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 （43 ページ）
- Manager Assistant の制限事項 （46 ページ）
- Cisco Unified Communications Manager Assistant のトラブルシューティング （48 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、最大 3 つの マネージャ アシスタント アプリケーションを 1 つの Unified Communications Manager クラスタに設定し、アプリケーションの各インスタンスにマネージャとアシスタントを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 マネージャ アシスタント サービス（Cisco IP Manager Assistant service）]**：Unified Communications Manager をインストールした後、Cisco Unified Serviceability インターフェイスからサービスをアクティブ化します。
- **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 電話インターフェイス**： Managers およびアシスタントが、ソフトキーと Cisco Unified IP 電話 サービス ボタンを使用して、[マネージャ アシスタント（Manager Assistant）] 機能にアクセスします。

詳細については、『『Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager』』の「マネージャ アシスタント」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（Manager interface）]**：マネージャの電話機で、[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 マネージャ アシスタント サービスの開始時に、[マネージャ アシスタント（Manager Assistant）] によりマネージャが Cisco IP マネージャ アシスタント サービスに自動でログインされます。

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

- **[アシスタント インターフェイス（Assistant interface）]**：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 電話 を使用して [マネージャ アシスタント（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、『『Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager』』の「マネージャ アシスタント」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 ManagerAssistant 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、Windows 10、 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 アピアランスについては、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 一括アドミニストレーション 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 アピアランスの設定 （16 ページ）	
ステップ 4	Assistant Console プラグインのインストール （41 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 の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	『Cisco Unified Communications Manager Assistant User Guide for Cisco Unified

	コマンドまたはアクション	目的
		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 一括アドミニストレーション ガイド』を参照してください。

始める前に

構成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 Administration] から、以下を選択します。 **[アプリケーション（Application）]** > **[Cisco Unified CM Assistant 構成ウィザード（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 Administration] から、以下を選択します。 **[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。

設定	説明
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。
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**　**[詳細（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

設定	説明
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
Cisco IPMA Assistant Console 要求のタイムアウト	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。 デフォルト値：30 秒
Cisco IPMA RNA 転送コール	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。 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。 デフォルト値：False
英数字のユーザ ID	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。 デフォルト値：True

設定	説明
Cisco IPMA RNA のタイムアウト	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。 デフォルト値：10 秒
CTIManager Connection Security Flag	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。 デフォルト値：[非セキュア（Non Secure）] 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。
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	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。 デフォルト値：False
クラスタ全体の詳細パラメータ **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、各プールに一意の IP アドレスを設定します。	

設定	説明
Enable Multiple Active Mode	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。 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。 デフォルト値：False
プール 2：Cisco IPMA サーバ（プライマリ）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 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。 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。
プール2：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 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。 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。
プール3：Cisco IPMA サーバ（プライマリ）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。 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。

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、『Administration Guide for Cisco Unified Communications Manager』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 Administration] から、以下を選択します。 **[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、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 （43 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） 選択されたインターコム回線は、マネージャ アシスタント および 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

プロキシ回線には、アシスタント Cisco Unified IP 電話 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. 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 Administration] から、以下を選択します。 **[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 • 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	Manager Assistant の CTI へのセキュアな TLS 接続の設定 • 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 （31 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マネージャのコールの代行受信とルーティングを行うために、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 （37 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 （39ページ）	
ステップ 11	共有回線のアシスタントラインアピアランスの設定 （40 ページ）	
ステップ 12	Assistant Console プラグインのインストール （41 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 電話 を使用して Cisco Unified Communications Manager Assistant の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 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 Administration] から、以下を選択します。 **[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が判断されます。
- [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が判断されます。

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 サーチ 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 サーチ 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 サーチ スペースの設定

コーリング サーチ 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 サーチ 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 サーチ 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 Administration] から、以下を選択します。 **[コール ルーティング（Call Routing）] > [コントロールのクラス（Class of Control）] > [コーリング サーチス 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 サーチ 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することができ、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 Administration] から、以下を選択します。 **[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 テンプレート）（Clusterwide Parameters (Softkey Templates)）] を設定します。

詳細については、? 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。

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 Administration] から、以下を選択します。 **[コール ルーティング（Call Routing）] > [インターコム（Intercom）] > [インターコム ルート パーティション（Intercom Route Partition）]**。

[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。説明を入力しなかった場合、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）]** ボタンをクリックします。

