

アシスタント側：電話機での Cisco Unified Communications Manager Assistant の使用方法

Cisco Unified IP Phone の Cisco Unified Communications Manager Assistant の一部の機能に直接アクセスできます。呼出音の選択を除いて、これらの機能は Assistant Console アプリケーションでも使用できます。

Cisco Unified Communications Manager Assistant では、アシスタントが Cisco Unified Communications Manager Assistant Console アプリケーションで実行できる操作のほとんどを、物理的な電話機のボタンとソフトキーを使用して実行することができます。

アシスタントの電話機の Cisco Unified Communications Manager Assistant 機能は、Assistant Console アプリケーションと同時に使用できます。

アシスタントの電話機の Cisco Unified Communications Manager Assistant は、次の電話機でサポートされています。

- Cisco Unified IP Phone 7971G-GE
- Cisco Unified IP Phone 7970G
- Cisco Unified IP Phone 7961G
- Cisco Unified IP Phone 7961G-GE
- Cisco Unified IP Phone 7960G
- Cisco Unified IP Phone 7941G
- Cisco Unified IP Phone 7941G-GE
- Cisco Unified IP Phone 7940G



(注) アシスタントの電話機の Cisco Unified Communications Manager Assistant を使用する場合は、アシスタントがサポートするマネージャを最大 5 人にすることを強くお勧めします。



(注) 優先アシスタントの設定は、マネージャ（Web URL を使用）またはアシスタント（Assistant Console アプリケーションを使用）のどちらでも実行できますが、電話機そのものでは実行できません。

この項では、次のトピックについて説明します。

- [プロキシ回線モードと共有回線モード \(P.44\)](#) : Cisco Unified Communications Manager Assistant が動作する 2 つのモードについて説明します。
- [アシスタントの電話機の Manager Assistant へのログイン \(P.45\)](#) : 電話機でのログイン プロセスについて説明します。
- [マネージャのステータスの確認 \(P.46\)](#) : アシスタントがサポートする各マネージャのステータスの情報について説明します。
- [コールの処理とその他のアクションの実行 \(P.48\)](#) : コールの応答、転送、即時転送、およびアシスタントが実行できるその他のアクションについて説明します。
- [電話機で Manager Assistant を使用してコールに応答する方法 \(P.49\)](#) : アシスタントがコールへの応答に使用できる 3 つの方法について説明します。
- [マネージャの設定 \(P.50\)](#) : サポート対象のマネージャに対してアシスタントが制御できる各種の設定について説明します。
- [アシスタントの設定 \(P.52\)](#) : 転送先やマネージャ ステータスのソートなど、アシスタント関連のオプションの設定方法について説明します。
- [呼出音のカスタマイズ方法 \(P.55\)](#) : 各電話回線の呼出音タイプを関連付ける手順について説明します。

プロキシ回線モードと共有回線モード

Cisco Unified Communications Manager Assistant アプリケーションを使用すると、アシスタントはマネージャへのコールをより効率的に処理できます。Cisco Unified Communications Manager Assistant は、共有回線モードとプロキシ回線モードの 2 つのモードで動作します。このモードは、システム管理者が設定します。

共有回線モード

共有回線モードで Cisco Unified Communications Manager Assistant を使用するアシスタントには、マネージャと同じ電話番号が割り当てられます。この共有番号を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。

プロキシ回線モード

ユーザがプロキシ回線モードで Cisco Unified Communications Manager Assistant を使用するアシスタントの場合、マネージャには電話番号が割り当てられ、ユーザにはプロキシとして使用する代行電話番号が割り当てられます。このプロキシ番号を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。

モードの識別

最初に、システム管理者が選択したモードを識別する必要があります。マネージャ設定画面を確認します。

- 共有回線モードでは、この画面には [サイレント] オプションだけが表示されます。
- プロキシ回線モードでは、この画面には複数のオプションが表示されます。

アシスタントの電話機の Manager Assistant へのログイン

アシスタントの電話機の Cisco Unified Communications Manager Assistant にログインするには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 電話機の [サービス] ボタンを押します。

ステップ 2 [Primary IPMA Phone Service] を選択します。

ステップ 3 ユーザ ID と PIN を入力してから、[送信] を押します。

[マネージャ ステータス] 画面が表示されます (図 5 を参照)。

図 5 [マネージャ ステータス] 画面





(注) プライマリ IPMA サービスがダウンした場合、アシスタントの電話機の画面は更新されないため、このような表示にはなりません。その状況でアシスタントがソフトキーを使用しようとすると、「Host not found Exception」というメッセージが表示されます。この場合、アシスタントは [IP Services] メニューから [**Secondary IPMA Phone Service**] を選択し、再度ログインする必要があります。

