



## 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 インストールと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](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\\_inpk/pdi.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/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、実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>