



Cisco CallManager Attendant Console **ユーザ ガイド**

Release 1.4(1)



このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。見当たらない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティングシステムの UCB (University of California, Berkeley) パブリックドメインバージョンとして、UCB が開発したプログラムを最適化したものです。All rights reserved.Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記各社は、商品性や特定の目的への適合性、権利を侵害しないことに関する、または取り扱い、使用、または取り引きによって発生する、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその代理店は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって起こる制約、利益の損失、データの損傷など間接的で偶発的に起こる特殊な損害のあらゆる可能性がシスコまたは代理店に知らされていても、それらに対する責任を一切負いかねます。

CCSP、Cisco Square Bridge のロゴ、Cisco Unity、Follow Me Browsing、FormShare、および StackWise は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、および iQuick Study は、Cisco Systems, Inc. のサービスマークです。Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherFast、EtherSwitch、Fast Step、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers のロゴ、Networking Academy、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、ProConnect、RateMUX、Registrar、ScriptShare、SlideCast、SMARTnet、StrataView Plus、SwitchProbe、TeleRouter、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、TransPath、および VCO は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. とその関連会社の登録商標です。

このマニュアルまたは Web サイトに言及されているその他の商標はすべて、それぞれの所有者のもです。「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0406R)

Cisco CallManager Attendant Console ユーザガイド

Copyright © 2004 Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.



このマニュアルについて	xi
目的	xii
対象読者	xii
構成	xiii
関連マニュアル	xiv
表記法	xiv
マニュアルの入手	xv
Cisco.com	xv
マニュアルの注文方法	xv
テクニカル サポート	xvi
Cisco Technical Support Web サイト	xvi
Japan TAC Web サイト	xvi
サービス リクエストの発行	xvii
サービス リクエストのシブラティの定義	xvii
その他の資料および情報の入手	xix

CHAPTER 1

はじめに	1-1
Cisco CallManager Attendant Console のインターフェイス	1-2
Cisco CallManager Attendant Console のアテンダントの設定 ダイアログボックス	1-4
Cisco CallManager Attendant Console のログインダイアログ ボックス	1-4
Cisco CallManager Attendant Console ウィンドウ	1-5

通話制御ウィンドウ	1-5
ブロードキャストウィンドウ	1-7
短縮ダイヤルウィンドウ	1-7
ディレクトリウィンドウ	1-8
通話制御、ディレクトリ、短縮ダイヤルの各ウィンドウでの コール/回線の状態表示	1-9
パーク中ウィンドウ	1-11
メニューバー	1-13
通話制御ツールバー	1-13
コンテキストメニュー	1-19
ステータスバー	1-20
ダイヤル/転送/会議用のダイヤルパッド	1-21
アクセシビリティ機能	1-22
Cisco CallManager Attendant Console の最初の起動	1-24
ログインとオンライン化	1-27
オフライン化、ログアウト、および終了	1-29

CHAPTER 2

コールの処理	2-1
コールへの応答	2-2
コールの保留	2-3
コールの保留状態からの復旧（再開）	2-4
コールの終了	2-5
コールの開始	2-6
コールの転送	2-8
コールの転送	2-8
打診転送	2-9
直接転送	2-11

コールの参加	2-12
Ad Hoc 電話会議の開始	2-13
コールの転送先保留	2-15
転送先保留にされているコールの復旧	2-17
ボイスメールへのコールの転送	2-19
キーボード ショートカットの使用	2-20

CHAPTER 3

メニューバーの使用方法	3-1
ファイルメニューの使用方法	3-1
編集メニューの使用方法	3-2
キーボード ショートカットの作成および編集	3-2
短縮ダイヤルのグループとエントリの作成、編集、および削除	3-3
設定値の表示と編集	3-3
表示メニューの使用方法	3-4
テキスト サイズの変更	3-4
カラー スキームの変更	3-5
ウィンドウのサイズとレイアウトのロック	3-5
デフォルトのウィンドウ レイアウトの選択	3-6
アクションメニューの使用方法	3-7
ダイヤル番号の使用方法	3-8
ヘルプメニューの使用方法	3-10

CHAPTER 4

通話制御ウィンドウの使用方法	4-1
通話制御ウィンドウからのコールの開始	4-2
通話制御ウィンドウでのコール制御作業の実行	4-3

CHAPTER 5

短縮ダイヤルウィンドウの使用	5-1
短縮ダイヤルグループの追加	5-2
短縮ダイヤルグループの名称変更	5-3
短縮ダイヤルグループの削除	5-4
短縮ダイヤル エントリの追加	5-5
短縮ダイヤル エントリの編集	5-6
短縮ダイヤル エントリの削除	5-7
短縮ダイヤルグループ内のエントリのソート	5-8
短縮ダイヤル エントリを使用したコール制御作業の実行	5-8

CHAPTER 6

ディレクトリウィンドウの使用	6-1
ディレクトリ内での特定の人名の検索	6-3
ディレクトリのリロード	6-4
ディレクトリのソート	6-4
ディレクトリウィンドウ内の列の表示順序変更	6-4
ディレクトリ エントリを使用したコール制御作業の実行	6-5

CHAPTER 7

パーク中ウィンドウの使用	7-1
コールの転送先保留	7-2
転送先保留にされているコールの復旧	7-3
パーク中ウィンドウを使用したコール制御作業の実行	7-4

CHAPTER 8

ブロードキャストウィンドウの使用	8-1
ブロードキャスト コールへの応答	8-2

CHAPTER 9

トラブルシューティング	9-1
--------------------	------------

INDEX

索引



FIGURES

- 図 1-1 Cisco CallManager Attendant Console のインターフェイス 1-3
- 図 1-2 ポップツートップアイコン 1-20
- 図 1-3 Cisco CallManager Attendant Console アイコン 1-24



T A B L E S

表 1	マニュアルの構成	xiii
表 1-1	コール / 回線の状態	1-9
表 1-2	通話制御ツールバー	1-13
表 1-3	警告音	1-22
表 2-1	コールへの応答	2-2
表 2-2	コールの保留	2-3
表 2-3	コールの再開	2-4
表 2-4	コールの終了	2-5
表 2-5	コールの開始	2-6
表 2-6	コールの転送	2-8
表 2-7	打診転送	2-9
表 2-8	直接転送	2-11
表 2-9	コールの参加	2-12
表 2-10	Ad Hoc 電話会議の開始	2-13
表 2-11	コール制御に関するキーボード ショートカット	2-20
表 2-12	ナビゲーションに関するキーボード ショートカット	2-21



このマニュアルについて

ここでは、このマニュアルの目的、対象読者、構成、および表記法について説明します。また、関連マニュアルを入手する方法も紹介します。ここで説明する内容は、次のとおりです。

- [目的 \(P.xii \)](#)
- [対象読者 \(P.xii \)](#)
- [構成 \(P.xiii \)](#)
- [関連マニュアル \(P.xiv \)](#)
- [表記法 \(P.xiv \)](#)
- [マニュアルの入手 \(P.xv \)](#)
- [テクニカル サポート \(P.xvi \)](#)
- [その他の資料および情報の入手 \(P.xix \)](#)

目的

このマニュアルの目的は、読者（ユーザ）が次の作業をするときに役立つ情報を提供することです。

- Cisco CallManager Attendant Console のインターフェイス、および機能を理解する。
- Cisco CallManager Attendant Console を起動し、ログインする。
- オンラインになった後、ユーザ宛てのコールを処理する。
- Cisco CallManager Attendant Console を使用してコールへの応答、コールの発信、およびコールの経路指定をする。
- 短縮ダイヤル ボタンを設定して使用する。
- ディレクトリ を使用して電話番号を検索し、コールを発信し、回線の状況を表示する。

対象読者

このマニュアルは、Cisco CallManager Attendant Console のユーザを対象としており、ユーザに役立つ情報、および作業手順を提供します。システム管理者は、このマニュアルに対応する『Cisco CallManager Attendant Console インストレーション アドミニストレーション ガイド』にて、インストールおよび設定情報を参照できます。

構成

表 1 に、このマニュアルの構成を示します。

表 1 マニュアルの構成

章	説明
第 1 章「はじめに」	CiscoCallManager Attendant Console の概要、およびユーザの環境設定、Attendant Console の起動、ログイン、オンライン化などのコール処理のための手順を説明しています。
第 2 章「コールの処理」	[通話制御] ボタン、メニューバー、キーボードショートカット、およびマウスを使用して、コールの開始、応答、および経路指定をする方法説明しています。
第 3 章「メニューバーの使用方法」	オンライン / オフライン、ログアウト、キーボードショートカットの編集、テキストサイズやコンソールの色表示の変更、コール制御作業の実行、[ダイヤル番号] キーパットの使用、およびオンライン ヘルプへアクセスする方法を説明しています。
第 4 章「通話制御ウィンドウの使用方法」	[通話制御] ウィンドウ内でコール制御作業を実行する方法を説明しています。
第 5 章「短縮ダイヤルウィンドウの使用方法」	短縮ダイヤルグループ、およびエントリを設定し、これらのエントリを使用してコール制御作業を実行する方法を説明しています。
第 6 章「ディレクトリウィンドウの使用方法」	ディレクトリを使用して、Cisco CallManager データベース内に設定された電話番号を検索する方法を説明しています。
第 7 章「パーク中ウィンドウの使用方法」	[パーク中] ウィンドウを使用してコールの転送先保留を行う方法と、コールの転送先保留を解除する方法について説明しています。
第 8 章「ブロードキャストウィンドウの使用」	[ブロードキャスト] ウィンドウから着信に応答する方法について説明しています。
第 9 章「トラブルシューティング」	いくつかの共通の問題を記述し、各問題の状況説明、および解決法を記述しています。

関連マニュアル

Cisco IP テレフォニーのアプリケーション、およびその製品についての詳細は、次の資料を参照してください。

- *Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (英文のみ)
- *Cisco IP Phone 7960/7940 ユーザガイド*
- *クイックスタートガイド Cisco IP Phone 7960/7940*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone*

表記法

注釈では、次の表記法を使用しています。



(注) 「注釈」の意味です。役立つ情報や、このマニュアル以外の参考資料などを紹介しています。

ヒントでは、次の表記法を使用しています。



ヒント 「便利なヒント」という意味です。

注意では、次の表記法を使用しています。



注意 「要注意」の意味です。この記号がある場合、装置の故障またはデータの消失につながる可能性がありますので、注意して作業してください。

マニュアルの入手

シスコのマニュアルおよびその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。また、技術的なサポートやリソースを活用していただくために、他にも複数の方法を用意しています。ここでは、シスコシステムズから技術情報を入手する方法を紹介します。

Cisco.com

シスコの最新のドキュメントには、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

シスコ Web サイトには、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com>

各国のシスコ Web サイトには、次の URL からアクセスできます。

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

マニュアルの注文方法

マニュアルの注文方法については、次の URL を参照してください。

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpc/pdi.htm

シスコのマニュアルは、次の方法でご注文いただけます。

- Cisco.com に登録済みのお客様（シスコの直接顧客）は、Ordering Tool からシスコ製品のマニュアルを注文できます。

<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>

- Cisco.com に未登録のお客様は、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

テクニカル サポート

シスコと正式なサービス契約を交わしているすべてのお客様、パートナー、および代理店は、Cisco Technical Support で 24 時間テクニカル サポートを利用することができます。Cisco.com の Cisco Technical Support Web サイトでは、多数のサポート リソースをオンラインで提供しています。また、Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエンジニアが電話でのサポートにも対応します。シスコと正式なサービス契約を交わしていない場合は、代理店にお問い合わせください。

Cisco Technical Support Web サイト

Cisco Technical Support Web サイトでは、シスコ製品やシスコの技術に関するトラブルシューティングにお役立ていただけるように、オンラインでマニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは、24 時間 365 日、いつでも利用可能です。URL は次のとおりです。

<http://www.cisco.com/techsupport>

Cisco Technical Support Web サイトのツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。ユーザ ID およびパスワードを取得されていない場合は、次の URL で登録手続きを行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

Japan TAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp/go/tac>

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://www.cisco.com/jp/register>

サービス リクエストの発行

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リクエストを短時間でオープンできます (S3: ネットワークに軽微な障害が発生した、S4: 製品情報が必要である)。状況を入力すると、その状況を解決するための推奨手段が自動的に検索されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、Cisco TAC のエンジニアが対応します。TAC Service Request Tool には、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 のサービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、Cisco TAC に電話でお問い合わせください (S1: ネットワークがダウンした、S2: ネットワークの機能が著しく低下した)。S1 および S2 のサービス リクエストには、Cisco TAC のエンジニアがすぐに割り当てられ、業務を円滑に継続できるようサポートします。

Cisco TAC の連絡先については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、報告されるサービス リクエストを標準化するために、シビラティを定義しています。

シビラティ 1 (S1): ネットワークがダウンした、または業務に致命的な影響がある。シスコはお客様と協力し、必要なリソースをすべて投入して 24 時間体制で問題解決に取り組みます。

シビラティ 2 (S2): 使用中のネットワークのパフォーマンスが著しく低下した、またはシスコ製品の不備により業務の中核的な部分に悪影響がある。シスコはお客様と協力し、専任のリソースを投入して通常の営業時間の範囲で問題解決に取り組みます。

シビラティ 3 (S3): ネットワークのパフォーマンスが十分ではないが、ほとんどの業務を継続できる。シスコはお客様と協力し、リソースを投入して通常の営業時間の範囲で満足いただけるレベルまでサービスを回復します。

シビルティ 4 (S4): シスコ製品の機能、インストール、コンフィギュレーションについて、情報または支援が必要である。業務にほとんど影響しない、またはまったく影響しない。

その他の資料および情報の入手

シスコの製品、技術、およびネットワーク ソリューションに関する情報は、各種オンライン ソースおよび印刷ソースから入手できます。

- Cisco Marketplace では、シスコの書籍やリファレンス ガイド、ロゴ製品を数多く提供しています。購入を希望される場合は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

- 『Cisco Product Catalog』では、シスコシステムズが提供するネットワーク製品、その注文方法、およびカスタマー サポート サービスについて説明しています。次の URL からアクセスしてください。

<http://cisco.com/univercd/cc/td/doc/pcat/>

- 『Cisco Press』では、ネットワーク全般、トレーニング、および認定資格に関する書籍を広範囲にわたって出版しています。これらの出版物は、初級者にも上級者にも役立ちます。Cisco Press の最新の出版物やその他の情報を調べるには、次の URL からオンラインの Cisco Press にアクセスしてください。

<http://www.ciscopress.com>

- 『Packet』はシスコシステムズが発行する技術者向けの雑誌で、インターネットやネットワークへの投資を効果的に活用するために役立ちます。本誌は季刊誌として発行され、業界の最先端トレンド、技術的な進展、シスコ製品やソリューションの事例を紹介しています。また、ネットワークの配置、トラブルシューティングのヒント、コンフィギュレーション例、お客様のケース スタディ、認定資格とトレーニングの情報、および多数のオンライン リソースへのリンクも掲載しています。次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/packet>

