要があります。Unified Communications Manager サーバまたは Unified Communications Manager に関連付けられているサーバ (TFTP サーバ、ディレクトリデータベース パブリッシャ サーバなど) は指定しないでください。</p> <p>サービスを使用するには、Unified Communications Manager クラスタの電話機がサーバとネットワーク接続されている必要があります。</p> <p>シスコの署名付き Java MIDlet の場合は、JAD ファイルをダウンロード可能な場所を入力します。たとえば、Java MIDlet の通信先である Web サーバやバックエンドアプリケーション サーバです。</p> <p>シスコ提供のデフォルト サービスの場合は、サービス URL はデフォルトでは「Application: Cisco/<サービス名>」と表示されます。たとえば、Application: Cisco/CorporateDirectory です。シスコが提供するデフォルト サービスのサービス URL を変更する場合は、[サービスプロビジョニング (Service Provisioning)] に [両方 (Both)] を設定していることを確認してください。この設定は、[電話 (Phone)]、[エンタープライズパラメータ (Enterprise Parameter)]、および [共通の電話プロファイルの設定 (Common Phone Profile Configuration)] ウィンドウに表示されます。たとえば、カスタムの社内ディレクトリを使用する場合は Application: Cisco/CorporateDirectory をカスタムディレクトリの外部サービス URL に変更するので、[サービスのプロビジョニング (Services Provisioning)] の値は [両方 (Both)] に設定します。</p> |

| フィールド | 説明 |
|---------------------------------------|---|
| セキュア サービス URL (Secure-Service URL) | <p>Cisco Unified IP Phone サービスアプリケーションが保存されているサーバのセキュア URL を入力します。このサーバは、Unified Communications Manager クラスタに含まれるサーバから独立している必要があります。Do not specify a Unified Communications Manager server or any server that is associated with Unified Communications Manager (such as a TFTP server or publisher database server) .</p> <p>サービスを使用するには、Unified Communications Manager クラスタの電話機がサーバとネットワーク接続されている必要があります。</p> <p>(注) セキュア サービス URL を指定しない場合、デバイスは非セキュアな URL を使用します。セキュアな URL と非セキュアな URL の両方を指定した場合、デバイスはその機能に基づいて適切な URL を選択します。</p> |
| サービス カテゴリ (Service Category) | <p>サービスアプリケーションのタイプ (XML または Java MIDlet) を選択します。</p> <p>Java MIDlet を選択した場合は、更新された設定ファイルを電話機が受信すると、電話機はシスコの署名付き MIDlet アプリケーション (JAD および JAR) を指定のサービス URL から取得してそのアプリケーションをインストールします。</p> |
| サービス タイプ (Service Type) | <p>サービスが電話の [サービス (Services)]、[ディレクトリ (Directories)]、または [メッセージ (Messages)] ボタンまたはオプションのいずれかにプロビジョニングされるか (電話にこれらのボタンまたはオプションがある場合) を選択します。ご使用の電話でこれらのボタンまたはオプションがサポートされているかどうかを判断するには、ご使用の電話のモデルに対応する『Cisco Unified IP Phone Administration Guide』を参照してください。</p> |
| サービス ベンダー (Service Vendor) | <p>サービスのベンダーまたは製造元を指定できます。XML アプリケーションの場合は省略可能ですが、シスコの署名付き Java MIDlet の場合は入力必須です。</p> <p>シスコの署名付き Java MIDlet の場合は、このフィールドに入力された値と MIDlet JAD ファイル内で定義されているベンダーとが正確に一致している必要があります。</p> <p>シスコ提供のデフォルト サービスの場合は、このフィールドは空白として表示されます。</p> <p>入力できるのは最大 64 文字です。</p> |

| フィールド | 説明 |
|---------------------------------|--|
| サービス バージョン (Service Version) | <p>アプリケーションのバージョン番号を入力します。</p> <p>XML アプリケーションの場合は、このフィールドは省略可能であり、参考としてだけ使用されます。シスコの署名付き Java MIDlet の場合は、次の点に注意してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> バージョンを入力する場合は、入力したサービス バージョンと JAD ファイル内で定義されているバージョンとが正確に一致する必要があります。ここで入力したバージョンと電話機にインストールされているバージョンが異なる場合は、電話機は MIDlet のアップグレードまたはダウングレードを試行します。 このフィールドがブランクの場合は、バージョンは [サービス URL (Service URL)] から取得されます。このフィールドをブランクのままにしておくと、電話は Unified Communications Manager に再登録するたびに、また、シスコの署名付き Java MIDlet が起動するたびに、JAD ファイルのダウンロードを試みます。したがって、管理者が [サービスバージョン (Service Version)] フィールドを手動で更新しなくても、電話は常に最新バージョンのシスコ署名付き Java MIDlet を実行します。 <p>シスコ提供のデフォルト サービスの場合は、このフィールドはブランクとして表示されます。</p> <p>このフィールドには、数字とピリオドを入力できます (最大 16 ASCII 文字)。</p> |
| 有効 (Enable) | <p>このチェックボックスにより、[Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] Cisco Unified Communications Manager の管理 から設定を削除せずに (およびデータベースからサービスを削除せずに)、サービスを有効化または無効化できます。</p> <p>このチェックボックスをオフにすると、サービスは電話機設定ファイルおよび電話機から削除されます。</p> |
| サービス パラメータ情報 | |

