



# Cisco CallManager Attendant Console

クライアント / サーバ型のアプリケーションである Cisco CallManager Attendant Console を使用すると、短縮ダイヤル ボタンやクイック ディレクトリ アクセス機能のあるグラフィカル ユーザ インターフェイスを使用して、電話番号の検索、回線状況の監視、およびコールの送信を行うことができます。アテンダント コンソールを使用することにより、電話受付係または管理アシスタントは部署や会社へのコールを処理することができ、また、その他の従業員は自分へのコールを管理することができます。

アテンダント コンソールは、Cisco CallManager システムに IP 接続されている PC にインストールすることができます。アテンダント コンソールは、Cisco CallManager システムに登録されている Cisco IP Phone と連携します。複数のアテンダント コンソールを単一の Cisco CallManager システムに接続できます。サーバに障害が発生すると、アテンダント コンソールは自動的にクラスタ内の別のサーバに接続します。

このアプリケーションは、Cisco CallManager サーバ上の Cisco CallManager Attendant Console Server サービスに登録し、コール処理、ログイン、回線状態、およびディレクトリ サービスを受信します。Cisco CallManager Attendant Console は、パイロットポイントと呼ばれる仮想電話番号にかけられたコールを受信し、ハント グループ内の宛先のリストにコールを転送します。コールを受信するハント グループのメンバーの順序と、すべてのアテンダントが通話中の場合に Cisco CallManager Attendant Console がコールをキューに入れるかどうかを設定できます。

この章は、次の項で構成されています。

- [Cisco CallManager Attendant Console の概要 \(P.16-2\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console のシステム要件 \(P.16-12\)](#)
- [インタラクションおよび制限事項 \(P.16-13\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console のインストールとアクティブ化 \(P.16-15\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定 \(P.16-15\)](#)
- [Dependency Records \(P.16-41\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console のトラブルシューティング \(P.16-41\)](#)
- [関連項目 \(P.16-42\)](#)

## Cisco CallManager Attendant Console の概要

この項では、Cisco CallManager Attendant Console の機能に関する次の情報について説明します。

- [Cisco CallManager Attendant Console ユーザについて \(P.16-2\)](#)
- [パイロットポイントとハントグループについて \(P.16-2\)](#)
- [コールキューイングについて \(P.16-9\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console ディレクトリについて \(P.16-9\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console Server について \(P.16-10\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の冗長性 \(P.16-11\)](#)

### Cisco CallManager Attendant Console ユーザについて

ユーザがアテンダント コンソールにログインしてコールに応答し、転送できるようにするには、まずユーザをアテンダント コンソール ユーザとして追加し、必要であればパスワードを割り当てる必要があります。Cisco CallManager Administration の Cisco CallManager Attendant Console User Configuration ウィンドウでは、アテンダント コンソール ユーザの追加または削除、およびユーザ ID とパスワード情報の変更を行うことができます。



(注)

アテンダント コンソール ユーザの ID およびパスワードは、Cisco CallManager Administration の End User Configuration ウィンドウで入力されたディレクトリ ユーザの ID およびパスワードとは別のものであることに注意してください。

ユーザがアテンダント コンソールにログインできない場合は、Cisco CallManager と Cisco CallManager Attendant Console Server の両方のサービスが実行されているかどうかを確認してください。Cisco CallManager Administration の Cisco CallManager Attendant Console User Configuration 領域にユーザが追加されているかどうかを確認し、アテンダント コンソール クライアント アプリケーションの Login ダイアログボックスに正しいユーザ名とパスワードが指定されているかどうかを確認します。

Cisco CallManager Attendant Console ユーザを設定するだけでなく、「ac」という名前のディレクトリ ユーザを 1 人設定し、そのユーザをアテンダント電話機とパイロットポイントに関連付ける必要があります。このユーザを設定しておかないと、アテンダント コンソールは CTIManager と対話することができません。Cisco CallManager Administration で ac ユーザを設定する方法については、P.16-20 の「ac ユーザの設定」を参照してください。

### パイロットポイントとハントグループについて

パイロットポイントとは、決してビジーにならない仮想電話番号のことで、コールを受信してハントグループのメンバーに転送するように Cisco CallManager Attendant Console にアラートを出します。ハントグループは、コールの転送順序を決定する宛先リストを構成します。



(注)

Cisco CallManager Attendant Console は、共有回線の他のインスタンスのいずれかが使用中である場合、共有回線のインスタンスへのコールをアテンダント電話機に転送することはありません。

Cisco CallManager Attendant Console が正しく動作するためには、必ずシステム内で一意の番号をパイロットポイントの番号として指定する必要があります(共有回線表示にはできません)。パイロットポイントを設定する際は、次のいずれかのルーティングオプションを選択します。

- **First Available Hunt Group Member** : Cisco CallManager Attendant Console は、コールのルーティング先として使用可能な最初の宛先を見つけるまで、ハントグループ内のメンバーを順にチェックします。このルーティングオプションは、Cisco CallManager Administration の Pilot Point Configuration ウィンドウで選択できます。
- **Longest Idle Hunt Group Member** : この機能は、ハントグループメンバーを、アイドル時間の長い順に並べ替えます。Cisco CallManager Attendant Console は、アイドル時間が最も長いメンバーを見つけて、そのメンバーが応答できる場合はコールをルーティングします。応答できない場合、Cisco CallManager Attendant Console はグループ内を継続して検索します。この機能により、着信コールの負荷はハントグループのメンバーに均等に分配されます。このルーティングオプションは、Cisco CallManager Administration の Pilot Point Configuration ウィンドウで選択できます。  
グループ内で最もアイドル時間が長い番号がボイスメール番号である場合、Cisco CallManager Attendant Console は先にグループ内の他のメンバーをチェックせずに、ボイスメールシステムにコールをルーティングします。
- **Circular Hunting** : Cisco CallManager Attendant Console は、コールを受信するために、最後のハントグループメンバーの記録を保持します。新しいコールを受信すると、Cisco CallManager Attendant Console はそのコールをハントグループ内の次のハントグループメンバーにルーティングします。
- **Broadcast Hunting** : コールがパイロットポイントに着信すると、Cisco CallManager Attendant Console はコールに応答してから保留にし、コールをキューに追加し、アテンダント PC の Broadcast Calls ウィンドウにそのコールを表示します。Music On Hold が設定されている場合、発信者は保留中に Music On Hold を受信します。Broadcast Calls ウィンドウからは、任意のアテンダントがコールに応答できます。



(注)

Cisco CallManager Administration の Pilot Point Configuration ウィンドウでは、パイロットポイントの冗長性が機能するように、パイロットポイントに関連付けられたデバイスプールを選択する必要があります。

必ず ac ユーザを設定し、この ac ユーザにすべてのパイロットポイント番号を関連付けます。

パイロットポイントをアップデートする場合は、パイロットポイントをリセットすることを忘れないでください。リセットすると、コール処理が継続して行われます。

パイロットポイントにコールが着信すると、Cisco CallManager Attendant Console はハントグループリストとそのパイロットポイントへの指定されたコールルーティング方法を使用して、コールの宛先を決定します。ハントグループの設定では、各ハントグループメンバーに対して次のオプションのいずれかを指定する必要があります。

- **電話番号 (デバイスメンバー)**  
電話番号が指定されていると、Cisco CallManager Attendant Console はコールをルーティングする前に、回線が使用可能 (ビジーでない) かどうかだけをチェックします。
- **アテンダント コンソール ユーザと回線番号 (ユーザメンバー)**  
ユーザと回線番号を指定すると、ユーザはアテンダント コンソールが制御するクラスタ内の任意の Cisco IP Phone にログインし、コールを受信することができます。  
ユーザと回線番号が指定されると、Cisco CallManager Attendant Console は次の詳細を確認してからコールをルーティングします。  
- ユーザがアテンダント コンソールにログインしていること

- ユーザがオンラインであること
- 回線が使用可能であること

アテンダントがアテンダント コンソールにログインする際に使用した電話機にユーザが指定した回線番号が設定されている場合、アテンダントはその回線番号のコールだけに応答できます。



### 注意

オーバーフロー状態を処理するには、Cisco CallManager Attendant Console が 1 つ以上のアテンダント コンソールまたはボイスメール番号にコールをルーティングするようにハント グループを設定します。ボイスメール番号が一度に 1 つ以上のコールを処理できるようにするには、Hunt Group Configuration ウィンドウの Always Route Member チェックボックスをオンにします。

またコール キューイングを有効にすることでも、オーバーフロー状態を処理できます。コール キューイングの詳細については、P.16-9 の「[コール キューイングについて](#)」を参照してください。

### 例 16-1 パイロットポイントとハントグループの連携

電話番号 4000 に Support という名前のパイロットポイントが存在するとします。この Support というパイロットポイントのハントグループには、次のメンバーが含まれています。

- Support Admin, Line 1 および Support Admin, Line 2 (Support Admin は、Support の管理アシスタントのアテンダント コンソール ログインを表す)
- サポート スタッフ用の 3 つの電話番号である 1024、1025、および 1026 (この順序でハントグループにリストされている)
- ハントグループの最後のメンバーであるボイスメール番号 5060

図 16-1 パイロットポイントとハントグループの例

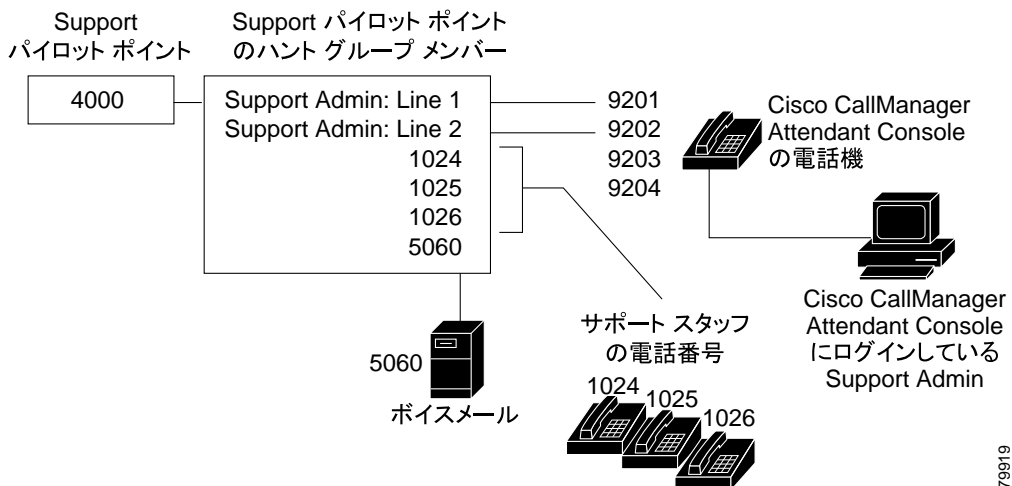


図 16-1 に示すように、次の例ではユーザがパイロットポイントの設定中に First Available Hunt Member を選択する単純なコールルーティング シナリオを説明します。

1. Cisco CallManager Attendant Console は、コールを受信し、Support パイロットポイントの電話番号 4000 に転送します。

- 4000 はパイロット ポイントであり、またコールルーティング オプションとして First Available Hunt Group Member が選択されているため、このパイロット ポイントに関連付けられている Cisco CallManager Attendant Console は、ハント グループのメンバーを Support Admin, Line 1 から順にチェックします。Cisco CallManager Attendant Console は、Support Admin ユーザがオンラインではないこと、電話番号 1024 がビジーであること、電話番号 1025 がビジーであること、および電話番号 1026 が使用可能であることを判別します。
- Cisco CallManager Attendant Console は最初の使用可能な電話番号である 1026 にコールをルーティングします。1026 が使用可能であるため、Cisco CallManager Attendant Console は番号 5060 をチェックしません。

## リンクされたハント グループについて

ハント グループをリンクすることによって、Cisco CallManager Attendant Console はコールをルーティングする際に複数のハント グループ内を検索できるようになります。正しく設定すると、パイロット ポイントはハント グループ間のリンクを作成します。Cisco CallManager Attendant Console は設定時に選択されたコールルーティング方法に従って、各ハント グループを検索します。