- 『iQ Magazine』はシスコシステムズの季刊誌で、成長企業が収益を上げ、業務を効率化し、サービスを拡大するためには技術をどのように利用したらよいかを学べるように構成されています。本誌では、事例とビジネス戦略を挙げて、成長企業が直面する問題とそれを解決するための技術を紹介し、読者が技術への投資に関して適切な決定を下せるよう配慮しています。次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>

- 『*Internet Protocol Journal*』はシスコシステムズの季刊誌で、パブリック / プライベートなインターネットとイントラネットを設計、開発、および運用するエンジニアリングのプロフェッショナルを対象としています。次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/ipj>

- シスコは、ワールドクラスのネットワーク トレーニングを提供しています。最新内容は、次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>



はじめに

この章では、Cisco CallManager Attendant Console の概要、およびその起動に関するさまざまな手順を説明します。Cisco CallManager Attendant Console を使用することにより、Cisco IP Phone を Attendant Console としてセットアップできます。Cisco CallManager Attendant Console には、グラフィカル ユーザ インターフェイス (GUI) が採用されています。Cisco CallManager Attendant Console では、短縮ダイヤル エントリ、およびクイック ディレクトリ アクセスを使用して、電話番号の検索、回線状況の監視、コールの処理を行います。企業の受け付け係、または事務職員は、Cisco CallManager Attendant Console を使用して、企業または部門へのコールを処理し、他の従業員はこれを使用して、自分自身のコールを処理できます。

Cisco CallManager Attendant Console は、Cisco CallManager システムに IP 接続された PC 上にインストールされます。Attendant Console は、Cisco CallManager システムに登録された Cisco IP Phone と協調動作します (各電話機に対して 1 つのコンソールが協調動作し、コンソールは、Attendant Console として使用されます)。複数のコンソールを 1 つの Cisco CallManager システムに接続できます。

この章では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco CallManager Attendant Console のインターフェイス \(P.1-2\)](#)
- [アクセシビリティ機能 \(P.1-21\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の最初の起動 \(P.1-23\)](#)
- [ログインとオンライン化 \(P.1-26\)](#)
- [オフライン化、ログアウト、および終了 \(P.1-28\)](#)

Cisco CallManager Attendant Console のインターフェイス

起動時に [アテンダントの設定] ダイアログボックスが開き、Cisco CallManager のサーバ名、および Attendant Console で使用している電話機の電話番号を入力を求められます。次に、Cisco CallManager Attendant Console の [ログイン] ダイアログボックスが開き、ユーザ名およびパスワードの入力を求められます。サーバにログインすると、Cisco CallManager Attendant Console のインターフェイスに、次の項で説明するウィンドウ、メニューバー、ツールバー、およびステータスバーが表示されます。

Cisco CallManager Attendant Console のグラフィカル ユーザ インターフェイス (GUI) でサポートされる解像度は、800 x 600、1024 x 768、1280 x 1024、および 1600 x 1200 です。

Attendant Console は、Windows 2000 Professional、Windows XP、または Windows N.T 4.0 プラットフォーム上で稼働します。最新の Microsoft Service Pack が PC 上にインストールされていることを確認してください。プラットフォームに関して質問がある場合は、システム管理者にお問い合わせください。

PC でサウンドカードとスピーカを使用できる場合、さまざまなコール イベントを知らせる警告音を設定できます。

タッチパネル モニタを使用すると、Attendant Console のタッチパネル対応機能を利用できます。

コンソールからログオフすると、サーバは、短縮ダイヤルのグループおよびエントリ、ならびにウィンドウの位置およびサイズ等のユーザ設定を自動的に保存します。



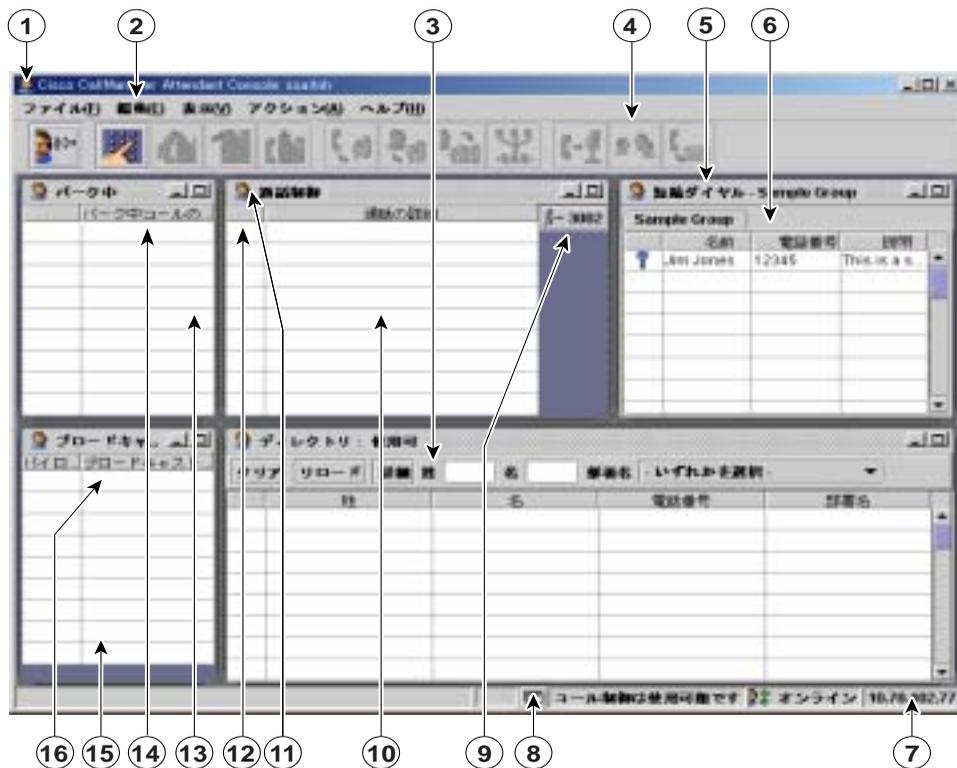
ヒント

Cisco CallManager Attendant Console ウィンドウ内に表示される各ウィンドウには、そのウィンドウの右上隅に最大化と最小化ボタンがついています。また、各ウィンドウのサイズは、マウス ポインタがウィンドウの外枠に触れたときに表示される矢印をドラッグすると変更できます。

また、各ウィンドウ内の列のサイズも、マウス ポインタが列の外枠に触れたときに表示される矢印をドラッグすると変更できます。

図 1-1 は、Cisco CallManager Attendant Console のインターフェイスを示し、インターフェイス上の主要なコンポーネントを説明しています。

図 1-1 Cisco CallManager Attendant Console のインターフェイス



1	Cisco CallManager Attendant Console ウィンドウ	9	オペレータ回線ボタン
2	メニューバー	10	通話の詳細ペイン
3	ディレクトリウィンドウ	11	通話制御ウィンドウ
4	通話制御ツールバー	12	コール状態表示エリア
5	短縮ダイヤルウィンドウ	13	パーク中コールの詳細ペイン
6	短縮ダイヤルグループタブ	14	パーク中ウィンドウ
7	サーバの IP アドレス	15	ブロードキャストコールの詳細ペイン
8	ポップソートアップアイコン	16	ブロードキャストウィンドウ

Cisco CallManager Attendant Console のアテンダントの設定ダイアログボックス

最初の起動時に、Cisco CallManager Attendant Console の [アテンダントの設定] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスでは、サーバ名、電話番号 ([基本設定] タブを参照)、ディレクトリ情報、コール処理サーバ、および回線状態用のローカル IP アドレス ([詳細設定] タブを参照) の入力を求められます。システム管理者はこれらの項目を入力する必要があります。詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

[詳細設定] タブでは、トラブルシューティングのためのトレースを有効にできます。PC でサウンドカードとスピーカを使用できる場合、さまざまなコールイベントを知らせる警告音を設定できます。アクセシビリティメッセージを使用可能にすると、Attendant Console のステータスに関する情報をダイアログボックスに表示できます。また、ダイヤルパッドがアクティブになったときにコールを保留にすることができます。

関連項目

- [Cisco CallManager Attendant Console の最初の起動 \(P.1-23\)](#)
- [アクセシビリティ機能 \(P.1-21\)](#)

Cisco CallManager Attendant Console のログインダイアログボックス

Cisco CallManager Attendant Console の [ログイン] ダイアログボックスが開き、ユーザ名およびパスワードの入力を要求するプロンプトが表示されます。このダイアログボックスを使用して、次の項目を設定できます。

- Cisco CallManager Attendant Console がユーザ名およびパスワードを記憶するように指定する。
- Cisco CallManager Attendant Console の使用条件に影響する設定値を変更する。
- Attendant Console が表示する言語を指定する。

関連項目

- [ログインとオンライン化 \(P.1-26\)](#)
- [オフライン化、ログアウト、および終了 \(P.1-28\)](#)

Cisco CallManager Attendant Console ウィンドウ

このウィンドウには [ブロードキャスト] ウィンドウ、[パーク中] ウィンドウ、[通話制御] ウィンドウ、[短縮ダイヤル] ウィンドウ、[ディレクトリ] ウィンドウ、メニューバー、[通話制御] ツールバー、およびステータスバーがあります。ウィンドウの左上隅には、ウィンドウ名、および現在 Attendant Console を使用しているユーザ名が表示されます。ウィンドウの右上隅には、ウィンドウの最大化ボタン、および最小化ボタンが表示されます。ウィンドウの右下隅には、ステータスバーが表示されます。

関連項目

- [Cisco CallManager Attendant Console のインターフェイス \(P.1-2\)](#)

通話制御ウィンドウ

[通話制御] ウィンドウは、次のコンポーネントで構成されています。

- [通話の詳細] ペイン: コールの状態、着信コールの電話番号、ユーザ名 (表示可能な場合)、アテンダントの電話番号、およびアテンダントによって実行されたアクション (状況に応じて) が表示されます。

たとえば、[通話の詳細] ペインのエントリが「2000 は、3000 により 4000 に転送されました」である場合、電話番号 3000 を使用しているユーザが電話番号 2000 のコールを電話番号 4000 のユーザに転送したことを示します。

- アクティブ / 保留の時間を表示するタイム インジケータ: [通話の詳細] ペイン内のタイマーがアクティブまたは保留中のコールの経過時間を表示します。

コールに回答すると、タイマーは自動的にそのコールのアクティブ時間の表示を開始します。

コールを保留にすると、タイマーはリセットされ、コールの保留時間の表示を開始します。

コールを再開、つまり保留状態を解除すると、タイマーの表示はコールが [通話の詳細] ペインに表示されていた合計時間 (保留時間とアクティブ時間) に自動的に切り換わります。

- [オペレータ回線] ボタン: 回線の状態、およびアテンダント用 Cisco IP Phone の電話番号が、ウィンドウの右上隅に表示されます。

[通話の詳細] ペインは、Cisco CallManager Attendant Console によって制御されている Cisco IP Phone 上の回線を表示します。ユーザの Cisco IP Phone 用にシステム管理者が設定した回線数は、ウィンドウ内で使用できる回線数を決定します。たとえば、Cisco IP Phone 7914 拡張モジュールを 2 個取り付けた Cisco IP Phone 7960 を使用する場合、システム管理者が各回線に対して電話番号を割り当てた場合は、合計 34 本の回線が表示されます。

[通話の詳細] ペインには、共有回線でアクティブなコールも表示されます。共有回線は、複数の電話機上の同じ電話番号を表します。共有回線が使用中である場合、Cisco CallManager Attendant Console は、[通話制御] ウィンドウにアイコンを表示します (P.1-9 の表 1-1 を参照)。共有回線のいずれかが使用中である場合、Cisco CallManager Attendant Console は、共有回線上のアテンダントヘコールを経路指定しません。



(注) 電話機、または拡張モジュール 7914 の機能に関する情報については、電話機に付属のマニュアルを参照、またはシステム管理者にお問い合わせください。

設定する回線数に応じて、回線は 1 つ、2 つ、または 3 つの列に表示されます。これらの回線上のコールを制御するには、ウィンドウの最上部にあるメニューを使用、またはコンテキストメニュー、キーボードショートカット、またはマウスを使用します。



(注) ウィンドウに表示されたコールが 1 つだけの場合、[通話の詳細] ペインで空欄の行を選択しない限り、このコールが強調表示されます。

関連項目

- [メニューバー \(P.1-13 \)](#)
- [通話制御ウィンドウの使用法 \(P.4-1 \)](#)
- [コールの処理 \(P.2-1 \)](#)

ブロードキャストウィンドウ

このウィンドウには、[ブロードキャストコールの詳細] ペインがあります。このペインには、キューに入れられアテンダントにブロードキャストされたが、応答されない着信コールのリストが表示されます。使用可能なすべてのアテンダントが、ブロードキャスト コールに応答できます。アテンダントがブロードキャスト コールに応答すると、コールは[ブロードキャスト]ウィンドウから、コールに応答したアテンダントの[通話制御]ウィンドウに移動します。アテンダントにアクティブなコールがある場合、アテンダントがブロードキャスト コールに応答すると、Attendant Console は、そのアクティブなコールを保留中にします。

[ブロードキャストコールの詳細]ペイン内のブロードキャスト コール エントリは、次の情報で構成されます。

- ブロードキャスト発信者がダイヤルした電話番号（パイロット ポイント）
- ブロードキャストされるコールの電話番号とユーザ名
- コールがキューに入れられた時間

関連項目

- [メニューバー \(P.1-13\)](#)
- [通話制御ウィンドウの使用方法 \(P.4-1\)](#)
- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

短縮ダイヤルウィンドウ

短縮ダイヤルのエントリは、アテンダントユーザごとに設定され、[短縮ダイヤル]ウィンドウ内の短縮ダイヤル グループのタブに表示されます。各短縮ダイヤル エントリには、次の情報が表示されます。

- 回線状態。[通話制御]ウィンドウに表示されるものと同じアイコンで表示されます ([P.1-9 の表 1-1](#) を参照)。
- 名前。
- 電話番号。
- 説明。このフィールドはオプションです。

関連項目

- [メニューバー \(P.1-13\)](#)
- [短縮ダイヤルウィンドウの使用方法 \(P.5-1\)](#)
- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

ディレクトリウィンドウ

[ディレクトリ] ウィンドウには、Cisco CallManager のユーザ ディレクトリにある、回線状態、姓、名、電話番号、および部門情報が表示されます。Attendant Console は、システム管理者が設定した間隔でディレクトリを自動的に更新します。[リロード] ボタンをクリックすると、ディレクトリを手動でリロードできます。

名、姓、または部門名に基づいてディレクトリ検索をする場合、各フィールドに検索条件を入れると、ダイナミックにエントリが表示されます。[詳細] ボタンをクリックして、各フィールドに適切なユーザ情報を入力することにより、詳細検索を実行できます。検索結果が表示された後、結果のソート（昇順または降順）や回線状態の確認を行えます。回線の状態は、他のウィンドウで使用されているものと同じアイコンで表示されます。