| フィールド | 説明 |
|-------|--|
| パラメータ | <p>この IP Phone サービスに適用されるサービス パラメータがリストされます。このペインのサービス パラメータを設定するには、次のボタンを使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [新規パラメータ (New Parameter)] : このボタンをクリックすると、[Cisco Unified IP Phone サービス パラメータの設定 (Configure Cisco Unified IP Phone Service Parameter)] ウィンドウが表示されます。このウィンドウでは、IP Phone サービスの新規サービス パラメータを設定します。 • [パラメータの編集 (Edit Parameter)] : [パラメータ (Parameters)] ペインに表示されるサービス パラメータを強調表示してこのボタンをクリックすると、[Cisco Unified IP Phone サービス パラメータの設定 (Configure Cisco Unified IP Phone Service Parameter)] ウィンドウが表示されます。このウィンドウでは、この IP Phone サービスの選択されたサービス パラメータを編集できます。 • [パラメータの削除 (Delete Parameter)] : [パラメータ (Parameters)] ペインに表示されるサービス パラメータを強調表示してこのボタンをクリックすると、この IP Phone サービスからサービス パラメータが削除されます。削除の確認を求めるポップアップ ウィンドウが表示されます。 |

マネージャ、アシスタント、および全ユーザの電話ボタンテンプレートの設定

この項の手順は、マネージャとアシスタント向けに電話機のボタンを設定する方法について説明します。

手順

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|--------|--|--|
| ステップ 1 | Manager Assistant の電話ボタンテンプレートの設定 (37 ページ) | この手順を実施することで、マネージャとアシスタント ボタン機能を回線または短縮ダイヤル キーに割り当てることができます。 |
| ステップ 2 | 電話機と Manager Assistant ボタンテンプレートの関連付け (37 ページ) | 電話機でマネージャおよびアシスタント ボタンを設定するには、次の手順を実行します。 |

Manager Assistant の電話ボタン テンプレートの設定

Manager Assistant 機能の電話ボタン テンプレートを設定するには、この手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [電話ボタンテンプレート (Phone button template)] の順に選択します。
- ステップ 2** [検索 (Find)] をクリックして、サポートされる電話テンプレートのリストを表示します。
- ステップ 3** 新しい電話ボタンテンプレートを作成するには、以下のステップを実行します。それ以外の場合は次のステップに進みます。
- 電話機モデルのデフォルトのテンプレートを選択し、[コピー (Copy)] をクリックします。
 - [電話ボタンテンプレート情報 (Phone Button Templates Information)] フィールドに、テンプレートの新しい名前を入力します。
 - [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 4** 既存のテンプレートに電話ボタンを追加するには、この手順を実行します。
- [検索 (Find)] をクリックして、検索条件を入力します。
 - 既存のテンプレートを選択します。
- ステップ 5** [回線 (Line)] ドロップダウンリストから、テンプレートに追加する機能を選択します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 7** 次のいずれかの作業を実行します。
- すでにデバイスに関連付けられているテンプレートを変更した場合は、[設定の適用 (Apply Config)] をクリックしてデバイスを再起動します。
 - 新しいソフトキーテンプレートを作成した場合は、そのテンプレートをデバイスに関連付けた後にデバイスを再起動します。

電話機と Manager Assistant ボタン テンプレートの関連付け

始める前に

[Manager Assistant の電話ボタン テンプレートの設定 \(37 ページ\)](#)

手順

-
- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [デバイス (Device)] > [電話 (Phone)]。
- ステップ 2** [検索 (Find)] をクリックして、設定済みの電話のリストを表示します。

- ステップ3** 電話ボタンテンプレートを追加する電話を選択します。
- ステップ4** [電話ボタンテンプレート (Phone Button Template)] ドロップダウンリストで、新しい機能ボタンが含まれる電話ボタンテンプレートを選択します。
- ステップ5** [保存 (Save)] をクリックします。
電話の設定を更新するには[リセット (Reset)] を押すというメッセージ付きのダイアログボックスが表示されます。

