



# マネージャ側：プロキシ回線 モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用 した電話機の使用法

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

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

- コール ルーティング：カスタム フィルタリストに基づいて、宛先に自分の電話機またはアシスタントの電話機を選択した上で着信コールをリダイレクトできる。

- Cisco Unified IP Phone でのコール処理および監視の機能拡張：IP Phone の LCD スクリーンで新しいソフトキーとステータス ウィンドウを使用できる。
- インターコム機能：インターコム コールをアシスタントに発信でき、アシスタントからのインターコム コールを受信できる。
- Web ベースの機能設定：マネージャの設定画面を使用して転送先など、一部のマネージャ機能をカスタマイズできる。代わりに、アシスタントが自分に代わって Assistant Console からこれらの機能を設定できます。

詳細については、次のトピックを参照してください。

- マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 (P.1-5)
- スタートアップ ガイド (マネージャ側) (P.6-3)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P.6-9)
- コールフィルタリングの使用方法 (P.6-13)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P.6-16)
- 電話機での呼出音の消音方法 (P.6-17)
- マネージャの設定画面へのアクセス方法 (マネージャ側) (P.7-2)

## スタートアップガイド (マネージャ側)

次のトピックは、Cisco Unified CallManager Assistant を初めて使用する場合に役立ちます。

- [Cisco エクステンション モビリティの使用法 \(P.6-3\)](#)
- [アシスタント選択の概要 \(P.6-3\)](#)
- [ステータス ウィンドウの使用法 \(P.6-5\)](#)
- [電話機でのマネージャ ステータス メニューの使用法 \(P.6-8\)](#)

### Cisco エクステンション モビリティの使用法

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

---

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

**ステップ 2** サービス メニューから [Assistant Service] を選択します。

---

Cisco エクステンション モビリティの機能の詳細については、『*Cisco IP Phone 7960G/7940G 電話ガイド*』を参照してください。

### アシスタント選択の概要

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

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

### アクティブアシスタントの確認

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

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

### デフォルトアシスタントの割り当て

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

マネージャ（またはアシスタント）はマネージャの設定画面からデフォルトアシスタントを選択できます。詳細については、[P.7-4 の「マネージャへのデフォルトアシスタントの割り当て方法」](#)を参照してください。

### アシスタントの変更

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

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

### アシスタントが選択できない場合

すべてのアシスタントが選択できない場合、電話機の [マネージャ ステータス] メニューにあるアシスタントのアイコン（左端のアイコン）は線で消されて表示されません。コール処理サポートは、アシスタントの誰かがログインすると再開されます。

### 関連項目

- スタートアップガイド (マネージャ側) (P.6-3)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P.6-9)
- コールフィルタリングの使用法 (P.6-13)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P.6-16)
- 電話機での呼出音の消音方法 (P.6-17)

## ステータス ウィンドウの使用法

### マネージャ側

[マネージャ ステータス] メニューは Cisco Unified IP Phone の LCD スクリーンに表示されます。

[マネージャ ステータス] メニューには、次の2つの領域があります。

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

表 6-1 マネージャ ステータス メニューのアシスタント モニタ メッセージ

メッセージ	意味
「アシスタント モニタ - オン」	アシスタント モニタはオンですが、現在、アシスタントにリダイレクトされている接続済みコールおよび着信コールはありません。
「発信元」とそれに続く発信者 ID	着信コールがアシスタントにリダイレクトされ、現在、アシスタントの電話機は呼び出し中です。この時点でマネージャはコールを割り込んで受信できます。
発信者 ID とタイマー	アシスタントが着信コールに応答しています。アシスタントがコールに応答（または別の処理を実行）すると、タイマーが起動します。

## ■ スタートアップガイド (マネージャ側)

表 6-1 マネージャ ステータス メニューのアシスタント モニタ メッセージ (続き)

メッセージ	意味
「アシスタント モニタ - オフ」	アシスタント モニタはオフです。オンに設定するには、[モニター] ソフトキーを押します。
「フィルタ使用不可」	この場合、コールフィルタリング機能は使用できません。

表 6-2 マネージャ ステータス メニューのアシスタントおよび機能アイコン









機能	説明
アシスタントが有効 	アシスタントのアイコンは人の形をしており、ステータス ウィンドウの左側にあります。このアイコンは、アクティブ アシスタントがコールに対応する準備ができていることを示します。
アシスタントが無効 	アシスタントが無効であることを示すアイコンは、線で消された人の形をしています。このアイコンは、すべてのアシスタントが利用できないことを示します。  アクティブ アシスタントを確認するには、Cisco Unified IP Phone の [サービス] ボタンを押して、[Assistant Service] を選択します。
コールフィルタが有効 	中が網目の円は、フィルタリングが「オン」であることを示します。
コールフィルタが無効 	白抜きの円は、フィルタリングが「オフ」であることを示します。  フィルタのオンとオフを切り替えるには、[マネージャ ステータス] メニューの [フィルタ] を選択します。コールフィルタリングは、Cisco IPMA Manager の設定 Web ページで設定できます。

表 6-2 マネージャ ステータス メニューのアシスタントおよび機能アイコン (続き)