関連項目

- [メニューバー \(P.1-13\)](#)
- [ディレクトリウィンドウの使用方法 \(P.6-1\)](#)
- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

通話制御、ディレクトリ、短縮ダイヤルの各ウィンドウでのコール / 回線の状態表示

[通話制御] ウィンドウにある各回線の表示行および [オペレータ回線] ボタンには、表 1-1 に示す状態のうちのいずれかが、それぞれの対応するアイコンによって表示されます。

表 1-1 コール / 回線の状態

コール / 回線の状態	対応するアイコン	ウィンドウ/オペレータ回線ボタン
回線上でコールが呼び出し中です。		通話制御、ディレクトリ、短縮ダイヤルの各ウィンドウに表示されます。
回線上でコールが呼び出し中です。		[オペレータ回線] ボタン上に表示されます。
回線がアクティブです。		[オペレータ回線] ボタン上に表示されます。
回線が話し中です。		通話制御、短縮ダイヤル、ディレクトリの各ウィンドウに表示されます。

表 1-1 コール/回線の状態（続き）

コール/回線の状態	対応するアイコン	ウィンドウ/オペレータ回線ボタン
<p>回線が保留中です。</p> <p>この状態を表すアイコンは 3 つあります。最初にコールを保留状態にしたとき、アイコンは緑色で表示されます。コールが保留状態で 60 秒経過すると、アイコンは黄色に変わります。保留状態で 120 秒経過すると、アイコンは赤色に変わります。</p> <p>システム管理者は、アイコンの色が変化する時間を変更できます。</p>		<p>[通話制御] ウィンドウに表示されます。</p>
<p>回線がアイドル状態です。</p>		<p>ディレクトリと短縮ダイヤルの各ウィンドウと [オペレータ回線] ボタン上に表示されます。</p>
<p>共有回線が使用中です。</p> <p>共有回線は、複数の電話機上の同じ電話番号を表します。共有回線のいずれかが使用中である場合、Cisco CallManager Attendant Console は、共有回線上のアテンダントへコールを経路指定しません。</p>		<p>[通話制御] ウィンドウに表示されます。</p>

表 1-1 コール/回線の状態（続き）

コール/回線の状態	対応するアイコン	ウィンドウ/オペレータ回線ボタン
回線の状態が不明です。		通話制御、短縮ダイヤル、ディレクトリの各ウィンドウと [オペレータ回線] ボタン上に表示されます。
ユーザは、すべてのコールを転送するように Cisco IP Phone を設定しています。		検索エントリの数が 10 未満である場合、[ディレクトリ] ウィンドウに表示されます。
ユーザは、特定の電話番号へのコール転送を設定しています。		[ディレクトリ] ウィンドウに表示されます。

パーク中ウィンドウ

このウィンドウには [パーク中コールの詳細] ペインが含まれています。このペインには、転送先保留番号に保留にしたコールが表示されます。たとえば、電話機上でアクティブなコールを 1234 のような転送先保留番号にパークすると、同じシステム内の別の電話機上の誰かが 1234 にダイヤルしてそのコールを取得することができます。

[パーク中コールの詳細] ペイン内のパーク中エントリは、次の情報で構成されます。

- 転送先保留にしたコールの電話番号
- コールを転送先保留にした転送先保留番号
- コールを転送先保留にしたユーザの電話機の電話番号

たとえば、[パーク中コールの詳細] ペインのエントリが「2000 は、3000 により 4000 にパークされています」である場合は、電話番号 3000 のアテンダントが電話番号 2000 のコールを Cisco CallManager が選択した内線番号（この場合は転送先保留番号 4000）に保留にしたことを意味します。電話番号 2000 のコールは、ユーザがこのコールに応答するか、またはこのコールを転送先保留にしたアテンダントに戻るまで、保留のままとなります。



(注) Cisco CallManager が転送先保留番号を選択します。この番号は、システム管理者が Cisco CallManager Administration に入力した設定に基づいています。

[パーク中] ウィンドウでは、アテンダント サーバに接続されたすべてのアテンダントが転送先保留したすべてのコールを表示して、それらのコールを受けることができます。Attendant Console にログインする前に転送先保留されたコールを表示させたり、受けたりすることはできません。

転送先保留番号に保留にされているコールにユーザが応答しない場合、そのコールは、あらかじめ指定された時間（通常は 60 秒）だけその番号に保留にされた後、[通話の詳細] ペインに自動的に復旧されます。この時間については、Cisco CallManager Administration でシステム管理者が手動で設定します。

転送先保留にされているコールを手動で復旧する場合は、[通話制御] ツールバーの [パークの復元] ボタン、コンテキスト メニューまたは [アクション] メニューの [パークの復元] オプション、または [パークの復元] キーボードショートカットを使用します。転送先保留にされているコールを復旧すると、そのコールが [通話の詳細] ペインに表示されます。

関連項目

- [パーク中ウィンドウの使用法 \(P.7-1\)](#)
- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

メニューバー

メニューバーを使用して、オンライン / オフライン、ログアウト、キーボードショートカットの編集、テキストサイズとコンソールのカラースキームの変更、ウィンドウのサイズと場所の調整、コール制御の実行、およびオンラインヘルプの表示が可能です。

関連項目

- [メニューバーの使用方法 \(P.3-1\)](#)

通話制御ツールバー

[通話制御] ツールバーには、アテンダントユーザが実行する最も一般的なコール制御作業に対応する一連のボタンが表示されます。Attendant Console は、[通話制御] ツールバー上のボタンを使用したコール制御が実行できる状態のときだけ、これらのボタンを使用可能にします。あるボタンをクリックすると、メニューバー上、またはコンテキストメニュー上で、このボタンに対応するメニューオプションが自動的に使用可能になります。

コール制御作業、およびこれらの作業に対応するボタンについては、[表 1-2](#) を参照してください。

表 1-2 通話制御ツールバー

通話制御ボタン	コール制御作業
	オフライン / オンラインにする。
	詳細については、次の項を参照してください。
	<p>(注) この [通話制御] ボタンは交互に切り替えるタイプで、同じボタンをクリックして 2 つのコール制御作業を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ログインとオンライン化 (P.1-26) • オフライン化、ログアウト、および終了 (P.1-28)

表 1-2 通話制御ツールバー（続き）

通話制御 ボタン	コール制御作業
	<p>ダイヤルする。</p> <p>詳細については、P.2-6 の「コールの開始」を参照してください。</p>
	<p>応答する。</p> <p>詳細については、P.2-2 の「コールへの応答」を参照してください。</p>
	<p>終了する。</p> <p>詳細については、P.2-5 の「コールの終了」を参照してください。</p>
 	<p>保留にする / 再開する。</p> <hr/> <p> (注) この [通話制御] ボタンは交互に切り替えるタイプで、同じボタンをクリックして 2 つのコール制御作業を実行できます。</p> <hr/> <p>詳細については、次の項を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コールの保留 (P.2-3) • コールの保留状態からの復旧 (再開) (P.2-4)

表 1-2 通話制御ツールバー（続き）

通話制御 ボタン	コール制御作業
	コール制御作業 転送する。 詳細については、 P.2-8 の「コールの転送」 を参照してください。
	打診転送する。 詳細については、 P.2-9 の「打診転送」 を参照してください。
	直接転送する。 詳細については、 P.2-11 の「直接転送」 を参照してください。
	参加する。 詳細については、 P.2-12 の「コールの参加」 を参照してください。

表 1-2 通話制御ツールバー（続き）

通話制御 ボタン	コール制御作業
	<p>転送先保留にする / 転送先保留状態から復帰させる。</p>
	<p> (注) Attendant Console に接続されている Cisco CallManager サーバが、Cisco CallManager Release 3.3 以降のバージョンを実行している場合のみ、ユーザは、このコール管理機能を実行できます。詳細については、システム管理者にお問い合わせください。</p>
	<p>これらのアイコンは、Attendant Console に接続されているサーバ上で Cisco CallManager Release 3.3 と互換性のあるバージョンを実行している場合のみ、[通話制御] ツールバー上に表示されます。</p>
	<p> (注) この [通話制御] ボタンは交互に切り替えるタイプで、同じボタンをクリックして 2 つのコール制御作業を実行できます。</p>
	<p> (注) [通話の詳細] ペインにあるアクティブなコールに応答する場合、[パーク] アイコンとツールチップテキストが表示されます。転送先保留にされているコールが [パーク中コールの詳細] ペインに表示されている場合、[パークの復元] アイコンとツールチップテキストが表示されます。</p>
	<p>詳細については、次の項を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コールの転送先保留 (P.2-15) • 転送先保留にされているコールの復旧 (P.2-17)

表 1-2 通話制御ツールバー（続き）

通話制御 ボタン	コール制御作業
	<p>会議をする。</p> <p>詳細については、P.2-13 の「Ad Hoc 電話会議の開始」を参照してください。</p>
	<p>ボイスメールへコールを転送する。</p> <p>P.2-19 の「ボイスメールへのコールの転送」を参照してください。</p>

ツールバーが表示される位置は、いつでも変更できます。次の位置を選択できません。

- 左側：ツールバーを Cisco CallManager Attendant Console ウィンドウの左側に表示します。
- 上部：ツールバーをメニューバーと [通話制御] ウィンドウの間に表示します。
- 右側：ツールバーを Cisco CallManager Attendant Console ウィンドウの右側に表示します。
- 下部：ツールバーを、Cisco CallManager Attendant Console ウィンドウ下部にあるステータスバーの下の左隅に表示します。



ヒント

ボタンの機能呼び出すには、そのボタン上にマウス ポインタを移動して、表示されるテキストを見てください。

ウィンドウ内でツールバーが表示される位置を変更するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [通話制御] ツールバーを右クリックして、[位置] を選択します。

ステップ 2 次のリストから、ツールバーを表示させる位置を選択します。

- [左揃え]
- [上揃え]
- [右揃え]
- [下揃え]

これで、ツールバーの位置が変更されます。

関連項目

- [コールの処理 \(P.2-1 \)](#)

コンテキスト メニュー

各ウィンドウには、コンテキスト メニューがあり、そのウィンドウ内でマウスを右クリックすると表示されます。これらのメニューを使用して、短縮ダイヤルエントリの追加およびテキスト サイズの変更などの作業ができます。

関連項目

- [コールの処理 \(P.2-1 \)](#)
- [通話制御ウィンドウの使用法 \(P.4-1 \)](#)
- [短縮ダイヤルウィンドウの使用法 \(P.5-1 \)](#)
- [ディレクトリウィンドウの使用法 \(P.6-1 \)](#)
- [パーク中ウィンドウの使用法 \(P.7-1 \)](#)

ステータスバー

ステータスバーには、次の情報が表示されます。

- [ポップツートップ]アイコン
図 1-2 は、[ポップツートップ]アイコンを示しています。

図 1-2 ポップツートップアイコン



[通話制御]ウィンドウが最小化されているか、または他のウィンドウの後ろにあるとき、アテンダントの電話機で着信コールを受けるかまたは発信コールを開始する場合は、ステータスバーの右下にある [ポップツートップ]アイコンをクリックすることで、すばやく [通話制御]ウィンドウを表示できます。



(注) ポップツートップ機能のオン/オフを切り替えるには、Alt + P キーを押します。

- コール制御ステータス (試行しています / コール制御は使用可能です)
- オンライン / オフライン ステータス アイコン
- Attendant Console に接続されているアテンダント サーバの IP アドレス、またはホスト名

関連項目

- [Cisco CallManager Attendant Console のインターフェイス \(P.1-2 \)](#)

ダイヤル / 転送 / 会議用のダイヤル パッド

コールを開始 / 転送したり、コールを会議通話にするには、いくつかの方法があります。ダイヤル パッドの使用も、方法のうちの 1 つです。ダイヤル パッドには、次のアイテムが含まれます。

- ダイヤルする番号を入力するフィールド
- ディレクトリからユーザを検索するためのペイン
- トランザクション (コールの転送、会議通話など) を実行するためのボタン

関連項目

- [コールの処理 \(P.2-1\)](#)

アクセシビリティ機能

Cisco CallManager Attendant Console には、視覚に障害のあるユーザが Attendant Console を使用する際の補助となる、スクリーン リーダ サポート、警告音、ナビゲーション ショートカットなどの機能が含まれています。

スクリーン リーダ サポート

ユーザは、JAWS などのスクリーン リーダを使用して Cisco CallManager Attendant Console を使用できます。スクリーン リーダは、Attendant Console のステータスに関する情報や、Attendant Console ウィンドウ内のテキストに関する情報をユーザに知らせます。

警告音

ユーザは、コール（着信およびブロードキャスト）の受信、終了、転送先保留、および保留を知らせる警告音や、保留状態の時間を知らせる警告音を使用可能にできます。警告音は、コール イベントごとに 1 回鳴ります。警告音ファイルは、Cisco CallManager Attendant Console アプリケーションの「audio」サブディレクトリにあります。デフォルトでは、ディレクトリの場所は C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\audio です。警告音を使用可能にするには、[アテンダントの設定] ダイアログボックスの [警告音を有効にする] チェックボックスをオンにします。表 1-3 は、警告音を説明しています。

表 1-3 警告音

イベント	警告音の説明
着信コール	チャイム音
着信ブロードキャストコール	3 回のチャイム音
コールの転送先保留	チャイム音の後に、ブラシで掃いたような音
コールの終了	「ドシン」という鈍い音
保留	高低 2 回のトーン
保留アイコンが黄色に変化	3 回のゆっくりしたクリック音と、1 回のチャイム音
保留アイコンが赤色に変化	6 回のすばやくクリック音と、1 回のチャイム音

Attendant Settings ダイアログボックスへのアクセスについては、[P.1-23 の「Cisco CallManager Attendant Console の最初の起動」](#)を参照してください。

アクセシビリティ メッセージ

アクセシビリティ メッセージを使用可能にすると、コール制御が使用可能になったときや停止したときなどに、Attendant Console のステータスに関する情報をダイアログボックスに表示できます。このメッセージは、PC 上にインストールされているスクリーン リーダに読み込ませることも可能です。アクセシビリティ メッセージを使用可能にするには、[アテンダントの設定]ダイアログボックスで[**アクセシビリティメッセージを表示する**]チェックボックスをオンにします。[アテンダントの設定]ダイアログボックスへのアクセスについては、[P.1-23 の「Cisco CallManager Attendant Console の最初の起動」](#)を参照してください。

ダイヤルパッドがアクティブになったときのコールの保留

転送、打診転送、または会議の実行中にコールを保留にできます。保留にすると、ダイヤルパッドの使用時やディレクトリの参照時に、スクリーン リーダの発声が発信者に聞こえなくなります。転送、打診転送、または会議の実行中にコールを保留にするには、[アテンダントの設定]ダイアログボックスで[**ダイヤルパッドがアクティブなときにコールを保留する**]チェックボックスをオンにします。[アテンダントの設定]ダイアログボックスへのアクセスについては、[P.1-23 の「Cisco CallManager Attendant Console の最初の起動」](#)を参照してください。