ハント グループをリンクする際は、次のガイドラインについて考慮してください。

- 最初に個別のパイロット ポイントおよびハント グループを設定する。
- 最後のハント グループ以外のハント グループについては、ハント グループの最後のメンバーが次のハント グループのパイロット ポイントになっているようにする。各グループのパイロット ポイントによってハント グループ間に作成されるリンクは、[図 16-2](#) のようになります。
- オーバーフロー状態を処理するために、ボイスメールまたは自動アテンダント番号をチェーン内で最後にリンクされている最後のメンバーとして選択する。Cisco CallManager Attendant Console がハント グループ内のどのメンバーにもコールをルーティングできない場合、このコールはただちに最後のハント グループのボイスメール番号に転送されます。
- 各ハント グループの最後のメンバーに対してだけ、Hunt Group Configuration ウィンドウの Always Route Member チェックボックスをオンにする。



### 注意

最後のハント グループを最初のハント グループにリンクしないことを強く推奨します。

### 例 16-2 リンクされたハント グループの連携

[図 16-2](#) に示されている次の情報について考慮してください。

- 1、2、および 3 という番号が付けられた 3 つのパイロット ポイントが、電話番号 1000、2000、および 3000 にそれぞれ存在している。
- Pilot 1 の最後のハント グループ メンバーは Pilot 2 のパイロット ポイントとして動作し、Pilot 2 の最後のハント グループ メンバーは Pilot 3 のパイロット ポイントとして動作する。
- ハント グループの設定時に、管理者は各ハント グループの最後のメンバーの Always Route Member チェックボックスをオンにした。
- 各ハント グループには、リンクされたパイロット ポイントを含めて 4 人のメンバーが含まれている。
- JSmith、RJones、および CScott は、ハント グループ内のユーザ / 回線ペアとして指定されたアテンダント コンソール ユーザを指定する。
- Pilot 2 には、35201 と 35222 という 2 つの電話番号が存在する。
- Pilot 3 の最後のハント グループ メンバーは、ボイスメール番号 5050 を持ち、オーバーフロー状態を処理する。管理者は、この最後のハント グループ メンバーの設定で、Always Route Member チェックボックスをオンにしました。

図 16-2 リンクされたハント グループの例

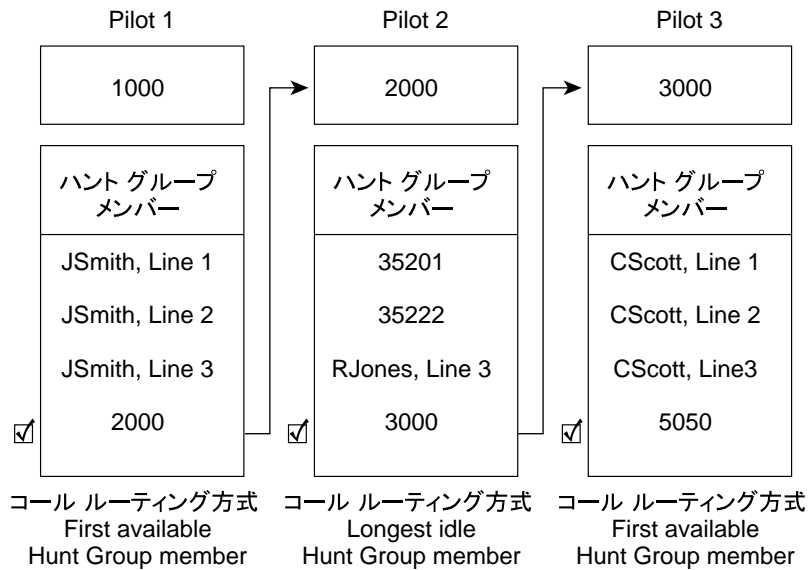


図 16-2 に示されているように、次の例では、リンクされたハント グループの単純なコールルーティング シナリオを説明します。

1. Cisco CallManager Attendant Console は、コールを受信し、チェーンの最初のパイロット ポイントである電話番号 1000 にそのコールを転送します。
2. 1000 はパイロット ポイントであり、コールルーティング方法として First Available Hunt Group Member が選択されているため、Cisco CallManager Attendant Console は JSmith, Line 1 から開始してハント グループ内のメンバーを順にチェックします。Cisco CallManager Attendant Console はハント グループの最初の 3 人のメンバーが応対不可であることを判別したため、コールを電話番号 2000 の Pilot 2 へのリンクにルーティングします。
3. コールが Pilot 2 に到達すると、Cisco CallManager Attendant Console はハント グループ内でアイドル時間が最も長いメンバーにコールをルーティングしようとしています。電話番号 35201 と 35222 がビジーであり、RJones, Line 3 がオフラインであるため、Cisco CallManager Attendant Console はグループ内の最後のメンバーにコールをルーティングします。この電話番号は 3000 で、Pilot 3 へのリンクです。
4. Cisco CallManager Attendant Console は Pilot 3 内でビジーではない最初の応対可能なメンバーを探します。Cisco CallManager Attendant Console は、CScott, Line 2 が最初の応対可能なメンバーであると判別すると、その回線にコールをルーティングします。Cisco CallManager Attendant Console は、ボイスメール番号の 5050 をチェックしません。

## サーキュラー ハント グループについて

サーキュラー ハント グループを使用すると、Cisco CallManager Attendant Console は最後のハント グループ メンバーがコールを受信するようにコールをルーティングします。各ハント グループでは、どのハント グループがコールを受信するかについての記録が保持されます。新しいコールが着信すると、Cisco CallManager Attendant Console はハント グループ内の次のハント グループ メンバーにコールを転送します。つまり、Cisco CallManager Attendant Console は最初のコールをハント グループの最初のハント グループ メンバーにルーティングし、2 番目のコールを 2 番目のハント グループ メンバーにルーティングするということです。最後のハント グループ メンバーがコールを受信すると、Cisco CallManager Attendant Console は再び最初のハント グループ メンバーからコールのルーティングを開始します。

リンクされたハント グループにサーキュラー ハンティングを使用する場合は、リンクされたハント グループの各パイロット ポイントにサーキュラー ハンティングを設定します。

### 例 16-3 サーキュラー ハンティング

Circular という名前のパイロット ポイントが電話番号 4000 に存在し、このパイロット ポイントを設定したときに、サーキュラー ハンティングのルーティング アルゴリズムを選択したとします。このパイロット ポイントのハント グループには、1024、1025、および 1026 という 3 つの電話番号が含まれており、この順序でハント グループ内にリストされています。ハント グループ メンバーのいずれについても Always Route Member チェックボックスがオンになっていないため、Cisco CallManager Attendant Console はコールをルーティングする前に電話番号がビジーかどうかを判別します。

図 16-3 サーキュラー ハンティングの例

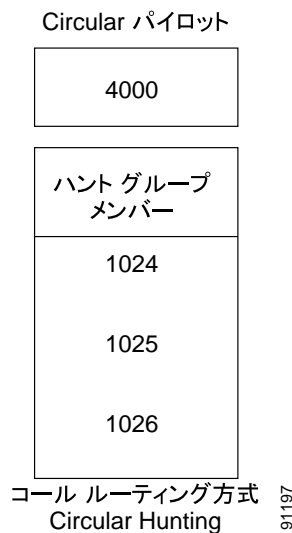


図 16-3 に示されているように、次の例では、ユーザがサーキュラー パイロット ポイントを設定した場合の単純なコールルーティング シナリオを説明します。

1. Cisco CallManager Attendant Console は、コールを受信し、Circular パイロット ポイントの電話番号 4000 に転送します。
2. 4000 はパイロット ポイントであり、コールルーティング オプションとして Circular Hunting が選択されているため、Cisco CallManager Attendant Console は最初のハント グループ メンバーである電話番号 1024 にコールをルーティングします。
3. Cisco CallManager Attendant Console は別のコールを受信し、Circular パイロット ポイントの電話番号 4000 に転送します。
4. コールルーティング オプションとして Circular Hunting が選択されており、電話番号 1024 が最後のコールを受信したため、Cisco CallManager Attendant Console は次のハント グループ メンバーである電話番号 1025 にコールをルーティングしようとしています。
5. Cisco CallManager Attendant Console は、電話番号 1025 がビジーであることを判別し、次のハント グループ メンバーである電話番号 1026 にコールをルーティングします。
6. Cisco CallManager Attendant Console は別のコールを受信し、Circular パイロット ポイントの電話番号 4000 に転送します。
7. コールルーティング オプションとして Circular Hunting が選択されており、電話番号 1026 が最後のコールを受信したため、Cisco CallManager Attendant Console は次のハント グループ メンバーである電話番号 1024 にコールをルーティングしようとしています。

## ブロードキャストハンティングについて

ブロードキャストハンティングを使用すると、Cisco CallManager Attendant Console でコールに応答し、コールをキューに入れることができます。アテンダントコンソールは、コールをキューに入れた後で、対応可能なすべてのアテンダントとコールがキューに入っている間に対応可能になったアテンダントに、キューに入れられているコールを表示します。



(注)

アテンダントコンソールは、ブロードキャストハンティングパイロットポイント内でユーザ/回線番号のハントグループメンバーとして設定されているアテンダントにだけコールをブロードキャストします。

キューに入っているコールは、アテンダントの PC の Broadcast Calls ウィンドウに表示されます。Device Pool ウィンドウまたは Pilot Point Configuration ウィンドウの Network Hold Audio Source と User Hold MOH Audio Source ドロップダウンリストでオーディオソースを選択しておく、キューに入れられている間、発信者には Music On Hold が聞こえます。

ハントグループ内でオンラインになっているアテンダントは、キューに入っているコールに応答できます。Cisco CallManager Attendant Console が自動的にコールをアテンダントに送信することはありません。アテンダントがコールに応答すると、Cisco CallManager Attendant Console は Broadcast Calls ウィンドウでコールを削除し、コールに応答しているアテンダントの Call Control ウィンドウにそのコールを表示します。

それぞれのブロードキャストハンティングパイロットポイントには、次の値を指定できます。

- **Queue Size** : キューに入れることのできるコールの数を指定する。キューがいっぱいになると、Cisco CallManager Attendant Console は Hunt Group Configuration ウィンドウで指定された「Always Route」ハントグループメンバーにコールをルーティングします。Always Route メンバーが指定されていない場合にキューサイズの上限に達すると Cisco CallManager Attendant Console はコールをドロップします。
- **Hold Time** : Cisco CallManager Attendant Console がコールをキュー内に保持する最長時間 (秒) を指定する。「HoldTime」を超えてキュー内に留まっているコールは、「Always Route」メンバーに転送されます。「Always Route」メンバーを設定しない場合は、アテンダントが対応可能になるまでコールはキューに留まります。

### 例 16-4 ブロードキャストハンティングの例

Service という名前のパイロットポイントが電話番号 1000 に存在し、ブロードキャストハンティングをサポートしているとします。このパイロットのハントグループには、次のメンバーが含まれています。

- Mary Brown/Line #1、Joe Williams/Line #2、および Doris Jones/Line #1 という 3 つのサービス スタッフ用ユーザ/回線番号ペア (この順序でハントグループにリストされている)
- ハントグループの最後のメンバーであるボイスメール番号 7060

次の例ではユーザがパイロットポイントの設定中に Broadcast Hunting を選択する単純なコールルーティングシナリオを説明します。

1. Cisco CallManager Attendant Console は、コールを受信し、Service パイロットポイントの電話番号 1000 に転送します。
2. Service パイロットポイントのコールルーティングオプションには Broadcast が選択されているため、このパイロットポイントに関連付けられている Cisco CallManager Attendant Console はキューをチェックします。Cisco CallManager Attendant Console は、キューに空きがあることを判別し、コールをキューにルーティングします。発信者には、Music On Hold が聞こえます。



3. Cisco CallManager Attendant Console は、ハン ト グループのメンバーを Mary Brown/Line #1 から順にチェックします。Cisco CallManager Attendant Console は、Mary Brown/Line #1 が応対可能であること、Joe Williams/Line #2 がビジーであること、および Doris Jones/Line #1 が応対可能であることを判別したため、コールを Mary Brown/Line #1 と Doris Jones/Line #1 にブロードキャストします。
4. Mary Brown がコールに 応答したので、Cisco CallManager Attendant Console はコールをキューから削除します。