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 ディレクトリ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、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てコピーします。
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）]** 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、またはミートミー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 Administration] から、以下を選択します。 **[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、? を参照してください。

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 クレデンシャルを使用して 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。

- [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 SIPOAuth モード（Cluster SIPOAuth Mode）] フィールドが [有効（Enabled）] に設定されていることを確認します。

- 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。

	コマンドまたはアクション	目的
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 （31 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。

IPMASecureSysUser アプリケーション ユーザの設定

IPMASecureSysUser 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 Administration] から、以下を選択します。 **[ユーザ管理（User Management）] > [アプリケーション ユーザ（Application User）]**。

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、[WDSecureSysUser] 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 Administration] から、以下を選択します。 **[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）]** 列内にあるそのレコード用の **[コピー（Copy）]** アイコン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
アプリケーション ユーザ（Application User）	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。 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。
エンド ユーザ ID（End User ID）	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。 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。
インスタンス ID（Instance ID）	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。 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。 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。
証明書の操作（Certificate Operation）	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。 • [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。

設定	説明
認証モード（Authentication Mode）	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。
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ことが必要です。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。
文字列の生成（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 Administration] から、以下を選択します。 **[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 Administration] から、以下を選択します。 **[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。
`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 Administration] から、以下を選択します。 **[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用のサポートされる電話ごとに、必須フィールドに入力して、[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、「関連項目」の項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 Phone 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）	

フィールド	説明
サービス名（Service Name）	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。 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。 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。 （注） Unified Communications Manager では、複数の IP Phone 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 サービスに一意の名前を使用する必要があることに注意してください。 （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。
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。

フィールド	説明
サービス URL（Service URL）	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。 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。 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。 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。
セキュア サービス URL（Secure-Service URL）	Cisco Unified IP 電話 サービスのアプリケーションが配置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。Unified Communications Manager サーバ、または TFTP サーバやパブリッシャ データベース サーバなどの Unified Communications Manager に関連したサーバは指定しないでください。 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。 （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。

フィールド	説明
サービス カテゴリ（Service Category）	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。 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。
サービス タイプ（Service Type）	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。
サービス ベンダー（Service Vendor）	このフィールドでは、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。 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。 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。 入力できるのは最大 64 文字です。

フィールド	説明
サービス バージョン（Service Version）	アプリケーションのバージョン番号を入力します。 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。 • 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、Unified Communications Manager に電話機を再登録するたび、およびシスコの署名入りの Java MIDlet を起動するたびに、電話機は JAD ファイルのダウンロードを試みます。そのため、**[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、電話機は常にシスコの署名入りの Java MIDlet の最新バージョンを実行することになります。 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。 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）。
有効（Enable）	このチェックボックスにより、[Cisco Unified CM の管理（Cisco Unified CM Administration）] 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。 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。
サービス パラメータ情報	

フィールド	説明
パラメータ	このペインには、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。 • [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 （38 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 （38 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 Administration] から、以下を選択します。 **[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）]**。

ステップ 2 **[検索（Find）]** をクリックすると、サポートされている電話テンプレートのリストが表示されます。

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、以下の手順を実行します。それ以外の場合は次のステップに進みます。

a) 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。

b) [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。

c) **[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、以下の手順を実行します。

a) **[検索（Find）]** をクリックし、検索条件を入力します。

b) 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 （38 ページ）

手順

ステップ 1 [Cisco Unified CM Administration] から、以下を選択します。 **[デバイス（Device）] > [電話（Phone）]**。

ステップ 2 **[検索（Find）]** をクリックして、設定済み電話機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 Administration] から、以下を選択します。 **[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、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、Cisco Unified IP Phone 7940 および 7960 用の Unified Communications 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 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 プロファイルを関連付けるには、[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 アピアランスを選択します。

選択されたインターコム回線は、マネージャ アシスタント および 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 システムは、ディレクトリ番号が、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、そのディレクトリ番号を共有電話とみなします。

手順

ステップ 1 [Cisco Unified CM Administration] から、以下を選択します。 **[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、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 Administration] から、以下を選択します。 **[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 マネージャ アシスタント 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および 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	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。 一括管理ツールのテンプレートは、Cisco Unified IP Phones 向けに **[Cisco Unified CM Assistant 構成ウィザード（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。 詳細については、Cisco Unified Communications Manager 一括アドミニストレーション ガイドを参照してください。
発信側の正規化	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。
エクステンション モビリティ	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 Phone 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。 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。
Internet Protocol Version 6（IPv6）	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。