キーボード ショートカット

Cisco CallManager Attendant Console キーボード ショートカットにより、キーボードを使用して、インターフェイス ナビゲートとコール制御作業を実行することができます。Attendant Console のウィンドウ間、および単一ウィンドウのフィールド間を移動することができます。また、キーボードを使用してすべてのコール制御作業を実行することができます。詳細については、[P.2-20 の「キーボード ショートカットの使用」](#)を参照してください。

Cisco CallManager Attendant Console の最初の起動

Cisco CallManager Attendant Console を最初に起動するときは、[アテンダントの設定]ダイアログボックス内に情報を入力、またはダイアログボックス内の情報を確認する必要があります。システム管理者からこれらの情報を入手してください。

Cisco CallManager Attendant Console を起動するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** デスクトップ上の Cisco CallManager Attendant Console アイコンをダブルクリックするか、または [スタート] > [プログラム] > Cisco CallManager Attendant Console を選択します。

図 1-3 は、Cisco CallManager Attendant Console アイコンを示しています。

図 1-3 Cisco CallManager Attendant Console アイコン



- ステップ 2** PC にログインする前に、[設定] ボタンをクリックします。

[アテンダントの設定]ダイアログボックスには、[基本設定] タブと [詳細設定] タブがあります。

[アテンダントの設定]ダイアログボックスが表示され、[基本設定] タブに次の情報の入力を求められます。

- サーバのホスト名、または IP アドレス
- 使用している電話の電話番号

- ステップ 3** フィールドに適切な情報を入力します。

ステップ 4 [詳細設定] タブに表示される項目を設定しない場合は、OK をクリックします。

[詳細設定] タブでは、PC のサウンド カードを經由して再生される呼び出し音の設定、トラブルシューティング用のトレースの有効化、変更設定を行えます。

ステップ 5 [詳細設定] タブをクリックします。

表示されるフィールドに入力する情報は、システム管理者から入手してください。

ステップ 6 ローカル ディレクトリ ファイルのパスを変更するには、[ローカルディレクトリ ファイルのパス名] フィールドにパスを入力してください。



(注) ユーザ リスト ファイルとして定義されているローカル ディレクトリ ファイルは、ウィンドウに表示されるディレクトリ情報を提供します。

ステップ 7 Attendant Console がディレクトリ ファイルをリロードする間隔を変更するには、[直接リロードのインターバル] フィールドに新規の間隔(秒単位)を入力します。

ステップ 8 コール処理サーバのホスト名、または IP アドレスを変更するには、[コールサーバのホスト名または IP アドレス(カンマ区切り)] フィールドに適切な情報を入力してください。

ステップ 9 [ローカルホストの IP アドレス(回線状態)] フィールドに Attendant Console のローカル IP アドレスを入力します。



(注) ユーザの PC に 2 枚のネットワーク インターフェイス カード (NIC) が装着されている場合、システム管理者は回線状態の更新を受信する IP アドレスを指定できます。

セキュリティ上の理由から特定の UDP ポートで回線状態を受信する場合、管理者は [ローカルホストの IP アドレス(回線状態)] フィールドで、「IP アドレス: ポート」の形式で UDP ポートを指定できます。

ステップ 10 [**トレースを有効にする**] チェックボックスをオンにします。

ステップ 11 Attendant Console で、コールの受信、転送先保留、および保留を知らせたり、保留状態の時間を知らせたりするために、PC のサウンド カードを経由して警告音が鳴るようにする場合は、[**警告音を有効にする**] チェックボックスをオンにします。

ステップ 12 Attendant Console で、コール制御が使用可能になったときや停止したときなどに、Attendant Console のステータスに関する情報を含むダイアログボックスを表示する場合は、[**アクセシビリティメッセージを表示する**] チェックボックスをオンにします。



(注) Attendant Console ステータスバーに表示される情報は、アクセシビリティメッセージと同じものです。スクリーン リーダを使用する場合、アクセシビリティ メッセージを使用可能にできます。この操作により、スクリーン リーダ経由で Attendant Console のステータスを知らせることができます。

ステップ 13 Attendant Console で、コール転送、打診転送、または会議の実行中に、ダイヤルパッドがアクティブになったときにコールを保留にする場合は、[**ダイヤルパッドがアクティブなときにコールを保留する**] チェックボックスをオンにします。

発信者には保留音楽が聞こえます（設定されている場合）。



(注) スクリーン リーダを使用する場合、[**ダイヤルパッドがアクティブなときにコールを保留する**] チェックボックスをオンにできます。この操作により、ダイヤルパッドの使用時やディレクトリの参照時に、スクリーン リーダの発声が発信者に聞こえなくなります。

ステップ 14 [**保存**] をクリックします。これでログインし、オンラインにすることができます。

ログインとオンライン化

アテンダント PC にログインする場合は、ユーザ名とパスワードを入力して、GUI 表示に使用する言語を選択します。

ログインし、オンラインにして、コールを処理するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 まだこの作業をしてない場合は、デスクトップ上で Cisco CallManager Attendant Console のアイコンをダブルクリックするか、または [スタート] > [プログラム] > Cisco CallManager Attendant Console を選択します。
- ステップ 2 プロンプトが表示されたら、[ログイン] ダイアログボックスに Attendant Console 用のユーザ名、およびパスワードを入力します。



ヒント この情報を保存して、Attendant Console にログインするたびに入力する必要をなくすには、[このパスワードを保存する] チェックボックスをオンにします。

- ステップ 3 Attendant Console へ最初にログインするときは、[ログイン] ダイアログボックスのテキストが、オペレーティング システムがサポートしている言語で表示されます。オペレーティング システムがサポートしている言語だけを表示に使用できません。選択した言語を表示できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

言語のドロップダウン リスト ボックスから、GUI 表示に使用する言語を選択します。

次回表示される [ログイン] ダイアログボックスでは、前回のログインで選択した言語でテキストが自動的に表示されます。



注意

英語以外の言語を選択したにもかかわらず、テキストが英語で表示される場合は、P.9-1 の「[トラブルシューティング](#)」を参照してください。



ヒント

Attendant Console の設定を表示、または変更するには、[設定] ボタンをクリックします。設定の変更については、[P.1-23 の「Cisco CallManager Attendant Console の最初の起動」](#)を参照してください。

ステップ 4 [ログイン] をクリックします。

ログインする際、Cisco CallManager Attendant Console は [アテンダントの設定] ダイアログボックスでの設定値を確認します。

ユーザはログイン後、Cisco CallManager Attendant Console を使用して、コールへの応答、コールの発信、コールの処理、回線状態の表示、ディレクトリの使用、短縮ダイヤル エントリの設定が可能です。

Cisco CallManager Attendant Console のユーザ ID とパスワードは、システム管理者が設定します。ログインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。



(注) Attendant Console は、PC 上で Attendant Console を最後に使用したユーザの名前を保存します。

ステップ 5 [通話制御] ツールバー上で、[オンライン接続] ボタンをクリック、または [ファイル] > [オンライン接続] を選択します。

オンラインになると、ボタン中表示される矢印の色が緑色から白色に変わり、メニュー オプションのオンラインがオフラインに変わります。コンソールの下部にあるステータスバーは、オンラインになっていることを示します。

ユーザがコールに応答できる状態であることが、Cisco Telephony Call Dispatcher に通知されます。ステータスバーには、「コール制御は使用可能です」と表示されます。

オフライン化、ログアウト、および終了

Cisco CallManager Attendant Console を使用しないときは、オフラインにしてください。Cisco Telephony Call Dispatcher が、その Attendant Console に設定されている電話番号がコールを処理できる状態ではないと判断します。Cisco IP Phone の個人用電話番号宛てのコールには応答できません。



(注) [オンライン接続 / オフライン接続] ボタン、および メニュー オプションは、状況に依存します。現在オンラインであれば、[オフライン接続] ボタン、および [オフライン] メニュー オプションが表示されます。現在オフラインであれば、[オンライン接続] ボタン、および [オンライン] メニュー オプションが表示されます。

- 短時間、コールの処理を中断するときは、[通話制御] ツールバー上の [**オフライン接続**] ボタンをクリック、または [**ファイル**] > [**オフライン接続**] を選択してください。
- コールの処理を再開する場合は、[通話制御] ツールバー上の [**オンライン接続**] ボタンをクリック、または [**ファイル**] > [**オンライン接続**] を選択してください。
- Cisco CallManager Attendant Console での作業を完全に終了し、アプリケーション ウィンドウを閉じるには、[**ファイル**] > [**ログアウト**] を選択、または [**ファイル**] > [**終了**] を選択してください。

[**ファイル**] > [**ログアウト**] を選択すると、アプリケーションが終了し、Cisco CallManager Attendant Console の [**ログイン**] ダイアログボックスが自動的に表示されます。[**ファイル**] > [**終了**] を選択すると、アプリケーションが終了し、ダイアログボックスは表示されません。



コールの処理

Cisco CallManager Attendant Console でコールを処理するには、マウス、ツールバーのボタン、メニューバー、キーボード ショートカットを使用、またはこれらの機能を実行するために Cisco CallManager Attendant Console に対応した Cisco IP Phone を使用します。

この章の内容は、次のとおりです。

- [コールへの応答 \(P.2-2\)](#)
- [コールの保留 \(P.2-3\)](#)
- [コールの保留状態からの復旧 \(再開\)\(P.2-4\)](#)
- [コールの終了 \(P.2-5\)](#)
- [コールの開始 \(P.2-6\)](#)
- [コールの転送 \(P.2-8\)](#)
- [コールの参加 \(P.2-12\)](#)
- [Ad Hoc 電話会議の開始 \(P.2-13\)](#)
- [コールの転送先保留 \(P.2-15\)](#)
- [転送先保留にされているコールの復旧 \(P.2-17\)](#)
- [ボイスメールへのコールの転送 \(P.2-19\)](#)
- [キーボード ショートカットの使用 \(P.2-20\)](#)

コールへの応答

Cisco CallManagerAttendant Console が着信コールを受け取ると、[通話制御] ウィンドウの [通話の詳細] ペインにそのコールが表示されます。[通話制御] ウィンドウからコールに応答するには、表 2-1 に示す方法のいずれかを実行します。[短縮ダイヤル] ウィンドウ、または [ディレクトリ] ウィンドウからコールに応答することはできません。



(注) 新しいコールに応答すると、アクティブなコールは自動的に保留状態になります。



(注) [ブロードキャスト] ウィンドウからブロードキャスト コールに応答する方法については、P.8-2 の「ブロードキャスト コールへの応答」を参照してください。

表 2-1 コールへの応答

方法	操作
コンテキストメニュー	コールを右クリックして、[応答] を選択します。
通話制御ツールバー	[応答] ボタンをクリックします。
アクションメニュー	[応答] を選択します。
マウスの使用	[通話制御] ウィンドウでコールをダブルクリックします。 マウスを使用して、強調表示されているコールを [応答] ボタンの上にドラッグします。
キーボードショートカット	コールへの応答用に設定されているキーボードショートカットを押します。デフォルトでは、Ctrl + A キーが設定されています。
Cisco IP Phone	Cisco IP Phone を使用してコールに応答します。

コールの保留

アクティブなコールを保留にして、他の着信コールを取るか、あるいは意図した受信者が受信可能か否かを確認できます。ユーザが[通話制御]ウィンドウ上でコールを保留にすると、コール状態表示エリアに保留のアイコンが表示され、[オペレータ回線] ボタン上にアクティブアイコンが表示されます。

[通話制御] ウィンドウからコールを保留にするには、表 2-2 に示す方法のいずれかを実行します。



(注) [短縮ダイヤル] ウィンドウ、または [ディレクトリ] ウィンドウからコールを保留にすることはできません。

表 2-2 コールの保留

方法	操作
コンテキストメニュー	コールを右クリックして、[保留] を選択します。
通話制御ツールバー	コールをクリックした後、[保留] ボタンをクリックします。
アクションメニュー	コールをクリックして、[アクション] メニューから [保留] を選択します。
マウスの使用	マウスを使用して、アクティブなコールを [保留] ボタンの上にドラッグします。 アクティブなコールをダブルクリックします。
キーボードショートカット	コールをクリックした後、コールの保留用に設定されているキーボードショートカットを押します。デフォルトでは、Ctrl + L キーが設定されています。
Cisco IP Phone	Cisco IP Phone を使用して、コールを保留状態にします。

コールの保留状態からの復旧（再開）

コールを保留状態から復旧させると、発信者と接続している状態になります。[通話制御] ウィンドウ上でコールを保留状態から復旧させると、回線ステータス表示エリアにアクティブアイコンが表示され、[オペレータ回線] ボタン上にアクティブアイコンが表示されます。

[通話制御] ウィンドウでコールを保留状態から復旧させるには、表 2-3 に示す方法のいずれかを実行します。



(注) [短縮ダイヤル] ウィンドウ、または [ディレクトリ] ウィンドウを使用して、コールを保留状態から復旧させることはできません。

表 2-3 コールの再開

方法	操作
コンテキストメニュー	保留状態のコールを右クリックして、[保留解除] を選択します。
通話制御ツールバー	保留状態のコールをクリックした後、[保留解除] ボタンをクリックします。
アクションメニュー	保留状態のコールをクリックして、[アクション] メニューから [保留解除] を選択します。
マウスの使用	マウスを使用して、保留状態のコールを [通話制御] ツールバーにある [保留解除] ボタン上にドラッグします。 保留状態のコールをダブルクリックして、コールを再開します。
キーボードショートカット	保留状態のコールをクリックした後、保留状態のコールの復旧用に設定されているキーボードショートカットを押します。デフォルトでは、Ctrl + L キーが設定されています。
Cisco IP Phone	Cisco IP Phone を使用して、コールを保留状態から復旧させます。

コールの終了

Cisco CallManager Attendant Console がコールを接続解除すると、[通話制御] ウィンドウの [通話の詳細] ペインからコールが消えます。[通話制御] ウィンドウから通話を終了するには、表 2-4 に示す方法のいずれかを実行します。



(注) [短縮ダイヤル] ウィンドウ、または [ディレクトリ] ウィンドウからコールを終了させることはできません。

表 2-4 コールの終了

方法	操作
コンテキストメニュー	コールを右クリックして、[終了] を選択します。
通話制御ツールバー	コールをクリックした後、[終了] ボタンをクリックします。
アクションメニュー	コールをクリックして、[アクション] メニューから [終了] を選択します。
マウスの使用	マウスを使用して、アクティブなコールを [終了] ボタンの上にドラッグします。
キーボードショートカット	コールをクリックした後、コールの終了用に設定されているキーボードショートカットを押します。デフォルトでは、Ctrl + H キーが設定されています。
Cisco IP Phone	Cisco IP Phone を使用して、コールを終了します。

コールの開始

[通話制御] ウィンドウで回線が使用できる場合は、コールを開始できます。ディレクトリ、短縮ダイヤルのエントリ、または外部電話番号に対してコールを開始できます。通話を開始するには、表 2-5 に示す方法のいずれかを実行します。