共有回線モードのマネージャの設定とアシスタントの割り当て

手順

- ステップ1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)]。
- ステップ2** [検索 (Find)] をクリックします。
検索結果には、Unified Communications Manager で設定されているすべてのエンドユーザが表示されます。
- ステップ3** [関連リンク (Related Links)] ドロップダウンリストから [マネージャの設定 (Manager Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
- ステップ4** Cisco IP Manager Assistant サービスパラメータに基づいて、マネージャの電話のインターコム回線のスピーカークフォンでソフトキーテンプレートと [自動応答 (Auto Answer)] を自動設定するには、[自動設定 (Automatic Configuration)] チェックボックスをオンにします。
- (注) インターコムの [自動設定 (Automatic Configuration)] は、Unified Communications Manager Assistant インターコム機能が Cisco Unified IP Phone 7940 および 7960 で使用されるときにのみ適用されます。
- ステップ5** [共有回線を使用 (Uses Shared Lines)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ6** マネージャとデバイス名またはデバイスプロファイルに関連付けるには、[デバイス名/プロファイル (Device Name/Profile)] ドロップダウンリストから、デバイス名またはデバイスプロファイルを選択します。
- (注) マネージャが在宅勤務の場合は、[エクステンションモビリティを使用 (Mobile Manager)] チェックボックスをオンにし、必要に応じて [デバイス名/プロファイル (Device Name/Profile)] ドロップダウンリストからデバイスプロファイルを選択します。デバイスプロファイルを選択した場合、マネージャは、Manager Assistant にアクセスする前に Cisco Extension Mobility を使用して電話にログインする必要があります。
- エクステンションモビリティおよび Manager Assistant の詳細については、関連項目を参照してください。
- ステップ7** [インターコム回線 (Intercom Line)] ドロップダウンリストから、必要に応じて、マネージャのインターコムラインアピランスを選択します。

選択したインターコム回線は、Manager Assistant と Unified Communications Manager のインターコム機能に適用されます。

- ステップ 8** [アシスタントプール (Assistant Pool)] ドロップダウンリストから、該当するプール番号 (1 から 3 まで) を選択します。
- ステップ 9** アシスタントをマネージャに割り当てるには、[利用可能なアシスタント (Available Assistants)] 選択ボックスからアシスタントの名前を選択し、下向き矢印をクリックして [関連付けられたアシスタント (Associated Assistants)] 選択ボックスに移動させます。
- アシスタント名を強調表示してから、[詳細情報の表示 (View Details)] リンクをクリックすることにより、[アシスタントの設定 (Assistant Configuration)] ウィンドウに移動できます。
- ステップ 10** Manager Assistant によって制御される回線を設定するには、[使用可能な回線 (Available Lines)] リストボックスから該当する回線を選択し、下向き矢印をクリックして [選択した回線 (Selected Lines)] リストボックスに移動させます。
- 制御される回線が、常に共有回線 DN であることを確認します。
- ステップ 11** [保存 (Save)] をクリックします。
- [自動設定 (Automatic Configuration)] チェックボックスをオンにした場合、サービスパラメータが無効になると、メッセージが表示されます。サービスパラメータが有効であることを確認してください。自動設定が正常に完了すると、マネージャデバイスがリセットされます。デバイスプロファイルを設定した場合、マネージャは、ログアウトしてからデバイスにログインして、変更を有効にする必要があります。

共有回線のアシスタント ライン アピアランスの設定

管理者は、共有ラインアピアランスを使用して1つまたは複数の回線を設定できます。Unified Communications Manager システムでは、電話番号が同じパーティション内の複数のデバイスに表示される場合、その電話番号は共有電話とみなされます。

手順

- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)]。
- ステップ 2** [検索 (Find)] をクリックします。
- 検索結果には、Unified Communications Manager で設定されているすべてのエンドユーザが表示されます。
- ステップ 3** 選択したアシスタントのユーザ情報を表示するには、ユーザ名をクリックします。
- [エンドユーザ設定 (End User Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [関連リンク (Related Links)] ドロップダウンリストから [アシスタントの設定 (Assistant Configuration)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
- [アシスタントの設定 (Assistant Configuration)] ウィンドウが表示されます。 [自動設定 (Automatic Configuration)] チェックボックスをオンにすると、システムは、Cisco IP Manager Assistant サービスパラメータの設定に基づいて、ソフトキーテンプレートとインターコム回

線を自動的に設定します。さらに、システムは、インターコム回線のスピーカーフォンで [自動応答 (Auto Answer)] を設定します。

ステップ 5 [デバイス名 (Device Name)] ドロップダウンリストから、アシスタントに関連付けるデバイス名を選択します。

ステップ 6 [インターコム回線 (Intercom Line)] ドロップダウンリストから、アシスタントのインターコムラインアピアランスを選択します。

ステップ 7 [プライマリライン (Primary Line)] ドロップダウンリストから、アシスタントのプライマリラインを選択します。

a) 既存のマネージャの設定情報を表示するには、[関連付けられたマネージャ (Associated Managers)] リストでマネージャ名を強調表示してから、[詳細情報の表示 (View Details)] をクリックします。

[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウが表示されます。

b) [アシスタントの設定 (Assistant Configuration)] ウィンドウに戻るには、アシスタント名を強調表示してから、[マネージャの設定 (Manager Configuration)] ウィンドウで [詳細情報の表示 (View Details)] リンクをクリックします。

[関連付けられたマネージャ (Associated Manager)] 選択リストボックスに、以前に設定されたマネージャの名前が表示されます。

ステップ 8 マネージャ回線をアシスタント回線に関連付けるには、[アシスタント回線へのマネージャの関連付け (Manager Association to Assistant Line)] 選択ボックスで、次の手順を実行します。

a) [使用可能な回線 (Available Lines)] ドロップダウンリストから、マネージャ回線に関連付けるアシスタント回線を選択します。

b) [マネージャ名 (Manager Names)] ドロップダウンリストから、このプロキシ回線を適用する事前設定されたマネージャ名を選択します。

c) [マネージャ回線 (Manager Lines)] ドロップダウンリストから、このプロキシ回線を適用するマネージャ回線を選択します。

ステップ 9 [保存 (Save)] をクリックします。

更新はすぐに有効になります。[自動設定 (Automatic Configuration)] を選択すると、アシスタントデバイスが自動的にリセットされます。

Assistant Console プラグインのインストール

手順

ステップ 1 [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。[アプリケーション (Application)] > [プラグイン (Plugins)]。