## コール キューイングについて

コール キューイングをサポートするようにパイロット ポイントを設定できます。コール キューイングをサポートすることで、パイロット ポイントにコールが着信し、すべてのハン ト グループ メンバーがビジーである場合に、Cisco CallManager Attendant Console はコールをキューに送信します。Device Pool ウィンドウまたは Pilot Point Configuration ウィンドウの Network Hold Audio Source と User Hold MOH Audio Source ドロップダウンリストでオーディオ ソースを選択しておく と、キューに入れられている間、発信者には Music On Hold が聞こえます。アテンダントは、キューに入っているコールを表示することはできません。ハン ト グループ メンバーが応対可能になると、Cisco CallManager Attendant Console はそのハン ト グループ メンバーにコールを転送します。

パイロット ポイントへのキューを有効にするには、Pilot Point Configuration ウィンドウで Queuing Enabled チェックボックスをオンにします。また Queue Size フィールドおよび Hold Time フィールド (秒) にも値を入力する必要があります。Queue Size は、キューに入れることのできるコールの数を指定します。キューがいっぱいになると、Cisco CallManager Attendant Console は Hunt Group Configuration ウィンドウで指定された「Always Route」ハン ト グループ メンバーにコールをルーティングします。Always Route メンバーが指定されていない場合にキュー サイズの上限に達すると Cisco CallManager Attendant Console はコールをドロップします。Hold Time は、Cisco CallManager Attendant Console がコールをキュー内に保持する最長時間 (秒) を指定します。「HoldTime」を超えてキュー内に留まっているコールは、「Always Route」メンバーに転送されます。「Always Route」メンバーが設定されていない場合、アクションは何も発生しません。

## Cisco CallManager Attendant Console ディレクトリについて

アテンダント コンソール サーバは、起動時にディレクトリのエントリを読み取ってキャッシュします。初期ハンドシェイクによって、前回のログイン以降にディレクトリ エントリが変更されているかどうかを判別した後で、アテンダント コンソールはディレクトリ ユーザ リストをダウンロードします。また、Attendant Settings ダイアログボックスにある Directory Reload Interval フィールドの間隔が満了した場合や、ユーザが Directory ウィンドウの Reload ボタンをクリックした場合は、アテンダント コンソールによってユーザ リストがダウンロードされます。

アテンダント コンソールは、次のファイルで (この順番に) ユーザ リストを検索します。

- アテンダント PC の Attendant Settings ダイアログボックス内の Local Directory File の Path Name で指定されたユーザ リスト。
- Cisco CallManager Attendant Console サービスによって生成される AutoGenerated.txt ファイル。このファイルは、Cisco CallManager Attendant Console サービスが起動したとき、および Directory Sync Period サービス パラメータがゼロでない場合にディレクトリ同期期間が満了したときに、Cisco CallManager Attendant Console サーバ上の userlist ディレクトリに格納されます。アテンダント コンソールは、このファイルを CorporateDirectory.txt として保存します。

Directory Sync Period サービス パラメータを変更するには、**System > Service Parameters** を選択します。Server ドロップダウン リスト ボックスで該当するサーバを選択し、Service ドロップダウン リスト ボックスで Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを選択します。

- Cisco CM Attendant Console User File Upload ウィンドウ (**Application > Cisco CM Attendant Console > Cisco CM Attendant Console User File Upload**) を使用してインポートした CorporateDirectory.txt ファイル。CorporateDirectory.txt ファイルをインポートすると、システムで作成された AutoGenerated.txt ファイルが、このファイルによって置き換えられます。

ユーザリスト ファイルは、カンマ区切り値 (CSV) 形式で、次の情報が含まれています。

- 姓
- 名
- 電話番号
- 部署名



(注)

電話番号のないディレクトリ エントリは、アテンダント コンソールの Directory ウィンドウには表示されません。

アテンダント コンソール サーバには、短縮ダイヤル グループやエントリ、データベース内のウィンドウ位置など、アテンダントごとの情報が格納されています。これらの情報により、各アテンダントは、ログイン先のすべての PC でアテンダントごとの設定を使用できます。

#### 追加情報

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

## Cisco CallManager Attendant Console Server について

アテンダント コンソール アプリケーションは、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスに登録して、コールディスパッチ サービスを受けます。CallManager Attendant Console Server サービスは、Cisco CallManager サーバ、アテンダント コンソール、およびアテンダント コンソールと併用される Cisco IP Phone の間の通信を提供します。



(注)

クラスタ環境でアテンダント コンソールを使用している場合は、クラスタ内のすべての Cisco CallManager が Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを有効にして実行されていることを確認する必要があります。このサービスは、Cisco CallManager Serviceability から手動で有効にします。アテンダント コンソールの冗長性が正しく動作するためにはこの設定が必要ですが、すべての Cisco CallManager Attendant Console Server にルート ポイントが必要であるということではありません。

Cisco CallManager Attendant Console Server は、次の項目に関するアテンダント コンソールの要求を処理します。

- パイロット ポイントから適切なハント グループの宛先へのコール
- 回線ステータス (unknown、available、on hook、または off hook)
- ユーザディレクトリ情報 (Cisco CallManager Attendant Console Server は、アテンダント コンソールによるファーストルックアップのためにディレクトリ情報を保存し、定期的に更新する)



(注)

Cisco CallManager Attendant Console Server は、内部のデバイスおよび電話機のステータスだけを監視します。アテンダント コンソール ユーザは、ゲートウェイに接続されている電話機の回線状態を見ることはできません。

## Cisco CallManager Attendant Console の冗長性

アテンダントが Cisco CallManager Attendant Console を開くたびに、次のイベントが発生します。

- Cisco CallManager Attendant Console が Cisco CallManager Attendant Console サーバに接続し、アテンダント電話機のデバイス プールにある Cisco CallManager サーバのリストをダウンロードする。
- Cisco CallManager Attendant Console が C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\data にある GlobalSettings.xml ファイルにサーバのリストをキャッシュする。
- Cisco CallManager Attendant Console のクライアントアプリケーションがサーバリストを使用して、CTIManager を実行しているサーバを特定する。CTI サービスのリストは、スケラビリティを提供します。お客様は、Cisco CallManager サービスおよび Attendant Console Server サービスと同じマシン上で CTI サービスを実行する代わりに、1 台のマシンをコール処理サーバ (CTI サーバ) としてプロビジョニングできます。
- Cisco CallManager Attendant Console サーバは Cisco CallManager データベースを検査し、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスをアクティブにする必要のあるサーバのリストとして Cisco CallManager サーバのリストを使用する。

Cisco CallManager サービスが失敗すると、次のイベントが発生します。

- 失敗したサーバに接続されているアテンダント コンソールが、GlobalSettings.xml ファイル内のリストを使用して別の Cisco CallManager サーバを特定して接続する。
- Cisco CallManager サーバ上で実行されている Cisco CallManager Attendant Console Server サービスは、失敗した Cisco CallManager に関連付けられているルート ポイントのサービスを引き継ぐ。
- 失敗した Cisco CallManager が復帰すると、その Cisco CallManager Attendant Console Server が、ルート ポイントとアテンダント コンソールのサービスを復帰させる。アテンダントは、コンソールを閉じて再度オープンすることで、回復した Cisco CallManager のサービスを復帰させます。



(注)

自動リカバリの機能もあります。Cisco CallManager Attendant Console Server サービスに障害が起きた場合は、別の Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが後を引き継ぎます。

Cisco CallManager Attendant Console アプリケーションの冗長性を確保するために、次のいずれかの作業を実行します。

- CTIManager と Cisco CallManager Attendant Console Server が Cisco CallManager クラスタ内のすべてのノードで実行されているデフォルトの設定で、Cisco CallManager Attendant Console Server が実行されている 1 つのサーバの IP アドレスを、アテンダント PC の Attendant Settings ダイアログボックスに入力します。
- Cisco CallManager Attendant Console Server と CTIManager がクラスタ内のすべてのノードで実行されていない場合は、アクティブな CTIManager のあるクラスタ内のサーバの IP アドレスをカンマで区切ったリストを、アテンダント PC の Attendant Settings ダイアログボックスの Advanced タブにある Call Processing Server Host Names フィールドまたは IP Addresses フィールドに入力します。



(注)

Attendant Settings ダイアログボックスへのアクセスについては、P.16-37 の「Cisco CallManager Attendant Console の設定項目」を参照してください。

## Cisco CallManager Attendant Console のシステム要件

アテンダント コンソールを使用するための PC および Cisco IP Phone の要件については、次の項を参照してください。

- [アテンダント PC の要件 \(P.16-12\)](#)
- [アテンダント コンソールと一緒に使用する Cisco IP Phone およびボイスメールの要件 \(P.16-12\)](#)

### アテンダント PC の要件

次のリストに、アテンダント コンソールの PC 要件を示します。

- オペレーティング システム：Windows 2000 および Windows XP
- Cisco CallManager へのネットワーク接続

### アテンダント コンソールと一緒に使用する Cisco IP Phone およびボイスメールの要件

アテンダント コンソールは、Cisco IP Phone と連携して動作します。登録されている Cisco CallManager サーバに Cisco IP Phone を接続するようにアテンダント コンソールを設定します。アテンダント コンソールを設定する際は、Attendant Console の Settings ダイアログボックスの IP Address フィールドまたは Host Name フィールドに、Cisco IP Phone が通常登録されている Cisco CallManager サーバのアドレスを必ず指定します。

アテンダント コンソールとともに使用する Cisco IP Phone は、次のガイドラインを満たしている必要があります。

- アテンダント コンソールは、SCCP Cisco IP Phone モデル 7902、7905、7912、7940、7960、7970 のいずれかで使用します。SIP 電話機をアテンダント電話機として使用することはできません。ただし、アテンダントは SIP 電話機からのコールを受信および処理できます。
- アテンダント コンソールとともに使用する前に、Cisco IP Phone をデバイスとして Cisco CallManager に追加しておく必要があります。
- アテンダント電話番号とパイロットポイント、およびデバイスを、Cisco CallManager Administration の Application User Configuration ウィンドウで設定した ac ユーザと関連付けておく必要があります。
- アテンダントがアクセス可能な電話番号に、それぞれボイスメールを設定しておく必要があります。これを設定しておかないと、アテンダントはボイスメールシステムにコールを転送できません。
- パイロットポイントには、共有回線表示を使用しないでください。パイロットポイントの電話番号が、システム内の他のデバイスに表示されないようにします。アテンダントの電話は、他のアテンダントまたはアテンダント以外の電話と回線を共有できます。
- アテンダント コンソールとして使用されている Cisco IP Phone の回線および電話番号へのコール転送を無効にします。
- 複数の電話機があるアテンダント コンソールにアテンダント コンソール ユーザがログインする場合は、これらのガイドラインに従って各電話機を設定し、それぞれの電話機がその固有のアテンダント コンソールに登録されていることを確認してください。
- Cisco CallManager Attendant Console は Directory Number Configuration ウィンドウの回線設定に基づいて、1つの回線で複数のコールをサポートできます。1つの回線でそれ以上発信コールを行うことができない場合、Cisco CallManager Attendant Console はアテンダントがコールを発信しようとする警告メッセージを表示します。

## インタラクションおよび制限事項

次の項では、Cisco CallManager Attendant Console におけるインタラクションおよび制限事項について説明します。

- [インタラクション \(P.16-13\)](#)
- [制限事項 \(P.16-14\)](#)

## インタラクション

次の項では、Cisco CallManager Attendant Console が Cisco CallManager アプリケーションと通信する方法について説明しています。

- [Cisco CallManager エクステンション モビリティ \(P.16-13\)](#)
- [Music On Hold \(P.16-13\)](#)
- [コールパーク \(P.16-13\)](#)
- [CTI \(P.16-13\)](#)

## Cisco CallManager エクステンション モビリティ

ユーザが Cisco CallManager Attendant Console にログインしているときに 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場合、Cisco IP Phone はリセットされ、Attendant Console のコール制御状態はダウンします。Cisco CallManager Attendant Console に、電話機の電話番号が変わった場合はアテンダントが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表示されます。ユーザは Cisco CallManager Attendant Console からログアウトする必要があります。Cisco CallManager Attendant Console に再びログインする際、アテンダントは、Settings ダイアログボックスの Directory Number of Your Phone 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。

Cisco CallManager Attendant Console での電話番号の入力の詳細については、[P.16-37](#) の「[Cisco CallManager Attendant Console の設定項目](#)」を参照してください。

## Music On Hold

Device Pool ウィンドウまたは Pilot Point ウィンドウの Network Hold Audio Source および User Hold MOH Audio Source ドロップダウンリストからオーディオソースを選択しておくこと、キュー内の発信者にはキューに入れられている間 Music On Hold が聞こえます。Pilot Point Configuration ウィンドウでの選択は、Device Pool ウィンドウでの選択よりも優先されます。