表 2-5 コールの開始

方法	操作
コンテキストメニュー	ディレクトリまたは短縮ダイヤルのエントリを右クリックして、[ダイヤル] を選択します。
通話制御ツールバー	ディレクトリまたは短縮ダイヤルのエントリをクリックした後、[ダイヤル] ボタンをクリックします。
アクションメニュー	ディレクトリまたは短縮ダイヤルのエントリをクリックして、[アクション] メニューから [ダイヤル] を選択します。
マウスの使用	ディレクトリまたは短縮ダイヤルのエントリをダブルクリックすると、その番号が自動的にダイヤルされます。 ディレクトリまたは短縮ダイヤルのエントリを、[通話制御] ツールバー上の [ダイヤル] ボタン、または [通話制御] ウィンドウ内の [オペレータ回線] ボタン上にドラッグします。

表 2-5 コールの開始（続き）

方法	操作
キーボードショートカット	<p>ディレクトリまたは短縮ダイヤルのエントリをクリックします。コールの開始用に設定されているキーボードショートカットを押した後、[ダイヤル]をクリックします。デフォルトでは、Ctrl + D キーが設定されています。</p> <p>PC のキーボードにある数字キーを使用して番号をダイヤルした後、Enter キーまたは通話の開始用に設定されているキーボードショートカットを押します。デフォルトでは、Ctrl + D キーが設定されています。</p> <p>[オペレータ回線] ボタンの 1 つをクリックし（複数の [オペレータ回線] ボタンが設定されている場合）、オフフックの状態にします。次にダイヤル キーパッドを使用して電話番号を入力し、OK をクリック、または Enter キーを押して、コールを完了します。</p> <p>ダイヤルパッドにアクセスするには、コールの開始用に設定されているキーボードショートカットを押します。デフォルトでは、Ctrl + D キーが設定されています。</p>
ダイヤルパッド	<ol style="list-style-type: none"> 1. 次の作業のいずれかを実行します。 PC のキーボード上で、Ctrl + D キーを押します。 [アクション] メニューから [ダイヤル] を選択します。 2. 次の作業のいずれかを実行します。 ダイヤルする番号を入力します。 連絡先の番号/ユーザをディレクトリで検索します。 ディレクトリのエントリをクリックします。 3. [ダイヤル] ボタンをクリックするか、Enter キーを押します。
Cisco IP Phone	Cisco IP Phone を使用して、番号をダイヤルします。

コールの転送

アクティブなコールを転送すると、発信者は指定した人に接続されます。Cisco CallManager Attendant Console では、転送、打診転送、または直接転送を実行できます。これらの転送については、次の項で説明します。

- [コールの転送 \(P.2-8\)](#)
- [打診転送 \(P.2-9\)](#)
- [直接転送 \(P.2-11\)](#)

ユーザは、キーボードショートカット、コンテキストメニュー、メニューバー、またはマウスを使用して、任意のウィンドウで転送、打診転送、または直接転送を実行します。



(注) コールの転送に関するメッセージを受信した場合は、[P.9-1](#)の「[トラブルシューティング](#)」を参照してください。

コールの転送

転送の場合、コールの転送前に、コールの受信者に転送可能か否かを確認することはできません。

[転送] キーパッドを使用してコールを転送するには、[表 2-6](#) に示す方法のいずれかを実行します。

表 2-6 **コールの転送**

方法	操作
コンテキストメニュー	転送するコールをクリックして、短縮ダイヤルまたはディレクトリのエントリを右クリックし、[転送]を選択します。
マウスの使用	転送するコールを短縮ダイヤルまたはディレクトリのエントリ上にドラッグします。

表 2-6 コールの転送（続き）

方法	操作
デフォルトのキーボードショートカット	<ol style="list-style-type: none"> 1. 転送するコールをクリックします。 2. PC のキーボードで、コールの転送先の番号を入力します。 3. Ctrl + X キーを押して、転送を完了します。
ダイヤルパッド	<ol style="list-style-type: none"> 1. 次の作業のいずれかを実行します。 転送するコールを右クリックして、コンテキストメニューから [転送] を選択します。 転送するコールをクリックした後、[通話制御] ツールバー上で [転送] ボタンをクリックします。 転送するコールをクリックして、[アクション] メニューから [転送] を選択します。 転送するコールをクリックした後、Ctrl + X キーを押します。 2. [転送] キーパッドが表示された後、コールを転送する宛先の番号を入力します。 3. OK をクリックします。

打診転送

打診転送では、コールの転送前にコールの受信者に転送可能か否かを確認することができます。コールを打診転送するには、表 2-7 に示す方法のいずれかを実行します。

表 2-7 打診転送

方法	操作
コンテキストメニュー	転送するコールをクリックして、短縮ダイヤルまたはディレクトリのエントリを右クリックし [打診転送] を選択します。

表 2-7 打診転送（続き）

方法	操作
デフォルトのキーボードショートカット	<ol style="list-style-type: none"> 1. 転送するコールをクリックします。 2. PC のキーボードで、コールの転送先の番号を入力します。 3. Ctrl + T キーを押します。
ダイヤルパッド	<ol style="list-style-type: none"> 1. 次の作業のいずれかを実行します。 <ul style="list-style-type: none"> 転送するコールを右クリックして、コンテキストメニューから [打診転送] を選択します。 転送するコールをクリックした後、[通話制御] ツールバー上で [打診転送] ボタンをクリックします。 転送するコールをクリックして、[アクション] メニューから [打診転送] を選択します。 転送するコールをクリックした後、Ctrl + T キーを押します。 2. [転送] キーパッドが表示された後、コールを転送する宛先の番号を入力します。 3. OK をクリックします。[通話制御] ウィンドウにあるアクティブなコールが保留状態になります。 4. 転送先のユーザに、コールを転送すべきか否かを確認します。 5. 保留状態のコールを転送するには、手順 1. の方法のいずれかを実行します。

直接転送

直接転送を使用すると、2つのコールを同一のコールにマージできます。直接転送機能を使用するには、[通話の詳細] ウィンドウで、同一回線上のアクティブなコールとその他のコールを選択する必要があります。

コールを直接転送するには、表 2-8 に示す方法のいずれかを実行します。

表 2-8 直接転送

方法	操作
コンテキストメニュー	Ctrl キーを押しながらコールをクリックして、[通話制御] ウィンドウで転送するコールを選択します。次に、そのコールを右クリックし、コンテキストメニューから [直接転送] を選択します。
通話制御ツールバー	Ctrl キーを押しながら転送するコールをクリックした後、[直接転送] ボタンを押します。
アクションメニュー	Ctrl キーを押しながら転送するコールをクリックして、[アクション] メニューから [直接転送] を選択します。
デフォルトのキーボードショートカット	<ol style="list-style-type: none">1. Ctrl キーを押しながら、転送するコールをクリックします。2. Ctrl + R キーを押して、転送を完了します。

コールの参加

参加とは、コールのグループとアテンダントを1つの会議にマージすることです。参加機能を使用するには、同一回線上でアクティブなコールとその他のコールを選択する必要があります。

コールを参加させるには、表 2-9 に示す方法のいずれかを実行します。



(注) アテンダントなしで2つのアクティブなコールをマージする方法については、P.2-11 の「[直接転送](#)」を参照してください。

表 2-9 コールの参加

方法	操作
コンテキストメニュー	Ctrl キーを押しながらコールをクリックして、[通話制御] ウィンドウで参加させるコールを選択します。次に、そのコールを右クリックして、コンテキストメニューから [参加] を選択します。
通話制御ツールバー	Ctrl キーを押しながら参加させるコールをクリックした後、[参加] ボタンを押します。
アクションメニュー	Ctrl キーを押しながら参加させるコールをクリックして、[アクション] メニューから [参加] ボタンを選択します。
デフォルトのキーボードショートカット	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ctrl キーを押しながら、参加させるコールをクリックします。 2. Ctrl + J キーを押して、参加を完了します。

Ad Hoc 電話会議の開始

Cisco CallManager Attendant Console を使用することによって、会議の管理者は、スケジュールされていない会議を設定することができます。Ad Hoc 電話会議では、管理者になるユーザが各参加者をコールして、会議に参加させることができます。

任意のウィンドウで Ad Hoc 電話会議を開始するには、表 2-10 に示す方法のいずれかを実行します。



(注)

いずれのウィンドウからも Ad Hoc 電話会議を開始できます。[短縮ダイヤル] ウィンドウまたは [ディレクトリ] ウィンドウから会議に追加する場合、[会議] ボタンをクリック、または [会議] メニュー オプションを選択することにより、参加者を電話会議に参加させ、ディレクトリまたは短縮ダイヤル グループで選択したユーザを会議に接続します。

表 2-10 Ad Hoc 電話会議の開始

方法	操作
コンテキスト メニュー	会議に追加するコールを選択した後、短縮ダイヤルまたはディレクトリのエントリを右クリックして、[会議] を選択します。
マウスの使用	短縮ダイヤルまたはディレクトリのエントリを [会議] ボタン上にドラッグします。
デフォルトのキーボードショートカット	<ol style="list-style-type: none"> 1. コールに応答します。 2. PC のキーボード上のキーを押して、会議に追加する電話番号を入力します。 3. Ctrl + N キーを押して、電話会議を開始します。

表 2-10 Ad Hoc 電話会議の開始 (続き)

方法	操作
ダイヤルパッド	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="633 285 1240 613"> <p>1. 次の作業のいずれかを実行します。</p> <p>コールを右クリックして、コンテキストメニューから [会議] を選択します。</p> <p>適切なコールをクリックした後、[通話制御] ツールバーにある [会議] ボタンをクリックします。</p> <p>適切なコールをクリックして、[アクション] > [会議] を選択します。</p> <p>適切なコールをクリックした後、PC のキーボード上で Ctrl + N キーを押します。</p> <li data-bbox="633 630 1240 716"> <p>2. [会議] キーパッドが表示されたら、会議に追加するユーザの電話番号を入力します。 OK をクリックします。</p> <li data-bbox="633 732 1240 818"> <p>3. [会議] ボタンをクリックするか、[アクション] > [会議] を選択、または PC のキーボード上で Ctrl + N キーを押します。</p>

コールの転送先保留

パーク（転送先保留）機能を使用すると、コールを保留にして、システム上の他の電話機からこのコールを復旧できます。たとえば、電話機上でアクティブなコールを 1234 のような転送先保留番号にパークすると、同一システムにある別の電話機上の誰かが 1234 にダイヤルしてそのコールを取得することができます。

[パーク中コールの詳細] ペイン内のパーク中エントリは、次の情報で構成されます。

- 転送先保留にしたコールの電話番号
- コールを転送先保留にした転送先保留番号
- コールを転送先保留にしたアテンダントの電話機の電話番号

たとえば、[パーク中コールの詳細] ペインのエントリが「2000 は、3000 により 4000 にパークされています」である場合、電話番号 3000 のアテンダントが電話番号 2000 のコールを Cisco CallManager が選択した内線番号（この場合は転送先保留番号 4000）に保留にしたことを意味します。電話番号 2000 のコールは、ユーザがこのコールに応答するか、またはこのコールを転送先保留にしたアテンダントに戻るまで、保留状態となります。



(注) Cisco CallManager が転送先保留番号を選択します。この番号は、システム管理者が Cisco CallManager Administration に入力した設定に基づいています。

コールを転送先保留にするには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 次の作業のいずれかを実行します。

- 転送先保留にするコールを右クリックして、コンテキストメニューから [パーク] を選択します。
- 転送先保留にするコールをクリックした後、[通話制御] ツールバー上で [パーク] ボタンをクリックします。

- 転送先保留にするコールをクリックして、[アクション]メニューから[パーク]を選択します。
- PC のキーボードで、コールの転送先保留用に設定されているキーボードショートカットを押します。デフォルトでは、Ctrl + P キーが設定されています。
- 転送先保留にするコールを [通話制御] ウィンドウから [パーク中] ウィンドウにドラッグします。

ステップ 2 コールが転送先保留にされている電話番号が、ダイアログボックスに表示されません。OK をクリックします。

転送先保留にされているコールが [パーク中コールの詳細] ペインに表示されません。

ステップ 3 転送先保留にされているコールを復旧させるユーザに連絡します。

転送先保留にされているコールの復旧

転送先保留番号に保留にされているコールにユーザが応答しない場合は、そのコールを転送先保留番号から復旧できます。

[パーク中] ウィンドウでは、アテンダント サーバに接続されたすべてのアテンダントが転送先保留したすべてのコールを表示でき、それらのコールを受けることができます。Attendant Console にログインする前に転送先保留されたコールを表示させたり、受けたりすることはできません。

転送先保留にされているコールを復旧するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 ユーザがコールに応答しない場合は、次の作業のいずれかを実行して、転送先保留にされているコールを復旧させます。

- 転送先保留から復旧させるコールを右クリックして、コンテキストメニューから **[パークの復元]** を選択します。
- 転送先保留から復旧させるコールをクリックした後、[通話制御] ツールバー上で **[パークの復元]** ボタンをクリックします。
- 転送先保留から復旧させるコールをクリックして、[アクション] メニューから **[パークの復元]** を選択します。
- PC のキーボードで、転送先保留にされているコールの復旧用に設定されているキーボードショートカットを押します。デフォルトでは、Ctrl + P キーが設定されています。

ステップ 2 番号が表示されているダイアログボックスで、復旧させる電話番号を選択します。 **[復元]** をクリックします。

アクティブなコールが [通話の詳細] ペインに表示されます。

ステップ 3 発信者に状況を知らせます。

別の方法（ショートカット）

- PC のキーボード上で、復旧させるコールの電話番号のキーを押した後、転送先保留にされているコールの復旧用に設定されているキーボードショートカットを押します。デフォルトでは、**Ctrl + P** キーが設定されています。転送先保留にされているコールが自動的に[通話の詳細]ペインに戻ります。
- 転送先保留にされているコールを [パーク中] ウィンドウから [オペレータ回線] ボタンにドラッグして、そのコールを復旧させることができます。

ボイスメールへのコールの転送

コールをボイス メッセージ システムに転送するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 コールに応答します。

ステップ 2 次の操作のいずれかを実行します。

- アクティブなコールを右クリックして、コンテキスト メニューから [**ボイスメール**] を選択します。
- [通話制御] ツールバーにある [**ボイスメール**] ボタンをクリックします。
- [アクション] メニューから [**ボイスメール**] を選択します。
- PC のキーボードで、ボイス メッセージ システムへのコールの転送用に設定されているキーボード ショートカットを押します。デフォルトでは、**Ctrl + O** キーが設定されています。

ステップ 3 コールは自動的に保留状態となり、ダイヤル パッドが表示されます。連絡先の電話番号を入力し、[**ダイヤル**] をクリックします。

ステップ 4 [通話制御] ペインに、コールをボイス メッセージ システムに転送することが表示されます。転送が開始されるのを待ちます。

システム管理者が、コールのボイス メッセージ システムへの転送を開始するまでの時間を設定します。この時間を変更する場合は、システム管理者にお問い合わせください。

キーボードショートカットの使用

Cisco CallManager Attendant Console 用に設定されたキーボードショートカットを使用して、コール制御作業と Attendant Console ユーザ インターフェイスのナビゲートを効率的に行うことができます。キーボードショートカットを使用したコール制御作業のガイドとして、表 2-11 を使用してください。キーボードショートカットを使用したインターフェイス ナビゲートのガイドとして、表 2-12 を使用してください。

