



# 4

## 電話機での Cisco IPMA の使用方法 (アシスタント側)

---

Cisco IP Phone から、Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) の一部の機能に直接アクセスできます。呼び出し音の選択を除いて、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 IPMA では、アシスタントが IPMA 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。電話機を使用して IPMA 機能を実行することを、「Cisco IPMA on the Assistant Phone」といいます。

Cisco IPMA on the Assistant Phone は、Cisco IPMA Assistant Console アプリケーションと同時に使用できます。

Cisco IPMA on the Assistant Phone は、次の電話機モデルでサポートされています。

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



---

**(注)** アシスタントの電話機での Cisco IPMA を使用するため、アシスタントがサポートするマネージャは 5 以下にしておくことを強くお勧めします。

---



**(注)** 優先アシスタントは、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）のいずれでも設定できますが、電話機自体では設定できません。

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. 4-55）：Cisco IPMA Assistant が動作する 2 つのモードについて説明します。
- Cisco IPMA on the Assistant Phone へのログイン（P. 4-56）：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. 4-57）：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に関する情報を示します。
- コールの処理とその他のアクションの実行（P. 4-59）：コールへの応答、コールの転送、コールの迂回転送、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 IPMA を使用してコールに応答する方法（P. 4-60）：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. 4-61）：サポートされるマネージャに対してアシスタントが制御できるさまざまな設定を示します。
- IPMA アシスタントの設定（P. 4-63）：転送先やマネージャの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を説明します。
- 呼び出し音のカスタマイズ方法（P. 4-66）：各電話回線のリングタイプを関連付ける手順を説明します。

## プロキシ回線モードと共有回線モード

Cisco IPMA 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 IPMA 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 IPMA 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 IPMA 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。マネージャの設定画面を確認します。

- 共有回線モードでは、この画面に [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、この画面に複数のオプションが表示されます。

# Cisco IPMA on the Assistant Phone へのログイン

Cisco IPMA on the Assistant Phone へログインするには、次の手順を実行します。

## 手順

**ステップ 1** 電話機で [サービス] ボタンを押します。

**ステップ 2** プライマリの **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、[サブミット] 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 4-1 を参照してください)。

図 4-1 [マネージャ ステータス] 画面



**(注)**

プライマリの IPMA Service 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ず、この状態にはなりません。ただし、アシスタントはソフトキーを使用しようとしたことに関して、ホストが見つからない、という例外メッセージを受信します。この場合、アシスタントは IP サービス メニューからセカンダリの **IPMA Phone Service** を手動で選択し、再び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 4-1 に、[マネージャ ステータス] 画面の例を示します。この画面には、特定のアシスタントによってサポートされ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、画面上に示される情報と、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

アシスタントによってサポートされ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かオフラインかを示します。
- 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判別できます。
- マネージャの名前：次の順序で分類されています。
  - 新規コール表示
  - 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側にあるステータス アイコン：これらのステータス アイコンのリストと説明は、P. 4-58 の表 4-1 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 4-1 で、[マネージャ ステータス] 画面でマネージャの名前の左側に表示されるさまざまなコール ステータス アイコンを示し、それらについて説明します。

表 4-1 コールステータス アイコン

マネージャのコール 状態アイコン	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である場合に、[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。
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である場合に、[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。
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である場合に、[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。
呼出音  	このアイコンは、マネージャの電話機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、マネージャの状態が IPMA で判別できない場合に、[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。  例えば、CTI 障害が発生した場合や、マネージャがまだログインしていないモバイル マネージャである場合などです。
MWI(メッセージ受信 インディケータ)	マネージャがボイスメールを受信している場合は、[マネージャ ステータス] 画面でマネージャの名前の横に「MWI」が表示されます。

## コールの処理とその他のアクションの実行

表 4-2 で、[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ます。ソフトキーを使用して、さまざまなコール処理タスクを実行することができます。

表 4-2 アシスタント側の電話機にある Cisco IPMA 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から強調表示されたマネージャを選択すると、マネージャの設定画面が表示されます (P. 4-61 の図 4-2 を参照してください)。この画面で、選択したマネージャの設定を実行できます。
応答	対応するマネージャ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。
即転送	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へただちに転送します。  転送先を電話番号に設定するには、[A セットイ] を押してから [テンソウサキフセットイ] を押し、それから番号を押します。
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対応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	この機能を使用すると、インターコム回線でマネージャと会話ができます。  アシスタント側でインターコム コールを開始したときにマネージャがほかのコールに出していない場合は、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。  アシスタント側でインターコム コールを開始したときにマネージャがほかのコールに出ている場合は、インターコム コールがマネージャ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、ほかのコールに出ているアシスタントにマネージャがインターコム コールを発信する場合も、手動で応答する必要があります。

表 4-2 アシスタント側の電話機にある Cisco IPMA ソフトキー（続き）

ソフトキー	機能説明
オフライン	<p>オフラインにします。マネージャに対して別のアシスタントが設定されていて、そのアシスタントがオンラインである場合、そのアシスタントはそのマネージャのアクティブアシスタントになります。</p> <p>その他のアシスタントが使用可能でない場合、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、すべてマネージャの電話機を呼び出します。</p> <p> (注) プライマリ アシスタントがオフラインになったりログアウトした場合は、次に使用可能なアシスタントの電話機がプライマリ アシスタントになり、マネージャの電話機およびコール ステータスはそこに表示されます。</p>
A セットイ	<p>アシスタントの設定画面が表示されます。ここで、さまざまな設定を行います。設定できるフィールドについては、P. 4-64 の表 4-4 を参照してください。</p>