## コールパーク

ac ユーザを Standard CTI Allow Call Park Monitoring グループ (Cisco CallManager Administration User Group Configuration ウィンドウ内) に関連付ける必要があります。ac ユーザをこのグループに関連付けなかった場合、パイロットポイントは登録されず、コンソールでコールを制御できません。

## CTI

ac ユーザを Standard CTI Enabled ユーザ グループおよび Standard CTI Allow Call Park Monitoring グループ (Cisco CallManager Administration User Group Configuration ウィンドウ内) に関連付ける必要があります。ac ユーザをこれらのグループに関連付けなかった場合、パイロットポイントは登録されず、コンソールでコールを制御できません。

## 制限事項

次の制約事項は、Cisco CallManager Attendant Console に適用されます。

- SIP 電話機をアテンダント電話機として使用することはできません。ただし、アテンダントは SIP 電話機からのコールを受信および処理できます。
- アテンダント コンソールは、Cisco SIP IP Phone モデル 7940 および 7960 を含む特定の SIP 電話機の Call Forward All (CFA) 状態を正しく表示しません。
- Cisco CallManager Attendant Console Server は、共有回線の他のインスタンスのいずれかが使用中である場合、共有回線のインスタンスへのコールをアテンダント電話機に転送することはありません。
- クラスタ環境でアテンダント コンソールを使用している場合は、クラスタ内のすべての Cisco CallManager が Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを有効にして実行されていることを確認する必要があります。このサービスは、Cisco CallManager Serviceability から手動で有効にします。アテンダント コンソールの冗長性が正しく動作するためにはこの設定が必要ですが、すべての Cisco CallManager Attendant Console Server にルートポイントが必要であるというわけではありません。
- Cisco CallManager Attendant Console は、アテンダント PC におけるデュアル モニタの設定をサポートしていません。
- Cisco CallManager Attendant Console は割り込みおよび C 割り込みをサポートしていませんが、クライアント インターフェイスではこれらの機能に関連する任意のアクティビティを表示することができます。
- パイロット ポイントおよびハント グループ メンバーには、共有回線表示を使用しないでください。パイロット ポイントおよびハント グループ メンバーの電話番号が、システム内の他のデバイスに表示されないようにしてください。
- アテンダント コンソールとして使用されている Cisco IP Phone の回線および電話番号へのコール転送を無効にします。
- Cisco CallManager Attendant Console はパーティションを認識しますが、パーティションの処理に次のような問題があります。
  - 1 つの電話番号が複数のパーティション内に存在していると、アテンダント コンソールには最後に変更された電話番号の回線状態が表示されます。したがって、ディレクトリ内の特定の個人に表示される回線状態が正しくない場合があります。
  - ハント グループ内の電話番号が別のパーティションにも存在していると、Cisco CallManager Attendant Console はコールを正しくルーティングできないことがあります。電話番号 2000 がパーティション 1 とパーティション 2 に存在しており、電話番号 2000 (パーティション 1) がハント グループに存在しているシナリオを考えてください。電話番号 2000 (パーティション 2) がコールを受信すると、Cisco CallManager Attendant Console は電話番号 2000 (パーティション 1) の回線状態がビジーであると判断し、その電話番号にコールをルーティングしません。
- ユーザは、QSIG 対応のクラスタ間トランクまたは QSIG 対応トランクを経由する Cisco CallManager Attendant Console パイロット ポイント番号に対するコールバックをアクティブにすることはできません。ユーザが QSIG 対応のクラスタ間トランクまたは QSIG 対応トランクを経由する Cisco CallManager Attendant Console パイロット ポイント番号に対するコールバックをアクティブにしようとする、ユーザの電話機に「Callback Cannot be activated on xxxx」というメッセージが表示されます。ユーザが Cisco CallManager Attendant Console パイロット ポイントに対するコールバックをアクティブにできるのは、そのパイロット ポイントがユーザ DN と同じ Cisco CallManager クラスタに存在する場合です。
- Cisco CallManager Attendant Console は、グループ コール ピックアップ機能に対応していません。Attendant Console ユーザ インターフェイスでは、JTAPI と CTI の制限により、コール ピックアップ グループに属する電話機から発信されるコールまたはその電話機に着信するコールを正しく処理できません。
- アテンダント コンソールパイロット ポイント、ハント グループ メンバー、またはアテンダント電話機上の電話番号を、Cisco CallManager Administration で回線グループに追加しないでください。

## Cisco CallManager Attendant Console のインストールとアクティブ化

1. Cisco CallManager Serviceability を使用すると、Cisco CallManager サービスを実行しているすべてのサーバ上の Cisco CallManager Attendant Console Server サービスをアクティブ化および起動でき、クラスタ内の 1 つのサーバ上の CTIManager サービスをアクティブ化できます。詳細については、『Cisco Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。
2. Cisco CallManager Administration で Cisco CallManager Attendant Console を設定します。P.16-15 の「Cisco CallManager Attendant Console の設定」を参照してください。
3. 各アテンダント PC に Cisco CallManager Attendant Console プラグインをインストールして設定します。詳細については、P.16-35 の「アテンダント PC への Cisco CallManager Attendant Console プラグインのインストール」、P.16-36 の「Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco CallManager Attendant Console の起動」、および P.16-37 の「Cisco CallManager Attendant Console の設定項目」を参照してください。設定が完了したら、アテンダント コンソールは管理者が変更するまで指定された設定で動作します。
4. アテンダントが使用する Cisco Attendant Console ユーザ ウィンドウを英語以外の言語で表示する必要がある場合は、必ずクラスタ内の各サーバに Cisco IP Telephony Locale Installer をインストールしてください。詳細については、『Cisco IP Telephony Platform Administration Guide』を参照してください。

## Cisco CallManager Attendant Console の設定

Cisco CallManager Attendant Console を正しく設定するには、設定チェックリストの手順を実行します。次の項では、設定情報について説明します。

- Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト (P.16-16)
- Cisco CallManager Attendant Console ユーザの設定 (P.16-17)
- ac ユーザの設定 (P.16-20)
- パイロット ポイントの設定 (P.16-21)
- デバイスおよびパイロット ポイントと ac ユーザの関連付け (P.16-28)
- ハント グループの設定 (P.16-28)
- Cisco CallManager Attendant Console Server の設定 (P.16-32)
- CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード (P.16-33)
- CorporateDirectory.txt ファイルの削除 (P.16-34)
- アテンダント PC への Cisco CallManager Attendant Console プラグインのインストール (P.16-35)
- Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco CallManager Attendant Console の起動 (P.16-36)
- Cisco CallManager Attendant Console の設定項目 (P.16-37)
- Attendant Console の設定項目 (P.16-38)
- 保留アイコン タイマーの設定 (P.16-39)
- Dependency Records (P.16-41)

## Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト

アテンダント コンソールを設定するには、表 16-1 の手順を実行します。

表 16-1 Attendant Console 設定チェックリスト

| 設定手順   | 関連手順と関連項目  |
|--|--|
| <b>ステップ 1</b> アテンダント コンソール ユーザを追加する。   | Cisco CallManager Attendant Console ユーザの設定 (P.16-17)   |
| <b>ステップ 2</b> パイロット ポイントの電話番号を設定する。  | 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「電話番号の設定」   |
| <b>ステップ 3</b> パイロット ポイントとハント グループを設定する。  | パイロット ポイントとハント グループについて (P.16-2)<br>パイロット ポイントの設定 (P.16-21)<br>ハント グループの設定 (P.16-28)                         |
| <b>ステップ 4</b> ac ユーザを作成し、すべてのパイロット ポイント デバイスをこのユーザに関連付ける。  | ac ユーザの設定 (P.16-20)<br>デバイスおよびパイロット ポイントと ac ユーザの関連付け (P.16-28)  |
| <b>ステップ 5</b> ac ユーザを、Standard CTI Enabled グループと Standard CTI Allow Call Park Monitoring グループに追加する。  | 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「ユーザグループへのユーザの追加」   |
| <b>ステップ 6</b> Cisco CallManager Attendant Console Server サービスがアクティブになっており、Cisco CallManager サービスを実行しているすべてのサーバで動作していることを確認する。<br><br>CTIManager サービスがアクティブになっており、クラスタ内の 1 つのサーバ上で実行されていることを確認する。   | Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド<br>Cisco CallManager Attendant Console Server について (P.16-10) |
| <b>ステップ 7</b> 各アテンダントの Cisco IP Phone が、アテンダント コンソールと連携するように正しく設定されていることを確認する。   | アテンダント コンソールと一緒に使用する Cisco IP Phone およびボイスメールの要件 (P.16-12)   |
| <b>ステップ 8</b> アテンダント コンソール PC が、アテンダント コンソールと連携するように正しく設定されていることを確認する。   | アテンダント PC の要件 (P.16-12)  |
| <b>ステップ 9</b> 電話番号をダイヤル可能なパターンに変換するダイヤル規則を作成する。それぞれの規則は、先頭の数字と番号の長さに基づいて、変換する番号を指定します。<br><br>たとえば、408525 から始まる 10 桁の電話番号からエリアコードとプレフィックスの数字を自動的に削除し、この電話番号の先頭に 89 を追加して外部の回線へのアクセスを提供するというダイヤル規則を作成できます。この場合、4085256666 という番号は 8956666 になります。 | 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「ダイヤル規則の設定」<br>『Cisco CallManager システム ガイド』の「ダイヤル規則の概要」                   |



表 16-1 Attendant Console 設定チェックリスト (続き)

| 設定手順   | 関連手順と関連項目  |
|--|--|
| <b>ステップ 10</b> ディレクトリ ルックアップ規則が発信者の識別番号をディレクトリ内でルックアップ可能な番号に変換する。<br><br>たとえば、10 桁の電話番号からエリア コードと 2 桁のプレフィックスを自動的に削除し、4089023139 を 23139 に変換するようなディレクトリ ルックアップ規則を作成できます。その番号が、Cisco CallManager Attendant Console でアテンダントの短縮ダイヤル エントリ内またはディレクトリ内のユーザと一致した場合は、その名前が Call Detail ウィンドウに表示されます。 | 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「ディレクトリ検索のダイヤル規則の設定」<br><br>『Cisco CallManager システム ガイド』の「ディレクトリ検索ダイヤル規則」   |
| <b>ステップ 11</b> Cisco CallManager サーバとは別個のディレクトリ サーバ上に集中ユーザリストが格納されている場合は、CorporateDirectory.txt ファイルを作成し、アップロードする。   | <a href="#">CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード (P.16-33)</a>  |
| <b>ステップ 12</b> 各アテンダント コンソール ユーザの PC にアテンダント コンソールをインストールして設定する。<br><br> <b>(注)</b> Cisco CallManager のアップグレードの後、Cisco CallManager Attendant Console プラグインをアテンダント PC に再インストールする必要があります。                     | <a href="#">アテンダント PC への Cisco CallManager Attendant Console プラグインのインストール (P.16-35)</a><br><br><a href="#">Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco CallManager Attendant Console の起動 (P.16-36)</a><br><br><a href="#">Cisco CallManager Attendant Console の設定項目 (P.16-37)</a> |

## Cisco CallManager Attendant Console ユーザの設定

ここでは、次の手順を説明します。

- [アテンダント コンソール ユーザの検索 \(P.16-17\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの設定 \(P.16-18\)](#)
- [アテンダント コンソール ユーザの削除 \(P.16-19\)](#)
- [ac ユーザの設定 \(P.16-20\)](#)

### 追加情報

[P.16-42 の「関連項目」](#)を参照してください。

## アテンダント コンソール ユーザの検索

アテンダント コンソール ユーザを検索するには、次の手順を使用します。



**(注)** ブラウザ セッションでの作業中、Cisco CallManager Administration は、アテンダント コンソール ユーザの検索プリファレンスを保持します。他のメニュー項目に移動してこのメニュー項目に戻った場合、検索を変更するかブラウザを閉じない限り、Cisco CallManager Administration によってユーザ検索プリファレンスが保持されます。

## 手順

**ステップ 1** Application > Cisco CM Attendant Console > Cisco CM Attendant Console User の順に選択します。

Find and List ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** ドロップダウン リスト ボックスから、次のいずれかの条件を選択します。