表 2-11 コール制御に関するキーボードショートカット

実行すべき作業	システム デフォルトショートカット ¹	ユーザ設定ショートカット ²
コールへの応答	Ctrl + A	
コールの開始	Ctrl + D	
コールの終了	Ctrl + H	
コールの保留	Ctrl + L	
コールの保留状態からの復旧（再開）	Ctrl + L	
コールの転送先保留	Ctrl + P	
転送先保留にされているコールの復旧	Ctrl + P	
転送	Ctrl + X	
打診転送	Ctrl + T	
直接転送	Ctrl + R	
コールの参加	Ctrl + J	
電話会議	Ctrl + N	
ボイスメールへのコールの転送	Ctrl + O	
ダイヤル番号の使用	Ctrl + S	

1. Attendant Console は、デフォルトのキーボードショートカットを自動的に設定します。
2. システム デフォルトのショートカットを変更する場合は、設定したキーボードショートカットを「ユーザ設定ショートカット」欄に記入します。



(注) デフォルトのキーボードショートカットを変更するには、P.3-2 の「キーボードショートカットの作成および編集」を参照してください。

表 2-12 ナビゲーションに関するキーボードショートカット

実行すべき作業	システム ショートカット
ウィンドウ間の移動。	Ctrl + F6
[通話制御] ウィンドウへの移動。	Ctrl + Shift + L
[ブロードキャスト] ウィンドウへの移動。	Ctrl + Shift + B
[ディレクトリ] ウィンドウへの移動。	Ctrl + Shift + D
[パーク中] ウィンドウへの移動。	Ctrl + Shift + P
[短縮ダイヤル] ウィンドウへの移動。	Ctrl + Shift + S
テーブル内のセル間の移動。	Tab
テーブル内の次の行への移動。	下矢印
テーブル内の前の行への移動。	上矢印
スクロールバーなど、ウィンドウ内の領域への移動（存在する場合）。	Ctrl + Tab
 (注) Ctrl + Tab キーを押したときに、Tab キーを押したときと同じ機能が実行される場合があります。	
 (注) [ダイヤルパッド] ウィンドウ内のスクロールバーに移動した後で [番号を入力してください] フィールドに移動するには、Tab キーを押す必要があります。	
下方向のスクロール。	下矢印
 (注) ウィンドウで下方向にスクロールする前に、スクロールバーにフォーカスを移したことを確認してください。スクロールバーに移動するまで Ctrl + Tab キーを押してください。	

表 2-12 ナビゲーションに関するキーボードショートカット (続き)

実行すべき作業	システム ショートカット
上方向のスクロール。  (注) ウィンドウで上方向にスクロールする前に、スクロールバーにフォーカスを移したことを確認してください。スクロールバーに移動するまで Ctrl + Tab キーを押してください。	上矢印
次のタブへの移動。  (注) ウィンドウで次のタブに移動する前に、タブにフォーカスを移したことを確認してください。タブに移動するまで Ctrl + Tab キーを押してください。	右矢印
前のタブへの移動。  (注) ウィンドウで前のタブに移動する前に、タブにフォーカスを移したことを確認してください。タブに移動するまで Ctrl + Tab キーを押してください。	左矢印
特定のウィンドウのコンポーネントへの移動。ウィンドウ内の異なるコンポーネントに移動するには、Ctrl + Tab キーを押すことが必要になる場合があります。	Tab
ボタンのアクティブ化。	スペースバー
ダイヤルパッド内の [部署名] コンボボックスへの移動。	Alt + C
ダイヤルパッド内の [ディレクトリ] テーブルへの移動。	Alt + T
ダイヤルパッド内の [名] フィールドへの移動。	Alt + F
ダイヤルパッド内の [姓] フィールドへの移動。	Alt + L
ダイヤルパッド内の [電話番号] フィールドへの移動。	Alt + N



メニューバーの使用方法

この章では、次のトピックについて取り上げます。

- [ファイルメニューの使用方法 \(P.3-1\)](#)
- [編集メニューの使用方法 \(P.3-2\)](#)
- [表示メニューの使用方法 \(P.3-4\)](#)
- [アクションメニューの使用方法 \(P.3-7\)](#)
- [ダイヤル番号の使用方法 \(P.3-8\)](#)
- [ヘルプメニューの使用方法 \(P.3-10\)](#)

ファイルメニューの使用方法

[ファイル]メニューからオンライン / オフラインへの移行、ログアウト、およびプログラムの終了などを実行できます。これらの作業の詳細については、次の項を参照してください。

- [ログインとオンライン化 \(P.1-26\)](#)
- [オフライン化、ログアウト、および終了 \(P.1-28\)](#)

編集メニューの使用方法

[編集]メニューから任意のキーボードショートカットの作成、短縮ダイヤルのエントリとグループの追加、変更、および削除、設定値の表示および変更ができます。これらの作業はオプションです。次の項を参照してください。

- [キーボードショートカットの作成および編集 \(P.3-2\)](#)
- [短縮ダイヤルのグループとエントリの作成、編集、および削除 \(P.3-3\)](#)
- [設定値の表示と編集 \(P.3-3\)](#)

キーボードショートカットの作成および編集

Cisco CallManager Attendant Console を使用して、ユーザの仕様に合わせてキーボードショートカットを作成、または変更できます。また、Attendant Console の終了時にこれらを保存できます。メニューバー上で使用できるすべてのオプションに対して、キーボードショートカットを作成できます。

キーボードショートカットを作成、および変更するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [編集]メニューから[**キーボードのショートカット**]を選択します。

ステップ 2 ダイアログボックスの[コマンド]エリアにあるリストから、キーボードショートカットを作成、または変更するコマンドを選択します。

ステップ 3 [キー]フィールドにショートカットに使用するキー ストロークを入力します。

ステップ 4 Ctrl、Shift、または Alt チェックボックスのいずれか (またはこれらのチェックボックスの組み合わせ) をオンにします。

ステップ 5 [保存] [保存して閉じる] または [キャンセル] をクリックします。



(注) [保存] をクリックすると、続けて他のショートカットを作成、または編集できます。

ダイアログボックスが閉じると、キーボードショートカットがメニュー オプションに隣接して表示されます。また、ダイアログボックスの [コマンド] エリアからコマンドを選択すると、キーボードショートカットが [キー] フィールドの上に表示されます。

短縮ダイヤルのグループとエントリの作成、編集、および削除

[編集] メニューを使用して短縮ダイヤルのグループとエントリを作成、編集、および削除する情報については、[P.5-1](#) の「[短縮ダイヤルウィンドウの使用法](#)」を参照してください。

設定値の表示と編集

ユーザおよびシステム管理者は、[編集] メニューを使用して、Cisco CallManager Attendant Console の使用範囲に関わる設定値を変更できます。Attendant Console は、これらの設定値によって Attendant Console サーバ、およびディレクトリと対話できます。このディレクトリは、[ディレクトリ] ウィンドウにあるすべてのディレクトリ情報を保持しています。

お客様のシステム管理者が指示した場合に限り、これらの設定値を変更することをお勧めします。

設定値を表示、および編集するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [編集] メニューから [設定] を選択します。

ステップ 2 設定や変更の方法の詳細については、[P.1-23](#) の「[Cisco CallManager Attendant Console の最初の起動](#)」を参照してください。

表示メニューの使用法

[表示]メニューを使用して、ウィンドウに表示されるテキストのサイズ、およびコンソールに表示される色を変更できます。次の項を参照してください。

- [テキストサイズの変更 \(P.3-4\)](#)
- [カラー スキームの変更 \(P.3-5\)](#)
- [ウィンドウのサイズとレイアウトのロック \(P.3-5\)](#)
- [デフォルトのウィンドウ レイアウトの選択 \(P.3-6\)](#)

テキスト サイズの変更

Cisco CallManager Attendant Console を使用して、ユーザの仕様に合わせてテキスト サイズを変更できます。すべてのウィンドウに表示されるテキスト サイズ、あるいは特定のウィンドウに表示されるテキスト サイズを変更できます。

ウィンドウ内に表示されるテキスト サイズを変更するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 必要に応じて、次の作業のいずれかを実行します。

- すべてのウィンドウに表示されるテキスト サイズを変更するには、[表示]メニューから [テキストサイズ] を選択します。
- 特定のウィンドウに表示されるテキスト サイズを変更するには、そのウィンドウ内で右クリックして、コンテキストメニューから [テキストサイズ] を選択します。

ステップ 2 次のオプションのいずれかを選択します。

- [最大]
- [大]
- [中]
- [小]
- [最小]

ウィンドウ内のテキストサイズが変更されます。

カラー スキームの変更

Cisco CallManager Attendant Console を使用して、ユーザの仕様に合わせて Attendant Console のカラー スキームを変更できます。最初に Attendant Console を使用するときは、デフォルトのカラー スキーム（青色と白色）が表示されます。表示されるカラー スキームを変更するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [表示] メニューから [カラー スキーム] を選択します。

ステップ 2 次のオプションのいずれかを選択します。

- [デフォルト]: 青色と白色
 - [ブラウン]
 - [エメラルド]
 - [グレー]
 - [コントラスト]: 薄い灰色の背景の上に白色で表示
- カラー スキームが Attendant Console 上で変更されます。
-

ウィンドウのサイズとレイアウトのロック

[表示]>[ウィンドウのロック]を選択することにより、ウィンドウのサイズとレイアウトをロックできます。この操作により、ウィンドウのサイズが変わることなく、希望したとおりにウィンドウが表示されるようになります。



ヒント

レイアウトのロックを解除するには、[表示]>[ウィンドウのロック解除]を選択します。



ヒント

ウィンドウの位置をロックしている場合でも、[デフォルトのウィンドウレイアウト]オプションを選択できます。ウィンドウはロックされた状態のままになります。

デフォルトのウィンドウ レイアウトの選択

Cisco CallManager Attendant Console では、表示されるすべてのウィンドウを最大化、または最小化できます。ウィンドウ レイアウトをデフォルトに変更すると、Cisco CallManager Attendant Console のウィンドウは縮小して、その中に3つのウィンドウ、メニューバー、[通話制御] ツールバー、およびステータスバーを囲み入れたように表示されることがあります。



(注)

[デフォルトのウィンドウレイアウト] オプションを選択する前にウィンドウを最小化した場合、オプションの選択後にウィンドウが最大化されます。

[デフォルトのウィンドウレイアウト] オプションを選択する前にユーザがテキスト サイズ、およびカラー スキームを変更している場合、オプションの選択後も変更はそのままです。

ウィンドウ レイアウトをデフォルトに変更するには、[編集]>[デフォルトのウィンドウレイアウト]を選択します。

アクションメニューの使用方法

[アクション]メニューを使用して、コール制御作業を行うことができます。[アクション]メニューを使用したコール制御作業に関する情報については、[P.2-1](#)の「[コールの処理](#)」を参照してください。



(注) 使用可能になっているオプションだけが表示されます。オプションが使用不可になっている場合は、そのオプションを使用できません。

ダイヤル番号の使用方法

Cisco IP AutoAttendant などの自動音声プロンプトから、Cisco IP Phone またはアテンダント PC の数字キーパッドを使用して作業を行うように指示された場合は、[ダイヤル番号] キーパッドを使用して作業を行う必要があります。

例：ダイヤル番号キーパッドの使用方法

他の会社に電話をかけるとき、自動音声プロンプトによって「相手の電話番号を入力するには 1 を押してください」と指示された場合は、複数の方法のうちのいずれかで [ダイヤル番号] キーパッドを表示した後、1 を入力します。



ヒント

[ダイヤル番号] キーパッドの使用中也、マウスをクリックしたりキーボード上でキーを押したりすることができます。

[ダイヤル番号] キーパッドを使用するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ダイヤル番号] キーパッドを表示するには、次の作業のいずれかを実行します。

- a. [アクション] > [ダイヤル番号] を選択します。
- b. Ctrl + S キーを押します。

ステップ 2 [ダイヤル番号] キーパッドが表示されたら、次の作業のいずれかを実行します。

- a. コールをボイス メッセージ システムに送信する場合は、ディレクトリ内のユーザの電話番号を入力した後、自動音声プロンプトの指示に応じて、適切な英数字または記号をフィールドに入力します。
- b. 外部電話番号をダイヤルしてから自動音声プロンプトを受けた場合は、自動音声プロンプトの指示に応じて、適切な英数字または記号をフィールドに入力します。

ステップ3 作業を完了したら、[閉じる]をクリックします。

別の方法（ショートカット）

必要に応じて、[ダイヤル番号]キーパッドを使用せずにダイヤル数字を入力できます。自動音声プロンプトの指示を受けたら、PCのキーボード上で適切なキーを押した後、Ctrl + S キーを押します。

ヘルプメニューの使用法

Cisco CallManager Attendant Console には、オンライン ヘルプが備わっており、更新用の最新 Attendant Console プラグインへ容易にアクセスできます。ログイン時に、サーバへのアクセスができないというメッセージを受信した場合は、Cisco CallManager Administration を使用して入手可能なバージョンに Attendant Console を更新する必要があります。[ヘルプ] メニューを使用して更新プロセスを開始後、更新プロセスを完了させる手順については、システム管理者にお問い合わせください。

オンライン ヘルプ、およびコンソールとサーバのバージョンを入手するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 オンライン ヘルプを入手するには、[ヘルプ] > [Cisco CallManager Attendant Console ヘルプ] を選択します。

オンライン ヘルプが表示されます。

ステップ 2 [ヘルプ] > [Cisco CallManager Attendant Console について] を選択して、次の作業のいずれかを行います。

- Attendant Console、および Attendant Console に接続されているサーバのバージョンを入手します。
これらのバージョンを入手し終わったら、OK をクリックします。
 - Attendant Console を最新バージョンに更新します。
プロンプトが表示されたら、Yes をクリックして、更新することを確認します。Cisco CallManager Attendant Console Setup のウィンドウがロードされるのを待ち、ウィンドウ内のプロンプトに従って更新を終了させるか、またはこの作業の実行方法についてシステム管理者にお問い合わせください。
-



通話制御ウィンドウの使用方法

コールを開始、またはコールに応答する場合、コールの状態、着信コールの電話番号、送信元の名前、オペレータの電話番号（可能な場合）および経過時間が、[通話制御] ウィンドウの [通話の詳細] ペインに表示されます。

この章では、次のトピックについて取り上げます。

- [通話制御ウィンドウからのコールの開始 \(P.4-2\)](#)
- [通話制御ウィンドウでのコール制御作業の実行 \(P.4-3\)](#)

通話制御ウィンドウからのコールの開始

[通話制御] ウィンドウからコールを開始するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1 Cisco CallManager Attendant Console を管理する Cisco IP Phone の電話番号が表示されている、右上隅にある [オペレータ回線] ボタンをクリックします。
 - ステップ 2 [番号を入力してください] ダイアログボックスに、ダイヤル先の番号を入力するか、ディレクトリ リストから番号を選択します。
 - ステップ 3 コールを発信するには、OK をクリックするか、Enter キーを押します。
-