[プラグインの検索と一覧表示 (Find and List Plugins)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [検索 (Find)] をクリックします。

インストール可能なアプリケーション プラグインの一覧が表示されます。

- ステップ 3** Cisco Unified CM Assistant Console の [ダウンロード (Download)] リンクをクリックして、実行可能ファイルを特定の場所に保存します。
- ステップ 4** 実行可能ファイルを実行します。
- (注) Windows Vista PC にアプリケーションをインストールすると、セキュリティ ウィンドウが表示されることがあります。インストールの続行を許可します。
- [Cisco Unified CallManager Assistant Console] インストール ウィザードが表示されます。
- ステップ 5** [概要 (Introduction)] ウィンドウで、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 6** [ライセンス契約書 (License Agreement)] ウィンドウで、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 7** アプリケーションをインストールする場所を選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
- (注) デフォルトでは、C:\Program Files\Cisco\ Unified CallManager Assistant Console にアプリケーションがインストールされます。
- ステップ 8** [インストール前の概要 (Pre-installation Summary)] ウィンドウで概要を確認し、[インストール (Install)] をクリックします。
インストールが開始されます。
- ステップ 9** インストールが完了したら、[終了 (Finish)] をクリックします。
- ステップ 10** コンソールにログインするために必要なユーザー名とパスワードをアシスタントに提供します。
- ステップ 11** Assistant Console を起動するには、デスクトップのアイコンをクリックするか、[プログラム開始 (Start...Programs)] メニューから **[Cisco Unified Communications Manager Assistant] > [Assistant Console]** を選択します。
- ステップ 12** [Cisco Unified Communications Manager Assistant の設定 (Cisco Unified Communications Manager Assistant Settings)] ウィンドウの [詳細 (Advanced)] タブで、Assistant Console のトレースを有効化できます。
- ステップ 13** Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっている Unified Communications Manager サーバのポート番号と IP アドレスまたはホスト名をアシスタントに提供します。コンソールに初めてログインするアシスタントは、[Cisco Unified Communications Manager Assistant サーバポート (Cisco Unified Communications Manager Assistant Server Port)] フィールドと [Cisco Unified Communications Manager Assistant サーバホスト名または IP アドレス (Cisco Unified Communications Manager Assistant Server Hostname or IP Address)] フィールドに情報を入力する必要があります。
-

Manager Assistant の連携動作

| 機能 | データのやり取り |
|------------------------------------|---|
| 一括管理ツール | <p>一括管理ツールを使用して、ユーザを個々に追加するのではなく多数のユーザ（マネージャおよびアシスタント）を一度に追加できます。</p> <p>一括管理ツールのテンプレートは、Cisco Unified IP 電話向けに [Cisco Unified CM Assistant 設定ウィザード (Cisco Unified CM Assistant Configuration Wizard)] で作成され、Unified Communications Manager インターコム回線のみをサポートします。</p> <p>詳細については、Cisco Unified Communications Manager 一括管理ガイドを参照してください。</p> |
| 発信側の正規化 | <p>発信側の正規化機能を設定している場合、Manager Assistant はローカライズおよびグローバル化されたコールを自動的にサポートします。Manager Assistant はローカライズされた発信者番号をユーザインターフェイスに表示できます。また、マネージャ宛の着信通話の場合、フィルタ パターンの一致が発生すると、Manager Assistant はローカライズおよびグローバル化された発信者番号を表示できます。</p> |
| エクステンションモビリティ | <p>Manager Assistant と Cisco エクステンションモビリティ機能を同時に使用できます。エクステンションモビリティを使用して Cisco Unified IP 電話にログインすると、その電話の Cisco IP Manager Assistant サービスは自動的に有効になります。その後、Manager Assistant 機能にアクセスできます。</p> <p>Cisco エクステンションモビリティの詳細については、エクステンションモビリティの概要を参照してください。</p> |
| Internet Protocol Version 6 (IPv6) | <p>Manager Assistant は IPv6 をサポートしないため、Manager Assistant では電話の [IP アドレッシングモード (IP Addressing Mode)] が [IPv6 のみ (IPv6 Only)] の電話を使用することはできません。電話で Manager Assistant を使用するには、電話で [IP アドレッシングモード (IP Addressing Mode)] を [IPv4 のみ (IPv4 Only)] または [IPv4 と IPv6 (IPv4 and IPv6)] に設定していることを確認してください。</p> |