- begins with
- contains
- ends with
- is exactly
- is not empty
- is empty

**ステップ 3** 必要に応じて適切な検索文字を入力して、**Find** をクリックします。また、ページごとに表示する項目の件数を指定できます。



**ヒント** データベースに登録されているすべてのアテンダント コンソール ユーザを検索するには、検索文字を入力せずに **Find** をクリックします。

アテンダント コンソール ユーザのリストが Name 別に表示されます。



**ヒント** 検索結果の中から電話番号を検索するには、**Extend Query** チェックボックスをクリックし、この手順で説明した検索条件を入力して **Find** をクリックします。

## 追加情報

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

## アテンダント コンソール ユーザの設定

ここでは、アテンダント コンソール ユーザの設定方法を説明します。Cisco CallManager Administration の Cisco CallManager Attendant Console User Configuration ウィンドウでユーザを追加しないと、ユーザはアテンダント コンソールにログインできません。



**(注)** アテンダント コンソール ユーザの ID およびパスワードは、Cisco CallManager Administration の End User Configuration ウィンドウで入力されたディレクトリ ユーザの ID およびパスワードとは「別のもの」であることに注意してください。

## 手順

**ステップ 1** Application > Cisco CM Attendant Console > Cisco CM Attendant Console User の順に選択します。

**ステップ 2** 次のいずれかの手順を実行します。

- 新しいアテンダント コンソール ユーザを追加するには、**Add New** ボタンをクリックします。
- 既存のアテンダント コンソール ユーザを更新するには、[P.16-17](#) の「アテンダント コンソール ユーザの検索」で説明したように該当するユーザを検索し、更新するユーザの名前をクリックします。

Cisco CallManager Attendant Console User Configuration ウィンドウが表示されます。

**ステップ 3** 適切な設定値を入力します（[表 16-2](#) を参照）。

**ステップ 4** Save をクリックします。

## 追加情報

[P.16-42](#) の「[関連項目](#)」を参照してください。

## Cisco CallManager Attendant Console ユーザの設定項目

[表 16-2](#) は、Cisco CallManager Attendant Console ユーザの設定項目を示しています。

**表 16-2** アテンダント コンソール ユーザの設定項目

| フィールド    | 説明  |
|----------|---|
| User ID  | アテンダント コンソール ユーザのログイン名を入力する。最大で 50 文字の英数字を入力できます。 |
| Password | 最大で 50 文字の英数字によるパスワードを入力する。                       |
| Confirm  | 同じパスワードをもう一度入力する。                                 |

## 追加情報

[P.16-42](#) の「[関連項目](#)」を参照してください。

## アテンダント コンソール ユーザの削除

ここでは、Cisco アテンダント コンソール ユーザの表示、更新、または削除を行う方法を説明します。

## 始める前に

アテンダント コンソール ユーザを使用しているハントグループを検索するには、Cisco CallManager Attendant Console User Configuration ウィンドウで **Dependency Records** リンクをクリックします。Dependency Records がシステムで使用できない場合は、Dependency Records - Summary ウィンドウにメッセージが表示されます。Dependency Records の詳細については、『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Dependency Records へのアクセス」を参照してください。使用中のアテンダント コンソール ユーザを削除しようとすると、Cisco CallManager によってメッセージが表

示されます。現在使用しているアテンダント コンソール ユーザを削除するには、次の作業いずれかまたは両方を実行する必要があります。

- 削除するアテンダント コンソール ユーザを使用しているハント グループに、別のアテンダント コンソール ユーザを割り当てます。P.16-31 の「ハント グループ メンバーの削除」を参照してください。
- このアテンダント コンソール ユーザを使用しているハント グループを削除します。P.16-31 の「ハント グループ メンバーの削除」を参照してください。

### 手順

- 
- ステップ 1** P.16-17 の「アテンダント コンソール ユーザの検索」の手順を使用して、削除するユーザを特定します。
- ステップ 2** 削除するユーザの名前をクリックします。
- ステップ 3** ユーザを削除するには、**Delete** をクリックします。



**ヒント** Find and List ウィンドウでは、該当するユーザの横にあるチェックボックスをオンにして、**Delete Selected** をクリックすると、複数のユーザを削除できます。**Select All** をクリックしてから **Delete Selected** をクリックすると、ウィンドウ内のすべてのユーザを削除できます。

---

### 追加情報

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

## ac ユーザの設定

「ac」という名前を付けたユーザを 1 人設定し、このユーザをアテンダント電話機とパイロット ポイントに関連付ける必要があります。このユーザを設定しておかないと、アテンダント コンソールは CTIManager と対話できないため、アテンダントがコールを受信することができません。



**(注)** この手順を使用して、指定されたユーザ ID とパスワードを持つ ac ユーザを作成した後、そのユーザ ID とパスワードを変更できます。ユーザ ID を変更した場合は、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの Service Parameters Configuration ウィンドウで、JTAPI ユーザ名フィールドも変更する必要があります。Cisco CallManager Attendant Console サービス パラメータにアクセスする方法については、P.16-32 の「Cisco CallManager Attendant Console Server の設定」を参照してください。

---

ac ユーザを設定するには、次の手順を実行します。

## 手順

**ステップ 1** User Management > Application User を選択します。

Find and List Application Users ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** Add New をクリックします。

Application User Configuration ウィンドウが表示されます。

**ステップ 3** User ID フィールドに **ac** と入力します。

**ステップ 4** Password フィールドに **12345** と入力します。

**ステップ 5** Confirm Password フィールドに **12345** と入力します。

**ステップ 6** Save をクリックします。



(注)

ac ユーザを作成した後に ac ユーザの ID とパスワードを変更する場合は、この手順を使用して値を変更します。ユーザ ID を変更した場合は、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの Service Parameters Configuration ウィンドウで、JTAPI ユーザ名フィールドにも新しいユーザ ID を入力する必要があります。Cisco CallManager Attendant Console サービス パラメータにアクセスする方法については、[P.16-32 の「Cisco CallManager Attendant Console Server の設定」](#)を参照してください。

## 追加情報

[P.16-42 の「関連項目」](#)を参照してください。

## パイロットポイントの設定

Cisco CallManager Attendant Console Server がコールをルーティングできるようにするには、Cisco CallManager Administration を使用してパイロットポイントとハントグループを設定する必要があります。



(注)

パイロットポイントを設定したら、ac ユーザを設定し、この ac ユーザとすべてのパイロットポイントを関連付けます。

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [パイロットポイントの検索 \(P.16-22\)](#)
- [パイロットポイントの設定 \(P.16-23\)](#)
- [パイロットポイントの削除 \(P.16-26\)](#)
- [パイロットポイントのリセット \(P.16-27\)](#)
- [パイロットポイントの設定項目 \(P.16-24\)](#)
- [デバイスおよびパイロットポイントと ac ユーザの関連付け \(P.16-28\)](#)

### 追加情報

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

## パイロットポイントの検索

ここでは、パイロットポイントの検索方法を説明します。



(注)

ブラウザセッションでの作業中、Cisco CallManager Administration は、パイロットポイントの検索プリファレンスを保持します。他のメニュー項目に移動してこのメニュー項目に戻った場合、検索を変更するかブラウザを閉じない限り、Cisco CallManager Administration によってパイロットポイントの検索プリファレンスが保持されます。

### 手順

**ステップ 1** Application > Cisco CM Attendant Console > Pilot Point の順に選択します。

Find and List ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** ドロップダウン リスト ボックスから、次のいずれかの条件を選択します。

- Pilot Point
- Calling Search Space
- Device Pool
- Pilot Number
- Partition

**ステップ 3** 必要に応じて適切な検索文字を入力して、**Find** をクリックします。また、ページごとに表示する項目の件数を指定できます。



ヒント

データベースに登録されているすべてのパイロットポイントを検索するには、検索文字を入力せずに **Find** をクリックします。

パイロットポイントのリストが表示されます。



ヒント

検索結果の中からパイロットポイントを検索するには、**Extend Query** チェックボックスをクリックし、この手順で説明した検索条件を入力して **Find** をクリックします。

**ステップ 4** 特定のパイロットポイントを表示するには、そのパイロットポイント名をクリックします。

**ステップ 5** Find and List Pilot Points ウィンドウから複数のパイロットポイントを削除またはリセットするには、該当するパイロットポイントの横にあるチェックボックスをオンにします。**Select All** ボタンをオンにすると、ウィンドウ内にあるすべての電話機を選択できます。その後、次のいずれかを実行します。

- パイロットポイントを削除するには、**Delete Selected** をクリックします。削除の確認ダイアログボックスが表示されたら、**OK** をクリックします。
- パイロットポイントをリセットするには、**Reset Selected** をクリックします。Device Reset ウィンドウが表示されたら、**Restart** をクリックします。

### 追加情報

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

## パイロットポイントの設定

ここでは、パイロットポイントの設定方法と、そのパイロットポイントに電話番号を関連付ける方法について説明します。

### 始める前に

パイロットポイントに関連付ける電話番号を設定してください。

電話番号の設定方法の詳細については、『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「電話番号の設定」を参照してください。

### 手順

**ステップ 1** Application > Cisco CM Attendant Console > Pilot Point の順に選択します。

Find and List Pilot Points ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** 次のいずれかの手順を実行します。

- パイロットポイントをコピーするには、P.16-22 の「パイロットポイントの検索」で説明したように該当する電話番号を検索し、**Copy** ボタンをクリックします。
- 新しいパイロットポイントを追加するには、**Add New** ボタンをクリックします。
- 既存の電話機を更新するには、P.16-22 の「パイロットポイントの検索」で説明したように該当する電話機を検索します。

**ステップ 3** 適切な設定値を入力します（表 16-3 を参照）。

**ステップ 4** **Save** をクリックします。

**ステップ 5** 電話番号をパイロットポイントに関連付けるには、**Line [1]** リンクをクリックします。

Directory Number Configuration ウィンドウが表示されます。

**ステップ 6** そのパイロットポイントに使用する電話番号を Directory Number フィールドに入力し、**Save** をクリックします。



(注) パイロットポイントを作成したら、ハントグループを設定して、そのパイロットポイントに着信したコールをどのアテンダントが受信するかを指定します。詳細については、P.16-28 の「ハントグループメンバーの設定」を参照してください。

**ヒント**

パイロットポイントを設定したら、ac ユーザを設定し、デバイスとパイロットポイントにこの ac ユーザを関連付けます。詳細については、P.16-20 の「ac ユーザの設定」および P.16-28 の「デバイスおよびパイロットポイントと ac ユーザの関連付け」を参照してください。

**追加情報**

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

**パイロットポイントの設定項目**

表 16-3 に、パイロットポイントの設定項目を示します。

**表 16-3** パイロットポイントの設定項目


| フィールド                | 説明   |
|----------------------|--|
| Pilot Name           | 空白を含めて最大で 15 文字の英数字を入力して、パイロットポイントのわかりやすい名前を指定します。   |
| Description          | パイロットポイントの説明を入力します。50 文字以内で説明します。  |
| Device Pool          | デバイスプールは、優先順位を付けられた複数の Cisco CallManagers を含む 1 つのグループによって構成されます。リストの最初の Cisco CallManager は、パイロットポイントのプライマリ Cisco CallManager を表します。  |
| Calling Search Space | <p>パイロットポイントがコールをルーティングする際に検索するパーティションを指定するには、ドロップダウンリストからコーリングサーチスペースを選択します。</p> <p>Max List Box Items エンタープライズパラメータを使用すると、このドロップダウンリストボックスに表示されるコーリングサーチスペースの数を設定できます。Max List Box Items エンタープライズパラメータで指定されたコーリングサーチスペースより多くのコーリングサーチスペースが存在する場合は、ドロップダウンリストボックスの横に <b>Find</b> ボタンが表示されます。<b>Find</b> ボタンをクリックすると、Select Calling Search Space ウィンドウが表示されます。<b>List items where Name contains</b> フィールドにコーリングサーチスペース名の一部を入力します。<b>Select item to use</b> ボックスに表示されるコーリングサーチスペースのリストで希望のコーリングサーチスペース名をクリックし、<b>OK</b> をクリックします。</p> <p> (注) リストボックス項目の最大数を設定するには、<b>System &gt; Enterprise Parameters</b> を選択し、Max List Box Items フィールドに値を入力します。</p> |