## 電話機で IPMA を使用してコールに応答する方法

[マネージャ ステータス] ページに表示されるマネージャへのコールに、次の 3 つの方法で応答することができます。

- [マネージャ ステータス] ページで [応答] ソフトキーを押します。
- 呼び出し中のコールの回線ボタンまたはスピーカ ボタンを選択します。
- IPMA 画面を終了し、IPMA 画面の終了後に表示されるコール処理画面で [応答] ボタンを選択します。コール処理画面には、コールの発信元の番号と、[応答]、[即転送]、および [VM 転送] ソフトキーが示されます。

 (注) これらの方法を使用してコールに応答すると、IPMA 画面はコール処理画面によって上書きされます（この画面がまだ表示されていない場合）。この時点で、コール処理画面上のソフトキーを通常どおり使用します。IPMA はこれらの機能を制御しません。

## マネージャの設定

図 4-2 に、[マネージャ ステータス] 画面 (図 4-1 を参照してください) に表示されたリストからマネージャを選択すると表示されるマネージャの設定画面を示します。

表 4-3 に、この画面でフィールドを設定する方法を示します。

図 4-2 マネージャの設定画面



表 4-3 Cisco IPMA 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 [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) マネージャの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. 7-94 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>[排他]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 [選択] を押します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 排他：フィルタ リスト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。</li> <li>• 包含：フィルタ リスト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。</li> </ul> <p>許可されたワイルドカード文字は、1 桁の場合は <b>X</b>、番号の先頭または終わりのみの桁ストリングの場合は * です。</p>
サイレント	<p>マネージャの電話機の呼び出し音をオフにします。これは、マネージャごとに実行できます。</p>
コールワテンソウ	<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 [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、IPMA は呼び出し音を送信し、接続済みまたは保留中のコールをマネージャまたは事前設定された別の番号（[テンソウサキワセツタイ] フィールドを選択して指定する番号）に送ります。</p>
テンソウサキワセツタイ	<p>[コールワテンソウ] フィールドが [オン] である場合にコールが転送される番号。</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>

## IPMA アシスタントの設定

図 4-3 に、[マネージャ ステータス] 画面 (図 4-1 を参照してください) で [A セッテイ] ソフトキーを押したときに表示される IPMA アシスタント設定画面を示します。アシスタント設定画面では、[マネージャ ステータス] 画面用の転送先やソートなどの項目を設定できます。

表 4-4 に、この画面でフィールドを設定する方法を示します。

表 4-5 に、この画面でソフトキーを設定する方法を示します。

図 4-3 Cisco IPMA アシスタント設定



表 4-4 [Cisco IPMA アシスタント設定] フィールド

フィールド	機能説明
コールプレーンノウワガキ (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 [選択] を押します。このフラグを有効にすると、通話中にリアルタイム アップデートが送信されます。</p> <p>これは、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かアイドル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、通話中にマネージャのステータスが表示されます。</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 [選択] を押します。このフラグを有効にすると、新規コール イベントに基づいて [マネージャ ステータス] 画面がソートされます。</p> <p>マネージャ リストをソートする方法の階層は、P. 4-57 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>このフラグが有効でない場合、[マネージャ ステータス] 画面は静的です。</p>
テンソウサキヲセツテイ	<p>マネージャに対して [すべて転送] フィールドを [オン] に設定すると (P. 4-61 の図 4-2 を参照してください)、そのマネージャへの着信コールは転送先へ送られます。転送先は、現在選択されているマネージャ (デフォルト) または電話番号です。</p> <p>電話番号へコールを転送するには、[テンソウサキヲセツテイ] 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、[テンソウサキヲセツテイ] フィールドを編集します。</p>

表 4-5 [Cisco IPMA アシスタント設定] ソフトキー

フィールド	機能説明
選択	このボタンを押すと、この画面の2つの切り替えフィールド（[コールプランノウウガキ] および [スマートソート]）の設定が変更されます。[テンソウサキヲセッテイ] フィールドを強調表示して [選択] を押すと、転送先番号を設定する画面が表示されます。
Up テイシ/Up カイシ	<p>デフォルトでは、マネージャのステータスに変更があった場合やマネージャに新規コールがあった場合に、[マネージャ ステータス] 画面がリフレッシュされます。</p> <p>[Up テイシ] ボタンは、この自動リフレッシュを抑制します。</p> <p>このボタンは、例えば、33 のマネージャをサポートしていて、20 番目のマネージャの設定を変更したい場合などに役立ちます。</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下へスクロールしていき、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アップデートされると、スクロールリスト内の位置がわからなくなり、重要なステータス アップデートが欠落する可能性があります。したがって、そのような状況でリフレッシュが実行されるのを回避するため、[Up テイシ] ボタンを押します。</p> <p> (注) <u>自動アップデートを再起動するには、[Up カイシ] ボタンを押します。</u></p>
終了	IPMA 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。
ログアウト	IPMA サービスからログアウトします。ログアウトした後は、サービスに再びログインする必要があります。

## 呼び出し音のカスタマイズ方法

呼び出し音の選択機能を使用して、電話回線ごとに固有の可聴リング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リングタイプを関連付けられます。

次の手順を使用して、直接電話機で呼び出し音をカスタマイズします。

### 手順

---

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

**ステップ 2** **セレクト** 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リングタイプが、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リングタイプが使用されています。

**ステップ 3** 回線のリングタイプを変更するには、**セレクト** 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** **セレクト** ボタンを使用して、選択した回線に使用できるリングタイプのリストをスクロールします。リングタイプのサンプルを聞くには、リングタイプを選択して **[再生]** ソフトキーを押します。

**ステップ 5** 新しいリング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、選択したほかの回線についてリング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。

---