| 機能 | データのやり取り |
|-----------------------------------|---|
| <p>レポート ツール</p> | <p>Manager Assistant によって CDR Analysis and Reporting (CAR) ツールに統計情報が提供され、変更ログに設定の変更の概要が示されます。</p> <p>管理者は、Unified CM の AssistantChangeLog*.txt でマネージャまたはアシスタント設定に行った変更の概要を表示できます。マネージャは、URL からマネージャの設定へアクセスすることで、デフォルトを変更できます。アシスタントは、Assistant Console からマネージャのデフォルトを変更できます。URL およびマネージャの設定の詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Assistant User Guide』を参照してください。</p> <p>マネージャまたはアシスタントが変更を加えると、その変更は ipma_changeLogxxx.log と呼ばれるログファイルに送信されます。ログファイルは、Cisco IP Manager Assistant サービスを実行するサーバに存在します。次のコマンドを使用してログファイルを取得します。 file get activelog tomcat/logs/ipma/log4j/</p> <p>ログファイルのダウンロードの詳細については、『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide』を参照してください。</p> |
| <p>CDR Analysis and Reporting</p> | <p>Manager Assistant は、マネージャとアシスタントの通話終了の統計とインベントリ レポートをサポートします。CAR ツールは通話終了の統計をサポートします。Cisco Unified Serviceability はインベントリ レポートをサポートします。</p> <p>詳細については、次のガイドを参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』 • Cisco Unified Communications Manager コール レポートおよび課金情報アドミニストレーションガイド |

| 機能 | データのやり取り |
|---|--|
| Multilevel Precedence and Preemption (MLPP) | <p>次の点において、共有回線サポートを持つ Manager Assistant および MLPP の間の連携動作について説明します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • システムは、Manager Assistant によるコールの処理においてコールの優先順位を保持します。たとえば、アシスタントがコールを転送すると、システムはコールの優先順位を保持します。 • 優先順位の高いコールのフィルタリングは、他のすべてのコールと同様に発生します。コールの優先順位は、コールがフィルタ処理されるかどうかには影響しません。 • Manager Assistant にはコールの優先順位に関する情報がないため、Assistant Console でコールの優先順位が改めて示されることはありません。 |
| インターコム | <p>Manager Assistant は、次の 2 つのタイプのインターコムをサポートします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manager Assistant インターコム (Cisco Unified IP 電話 7940 および 7960 で使用)。DN 設定およびエンドユーザ (マネージャとアシスタント) の設定ウィンドウを使用して、このインターコム機能を設定できます。 • Unified Communications Manager インターコム (Cisco Unified IP 電話 7940 および 7960 で使用)。インターコムパーティション、インターコム コーリング サーチ スペース、インターコム電話番号、インターコム トランスレーション パターン、DN、およびエンドユーザ (マネージャとアシスタント) の設定ウィンドウを使用して、このインターコム機能を設定できます。 |
| メッセージ受信インジケータ | <p>メッセージ受信インジケータ機能は、プロキシ回線サポートのみと連携して動作します。</p> <p>メッセージ受信インジケータ (MWI) のオンまたはオフ番号には、コーリング サーチ スペースのマネージャ回線のパーティションが必要です。パーティションは、それぞれのコーリング サーチ スペース内で任意の優先順位に設定できます。</p> |

| 機能 | データのやり取り |
|--------------------|---|
| Time-of-Day ルーティング | <p>Time-of-Day 機能は、プロキシ回線サポートのみと連携して動作します。</p> <p>Time-of-Day ルーティングは、コールが作成された時間に応じて、コールをそれぞれの場所にルーティングします。たとえば、営業時間中は、コールはマネージャのオフィスにルーティングされ、それ以降の時間は、コールはボイスメールサービスに直接送信されます。</p> <p>時間帯ルーティングの詳細については、Cisco Unified Communications Manager システム設定ガイドを参照してください。</p> |

Manager Assistant の制限事項

| 機能 | 制限事項 |
|-----------------------|---|
| アシスタント コンソール アプリケーション | <p>Microsoft Internet Explorer 7 (以降) を持つコンピュータにアシスタント コンソール アプリケーションをインストールするには、Assistant Console をインストールする前に、Microsoft Java 仮想マシン (JVM) をインストールします。</p> |
| コール管理機能 | <p>Assistant Console では、ハントグループまたはキュー、録音とモニタリング、ワンタッチ コール ピックアップ、およびオンフック転送 (転送を完了するために [転送 (Transfer)] ソフトキーを押してオンフックにすることでコールを転送する機能) はサポートされません。</p> |