マネージャのステータスの確認

図 5 は、[マネージャ ステータス] 画面の例を示しています。この画面には、特定のアシスタントがサポートするすべてのマネージャのリストが含まれています。

この項では、画面に表示される情報と、画面上のソフトキーについて説明します。

マネージャ ステータス画面での情報表示

アシスタントがサポートするマネージャごとに、次の情報が表示されます。

- マネージャのアシスタント ステータス行：アシスタントがオンラインであるかオフラインであるかが示されます。
- リスト内のマネージャの数：リスト内のマネージャの数をすばやく特定できます。
- マネージャの名前：次の状況に基づいてこの順序でソートされます。
 - 新規コールの着信
 - オンフックからのマネージャ ステータスの変更
 - オンフック
- マネージャの名前の左にあるステータス アイコン：これらのステータス アイコンのリストと説明については、表 4 を参照してください。
- マネージャのプロキシ回線

コール ステータス アイコン

表 4 は、[マネージャ ステータス] 画面でマネージャの名前の左に表示される各種のコール ステータス アイコンとその説明を示しています。

表 4 コール ステータス アイコン

マネージャのコール ステータス アイコン	機能説明
話し中 	このアイコンは、マネージャの電話機が話し中の場合に、[マネージャ ステータス] 画面でマネージャの名前の横に表示されます。
保留 	マネージャがコールを保留にすると、このアイコンが [マネージャ ステータス] 画面でマネージャの名前の横に表示されます。
アイドル / オンフック 	このアイコンは、マネージャの電話機がオンフックの場合に、[マネージャ ステータス] 画面でマネージャの名前の横に表示されます。
オフフック 	このアイコンは、マネージャの電話機がオフフックの場合に、[マネージャ ステータス] 画面でマネージャの名前の横に表示されます。
呼出音 	このアイコンは、マネージャの電話機で呼出音が鳴っている場合に、[マネージャ ステータス] 画面でマネージャの名前の横に表示されます。
不明 	このアイコンは、Cisco Unified Communications Manager Assistant がマネージャの状態を特定できない場合に、[マネージャ ステータス] 画面でマネージャの名前の横に表示されます。 たとえば、CTI 障害が発生した場合や、エクステンション モビリティを使用しているマネージャがまだログインしていない場合などです。
MWI (メッセージ受信インジケータ)	[MWI] は、マネージャにボイスメールが着信している場合に、[マネージャ ステータス] 画面でマネージャの名前の横に表示されます。

コールの処理とその他のアクションの実行

表 5 は、[マネージャ ステータス] 画面に表示されるソフトキーについて説明しています。ソフトキーを使用すると、各種のコール処理タスクを実行できます。

表 5 アシスタントの電話機のソフトキー

ソフトキー	機能説明
選択	マネージャのリストでマネージャを強調表示して選択すると、マネージャ設定画面が表示されます (P.50 の図 6 を参照)。この画面では、選択したマネージャの設定を行うことができます。
応答	対応するマネージャへの着信コールに応答します。
終了	[マネージャ ステータス] 画面を終了し、[サービス] メニュー ページを表示します。
リダイレクト	呼び出し中、接続済み、または保留中のコールを、対応するマネージャ (デフォルト) または別のプリセットされている番号にただちに転送します。 転送先を特定の電話番号に設定するには、[設定] を押してから [転送先の設定] を押し、次に番号を入力します。
次へ	[マネージャ ステータス] 画面で使用できる残りのソフトキーを表示します。
VM 転送	呼び出し中、接続済み、または保留中のコールを該当するマネージャのボイスメールボックスに送信します。
インターコム	インターコム回線でマネージャと会話ができます。
オフライン	オフラインになります。マネージャに対して別のアシスタントが設定され、そのアシスタントがオンラインになっている場合は、そのアシスタントがこのマネージャのアクティブアシスタントになります。 使用可能なアシスタントが存在しない場合、マネージャに対するコールはフィルタリングまたは転送され、各コールによってマネージャの電話機で呼出音が鳴ります。  (注) プライマリ アシスタントがオフラインになった場合やログアウトした場合、マネージャの電話ステータスとコール ステータスは、次に使用可能なアシスタントの電話機に表示され、このアシスタントがプライマリ アシスタントになります。
設定	アシスタント設定画面が表示されます。ここでは、各種の設定を行うことができます。設定できるフィールドについては、P.53 の表 7 を参照してください。