機能	データのやり取り
レポート ツール	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。 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。 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/** 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。
CDR Analysis and Reporting	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。 詳細については、次のガイドを参照してください。 • 『*Cisco Unified Serviceability Administration Guide*』 • Cisco Unified Communications Manager の通話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）	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。 • 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	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。 • Manager Assistant インターコム（Cisco Unified IP Phone 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 Phone 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	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。 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。

機能	データのやり取り
Time-of-Day ルーティング	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。 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。 Time-of-Day ルーティングの詳細については、『『System Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager』』を参照してください。

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	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。
コール管理機能	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。

機能	制限事項
Cisco IP Phone	Manager Assistant は Cisco Unified IP Phones 7940 と 7960 を除く Cisco Unified IP Phones 7900 シリーズの SIP をサポートします。 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。 Cisco Unified IP Phones 7960 と 7940 では、Unified Communications Manager Assistant インターコム回線機能のみをサポートしています。Cisco Unified IP Phones 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ています。 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）。 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。 マネージャ アシスタント では、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ています。
Intercom	アップグレード後に、着信インターコム回線を使用する マネージャ アシスタント 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。 システムは、Unified Communications Manager インターコム機能と通常回線（マネージャ アシスタント インターコム回線として設定される場合もあります）の間のコールをサポートしません。
シングル サインオン	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。
スピード ダイヤル	Cisco Unified IP Phone 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。

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	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。 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。 • 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、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。 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。
Cisco IPMA クライアントのトレース ファイル	クライアントのデスクトップ上にある **$INSTALL_DIR\logs\ACLog*.txt**（Unified CM Assistant の Assistant Console と同じ場所）。 デバッグ トレースを有効にするには、Assistant Console の [設定（Settings）] ダイアログボックスに移動します。[詳細設定（Advanced）] パネルで、[トレースを有効にする（Enable Trace）] チェックボックスをオンにします。 （注） このチェックボックスをオンにすると、デバッグ トレースだけが有効になります。エラー トレースは常にオンになっています。
Cisco IPMA クライアントのインストール トレース ファイル	クライアントのデスクトップ上にある **$INSTALL_DIR\InstallLog.txt**（Assistant Console と同じ場所）。
Cisco IPMA クライアントの AutoUpdater トレース ファイル	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）。

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、『『System Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager』』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 アシスタントのルート 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

ワイルドカードを使い、Unified Communications Manager Assistant CTI ポイントの電話番号と Unified Communications Manager Assistant 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を一致させます。

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、『『System Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager』』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 - 機能サービス（Control Center—Feature Services）] の順に選択し、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、DNS 名が DNS サーバに設定されていない可能性があります。

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 Administration] から、以下を選択します。 **[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 - 機能サービス（Control Center—Feature Services）]** の順に選択し、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 - 機能サービス（Control Center—Feature Services）] の順に選択し、Unified Communications Manager Assistant を再起動します。

考えられる原因 4

Unified Communications Manager Assistant サービスがセキュア モードで CTI 接続をオープンするように設定されていますが、セキュアな接続が完了していない可能性があります。

このシナリオが起こった場合、次のメッセージがアラーム ビューアまたは Unified Communications Manager Assistant サービス ログに表示されます。

`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 - 機能サービス（Control Center—Feature Services）] の順に選択し、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 CTIManager 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

標準 Unified Communications Manager Assistant Console がインストールされた Microsoft JVM の代わりに、仮想マシンにプラグインされた Sun Java を使うと、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 マネージャ アシスタント 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 Assistant 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、サーバは引き続き実行されます。マネージャの IP Phone 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 Administration] から、以下を選択します。 **[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 Administration] から、以下を選択します。 **[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。

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 のアップグレードをすでに行っている場合、Unified Communications Manager をアップグレードしても システムは自動的に Assistant Console を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 Administration] を介して Unified Communications Manager ユーザとしてユーザ ID とパスワードが実行されていることを確認してください。

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 Administration] を介して Unified Communications Manager ユーザとしてユーザ ID とパスワードが実行されていることを確認してください。

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、**[ユーザ管理（User Management）] > [エンド ユーザ（End User）]** の順にクリックし、[Cisco Unified CM Administration] を選択してアクセスします。