| 機能 | 制限事項 |
|-------------|---|
| Cisco IP 電話 | <p>Manager Assistant は Cisco Unified IP 電話 7940 と 7960 を除く Cisco Unified IP 電話 7900 シリーズの SIP をサポートします。</p> <p>Manager Assistant は、複数の Cisco IP Manager Assistant サーバ（プール）を設定して、最大 3500 名のマネージャと 3500 名のアシスタントをサポートします。複数のプールを有効にする場合、マネージャおよびそのマネージャに設定されたアシスタントが同じプールに属している必要があります。</p> <p>Cisco Unified IP 電話 7960 と 7940 は Unified Communications Manager Assistant インターコム回線機能のみをサポートします。Cisco Unified IP 電話 7900（7940 と 7960 を除く）は Unified Communications Manager インターコム機能のみをサポートします。</p> <p>1 名のマネージャには最大 10 名のアシスタントを指定でき、1 名のアシスタントは最大 33 名のマネージャをサポートできます（各マネージャに 1 つの Unified Communications Manager 制御回線がある場合）。</p> <p>1 名のマネージャを一度に支援できるのは 1 名のアシスタントのみです。</p> <p>Manager Assistant は、Unified Communications Manager クラスタあたり最大 3500 人のマネージャと 3500 人のアシスタントをサポートします。</p> |
| Intercom | <p>アップグレード後に、着信インターコム回線を使用する Manager Assistant ユーザは、Unified Communications Manager インターコム機能に自動的にアップグレードされません。</p> <p>システムは Unified Communications Manager インターコム機能と通常回線の間のコールをサポートしていません（Manager Assistant インターコム回線として設定される可能性があります）。</p> |
| シングル サインオン | <p>Manager Assistant は、シングル サインオン環境ではサポートされません。</p> |
| スピードダイヤル | <p>Cisco Unified IP 電話 7940、7942、および 7945 は、2 つの回線または短縮ダイヤル ボタンのみサポートします。</p> |

Cisco Unified Communications Manager Assistant のトラブルシューティング

ここでは、Manager Assistant とクライアントデスクトップのトラブルシューティングツール、および Manager Assistant のトラブルシューティングについて説明します。

| ツールの説明 | 参照先 |
|--|--|
| Cisco Unified CM Assistant サーバのトレース ファイル | <p>トレース ファイルは、Cisco IP Manager Assistant サービスを実行するサーバに存在します。</p> <p>これらのファイルは次のいずれかの方法でサーバからダウンロードできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLI コマンド file get activelog tomcat/logs/ipma/log4j を使用する。 • Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) のトレース収集機能を使用する。詳細については、『<i>Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide</i>』を参照してください。 <p>デバッグトレースをイネーブルにするには、[Cisco Unified サービスアビリティ (Cisco Unified Serviceability)] > [トレース (Trace)] > [設定 (Configuration)] を選択します。</p> |
| Cisco IPMA クライアントのトレース ファイル | <p>クライアントのデスクトップ上にある \$INSTALL_DIR\logs\ACLog*.txt (Unified CM Assistant の Assistant Console と同じ場所)。</p> <p>デバッグトレースを有効にするには、Assistant Console の [設定 (Settings)] ダイアログボックスに移動します。[詳細設定 (Advanced)] パネルで、[トレースを有効にする (Enable Trace)] チェックボックスをオンにします。</p> <p>(注) このチェックボックスをオンにすると、デバッグトレースだけが有効になります。エラートレースは常にオンになっています。</p> |
| Cisco IPMA クライアントのインストールトレースファイル | <p>クライアントのデスクトップ上にある \$INSTALL_DIR\InstallLog.txt (Assistant Console と同じ場所)。</p> |
| Cisco IPMA クライアントの AutoUpdater トレース ファイル | <p>クライアントのデスクトップ上にある \$INSTALL_DIR\UpdatedLog.txt (Unified CM Assistant Console と同じ場所)。</p> |

| ツールの説明 | 参照先 |
|--------------|--|
| インストールディレクトリ | デフォルトでは、C:\Program Files\Cisco\Unified Communications Manager Assistant Console\ |

発信側にリオーダー音が聞こえる

問題

発信側に次のリオーダー音またはメッセージが聞こえます。

「ダイヤルしたコールを完了できません。(This call cannot be completed as dialed.)」

考えられる原因

発信側回線のコーリングサーチスペースが適切に設定されていません。

ソリューション

回線のコーリングサーチスペースを確認します。設定の詳細については、[Cisco Unified Communications Manager システム設定ガイド](#)を参照してください。

また、Cisco Dialed Number Analyzer サービスを使用して、コーリングサーチスペース内の不備を確認することもできます。詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Dialed Number Analyzer Guide*』を参照してください。

フィルタリングをオン/オフにするとコールがルーティングされない

問題

コールが適切にルーティングされません。

考えられる原因 1

Cisco CTI Manager サービスが停止している可能性があります。

ソリューション 1

[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロールセンターの機能サービス (Control Center - Feature Services)] から、Cisco CTI Manager および Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

考えられる原因 2

Unified Communications Manager Assistant ルートポイントが適切に設定されていません。

ソリューション 2

Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントの電話番号と、Unified Communications Manager に設定されているすべてのマネージャのプライマリ 電話番号に一致するようにワイルドカードを使用します。

考えられる原因 3

マネージャの電話機のステータス ウィンドウに「フィルタ使用不可 (Filtering Down)」というメッセージが表示されます。このメッセージは、Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントが削除されているか、稼働していない可能性があることを示します。

ソリューション 3

次の手順を実行して、CTI ルート ポイントを設定し、Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

1. [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から [デバイス (Device)] > [CTI ルート ポイント (CTI Route Point)] を選択します。
2. 該当するルート ポイントを見つけるか、または新しいルート ポイントを追加します。設定の詳細については、[Cisco Unified Communications Manager システム設定ガイド](#) を参照してください。
3. [Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロール センターの機能サービス (Control Center - Feature Services)] から、Cisco CTI Manager および Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