機能	説明
サイレントが有効 	線で消されたベルのアイコンは、機能が「オン」(呼出音が無効)であることを示します。
サイレントが無効 	ベルの形のアイコンは、機能が「オフ」(呼出音が無効)であることを示します。  サイレント機能を有効または無効にして、呼出音をオンまたはオフにするには、[サイレント] ソフトキーを押します。
すべて転送が有効 	矢印が障害物で下向きに曲がっている場合は、機能が「オン」(コールはマネージャの電話機からほかへリダイレクト中)であることを示します。
すべて転送が無効 	矢印が直線の場合は、機能が「オフ」(コールはマネージャの電話機に送信中)であることを示します。  すべて転送機能を有効または無効にするには、[アシスタント] ソフトキーを押します。この機能に設定された初期のデフォルト ターゲットは、選択したアシスタントです。ターゲットは、Cisco IPMA Manager の設定 Web ページで変更できます。

### ヒント

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

## ■ スタートアップガイド (マネージャ側)

## 関連項目

- ・ [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- ・ [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- ・ [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- ・ [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- ・ [電話機での呼出音の消音方法 \(P.6-17\)](#)

## 電話機でのマネージャ ステータス メニューの使用法

## マネージャ側

電話機の [マネージャ ステータス] メニューを開くには、[サービス] ボタンを押して [Assistant Service] を選択します。表 6-3 に、マネージャ ステータス メニューと関連する作業について説明します。

表 6-3 マネージャ ステータス メニュー項目および関連作業

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

## 関連項目

- ・ [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- ・ [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- ・ [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- ・ [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- ・ [電話機での呼出音の消音方法 \(P.6-17\)](#)



## コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法

### マネージャ側

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

この項では、次のトピックについて説明します。

- [アシスタントの電話機で呼び出し中のコールを割り込み受信する方法 \(P.6-9\)](#)
- [着信コールを別の番号へ即時転送する方法 \(P.6-10\)](#)
- [別の番号にすべてのコールを転送する方法 \(P.6-11\)](#)
- [ボイス メッセージ サービスへのコール転送方法 \(P.6-12\)](#)

## アシスタントの電話機で呼び出し中のコールを割り込み受信する方法

### マネージャ側

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

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



### ヒント

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

### 関連項目

- [スタートアップ ガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)

## ■ コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法

- コールフィルタリングの使用法 (P.6-13)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P.6-16)
- 電話機での呼出音の消音方法 (P.6-17)

## 着信コールを別の番号へ即時転送する方法

### マネージャ側

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

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

### ヒント

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

### 関連項目

- スタートアップ ガイド (マネージャ側) (P.6-3)
- コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 (P.6-9)
- コールフィルタリングの使用法 (P.6-13)
- インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 (P.6-16)
- マネージャの転送先設定方法 (P.7-5)

## 別の番号にすべてのコールを転送する方法

### マネージャ側

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

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

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

### ヒント

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

**関連項目**

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- [マネージャの転送先設定方法 \(P.7-5\)](#)

**ボイス メッセージ サービスへのコール転送方法****マネージャ側**

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

**関連項目**

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- [電話機での呼出音の消音方法 \(P.6-17\)](#)

## コールフィルタリングの使用法

### マネージャ側

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

- フィルタモード
- フィルタリスト
- フィルタのオン/オフステータス

表 6-4 では、これらの各フィルタ設定について詳細に説明しています。



(注)

初期のデフォルト設定では、包含コールフィルタリングがオンでフィルタリストは空です。したがって、着信コールはすべてアシスタントにリダイレクトされます。フィルタリングのカスタマイズについては、[P.7-6 の「マネージャのフィルタリスト作成方法」](#)を参照してください。

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

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

## ■ コールフィルタリングの使用法



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

表 6-4 コールフィルタリングの設定

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

表 6-4 コールフィルタリングの設定 (続き)

設定	目的	場所	メモ
フィルタのオン/オフステータス	<p>フィルタのオン/オフ設定によって、コールフィルタリングのオンとオフを切り替えます。</p> <p>この機能がオンの場合、すべての着信コールはフィルタの設定に応じて割り込み受信およびリダイレクトされます。</p>	<p>電話機の LCD スクリーンにある [マネージャ ステータス] メニューで、フィルタリングのオンとオフを切り替えます。[サービス] ボタンを押して [Assistant Service] を選択してから、[フィルタ] を選択します。</p>	<p>フィルタは、初期のデフォルト設定ではオンです。</p>

### ヒント

- [マネージャ ステータス] メニューの円アイコンは、コールフィルタリング機能のオン / オフを示しています。円の中が網目のアイコンはオンを示し、白抜きの円はオフを示します。

### 関連項目

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)
- [マネージャのフィルタ リスト作成方法 \(P.7-6\)](#)

## インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法

### マネージャ側

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

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

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

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

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

### 関連項目

- [スタートアップ ガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [電話機での呼出音の消音方法 \(P.6-17\)](#)



## 電話機での呼出音の消音方法

### マネージャ側

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

初期のデフォルトではオフに設定されています。

### ヒント

- この機能は、コールフィルタリングに影響しません。

### 関連項目

- [スタートアップガイド \(マネージャ側\) \(P.6-3\)](#)
- [コールの割り込み受信、即時転送、転送の方法 \(P.6-9\)](#)
- [コールフィルタリングの使用法 \(P.6-13\)](#)
- [インターコム機能を使用してアシスタントと会話する方法 \(P.6-16\)](#)

■ 電話機での呼出音の消音方法