ヒント

短縮ダイヤル エントリ、またはディレクトリ エントリにコールを開始する場合は、その短縮ダイヤル エントリ、またはディレクトリ エントリを [通話制御] ウィンドウの右上隅にある [オペレータ回線] ボタン上にドラッグします。

通話制御ウィンドウでのコール制御作業の実行

[通話制御] ウィンドウでは、次のコール制御作業を実行できます。

- コールへの応答
- コールの保留 / 保留解除
- コールの転送、打診転送、または直接転送
- ボイスメールへのコールの転送
- 会議通話
- コールの参加
- コールの転送先保留

[通話制御] ウィンドウを使用したこれらの作業の詳細については、[P.2-1](#) の「[コールの処理](#)」を参照してください。



短縮ダイヤルウィンドウの使用 方法

この章の内容は、次のとおりです。

- [短縮ダイヤル グループの追加 \(P.5-2\)](#)
- [短縮ダイヤル グループの名称変更 \(P.5-3\)](#)
- [短縮ダイヤル グループの削除 \(P.5-4\)](#)
- [短縮ダイヤル エントリの追加 \(P.5-5\)](#)
- [短縮ダイヤル エントリの編集 \(P.5-6\)](#)
- [短縮ダイヤル エントリの削除 \(P.5-7\)](#)
- [短縮ダイヤル エントリを使用したコール制御作業の実行 \(P.5-8\)](#)

ユーザは、短縮ダイヤル エントリを短縮ダイヤル グループに分類することができ、これらのグループは[短縮ダイヤル]ウィンドウ内に個別のタブとして表示されます。これらのタブは、お互いの上に重ねられるので、必要なだけグループを追加できます。同様に、必要なだけのエントリを1つのグループに追加できます。

短縮ダイヤル エントリを使用してコール制御作業を実行する前に、1つ以上の短縮ダイヤル グループを追加し、このグループに1つ以上のエントリを入れる必要があります。また、[サンプルグループ]タブの名称を変更して、エントリを追加することができます。詳細については、[P.5-3の「短縮ダイヤルグループの名称変更」](#)を参照してください。



ヒント [短縮ダイヤル] ウィンドウ内のタブを右クリックして、短縮ダイヤルグループをすばやく追加、編集、および削除できます。

短縮ダイヤル グループの追加

短縮ダイヤル エントリを編成して、短縮ダイヤル グループを作成できます。たとえば「人事部」という名称の短縮ダイヤル グループを追加し、人事部門の職員を短縮ダイヤル エントリとしてここに入れることができます。



(注) Cisco CallManager Attendant Console では、[短縮ダイヤル] ウィンドウ内で各グループを互いに重ねることができるので、必要なだけ短縮グループを追加できます。

短縮ダイヤル グループは、アルファベット順ではなく、[短縮ダイヤル] ウィンドウ内でグループを設定した順に表示されます。たとえば「人事部」短縮ダイヤル グループを設定した後に、「開発部」短縮ダイヤル グループを設定した場合、「人事部」グループが左側に表示されます。これはこのグループを先に設定したためです。

[短縮ダイヤル] ウィンドウ内で短縮ダイヤル グループを追加するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 次の 2 つの作業のいずれかを実行します。

- [短縮ダイヤル] ウィンドウ内でマウスを右クリックして、コンテキストメニューから [短縮ダイヤルグループの新規作成] を選択します。
- [編集] メニューから [短縮ダイヤル] > [短縮ダイヤルグループの新規作成] を選択します。

ステップ 2 ダイアログボックスの [グループ名] フィールドに新しいグループ名を入力して、[保存] をクリックします。

ダイアログボックスが自動的に閉じて、新しいタブが [短縮ダイヤル] ウィンドウに表示されます。

ステップ 3 これで、短縮ダイヤル グループの名称変更、グループの削除、およびこの短縮ダイヤル グループへの短縮ダイヤル エントリの追加が可能になります。

短縮ダイヤル グループの名称変更

短縮ダイヤル グループの名称は、任意で変更できます。「サンプルグループ」の名称変更を考慮してください。これは、Attendant Console にログインしたときに [短縮ダイヤル] ウィンドウに自動的に表示されます。

短縮ダイヤル グループの名称を変更するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 名称を変更する短縮ダイヤル グループのタブをクリックします。

ステップ 2 [短縮ダイヤル] ウィンドウ内でマウスを右クリックして、コンテキスト メニューから [短縮ダイヤルグループの名前の変更] を選択します。

ステップ 3 ダイアログボックスの [グループ名] フィールドに新しいグループ名を入力して、[保存] をクリックします。

ダイアログボックスが自動的に閉じて、名称変更されたタブが [短縮ダイヤル] ウィンドウに表示されます。

短縮ダイヤルグループの削除

短縮ダイヤルグループは、任意で削除できます。短縮ダイヤルグループを削除すると、そのグループ内のすべてのエントリが削除されることに注意してください。

短縮ダイヤルグループを削除するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 削除する短縮ダイヤルグループのタブをクリックします。

ステップ 2 次の 2 つの作業のいずれかを実行します。

- [短縮ダイヤル] ウィンドウ内でマウスを右クリックして、コンテキストメニューから [短縮ダイヤルグループの削除] を選択します。
- [編集] メニューから [短縮ダイヤル] > [短縮ダイヤルグループの削除] を選択します。

ステップ 3 グループの削除を確認するプロンプトが表示されたら、[はい] [いいえ] または [キャンセル] をクリックします。



注意

[はい] をクリックすると、その短縮ダイヤルグループ内のすべての短縮ダイヤルエントリが削除されます。

[はい] をクリックすると、そのグループのタブが [短縮ダイヤル] ウィンドウから消去されます。



ヒント

短縮ダイヤルグループのタブをクリックすると、そのグループの名称が [短縮ダイヤル] ウィンドウの左上隅に表示されます。

短縮ダイヤル エントリの追加

短縮ダイヤル エントリには、人名、電話番号、短縮ダイヤル グループに追加した人物に関する注記があります。短縮ダイヤル エントリを追加することによって、迅速なコールを開始、転送、打診転送を実行し、さらに短縮ダイヤル エントリに関連する人物との電話会議を開始できます。

Cisco CallManager Attendant Console では、各短縮ダイヤル エントリに人名、および電話番号を入力する必要があります。ただし[説明]フィールドには、情報を入力しなくても構いません。

[短縮ダイヤル] ウィンドウ内で短縮ダイヤル エントリを追加するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 エントリを追加する短縮ダイヤル タブをクリックします。

ステップ 2 次の2つの作業のいずれかを実行します。

- [短縮ダイヤル] ウィンドウ内でマウスを右クリックして、コンテキストメニューから[短縮ダイヤルの追加]を選択します。
- [編集]メニューから[短縮ダイヤル]>[短縮ダイヤルの追加]を選択します。

ステップ 3 ダイアログボックスが表示されたら、該当するフィールドに人名、電話番号、および注記を入力します。

ステップ 4 [保存]または[保存して閉じる]をクリックします。



(注) [保存]をクリックすると、短縮ダイヤル グループにもう1つの短縮ダイヤル エントリが即時に追加されます。

ダイアログボックスが自動的に閉じて、この短縮ダイヤル エントリが[短縮ダイヤル] ウィンドウに表示されます。

**ヒント**

必要に応じて、ディレクトリ エントリを [ディレクトリ] ウィンドウから [短縮ダイヤル] ウィンドウにドラッグすることによって、短縮ダイヤル エントリを追加できます。

短縮ダイヤル エントリの編集

短縮ダイヤル エントリの人名、電話番号、および注記は、任意で編集できます。Cisco CallManager Attendant Console では、各短縮ダイヤル エントリに人名、および電話番号を入力する必要があります。ただし [説明] フィールドには、情報を入力しなくても構いません。

短縮ダイヤル エントリを編集するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 エントリを編集する短縮ダイヤル タブをクリックします。
- ステップ 2 更新する短縮ダイヤル エントリをクリックします。
- ステップ 3 次の 2 つの作業のいずれかを実行します。
 - [短縮ダイヤル] ウィンドウ内でマウスを右クリックして、コンテキストメニューから [短縮ダイヤルの編集] を選択します。
 - [編集] メニューから [短縮ダイヤル] > [短縮ダイヤルの編集] を選択します。
- ステップ 4 ダイアログボックスが表示されたら、該当するフィールドで人名、電話番号、および注記を編集します。
- ステップ 5 情報を保存するには、[保存] をクリックします。

ダイアログボックスが自動的に閉じて、更新された短縮ダイヤル エントリが [短縮ダイヤル] ウィンドウに表示されます。

短縮ダイヤル エントリの削除

短縮ダイヤル エントリは、任意で削除できます。短縮ダイヤル エントリを削除すると、エントリ全体が削除されます。エントリ内の特定のフィールドだけを削除することはできません。ただし、注記のフィールドだけは、情報を削除できません。その場合は、短縮ダイヤル エントリの編集を行ってください。

短縮ダイヤル エントリを削除しても、短縮ダイヤル グループ全体は削除されません。短縮ダイヤル エントリを削除するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 エントリを削除する短縮ダイヤルタブをクリックします。

ステップ 2 削除する短縮ダイヤル エントリをクリックします。

ステップ 3 次の2つの作業のいずれかを実行します。

- [短縮ダイヤル] ウィンドウ内でマウスを右クリックして、コンテキストメニューから [短縮ダイヤルの削除] を選択します。
- [編集]メニューから[短縮ダイヤル]>[短縮ダイヤルの削除]を選択します。

ステップ 4 エントリの削除を確認するプロンプトが表示されたら、[はい] [いいえ] または [キャンセル] をクリックします。

[はい] をクリックすると、その短縮ダイヤル エントリが [短縮ダイヤル] ウィンドウから消去されます。

短縮ダイヤルグループ内のエントリのソート

[短縮ダイヤル] ウィンドウ内の [名前] ヘッダーをクリックして、短縮ダイヤル エントリを人名でソートできます。ヘッダー内に表示された上向きの矢印は、エントリを昇順にソートしていることを示し、下向きの矢印は、降順にソートしていることを示します。

短縮ダイヤル エントリを使用したコール制御作業の実行

短縮ダイヤル ウィンドウでは、ユーザ、つまり表示される短縮ダイヤル エントリに対して次のコール制御作業を実行できます。

- ユーザへのコールの開始
- [通話制御] ウィンドウに表示されているコールの、ユーザへの転送
- [通話制御] ウィンドウに表示されているコールの、ユーザへの打診転送
- [通話制御] ウィンドウに表示されているコールへの、ユーザの会議参加
- [通話制御] ウィンドウに表示されているコールの、ユーザのボイス メッセージ システムへの転送

これらのコール制御作業の実行の詳細については、[P.2-1](#) の「[コールの処理](#)」を参照してください。



ディレクトリウィンドウの使用 方法

Cisco CallManager Attendant Console には、システム内の内線番号のディレクトリ、つまり一覧表が備わっています。このディレクトリを使用して電話番号を検索し、コールを開始、または電話の使用状態を確認できます。

Cisco CallManager Attendant Console では、Cisco CallManager のユーザ ディレクトリ、つまり [アテンダントの設定] ダイアログボックスの [詳細設定] タブで指定したユーザのリストがディレクトリとして使用されます。Cisco CallManager Administration の [ユーザ] エリアに指定されたどのユーザも検索できます。システム管理者が Cisco CallManager のディレクトリを管理します。このディレクトリに人名、または別の情報を追加する場合は、システム管理者に問い合わせ、このデータベースをアップデートしてください。

[ディレクトリ] ウィンドウには、次の情報があります。

- [ステータス]: 回線が待機中、呼び出し中、通話中、または不明の状態を表示します。
- [電話番号]: 内線電話番号を表示します。
- [姓]、[名]、および [部署名]: 内線電話番号に関する追加情報を表示します。これらのフィールドのいずれかが空白である場合、システム管理者が、Cisco CallManager Administration の [ユーザ] エリアに情報を入力していません。これらのフィールドのアップデートをシステム管理者に依頼してください。

この章では、次のトピックについて取り上げます。

- [ディレクトリ内での特定の人名の検索 \(P.6-3\)](#)
- [ディレクトリのリロード \(P.6-4\)](#)
- [ディレクトリのソート \(P.6-4\)](#)
- [ディレクトリウィンドウ内の列の表示順序変更 \(P.6-4\)](#)
- [ディレクトリ エントリを使用したコール制御作業の実行 \(P.6-5\)](#)

ディレクトリ内での特定の人名の検索

ディレクトリ内の特定の人名を検索するには、[姓]フィールド、[名]フィールド、または[部署名]ドロップダウン リスト ボックスを使用します。人名をすばやく検索するには、最初に[部署名]ドロップダウン リスト ボックスを使用し、次に必要に応じて[姓]フィールド、または[名]フィールドを使用して、検索範囲を狭めてください。適切なフィールドに情報を入力すると、その情報の一部だけを入力した場合でも、Cisco CallManager Attendant Console は、その人物の検索をします。[クリア]ボタンを押すと、ヘッダーの下、またはフィールドに表示されたディレクトリのエントリをいつでも消去できます。

[詳細]ボタンをクリックして、各フィールドに適切なユーザ情報を入力することにより、詳細検索を実行できます。

例：人名の検索

フィールドに情報を入力すると、ディレクトリがエントリを検索します。姓(ラストネーム)が「Clark」であるユーザを検索する場合、[姓]フィールドにアルファベット「Cla」を入力して、最も近いエントリにディレクトリをスクロールできます。

ディレクトリ内の特定の人名を検索するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 ユーザを検索するには、次の作業のいずれかを実行します。

- 適切なフィールドに、名と姓を入力します。
- [部署名]ドロップダウンリストで、**[いずれかを選択]**または**[すべてのユーザの表示]**に表示される部署を選択します。
[すべてのユーザの表示]オプションは、このディレクトリ内のユーザ数が1000以内であるときだけ表示されます。[いずれかを選択]オプションでは、会社内の特定の部門を表示します。
部門を選択した後、適切なフィールドに名前、または姓を入力して、検索範囲を狭めることができます。
- 詳細検索を実行するには、**[詳細]**ボタンをクリックして、フィールドに適切なユーザ情報を入力した後、**[検索]**をクリックします。

■ ディレクトリのリロード

ステップ 2 表示されているディレクトリ エントリのすべてを消去、または姓および名前を消去するには、[クリア] ボタンをクリックします。

ディレクトリのリロード

Attendant Console は、システム管理者が設定した間隔でディレクトリを自動的に更新します。[リロード] ボタンをクリックすると、ディレクトリを手動でリロードできます。

ディレクトリのソート

ディレクトリのヘッダーには、ディレクトリ エントリの現在の順序（昇順または降順）が表示されます。[ディレクトリ] ウィンドウ内のヘッダーにある上向きの矢印、または下向きの矢印をクリックして、ディレクトリをソートできます。