Cisco IP Manager Assistant Service に到達できない

問題

Assistant Console を開くと、次のメッセージが表示されます。

Cisco IPMA サービスに到達できません (Cisco IPMA Service Unreachable)

考えられる原因 1

Cisco IP Manager Assistant サービスが停止している可能性があります。

ソリューション #1

[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロール センターの機能サービス (Control Center—Feature Services)] から Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

考えられる原因 2

プライマリおよびセカンダリ Unified Communications Manager Assistant サーバのサーバアドレスが DNS 名として設定されていますが、それらの DNS 名が DNS サーバで設定されていません。

ソリューション #2

次の手順を実行して DNS 名を置き換えます。

1. [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。[システム (System)] > [サーバ (Server)]。
2. サーバの DNS 名を対応する IP アドレスに置き換えます。
3. [Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロール センターの機能サービス (Control Center—Feature Services)] から Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

考えられる原因 3

Cisco CTI Manager サービスが停止している可能性があります。

ソリューション #3

[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロール センターの機能サービス (Control Center—Feature Services)] から Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

考えられる原因 4

Unified Communications Manager Assistant サービスは CTI 接続をセキュア モードで開くように設定されているかもしれませんが、セキュリティ設定が完了していない可能性があります。

この状況が発生した場合は、アラーム ビューアまたは Unified Communications Manager Assistant サービス ログに次のメッセージが表示されます。

```
IPMA サービスが初期化できません。プロバイダーを取得できませんでした (IPMA Service cannot initialize - Could not get Provider)
```

ソリューション #4

Cisco IP Manager Assistant サービスのサービス パラメータで、セキュリティ設定を確認します。

[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロール センターの機能サービス (Control Center—Feature Services)] から Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

Cisco IP Manager Assistant Service を初期化できない

問題

Cisco IP Manager Assistant サービスで CTI Manager への接続をオープンできず、次のメッセージが表示されます。

```
IPMA サービスが初期化できません。プロバイダーを取得できませんでした (IPMA Service cannot initialize - Could not get Provider)
```

考えられる原因

Cisco IP Manager Assistant サービスで CTI Manager への接続をオープンできません。アラームビューアまたは Unified CM Assistant サービス ログでメッセージを確認できます。

ソリューション

[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロールセンターの機能サービス (Control Center - Feature Services)] から、Cisco CTI Manager および Cisco IP Manager Assistant サービスを再起動します。

Web からの Assistant Console のインストールが失敗する

問題

Web からの Assistant Console のインストールが失敗します。次のメッセージが表示されます。

```
例外: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class (Exception: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class)
```

考えられる原因

Unified Communications Manager Assistant Console の標準インストールで Microsoft JVM の代わりに Sun Java プラグイン仮想マシンを使用するとエラーの原因となります。

ソリューション

管理者は、Sun Java プラグインをサポートしている JSP ページである次の URL にユーザを誘導してください。

```
https://<servername>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstallJar.jsp
```

HTTP ステータス 503 : アプリケーションは現在使用できません

問題

http://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp で次のエラーメッセージが表示されます。

HTTP ステータス 503 : アプリケーションは現在使用できません (HTTP Status 503 - This Application is Not Currently Available)

考えられる原因

Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっていないか、または実行されていません。

ソリューション

Cisco IP Manager Assistant サービスがアクティブになっていることを確認します。確認するには、**[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [サービスの開始 (Service Activation)]** で、サービスのアクティベーション ステータスをチェックします。

Cisco IP Manager Assistant サービスがすでにアクティブになっている場合は、**[Cisco Unified Serviceability] > [ツール (Tools)] > [コントロール センターの機能サービス (Control Center—Feature Services)]** から Unified Communications Manager を再起動します。

マネージャがログアウトしてもサービスが動作している

問題

マネージャが Unified Communications Manager Assistant からログアウトしても、サービスは継続して実行されます。マネージャの IPPhone のディスプレイの表示が消えます。フィルタリングがオンになっていますがコールはルーティングされません。マネージャがログアウトしたことを確認するには、Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用してアプリケーション ログを表示します。Cisco IP Manager Assistant サービスがログアウトされたことを示す、Cisco Java アプリケーションからの警告がないかどうかを調べます。

考えられる原因

マネージャがソフトキーを 1 秒間に 5 回以上押しました (最大許容回数は 4 回)。

ソリューション

Unified Communications Manager の管理者は、マネージャの設定を更新する必要があります。次の手順を実行して問題を修正します。

1. **[Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)]** から選択します。 **[ユーザ管理 (User Management)] > [エンド ユーザ (End User)]**。

[ユーザの検索と一覧表示 (Find and List Users)] ウィンドウが表示されます。

2. [検索 (Search)] フィールドにマネージャ名を入力し、[検索 (Find)] をクリックします。

3. 検索結果リストから、更新するマネージャを選択します。

[エンド ユーザ設定 (End User Configuration)] ウィンドウが表示されます。

4. [関連リンク (Related Links)] ドロップダウンリストから [Cisco IPMA マネージャ (Cisco IPMA Manager)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
5. マネージャの設定に必要な変更を行い、[更新 (Update)] をクリックします。