電話機で Manager Assistant を使用してコールに応答する方法

マネージャへのコールは、[マネージャ ステータス] ページに表示されます。コールに応答する方法には、次の3つがあります。

- [マネージャ ステータス] ページの [応答] ソフトキーを押す。
- 呼び出し中のコールの回線ボタンまたはスピーカ ボタンを選択する。
- Cisco Unified Communications Manager Assistant 画面を終了し、コール処理画面の [応答] ボタンを選択する。コール処理画面は、Cisco Unified Communications Manager Assistant 画面の終了後に表示される画面です。コール処理画面には、コールの発信元の番号と、[応答]、[リダイレクト]、および [VM 転送] ソフトキーが表示されます。



(注)

これらの方法のいずれかを使用してコールに応答すると、Cisco Unified Communications Manager Assistant 画面がコール処理画面によって上書きされます（コール処理画面がまだ表示されていない場合）。この場合でも、コール処理画面上のソフトキーの使用方法は、通常の場合と同じです。Cisco Unified Communications Manager Assistant はこれらの機能を制御しません。

マネージャの設定

図 6 は、マネージャ設定画面を示しています。この画面が表示されるのは、[マネージャ ステータス] 画面に表示されたリストからマネージャを選択したときです (図 5 を参照)。

表 6 では、この画面のフィールドの設定方法について説明します。

図 6 マネージャ設定画面



表 6 マネージャ設定フィールド

ソフトキー	機能説明
フィルタ	<p>[オン] と [オフ] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示してから [選択] を押します。このフィールドが [オン] に設定されている場合は、[フィルタモード] フィールドで設定されたフィルタ ルールが適用されます。</p> <p> (注) マネージャにフィルタを設定するには、Assistant Console アプリケーションを使用する必要があります。詳細については、P.85 の「マネージャのフィルタ リスト作成方法」を参照してください。</p>
フィルタモード	<p>[排除] と [包含] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示してから [選択] を押します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 排除：フィルタ リスト内の電話番号と一致するコールがアシスタントに送信され、残りのコールはマネージャに送信されます。 • 包含：フィルタ リスト内の電話番号と一致するコールがマネージャに送信され、残りのコールはアシスタントに送信されます。 <p>使用可能なワイルドカード文字は、1桁に対応する X と、番号の先頭または末尾の数字列に対応する * のみです。</p>
サイレント	<p>マネージャの電話機の呼出音をオフにします。この操作は、マネージャごとに実行できます。</p>
コールの転送	<p>[オン] と [オフ] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示してから [選択] を押します。このフィールドが [オン] に設定されている場合、Cisco Unified Communications Manager Assistant は、呼び出し中、接続済み、または保留中のコールを、マネージャまたは別のプリセットされている番号 ([転送先の設定] フィールドを選択して指定した番号) に送信します。</p>
転送先の設定	<p>コールの転送先番号 ([コールの転送] フィールドが [オン] の場合)。</p> <p>デフォルト：ここで別の電話番号が設定されていない場合、コールは対応するマネージャの電話機に転送されます。</p>
アラート トーン	<p>[オン] と [オフ] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示してから [選択] を押します。プロキシ回線環境でこのフィールドが [オン] に設定されている場合、マネージャへのコールが着信すると、マネージャの電話機でオーディオアラートが生成されます。</p>

アシスタントの設定

図 7 は、アシスタント設定画面を示しています。この画面が表示されるのは、[マネージャ ステータス] 画面の [設定] ソフトキーを押したときです (図 5 を参照)。アシスタント設定画面では、転送先や [マネージャ ステータス] 画面のソートなど、各種の項目を設定できます。