ディレクトリウィンドウ内の列の表示順序変更

[ディレクトリ] ウィンドウ内の列の表示順は、任意で変更できます。列の表示順を変更するには、列のヘッダーをウィンドウ内の新しい位置にドラッグします。



(注) [ディレクトリ] ウィンドウの外に列をドラッグすることはできません。

ディレクトリ エントリを使用したコール制御作業の実行

[ディレクトリ]ウィンドウでは、ユーザ、つまり表示されるディレクトリ エントリに対して次のコール制御作業を実行できます。

- ユーザへのコールの開始
- [通話制御]ウィンドウに表示されているコールの、ユーザへの転送
- [通話制御]ウィンドウに表示されているコールの、ユーザへの打診転送
- [通話制御]ウィンドウに表示されているコールへの、ユーザの会議参加
- [通話制御]ウィンドウに表示されているコールの、ユーザのボイス メッセージ システムへの転送

これらのコール制御作業の実行の詳細については、[P.2-1](#)の「[コールの処理](#)」を参照してください。

■ ディレクトリ エントリを使用したコール制御作業の実行



パーク中ウィンドウの使用方法



(注) このウィンドウが表示されるのは、Attendant Console に接続されたサーバ上で Cisco CallManager Release 3.3 以降を実行している場合だけです。

この章では、次のトピックについて取り上げます。

- [コールの転送先保留 \(P.7-2\)](#)
- [転送先保留にされているコールの復旧 \(P.7-3\)](#)
- [パーク中ウィンドウを使用したコール制御作業の実行 \(P.7-4\)](#)

関連項目

- [パーク中ウィンドウ \(P.1-11\)](#)(解説)

コールの転送先保留

パーク（転送先保留）機能を使用すると、コールを保留にして、システム上の他の電話機からこのコールを復旧することができます。コールを転送先保留にするには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 次の作業のいずれかを実行します。

- 転送先保留にするコールを右クリックして、コンテキストメニューから [パーク] を選択します。
- 転送先保留にするコールをクリックした後、[通話制御] ツールバー上で [パーク] ボタンをクリックします。
- 転送先保留にするコールをクリックして、[アクション]メニューから [パーク] を選択します。
- PC のキーボード上で **Ctrl + P** キーを押します。
- 転送先保留にするコールを [通話制御] ウィンドウから [パーク中] ウィンドウにドラッグします。

ステップ 2 コールが転送先保留にされている転送先保留番号が、ダイアログボックスに表示されます。OK をクリックします。

転送先保留にされているコールが [パーク中の詳細] ペインに表示されます。

ステップ 3 転送先保留にされているコールを復旧させるユーザに連絡します。

転送先保留にされているコールの復旧

転送先保留番号に保留されているコールにユーザが応答しない場合は、そのコールを転送先保留番号から復旧できます。

転送先保留されているコールを復旧するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 ユーザがコールに応答しない場合は、次の作業のいずれかを実行して、転送先保留にされているコールを復旧させます。

- 転送先保留から復旧させるコールを右クリックして、コンテキストメニューから **[パークの復元]** を選択します。
- 転送先保留から復旧させるコールをクリックした後、[通話制御] ツールバー上で **[パークの復元]** ボタンをクリックします。
- 転送先保留から復旧させるコールをクリックして、[アクション] メニューから **[パークの復元]** を選択します。
- PC のキーボード上で **Ctrl + P** キーを押します。

ステップ 2 番号が表示されているダイアログボックスで、復旧させる電話番号を選択します。 **[パークの復元]** をクリックします。

アクティブなコールが [通話の詳細] ペインに表示されます。

ステップ 3 発信者に状況を知らせます。

別の方法 (ショートカット)

- PC のキーボード上で、復旧させるコールの電話番号のキーを押し、次に **Ctrl + P** キーを押します。転送先保留にされているコールが自動的に [通話の詳細] ペインに戻ります。
- 転送先保留にされているコールを [パーク中] ウィンドウから [通話の詳細] ペインにドラッグして、そのコールを復旧させることができます。

パーク中ウィンドウを使用したコール制御作業の実行

[パーク中]ウィンドウでは、表示される転送先保留にされたコールに対して次のコール制御作業を実行できます。

- 転送先保留にされたコールのアテンダントと[通話制御]ウィンドウへの復旧

コール制御作業の実行の詳細については、[P.2-1](#)の「[コールの処理](#)」を参照してください。



ブロードキャストウィンドウの使用

管理者は、着信コールをキューに置いて、コールが到着したときに使用可能なアテンダント、またはコールへの応答前に使用可能になったアテンダントへコールをブロードキャストするように Cisco CallManager Attendant Console を設定できます。ブロードキャスト コールは、[ブロードキャスト]ウィンドウで確認できます。コールは、アテンダントがコールに応答するまで、[ブロードキャスト]ウィンドウに残ります。ユーザは、キーボードショートカット、コンテキストメニュー、メニューバー、またはマウスを使用してブロードキャスト コールに応答できます。

この章では、次のトピックについて取り上げます。

- [ブロードキャスト コールへの応答 \(P.8-2\)](#)

関連項目

- [ブロードキャストウィンドウ \(P.1-7\)](#)(解説)

ブロードキャスト コールへの応答

Attendant Console では、応答されていないブロードキャスト コールを表示し、それに応答することができます。キューに入れられたコールに応答するには、次の手順を実行します。

- 応答するコールを右クリックして、コンテキストメニューから **[応答]** を選択します。
- 応答するコールをクリックした後、[通話制御] ツールバー上で **[応答]** ボタンをクリックします。
- 応答するコールをクリックして、[アクション] メニューから **[応答]** を選択します。
- [ブロードキャスト] ウィンドウでコールをダブルクリックし、マウスを使用して、強調表示されているコールを **[応答]** ボタンの上にドラッグします。
- コールを [ブロードキャスト] ウィンドウから [オペレータ回線] ボタン上にドラッグします。
- PC のキーボード上で Ctrl + A キーを押します。

関連項目

- [ブロードキャストウィンドウ \(P.1-7\)](#) (解説)



トラブルシューティング

この章では、Cisco CallManager Attendant Console のトラブルシューティング情報について説明します。この章に記載されていない問題については、システム管理者にお問い合わせください。

ログインが失敗しました。この問題は、どうしたら解決できますか。

システム管理者にお問い合わせ、Cisco CallManager Attendant Console のユーザ ID とパスワードを確認、およびアップデートしてください。

コールを開始できる回線がないというメッセージを受け取りました。

使用できるように設定されたすべての回線が使用中です。回線の 1 つが使用できるようになるのを待ってから、コールを開始してください。

同じオペレータ端末に接続できないというメッセージを受け取りました。

このメッセージは、お使いの Cisco IP Phone 上に設定された回線に、同じ電話機上の他の回線からコールできないことを意味します。

選択した回線が使用できないというメッセージを受け取りました。

各回線で同時にサポートされるのは、設定された数のコールだけです。たとえば、同時に 2 つのコールをサポートするように回線を設定した場合、コールの転送にライン 1 を使用し、同じ回線上で別のコールを保留中にすると、その選択した回線は使用できなくなります。これらの作業の 1 つを終了させるまで、この回線は使用できません。

オペレータ端末がダウンしているというメッセージを受け取りました。

Cisco IP Phone がネットワークに確実に接続されていることを確認してください。

コールを転送できないというメッセージを受け取りました。

コールの転送が正常にできなかった場合、次のメッセージを受け取ることがあります。

- 転送しようとしているコールは存在しないか、アクティブになっていません。
- 不明な転送先に転送しようとしています。
- 転送されたコールは受信者により終了されました。
- 転送先が通話中になっています。
- 転送先が故障中です。
- 内部エラーにより、コールの転送に失敗しました。

使用している電話機の電話番号を変更した場合は Cisco CallManager Attendant Console からログアウトし、再びログインする必要があるというメッセージを受け取りました。

Cisco CallManager Attendant Console へのログイン時に、Cisco CallManager エクステンション モビリティを使用して Cisco IP Phone でログインまたはログアウトすると、Cisco IP Phone はリセットされ、Attendant Console のコール制御ステータスがダウンします。Cisco CallManager Attendant Console からログアウトする必要があります。Cisco CallManager Attendant Console に再びログインしたら、[アテンダントの設定] ダイアログボックスの [自分の電話の電話番号] フィールドで電話機の現在の電話番号を指定する必要があります。

使用している電話機で正しい回線ボタン セットが表示されません。

Attendant Console は、電話機からの回線情報を自動的に更新しません。使用している電話機がシステム管理者によってリセットされると、Attendant Console からログアウトして再びログインする必要があるというメッセージが Attendant Console に表示されます。ログアウトして再びログインすると、正しい回線ボタン セットが表示されます。

一部のテキストが、Cisco CallManager Attendant Console のダイアログボックスで選択した言語ではなく、英語で表示されます。

システム管理者が、選択する言語を使用できる最新のロケール インストーラをインストールする必要があります。システム管理者に、Cisco IP Telephony Locale Installer のマニュアルを参照するようお伝えください。

- オンライン化 1-27
- か
 - 確認なしの転送 2-8
- き
 - キーボードショートカット
 - 作成と編集 3-2
 - デフォルト (表) 2-20
 - ナビゲーション、説明 1-22
 - ナビゲーション (表) 2-20
- け
 - 警告音
 - 使用可能化 1-24
 - 説明 1-22
 - 警告呼び出し音の設定、設定 1-24
- こ
- コール
 - Ad Hoc 電話会議の開始 2-13
 - 応答
 - 着信 2-2
 - ブロードキャスト 8-2
 - コールの開始 2-6
 - コールの保留 2-3
 - コールの保留状態からの復旧 2-4
 - 参加 2-12
 - 処理 2-1
 - 接続解除 (終了) 2-5
 - 転送 2-8, 2-19
 - 転送先保留にされているコールの復旧 2-17, 7-3
 - パーク 2-15
 - ボイスメール、コールの転送 2-19
 - コール制御作業、ディレクトリ エントリを使用して実行 (表) 6-5
 - コールの開始 2-6
 - 通話制御ウィンドウからの 4-2
 - 手順 2-6
 - コールの参加 2-12
 - コールの終了 2-5
 - コールの接続解除 2-5
 - コールのダイヤリング 2-6
 - コールの打診転送 2-9
 - コールの直接転送 2-11
 - コールの転送
 - 確認なしの転送 2-8
 - 打診転送 2-9
 - 直接 2-11
 - コールの転送先保留 2-15
 - コールへの応答
 - 着信 2-2
 - ブロードキャスト 8-2
 - コンテキスト メニュー 1-19
- さ
 - 参加ボタン 2-12

- し
- 終了ボタン 2-5
 - 詳細ボタン 6-3
 - ショートカット、キーボード
 - キーの打順(表) 2-20
 - 作成と編集 3-2
 - ショートカット、ナビゲーション
 - キーの打順(表) 2-20
 - 説明 1-22
 - 人名、ディレクトリ内の検索 6-3
- す
- ステータスバー 1-20
- せ
- 設定値、表示と編集 3-3
- た
- ダイヤルパッド、説明 1-21
 - ダイヤルボタン 2-6
 - ダイヤル番号キーパッド 3-8
 - 打診転送ボタン 2-9
 - 短縮ダイヤルウィンドウ
 - コール/回線ステータス 1-9
 - 説明 1-7, 5-1, 7-1
 - 短縮ダイヤル エントリ
 - コール制御作業の実行(表) 5-8, 7-4
 - 短縮ダイヤル エントリの削除 5-7
 - 短縮ダイヤル エントリの追加 5-5
 - 短縮ダイヤル エントリの編集 5-6
 - 短縮ダイヤル グループ内のエントリのソート 5-8
 - 短縮ダイヤル グループの削除 5-4
 - 短縮ダイヤル グループの追加 5-2
 - 短縮ダイヤル グループの名称変更 5-3
- ち
- 直接転送ボタン 2-11
- つ
- ツールバー、通話制御
 - 各ボタンと対応する作業(表) 1-13
 - 説明 1-13
 - 通話制御
 - アイコン 1-13
 - ウィンドウ
 - コール/回線ステータス 1-9
 - コールの開始 4-2

- コンポーネント 1-5
- 作業の実行 4-3
 - 説明 4-1
- ツールバー
 - 各ボタンと対応する作業(表) 1-13
 - 説明 1-13
 - ツールバーの位置 1-13
 - ボタン 1-13
- 通話制御ツールバーの位置の変更 1-13

- て
- ディレクトリ
 - エントリを使用したコール制御作業(表) 6-5
 - 使用方法 6-1
 - ソート 6-4
 - 特定の人名の検索 6-3
- ディレクトリ ウィンドウ
 - コール/回線ステータス 1-9
 - 説明 1-8, 6-1
 - 列の再配置 6-4
- ディレクトリのソート 6-4
- デフォルトのキーボード ショートカット(表) 2-20
- 転送先保留にされているコールの復旧 2-17, 7-3
- 転送ボタン 2-8

- な
- ナビゲーション ショートカット 1-22

- は
- パーク中ウィンドウ 1-11
- はじめに 1-1

- ひ
- 表示メニュー
 - カラー スキーム 3-5
 - 説明 3-4
 - テキスト サイズ 3-4
 - デフォルトのウィンドウ レイアウト 3-6
- 表示メニュー上のカラー スキーム 3-5
- 表示メニュー上のテキスト サイズ 3-4
- 表示メニュー上のデフォルトのウィンドウ レイアウト 3-6

- ふ
- ファイル メニュー 3-1
- ブロードキャスト ウィンドウ
 - 使用方法 8-1
 - 説明 1-7

- へ
- ヘルプ メニュー 3-10
- 編集メニュー 3-2

- ほ
- ボイスメール、コールの転送 2-19
- ボイスメール ボタン 2-19

ボイスメールへのコールの転送 2-19

ボタン

応答 2-2

オンライン / オフライン 1-27

参加 2-12

終了 2-5

詳細検索 6-3

ダイヤル 2-6

打診転送 2-9

直接転送 2-11

通話制御 1-13

転送 2-8

ボイスメール 2-19

保留 2-3

保留解除 2-4

ポップアップ アイコン 1-20

保留

からのコールの復旧 2-4

コールを ~ 状態にする 2-3

保留解除ボタン 2-4

保留ボタン 2-3

ま

マニュアル

関連 xiv

関連マニュアル xiv

構成 xiii

このマニュアルについて xi

対象読者 xii

表記法 xiv

目的 xii

め

メニュー

アクション 3-7

表示

カラー スキーム 3-5

説明 3-4

テキスト サイズ 3-4

デフォルトのウィンドウ レイアウト
3-6

ファイル 3-1

ヘルプ 3-10

編集 3-2

メニュー、コンテキスト 1-19

メニューバー

使用方法 3-1

説明 1-13

ゆ

ユーザの検索 6-3

れ

レイアウト、デフォルトのウィンドウ 3-6

列、ディレクトリ ウィンドウ内の再配列 6-4

ろ

ログイン ダイアログボックス 1-4