マネージャがアシスタントプロキシ回線で鳴っているコールを代行受信できない

問題

マネージャがアシスタント プロキシ回線で呼び出しているコールを代行受信できません。

考えられる原因

プロキシ回線のコーリング サーチ スペースが適切に設定されていません。

ソリューション

アシスタント電話機のプロキシ回線のコーリング サーチ スペースを確認します。次の手順を実行して問題を修正します。

1. [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から選択します。 [デバイス (Device)] > [電話 (Phone)]。
[電話の検索と一覧表示 (Find and List Phones)] 検索ウィンドウが表示されます。
2. アシスタント電話機をクリックします。
[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウが表示されます。
3. 電話機と電話番号 (回線) のコーリング サーチ スペース設定を確認し、必要に応じて更新します。

ページが見つかりません (No Page Found)

問題

`http://<サーバ名>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp` で次のエラーメッセージが表示されます。

ページが見つかりません (No Page Found)

考えられる原因 1

ネットワークに問題があります。

システムエラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください。 (System Error - Contact System Administrator)

ソリューション1

クライアントがサーバに接続していることを確認します。URLで指定されているサーバ名に対して ping を実行し、到達可能であることを確認します。

考えられる原因2

URL のつづりが間違っています。

ソリューション2

URL では大文字と小文字が区別されるため、URL が指示にある URL と正確に一致していることを確認します。

システムエラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください。 (System Error - Contact System Administrator)

問題

Assistant Console を開くと、次のメッセージが表示されます。

システム エラーが発生しました。システム管理者にお問い合わせください。 (System Error - Contact System Administrator)

考えられる原因1

Unified Communications Manager をアップグレードした可能性があります。Unified Communications Manager をアップグレードするときに、システムは Assistant Console を自動的にアップグレードしません。

ソリューション1

[スタート (Start)]>[プログラム (Programs)] >[Cisco Unified Communications Manager Assistant] > [Assistant Console のアンインストール (Uninstall Assistant Console)] を選択してコンソールをアンインストールし、URL <https://<server-name>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp> からコンソールを再インストールします。

考えられる原因2

ユーザがデータベースに正しく設定されていません。

ソリューション2

[Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] を使用してユーザ ID とパスワードが Unified Communications Manager のユーザとして実行されていることを確認します。

考えられる原因 3

アシスタントからマネージャを削除したときに、[Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] でアシスタントに空白行が残されました。

ソリューション 3

[アシスタントの設定 (Assistant Configuration)] ウィンドウでプロキシ行を再割り当てします。

Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしているときにマネージャにコールできない (Unable to Call Manager When Cisco IP Manager Assistant Service is Down)

問題

Cisco IP Manager Assistant サービスがダウンしているときに、コールがマネージャに適切にルーティングされません。

考えられる原因

Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントで [無応答時転送 (Call Forward No Answer)] が有効になっていません。

ソリューション

次の手順を実行して、Unified Communications Manager Assistant ルート ポイントを適切に設定します。

1. [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] から [デバイス (Device)] > [CTI ルート ポイント (CTI Route Point)] を選択します。
[CTI ルートポイントの検索と一覧表示 (Find and List CTI Route Points)] 検索ウィンドウが表示されます。
2. [検索 (Find)] をクリックします。
設定済み CTI ルート ポイントのリストが表示されます。
3. 更新する Unified Communications Manager Assistant CTI ルート ポイントを選択します。
4. [CTI ルートポイントの設定 (CTI Route Point Configuration)] ウィンドウの [関連付け (Association)] 領域で、更新する回線をクリックします。
5. [コール転送とコールピックアップの設定 (Call Forward and Call Pickup Settings)] セクションで、[無応答時転送 (Forward No Answer Internal、内部)] チェックボックスおよび [無応答時転送 (Forward No Answer External、外部)] チェックボックスをオンにし、[カバレッジ/接続先 (Coverage/Destination)] フィールドに CTI ルート ポイントの DN を入力します (たとえば、ルート ポイント DN 1xxx の場合、CFNA に 1xxx を入力します)。

6. [コーリングサーチスペース (Calling Search Space)] ドロップダウンリストから [CSS-M-E] (または、該当するコーリングサーチスペース) を選択します。
7. [更新 (Update)] をクリックします。

ユーザ認証に失敗する

問題

Assistant Console からログイン ウィンドウを使用してサインインするときにユーザ認証に失敗します。

考えられる原因

次の原因が考えられます。

- データベースでユーザが正しく管理されていない。
- アシスタントまたはマネージャとしてユーザが正しく管理されていない。

ソリューション

[Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] を使用してユーザ ID とパスワードが Unified Communications Manager のユーザとして実行されていることを確認します。

Unified Communications Manager Assistant ユーザ情報を関連付けることによって、ユーザをアシスタントまたはマネージャとして実行する必要があります。ユーザ情報には、[Cisco Unified CM Administration] で [ユーザ管理 (User Management)] > [エンド ユーザ (End User)] を選択してアクセスします。