表 7 では、この画面のフィールドの設定方法について説明します。

表 8 では、この画面のソフトキーの使用方法について説明します。

図 7 アシスタントの設定



表 7 アシスタント設定フィールド

フィールド	機能説明
コールプレーン上書き (有効 / 無効)	<p>[有効] と [無効] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示してから [選択] を押します。このフラグを有効にすると、コール中にリアルタイム更新が送信されます。</p> <p>この機能は、コールをマネージャに転送する前に、そのマネージャのステータスが話し中であるかアイドルであるかを確認するのに役立ちます。このフラグを有効にすると、コール中にマネージャのステータスの変更が表示されます。</p>
スマートソート (有効 / 無効)	<p>[有効] と [無効] を切り替えます。このフィールドの設定を変更するには、フィールドを強調表示してから [選択] を押します。このフラグが有効の場合、[マネージャ ステータス] 画面は新規コールイベントに基づいてソートされます。</p> <p>マネージャ リストのソート方法の階層については、P.46 の「マネージャ ステータス画面での情報表示」 を参照してください。</p> <p>このフラグが無効の場合、[マネージャ ステータス] 画面は変化しません。</p>
転送先の設定	<p>特定のマネージャに対して [すべて転送] フィールドが [オン] に設定されている場合 (P.50 の図 6 を参照)、そのマネージャへの着信コールは転送先に転送されます。この転送先は、現在選択されているマネージャ (デフォルト) または電話番号のどちらかです。</p> <p>コールを電話番号に転送するには、[転送先の設定] フィールドに番号を入力します。電話番号を変更するには、[転送先の設定] フィールドを編集します。</p>

表 8 アシスタント設定ソフトキー

フィールド	機能説明
選択	<p>このボタンを押すと、この画面にある【コールプレーン上書き】と【スマートソート】という 2 つの切り替えフィールドの設定が変更されます。</p> <p>【転送先の設定】フィールドを強調表示して【設定】を押すと、転送先番号を設定する画面が表示されます。</p>
更新オフ / 更新オン	<p>デフォルトでは、【マネージャ ステータス】画面は、マネージャのステータスが変更された場合、またはマネージャへの新規コールが着信した場合にリフレッシュされます。</p> <p>【更新オフ】 ボタンを押すと、この自動リフレッシュが抑制されます。</p> <p>このボタンの使用例として、サポート対象のマネージャが 33 人いる状況で、20 番目のマネージャの設定を変更する場合を考えます。</p> <p>このマネージャの設定を変更するには、【マネージャ ステータス】画面でマネージャのリストをスクロール ダウンし、20 番目の名前を強調表示してから【選択】を押します。</p> <p>ただし、この処理中に画面が更新されると、スクロール リスト内の位置がわからなくなるため、重要なステータス更新を実行しそこなう可能性があります。したがって、そのような状況でリフレッシュが行われないようにするには、【更新オフ】 ボタンを押します。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p>(注) 自動更新を再度有効にするには、【更新オン】 ボタンを押します。</p> </div>
終了	<p>アシスタント設定画面を終了し、【マネージャ ステータス】画面に戻ります。</p>
ログアウト	<p>IPMA サービスからログアウトします。ログアウトした後は、サービスへの再ログインが必要になります。</p>

呼出音のカスタマイズ方法

呼出音の選択機能を使用して、電話回線ごとに固有の可聴呼出音タイプを関連付けられます。自分の着信コールとマネージャの着信コールをすばやく聞き分けるため、マネージャのプロキシ回線に固有の呼出音タイプを関連付けられます。

次の手順を使用して、直接電話機で呼出音をカスタマイズします。

手順

ステップ 1 Cisco Unified IP Phone の **[設定]** ボタンを押します。

ステップ 2 ナビゲーション ボタンを使用して **[設定]** メニューの **[呼出音タイプ]** を選択します（または電話機のキーパッドで **2** を押します）。

電話機にある各回線とその回線に選択した呼出音タイプが、電話機の LCD スクリーンに表示されます。最初は、これらすべての回線でデフォルトの呼出音タイプが使用されています。

ステップ 3 回線の呼出音タイプを変更するには、ナビゲーション ボタンを使用して回線を選択し、**[選択]** ソフトキーを押します。



(注)

電話機で、特定のマネージャに関連付けられているマネージャのプロキシ回線を識別するには、Assistant Console アプリケーションの **[マイコール]** パネルを確認します。この領域には、マネージャのプロキシ回線とマネージャの名前が表示されます（マネージャのプロキシ回線とは、そのマネージャへの着信コールをアシスタントが受信する回線です）。

ステップ 4 ナビゲーション ボタンを使用して、選択した回線に使用できる呼出音タイプのリストをスクロールします。呼出音タイプのサンプルを聞くには、呼出音タイプを選択して **[再生]** ソフトキーを押します。

ステップ 5 新しい呼出音タイプを関連付けるには、**[選択]** ソフトキーおよび **[OK]** ソフトキーを押します。

ステップ 6 手順 3～5 を繰り返して、選択した他の回線について呼出音タイプをカスタマイズします。

ステップ 7 **[終了]** ソフトキーを押して **[呼出音タイプ]** メニューを終了します。