表 16-3 パイロット ポイントの設定項目 (続き)


| フィールド                         | 説明  |
|-------------------------------|---|
| Route Calls To                | <p>Cisco CallManager Attendant Console によってコールをアテンダントにルーティングする方式を選択します。選択できる方式は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>First Available Hunt Group Member</b> : 着信したコールをハント グループの最初の応対可能なメンバーにルーティングします。</li> <li>• <b>Longest Idle Hunt Group Member</b> : 着信したコールをルート グループ内でアイドル時間が最も長いメンバーにルーティングします。グループ内で最もアイドル時間が長い番号がボイスメール番号である場合、Cisco CallManager Attendant Console は先にグループ内の他のメンバーをチェックせずに、ボイスメールシステムにコールをルーティングします。</li> <li>• <b>Circular Hunting</b> : Cisco CallManager Attendant Console は、コールを受信するために、最後のハント グループ メンバーの記録を保持します。新しいコールを受信すると、Cisco CallManager Attendant Console はそのコールをハント グループ内の次のハント グループ メンバーにルーティングします。</li> <li>• <b>Broadcast Hunting</b> : コールがパイロット ポイントに着信すると、Cisco CallManager Attendant Console はコールに回答してから保留にし、コールをキューに追加し、アテンダント PC の <b>Broadcast Calls</b> ウィンドウにそのコールを表示します。Music On Hold が設定されている場合、発信者は保留中に Music On Hold を受信します。Broadcast Calls ウィンドウからは、任意のアテンダントがコールに回答できます。</li> </ul> |
| Location                      | <p>このフィールドは、<b>System &gt; Location</b> で定義されているロケーションの選択内容を指定します。ロケーションが定義されている場合は、ロケーション名、オーディオとビデオの帯域幅が指定されます。</p>   |
| Media Resource Group          | <p>該当する Media Resource Group List を選択します。Media Resource Group List は、メディア リソース グループに優先順位を付けたリストです。Cisco CallManager Attendant Console は、メディア リソース グループ リストに指定されている優先順位に従って、使用可能なメディア リソース グループから必要なメディア リソース (たとえば、Music On Hold サーバ、トランスコーダ、Conference Bridge) を選択します。</p> <p> (注) メディア リソース グループ リストの詳細については、『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「メディア リソース グループ リストの設定」を参照してください。</p>  |
| Network Hold MOH Audio Source | <p>Cisco CallManager Attendant Console が、転送保留、会議保留、コールパーク保留などのネットワーク保留に使用するオーディオ ソースを選択します。</p>   |
| User Hold MOH Audio Source    | <p>アテンダントが発信者を保留状態にしたときに、Cisco CallManager Attendant Console が使用するオーディオ ソースを選択します。</p>  |
| Queuing Enable                | <p>ハント グループのすべてのアテンダントがビジーである場合に Cisco CallManager Attendant Console がコールをキューに入れるようにするには、<b>Queuing Enable</b> チェックボックスをオンにします。コール キューイング設定を完了するには、Queue Size フィールドおよび Queue Hold Time (in Seconds) フィールドに値を入力します。</p>  |

表 16-3 パイロットポイントの設定項目（続き）

| フィールド                        | 説明  |
|------------------------------|---|
| Queue Size                   | このフィールドでは、キューに入れることのできるコールの数を指定する。キューがいっぱいになると、Cisco CallManager Attendant Console は Hunt Group Configuration ウィンドウで指定された「Always Route」メンバーにコールをルーティングします。Always Route メンバーが指定されていない場合にキュー サイズの上限に達すると Cisco CallManager Attendant Console はコールをドロップします。<br>範囲は 0 ～ 255 で、デフォルトは 32 です。   |
| Queue Hold Time (in Seconds) | このフィールドは、Cisco CallManager Attendant Console がコールをキュー内に保持する最長時間（秒）を指定します。<br><br>コールがこのフィールドに入力した秒数の間、保留になっており、Hunt Group Configuration ウィンドウで Always Route ハントグループメンバーを設定している場合、Cisco CallManager Attendant Console は Hunt Group Configuration ウィンドウで指定された Always Route メンバーにコールを送信します。「Always Route」メンバーを設定しない場合は、アテンダントが対応可能になるまでコールはキューに留まります。<br><br>このフィールドに 0 を入力すると、アテンダントが対応可能になるまでコールはキューに留まります。<br><br>範囲は、0 ～ 3600 秒です。デフォルトは 0 です。 |

**追加情報**

P.16-42 の「[関連項目](#)」を参照してください。

**パイロットポイントの削除**

ここでは、パイロットポイントの削除方法を説明します。

**始める前に**

パイロットポイントを使用している仮想電話番号を検索するには、Pilot Point Configuration ウィンドウの **Dependency Records** リンクをクリックします。Dependency Records がシステムで使用できない場合は、Dependency Records - Summary ウィンドウにメッセージが表示されます。Dependency Records の詳細については、『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Dependency Records へのアクセス」を参照してください。使用中のパイロットポイントを削除しようとすると、Cisco CallManager によってメッセージが表示されます。現在使用しているパイロットポイントを削除するには、そのパイロットポイントを使用している仮想電話番号を削除する必要があります。



(注) パイロットポイントの削除を反映するために Cisco CallManager Attendant Console Server または Cisco CallManager を再起動する必要はありません。

**手順**

**ステップ 1** P.16-22 の「[パイロットポイントの検索](#)」の手順を使用して、パイロットポイントを特定します。

**ステップ 2** 削除するパイロット ポイントの名前をクリックします。選択したパイロット ポイントの情報が Pilot Point Configuration ウィンドウに表示されます。

**ステップ 3** パイロット ポイントを削除するには、**Delete** ボタンをクリックします。

パイロット ポイントを削除してから約 10 分間、Cisco CallManager Attendant Console はそのパイロット ポイントに関連付けられていたハント グループ メンバーへのコールの転送を停止します。



**ヒント** Find and List ウィンドウでは、該当するパイロット ポイントの横にあるチェックボックスをオンにして、**Delete Selected** をクリックすると、複数のパイロット ポイントを削除できます。**Select All** をクリックしてから **Delete Selected** をクリックすると、ウィンドウ内のすべてのパイロット ポイントを削除できます。

#### 追加情報

P.16-42 の「[関連項目](#)」を参照してください。

## パイロット ポイントのリセット

パイロット ポイントの設定項目を更新したら、パイロット ポイントをリセットする必要があります。パイロット ポイントをリセットすると、Cisco CallManager サービスは継続して実行され、コール処理も継続して行われます。パイロット ポイントをリセットするには、次の手順を実行します。

#### 手順

**ステップ 1** P.16-22 の「[パイロット ポイントの検索](#)」の手順を使用して、リセットするパイロット ポイントを特定します。

**ステップ 2** リセットするパイロット ポイントの名前をクリックします。

**ステップ 3** **Reset** をクリックします。

Reset ウィンドウが表示されます。

**ステップ 4** 次のいずれかのボタンをクリックします。

- **Restart** : デバイスをシャットダウンせずに、選択されたパイロット ポイントのデバイスを再起動します (Cisco CallManager に電話機を再登録します)。
- **Reset** : 選択されたパイロット ポイントのデバイスをシャットダウンし、再起動します (電話機を完全にシャットダウンし、再初期化します)。
- **Close** : 選択されたデバイスの再起動またはリセットを行わずに、前のウィンドウに戻ります。

#### 追加情報

P.16-42 の「[関連項目](#)」を参照してください。

## デバイスおよびパイロットポイントと ac ユーザの関連付け

アテンダントがアテンダント コンソールを使用できるようにするには、アテンダント コンソールの電話機とパイロットポイントを ac ユーザに関連付けておく必要があります。次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** **User Management > Application User** を選択し、[P.16-20](#) の「**ac ユーザの設定**」で設定した ac ユーザの検索を行います。ユーザを検索する方法の詳細については、『*Cisco CallManager アドミニストレーションガイド*』の「**エンドユーザの検索**」を参照してください。

Application User Configuration ウィンドウに ac ユーザの情報が表示されます。

**ステップ 2** Device Associations ボックスの Available Devices リストで、ac ユーザに関連付けるパイロットポイントを選択し、下矢印をクリックしてパイロットポイントを Controlled Devices ボックスに移動します。複数のパイロットポイントを選択するには、Ctrl キーを押しながらパイロットポイントをクリックします。特定のパイロットポイントを検索するには、**Find More Pilot Points** ボタンをクリックし、[P.16-22](#) の「**パイロットポイントの検索**」で説明している方法でパイロットポイントを検索します。次に、ac ユーザに関連付けるパイロットポイントの横にあるチェックボックスをオンにし、**Add Selected** をクリックします。

**ステップ 3** **Save** をクリックします。

### 追加情報

[P.16-42](#) の「**関連項目**」を参照してください。

## ハントグループの設定

パイロットポイントの設定が完了したら、次はハントグループを設定します。ハントグループは、Cisco CallManager Attendant Console が着信コールの転送先とする宛先（電話番号、あるいはアテンダント コンソールのユーザまたは回線番号）の順序付きリストを構成します。

ここでは、次の手順を説明します。

- [ハントグループメンバーの設定 \(P.16-28\)](#)
- [ハントグループの設定項目 \(P.16-30\)](#)
- [ハントグループメンバーの削除 \(P.16-31\)](#)

### 追加情報

[P.16-42](#) の「**関連項目**」を参照してください。

## ハントグループメンバーの設定

ここでは、ハントグループメンバーを追加および更新する方法を説明します。

### 始める前に

ハントグループメンバーを追加するパイロットポイントを設定してください。これには、電話番号をパイロットポイントに関連付ける作業も含まれます ([P.16-21](#) の「**パイロットポイントの設定**」を参照)。

## 手順

- ステップ 1** ハント グループ メンバーを設定するパイロット ポイントを検索します (P.16-22 の「パイロット ポイントの検索」を参照)。
- ステップ 2** 次のいずれかを実行します。
- ハント グループ メンバーを追加するには、**Hunt Group Member Information** 領域にある **Add Member** ボタンをクリックします。
  - 既存のハント グループ メンバーを編集するには、そのハント グループ メンバーを選択し、**Hunt Group Member Information** 領域にある **Edit Member** ボタンをクリックします。
- Hunt Group Configuration ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** 表 16-4 に示されている手順に従って、新しいハント グループ メンバーの適切な設定項目に入力します。
- ステップ 4** **Save** をクリックします。
- ステップ 5** 次のいずれかを実行します。
- パイロット ポイントに新しいハント グループ メンバーを追加するには、**Add New** をクリックし、**ステップ 3** および **ステップ 4** を繰り返します。
  - **Hunt Group Configuration** ウィンドウに表示されているハント グループ メンバーをコピーして別のハント グループ メンバーを作成するには、**Copy** をクリックし、**ステップ 3** および **ステップ 4** を繰り返します。
  - 表示されているハント グループ メンバーを削除するには、**Delete** をクリックします。
  - **Hunt Group Configuration** ウィンドウを閉じて **Pilot Point Configuration** ウィンドウに戻るには、**Close** をクリックします。
- ステップ 6** ハント グループ リストの順序を再指定するには、リストから再指定するメンバーを選択します。上矢印と下矢印をクリックして、そのメンバーをリスト内の新しい位置に移動します。
- リンクされたハント グループを設定する場合は、各ハント グループの最後のメンバーが次のハント グループのパイロット ポイントになるようにします。



### 注意

最後のハント グループを最初のハント グループにリンクしないことを強く推奨します。

リンクされたハント グループの例については、P.16-5 の「リンクされたハント グループについて」を参照してください。

## 追加情報

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

## ハント グループの設定項目

表 16-4 に、ハント グループの設定項目を示します。

表 16-4 ハント グループの設定項目



| フィールド               | 説明  |
|---------------------|---|
| Pilot Point         | ハント グループ メンバーの設定対象となっているパイロット ポイントの名前を表示します。  |
| Pilot Number (DirN) | ハント グループ メンバーの設定対象となっているパイロット ポイントに関連付けられた電話番号を表示します。   |
| Hunt Group Member   | この読み取り専用フィールドには、デバイスの電話番号を入力した場合でも、アテンダント コンソール ユーザ名と回線番号を入力した場合でも、 <b>Hunt Group Configuration</b> ウィンドウで選択した情報が反映されます。次に例を示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Call directory number 35201 (電話番号の例)</li> <li>• Direct Call to Mary Brown, Line 1 (ユーザおよび回線番号の例)</li> </ul>  |
| Member Option       | <p>Device Member または User Member を選択します。</p> <p>Device Member オプション ボタンを選択した場合は、<b>Device Member Information</b> セクションの各フィールドに入力します。</p> <p>User Member を選択した場合は、<b>User Member Information</b> セクションの User Name フィールドと Line Number フィールドに入力します。</p> <p> <b>(注)</b> アテンダント コンソールのユーザおよび回線番号を指定すると、Cisco CallManager Attendant Console はコールのルーティングを試行する前に、まずアテンダント コンソール ユーザがアテンダント コンソールにログインしてオンラインになっているかを確認します。ユーザと回線番号を指定すると、ユーザはアテンダント コンソールが制御するクラスタ内の任意の Cisco IP Phone にログインし、コールを受信することができます。</p> |
| Directory Number    | <p>ハント グループに含める電話番号を選択します。このフィールドを使用できるのは、Member Option フィールドで Device Member オプション ボタンを選択した場合だけです。</p> <p> <b>注意</b> リンクされたハント グループを設定する場合、ハント グループにパイロット ポイント番号を含めるのは、最後のメンバーとして含める場合だけにしてください。ハント グループに他のパイロット ポイント メンバーを含めると、継続的なルートのループが発生することがあります。</p>   |

表 16-4 ハント グループの設定項目 (続き)

| フィールド               | 説明  |
|---------------------|---|
| Always Route Member | <p>このハント グループ メンバーがビジネスカどうかに関係なく、常に Cisco CallManager Attendant Console でこのハント グループ メンバーにコールをルーティングするには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにすると、Cisco CallManager Attendant Console はコールをルーティングする前に回線が使用可能かどうかをチェックしません。</p> <p>オーバーフロー状態を管理するには、複数の同時コールを処理するボイスメールまたは自動アテンダント番号に関して、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>リンクされたハント グループについては、各ハント グループの最後のメンバーを設定するときに、<b>Always Route Member</b> チェックボックスだけをオンにします。</p> |
| User Name           | <p>ドロップダウン リストから、ハント グループ メンバーとしての役割を持つアテンダント コンソール ユーザを選択します。このフィールドを使用できるのは、Member Option フィールドで User Member オプション ボタンを選択した場合だけです。</p> <p>このリストには、Cisco CallManager Attendant Console User Configuration ウィンドウで追加されたアテンダント コンソール ユーザだけが表示されます。</p>  |
| Line Number         | <p>ドロップダウン リストから、ハント グループの適切な回線番号を選択します。このフィールドを使用できるのは、Member Option フィールドで User Member オプション ボタンを選択した場合だけです。</p> <p> (注) 単一のハント グループ内では、同一ユーザを同一の回線に追加できるのは 1 回だけです。たとえば、ハント グループ内で Mary Brown, Line 1 を追加できるのは 1 回だけです。</p>   |

**追加情報**

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

**ハント グループ メンバーの削除**

ここでは、ハント グループ メンバーを削除する方法を説明します。

**手順**

**ステップ 1** Application > Cisco CM Attendant Console > Pilot Point の順に選択します。

Pilot Point Configuration ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** Hunt Group member Information group ボックスで、削除するメンバーの名前をクリックし、**Delete Member** をクリックします。

削除を確認するダイアログボックスが表示されます。

- ステップ 3** ハント グループ メンバーを削除するには、**OK** をクリックします。削除をキャンセルするには、**Cancel** をクリックします。

### 追加情報

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

## Cisco CallManager Attendant Console Server の設定

Service Parameters Configuration ウィンドウで、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスのサービス パラメータを設定できます。このウィンドウの右上隅にある「i」ボタンのヘルプアイコンをクリックすると、パラメータの情報を取得できます。



### 注意

Cisco Technical Assistance Center のエンジニアの許可がない限り、サービス パラメータは変更しないでください。変更すると、システムに障害が発生する可能性があります。

Cisco CallManager Attendant Console Server サービス パラメータを更新するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** **System > Service Parameters** を選択します。

Service Parameter Configuration ウィンドウが表示されます。

- ステップ 2** Server ドロップダウン リスト ボックスで、サーバを選択します。

- ステップ 3** Service ドロップダウン リスト ボックスで、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスを選択します。



**(注)** サーバ上で Cisco CallManager Attendant Console サービスをアクティブにしないと、そのサーバは Cisco CallManager Attendant Console Servers リストに表示されません。サービスのアクティブ化の詳細については、『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

ウィンドウがリフレッシュされ、Cisco CallManager Attendant Console サービスについて設定されたすべてのサービス パラメータが表示されます。

- ステップ 4** 適切なパラメータ値を更新します。このインスタンスのすべてのサービス パラメータをデフォルト値に設定するには、**Set to Default** ボタンをクリックします。

パラメータのリストとその説明を表示するには、ウィンドウの右上隅にある **i** ボタンをクリックします。特定のパラメータを一番上にしてリストを表示するには、Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration ウィンドウでそのパラメータをクリックします。



**ステップ 5** Update をクリックします。

ウィンドウがリフレッシュされ、サービス パラメータに加えた変更は Cisco CallManager によって更新されます。

**追加情報**

P.16-42 の「[関連項目](#)」を参照してください。

## CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード

Cisco CallManager サーバとは別個のディレクトリ サーバ上に集中ユーザ リストが格納されている場合は、CorporateDirectory.txt ファイルを作成およびアップロードすることができます。それには、次の手順を実行します。

**手順**

- ステップ 1** 使用している PC 上に、CorporateDirectory.txt という名前の社内ディレクトリ ファイルを作成します。このファイルには、Last Name, First Name, Telephone Number, Department という形式で、個々のユーザのエントリをカンマで区切って格納します。このディレクトリには、1 人のユーザごとに 1 行を作成します。フィールドに空の値を含めることもできます。空白行と、シャープ記号 (#) またはセミコロン (;) で始まる行は無視されます。ディレクトリ ファイルの例を次に示します。

```
Doe, Jane, 67890, Engineering
Doe, John, 12345, Sales
Doe, Rodney, 12346, Marketing
Doe, Brian, 12347, Customer Support
Smith,,,Marketing
Clark,,,
```



(注) CorporateDirectory.txt のファイル名は、大文字と小文字が区別されます。

- ステップ 2** Cisco CallManager Administration で、**Application > Cisco CM Attendant Console > Cisco CM Attendant Console User File Upload** を選択します。

Attendant Console User File Upload ウィンドウが表示されます。



**ヒント** サンプルのディレクトリ ファイルを表示するには、**View Sample CorporateDirectory.txt File** リンクを選択します。その後、ブラウザの Back ボタンをクリックして Attendant Console User File Upload ウィンドウに戻ります。以前に社内ディレクトリ ファイルをアップロードしてある場合は、**View Current CorporateDirectory.txt File** リンクをクリックすると、そのファイルを表示できます。

- ステップ 3** Upload File を選択します。

Upload File ウィンドウが表示されます。

**ステップ 4** CorporateDirectory.txt ファイルを参照し、**Upload** をクリックします。

Cisco CallManager Administration がファイルのアップロードを完了すると、確認ウィンドウが表示されます。



(注) Cisco CallManager は、指定されたどのファイルでもインポートできますが、システムが使用できるのは、CorporateDirectory.txt という名前のファイルのデータだけです。

**ステップ 5** Close をクリックします。



(注) 社内ディレクトリ リストを更新するには、CorporateDirectory.txt ファイルを更新して再度アップロードします。Cisco CallManager Administration は、前のファイルを上書きします。

#### 追加情報

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

## CorporateDirectory.txt ファイルの削除

別のディレクトリ サーバからインポートしたユーザ リストではなく、Cisco CallManager Attendant Console サービスで生成されたユーザ リストを使用する場合は、インポート済みの CorporateDirectory.txt ファイルを削除する必要があります。Cisco CallManager Attendant Console サービスは、Cisco CallManager Attendant Console サービスが起動したとき、およびディレクトリ同期期間が満了したとき (Directory Sync Period サービス パラメータがゼロでない場合) に、新しい AutoGenerated.txt ファイルを生成します。

CorporateDirectory.txt ファイルを削除するには、次の手順を使用します。

#### 手順

**ステップ 1** Cisco CallManager Administration で、**Application > Cisco CM Attendant Console > Cisco CM Attendant Console User File Upload** を選択します。

Attendant Console User File Upload ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** CorporateDirectory.txt リンクの横にある **Delete** ボタンをクリックします。

**ステップ 3** CorporateDirectory.txt ファイルを削除するには、**OK** をクリックします。ファイルを削除しないで作業を続けるには、**Cancel** をクリックします。



(注) Cisco CallManager Attendant Console サービスは、Cisco CallManager Attendant Console サービスが起動したとき、およびディレクトリ同期期間が満了したとき (Directory Sync Period サービス パラメータがゼロでない場合) に、新しい AutoGenerated.txt ファイルを生成します。

### 追加情報

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

## アテンダント PC への Cisco CallManager Attendant Console プラグインのインストール

Cisco CallManager Attendant Console プラグインは、Cisco CallManager Application Plugin Installation ウィンドウからアクセスできます。この項では、ユーザ PC にアテンダント コンソールをインストールする方法を説明します。

### 始める前に

アテンダント コンソールに関連付けるアテンダント コンソール ユーザと電話機を Cisco CallManager データベースに追加しておいてください。ユーザの追加方法の詳細については、P.16-18 の「アテンダント コンソール ユーザの設定」を参照してください。電話機の追加方法の詳細については、『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Cisco IP Phone の設定」の項を参照してください。

Cisco CallManager Attendant Console をインストールするときは、アテンダント PC での管理特権が必要です。

### 手順

- ステップ 1** それぞれの Cisco CallManager Attendant Console PC から、Cisco CallManager Administration が実行されているサーバを参照し、管理特権でログインします。



**ヒント** サーバを参照するには、Web ブラウザのアドレスバーに、`https://<CM-server-name>/ccmadmin/showHome.do` と入力します。ここで、<CM-server-name> はサーバの名前です。

- ステップ 2** Cisco CallManager Administration で、**Application > Plugins** の順に選択します。
- ステップ 3** Cisco CallManager Attendant Console のアイコンをクリックします。
- Cisco CallManager Attendant Console のインストール ウィザードが起動します。
- ステップ 4** インストールの実行に同意するには、**Yes** をクリックします。
- ステップ 5** インストール ウィザードの初期画面で、**Next** をクリックします。
- ステップ 6** アテンダント コンソールのインストール先には、デフォルトの場所を使用することも、Browse ボタンをクリックして新しい場所を指定することもできます。場所を指定したら **Next** をクリックします。
- ステップ 7** Ready to Install ウィンドウで、**Next** をクリックします。
- ステップ 8** インストール プログラムによるファイルのインストールが終了したら、コンピュータをすぐに再起動するか後で再起動するかを選択し、**Finish** をクリックします。

**ステップ 9** プロンプトが表示されたら、コンピュータを再起動します。

クライアント PC に Windows XP SP2 をインストールしている場合、ファイアウォールのブロックを解除して、アテンダントがアテンダント コンソールを使用できるようにするには、[P.16-36 の「Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco CallManager Attendant Console の起動」](#)を参照してください。

**ステップ 10** アテンダントが PC 上で管理特権を持っていない場合は、Cisco CallManager Attendant Console をインストールしたフォルダに対する読み取り、書き込み、および実行のアクセス権をアテンダントに与えます。デフォルトでは、Cisco CallManager Attendant Console のインストール先は、C:\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console です。フォルダ アクセス権の設定方法の詳細については、ご使用のオペレーティング システムのマニュアルを参照してください。

**ステップ 11** インストール プロセス中に設定していないアテンダント コンソールの設定項目を設定または更新します。[P.16-37 の「Cisco CallManager Attendant Console の設定項目」](#)を参照してください。



#### ヒント

アテンダント コンソール プラグインをインストールした後で Cisco CallManager サーバの IP アドレスまたはアテンダント電話機のデバイス プールを変更した場合、アテンダントは Cisco CallManager Attendant Console をいったん閉じてからまた開く必要があります。その結果、アプリケーションは Cisco CallManager グループ内にあるサーバのリストをダウンロードできます。

#### 追加情報

[P.16-42 の「関連項目」](#)を参照してください。

## Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco CallManager Attendant Console の起動

Windows XP SP2 のインストール後に初めて Cisco CallManager Attendant Console を起動すると、ダイアログボックスが表示され、Windows Firewall によって ACClient アプリケーションの一部の機能がブロックされていることが示されます。Windows Firewall の例外を作成して、Cisco CallManager Attendant Console を引き続き使用できるようにするには、**Unblock** をクリックします。オペレーティング システムが例外を自動的に設定します。

ファイアウォールのブロックを解除したら、インストールプロセス中に設定していないアテンダント コンソールの設定項目を設定または更新できます。[P.16-37 の「Cisco CallManager Attendant Console の設定項目」](#)を参照してください。

#### 追加情報

[P.16-42 の「関連項目」](#)を参照してください。

## Cisco CallManager Attendant Console の設定項目

次の条件を満たすようにそれぞれのアテンダント コンソールを設定します。

- アテンダント コンソール ユーザ名とパスワードを提供する。
- アテンダントがアテンダント コンソールで使用する Cisco IP Phone 用の適切な Cisco CallManager Attendant Console サーバと電話番号に接続する。

アテンダント コンソールをインストールしたら、アテンダント コンソールを設定しないとユーザはコンソールにログインできません。インストール中に指定していない設定項目の設定や、現在の設定の表示、またはアテンダント コンソールの設定の更新を行う場合は、この項の手順を使用します。

設定が完了したら、アテンダント コンソールは管理者が変更するまで指定された設定で動作します。



(注)

クラスタ内のノードの IP アドレスを変更した場合は、Attendant Console の Settings ダイアログボックスの Attendant Server Host Name or IP Address フィールドの IP アドレスを変更する必要があります。

### 手順

- ステップ 1** アテンダント コンソールがインストールされている PC で、**Start > Programs > Cisco CallManager > Cisco CallManager Attendant Console** の順に選択するか、またはデスクトップの Cisco CallManager Attendant Console アイコンをクリックし、次に **Yes** をクリックしてアテンダント コンソールを起動します。
- ステップ 2** **Settings** をクリックします。
- ステップ 3** 適切な設定値を入力します (表 16-5 を参照)。
- ステップ 4** **Save** をクリックします。これでアテンダント コンソールの設定は完了し、この設定をコール配送アクティビティに使用できるようになりました。

### 追加情報

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。


## Attendant Console の設定項目

Cisco CallManager Attendant Console の設定項目の説明を表 16-5 に示します。

表 16-5 Settings ダイアログボックス

| フィールド/チェックボックス   | 説明  |
|--|---|
| <b>Basic タブ (適切なフィールドに情報を入力する必要があります)。</b>                     |   |
| Attendant Server Host Name or IP Address                       | フィールドに適切な値を入力する。  |
| Directory Number of Your Phone                                 | <p>アテンダントがアテンダント コンソールで使用する Cisco IP Phone の電話番号を入力および確認する。</p> <p>複数のデバイスで表示される電話番号を入力した場合、<b>Save</b> をクリックすると <b>Device Selector</b> ダイアログボックスが表示されます。アテンダント コンソールで使用するデバイスをドロップダウンリスト ボックスで選択し、<b>OK</b> をクリックします。</p>        |
| Attendant Console Client CallBack Port                         | <p>ファイアウォールを使用している場合は、ファイアウォールがアテンダント コンソール クライアントにコールバック メッセージを送信するために使用するポートを指定します。</p> <p>有効なポート番号は、0 および 1023 以上のポート番号です。</p>   |
| <b>Advanced タブ (デフォルト設定を変更する場合は、これらのオプションのフィールドに情報を入力します)。</b> |   |
| Path of Local Directory File                                   | コンソールで Cisco CallManager Administration から集中ユーザ リストではなくローカルユーザ リストにアクセスする場合は、ディレクトリ情報のあるアテンダント PC またはネットワーク共有上のユーザ リスト ファイルへのパスを入力します。  |
| Directory Reload Interval (in seconds)                         | Cisco CallManager Attendant Console の Directory ウィンドウに表示されるユーザ リストをリロードするまでに Cisco CallManager Attendant Console サーバが待機する秒数を入力する。   |
| Call Processing Server Host Name or IP Address                 | コール処理サーバが Basic タブで指定したアテンダント サーバと異なる場合、コール処理サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。   |
| Local Host IP Address (for line state)                         | <p>クライアントが回線状態の更新情報の受信に使用する IP アドレスを入力します。</p> <p> <b>(注)</b> アテンダント PC に 2 つのネットワーク インターフェイス カード (NIC) がある場合は、回線状態の更新を受信する IP アドレスを指定します。</p> |
| Enable Trace   | アテンダント コンソールに関連のある問題のトラブルシューティングを行う場合は、このチェックボックスをオンにする。  |

表 16-5 Settings ダイアログボックス (続き)

| フィールド/チェックボックス                    | 説明  |
|-----------------------------------|---|
| Enable Audible Alerts             | <p>アテンダントによるコールの受信 (着信およびブロードキャスト)、コールの終了、コールのパーク、およびコールの保留などを示す警告音を有効にし、どれぐらい長くコールが保留されているかを表示するには、<b>Enable Audible Alerts</b> チェックボックスをオンにする。</p> <p>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格納されています。このディレクトリの場所は、デフォルトで C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\audio になります。</p> |
| Show Accessibility Messages       | <p>アクセシビリティメッセージを有効にすることで、コール制御の開始または停止など、アテンダントコンソールの状態に関する情報がダイアログボックスに表示されるようにするには、<b>Show Accessibility Messages</b> チェックボックスをオンにします。これらのメッセージは、アテンダントが PC にインストールしている画面リーダーで読むことができます。</p>   |
| Hold Call When Dial Pad is Active | <p>アテンダントコンソールで、アテンダントが Dial Pad ウィンドウを使用しているときにコールを保留状態にするには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p> (注) アテンダントが画面リーダーを使用している場合、このチェックボックスをオンにすると、画面リーダーによるウィンドウ上の情報の読み上げが発信側に聞こえなくなります。</p>   |

### 追加情報

P.16-42 の「関連項目」を参照してください。

## 保留アイコン タイマーの設定

アテンダントコンソールの保留アイコンは、コールが保留になっている時間の長さを色で示します。WaitTimeMedium パラメータは、保留アイコンが黄色になるまでの時間を示します。WaitTimeLong パラメータは、保留アイコンが赤色になるまでの時間を示します。デフォルトでは、コールの保留が 60 秒間継続すると保留アイコンは黄色に変わり、120 秒間継続すると赤色に変わります。保留アイコンの色が変わるまでの時間を設定するには、次の手順を実行します。



(注) 保留アイコンタイマーのデフォルト値は変更しないことを推奨します。

### 手順

- ステップ 1** アテンダント PC の ..\Program Files\Cisco\CallManager Attendant Console\etc ディレクトリにある GlobalUI.properties ファイルを開きます。

- ステップ 2** 保留アイコンが黄色に変わるまでの時間を変更するには、WaitTimeMedium パラメータを編集します。
- ステップ 3** 保留アイコンが赤色に変わるまでの時間を変更するには、WaitTimeLong パラメータを編集します。
- ステップ 4** GlobalUI.properties ファイルを保存して終了します。
- 

#### 追加情報

P.16-42 の「[関連項目](#)」を参照してください。



## Dependency Records

特定の電話番号の検索については、『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Dependency Records ボタン」の項を参照してください。

## Cisco CallManager Attendant Console のトラブルシューティング

Real-Time Monitoring Tool (RTMT) で Cisco CallManager Attendant Console のパフォーマンス モニタ カウンタを使用すると、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスの稼働時間、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが起動してからの時間、発生したコールの数、転送されたコールの数、登録されているアテンダントの数、パイロット ポイントの数、および登録されているクライアントの数などを監視できます。

アテンダント コンソール用の CcmLineLinkState パフォーマンス モニタを使用すると、アテンダント コンソールが正しく動作しているかどうかをすばやくチェックできます。

- CcmLineLinkState カウンタが 11 の場合、この状態は Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが正しく機能していることを示します。
- CcmLineLinkState の左端の数字は、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが Cisco CallManager CTI に接続され登録されているかどうかを示します。この数字が 0 の場合は、CTI またはディレクトリに問題があることを示しています。
- CcmLineLinkState の右端の数字は、Cisco CallManager Attendant Console Server サービスが Cisco CallManager 経由で回線状態の情報を取得できているかどうかを示します。この数字が 0 の場合、Cisco CallManager に問題が発生している可能性が高いことを示します。



(注)

アテンダント コンソール ユーザがアテンダント コンソールにログインできず、回線状態の情報が得られない場合は、CcmLineLinkState パフォーマンス モニタを表示して、アテンダント コンソールのすべてのコンポーネントが正しく動作しているかどうかを確認します。

パフォーマンス モニタまたはカウンタとパフォーマンス アラームの詳細については、『Cisco CallManager Serviceability システム ガイド』と『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

### 追加情報

P.16-42 の「[関連項目](#)」を参照してください。

## 関連項目

- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「エンドユーザの設定」
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Dependency Records」
- 『Cisco CallManager システムガイド』の「アプリケーションユーザとエンドユーザ」

### Attendant Console

- Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト (P.16-16)
- Cisco CallManager Attendant Console の概要 (P.16-2)
- Cisco CallManager Attendant Console のシステム要件 (P.16-12)
- インタラクションおよび制限事項 (P.16-13)
- コールキューイングについて (P.16-9)
- Cisco CallManager Attendant Console の設定 (P.16-15)
- Cisco CallManager Attendant Console のトラブルシューティング (P.16-41)

### Attendant Console Server

- Cisco CallManager Attendant Console Server について (P.16-10)
- Cisco CallManager Attendant Console の冗長性 (P.16-11)
- Cisco CallManager Attendant Console Server の設定 (P.16-32)

### Attendant Console ユーザ

- Cisco CallManager Attendant Console ユーザについて (P.16-2)
- アテンダント コンソールユーザの検索 (P.16-17)
- アテンダント コンソールユーザの設定 (P.16-18)
- Cisco CallManager Attendant Console ユーザの設定項目 (P.16-19)
- ac ユーザの設定 (P.16-20)

### ハントグループ

- パイロットポイントとハントグループについて (P.16-2)
- リンクされたハントグループについて (P.16-5)
- サーキュラーハントグループについて (P.16-6)
- ブロードキャストハンティングについて (P.16-8)
- ハントグループの設定 (P.16-28)
- ハントグループメンバーの設定 (P.16-28)
- ハントグループメンバーの削除 (P.16-31)
- ハントグループの設定項目 (P.16-30)

### メディアリソース

- 『Cisco CallManager システムガイド』の「メディアリソースの管理」
- Music On Hold (P.6-1)
- Music On Hold について (P.6-2)
- Music On Hold オーディオソース (P.6-10)

### パイロットポイント

- パイロットポイントとハントグループについて (P.16-2)
- パイロットポイントの検索 (P.16-22)

- [パイロットポイントの設定 \(P.16-23\)](#)
- [パイロットポイントの削除 \(P.16-26\)](#)
- [パイロットポイントの設定項目 \(P.16-24\)](#)
- [パイロットポイントのリセット \(P.16-27\)](#)
- [デバイスおよびパイロットポイントと ac ユーザの関連付け \(P.16-28\)](#)

#### ダイヤル規則

- 『*Cisco CallManager アドミニストレーションガイド*』の「アプリケーションのダイヤル規則設定」
- 『*Cisco CallManager アドミニストレーションガイド*』の「ディレクトリ検索のダイヤル規則設定」

#### ディレクトリ リスト

- [Cisco CallManager Attendant Console ディレクトリについて \(P.16-9\)](#)
- [CorporateDirectory.txt ファイルの作成とアップロード \(P.16-33\)](#)
- [CorporateDirectory.txt ファイルの削除 \(P.16-34\)](#)

#### Attendant Console プラグイン

- [アテンダント PC への Cisco CallManager Attendant Console プラグインのインストール \(P.16-35\)](#)
- [Windows XP SP2 をインストールした後の Cisco CallManager Attendant Console の起動 \(P.16-36\)](#)
- [Cisco CallManager Attendant Console の設定項目 \(P.16-37\)](#)
- [Attendant Console の設定項目 \(P.16-38\)](#)
- [保留アイコン タイマーの設定 \(P.16-39\)](#)

#### 関連マニュアル

- *Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド*
- *Cisco CallManager Serviceability システム ガイド*
- *Cisco CallManager Attendant Console ユーザ ガイド*

■ 関連項目