



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. x)
- 対象読者 (P. x)
- 構成 (P. xi)
- 関連マニュアル (P. xii)
- 表記法 (P. xii)
- 技術情報の入手方法 (P. xiii)
- [Cisco.com](https://www.cisco.com) に登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合わせください。(P. xiii)
- テクニカル サポート (P. xv)
- その他の資料および情報の入手方法 (P. xviii)

目的

『Cisco Unified CallManager Attendant Console ユーザガイド』では、読者（ユーザ）が次の作業をするときに役立つ情報を提供しています。

- Cisco Unified CallManager Attendant Console のインターフェイス、および機能を理解する。
- Cisco Unified 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 Unified 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 Unified 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 Unified CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide』で、インストール情報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」	Cisco Unified CallManager 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 Unified 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] ウィンドウからコールを転送先保留にし、転送先保留にされているコールを復旧する方法を説明しています。
第 8 章「ブロードキャスト ウィンドウの 使用方法」	[ブロードキャスト] ウィンドウからコールに応答する方法を説明しています。
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 Unified Communications 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 Unified CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (英文のみ)
- *Cisco Unified IP Phone 7940/7960 ユーザガイド*
- *クイックスタートガイド Cisco Unified IP Phone 7940/7960*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco Unified 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。

ヒントは、次のように表しています。



ヒント

便利なヒントです。

注意は、次のように表しています。



注意

「要注意」の意味です。機器の損傷またはデータ損失を予防するための注意事項が記述されています。

技術情報の入手方法

シスコの製品マニュアルやその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。また、テクニカル サポートおよびその他のリソースを、さまざまな方法で入手することができます。ここでは、Cisco Systems, Inc. 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>

シスコの 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>

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

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

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

マニュアルの発注方法（英語版）

英文マニュアルの発注方法については、次の URL にアクセスしてください。

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

シスコ製品の英文マニュアルは、次の方法で発注できます。

- Cisco.com 登録ユーザ（Cisco Direct Customers）の場合、Ordering ツールからシスコ製品の英文マニュアルを発注できます。次の URL にアクセスしてください。
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>
- Cisco.com に登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

なお、技術内容に関するお問い合わせは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各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。サービス契約が有効で、ユーザ ID または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://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」した状態か、業務に致命的な損害が発生した場合。お客様およびシスコが、24 時間体制でこの問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 2 (S2) : 既存のネットワーク動作が著しく低下したか、シスコ製品が十分に機能しないため、業務に重大な影響を及ぼした場合。お客様およびシスコが、通常の業務中の全時間を費やして、この問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 3 (S3) : ネットワークの動作パフォーマンスが低下しているが、ほとんどの業務運用は継続できる場合。お客様およびシスコが、業務時間中にサービスを十分なレベルにまで復旧させる必要があると判断した場合。

シビラティ 4 (S4) : シスコ製品の機能、インストレーション、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な場合。業務の運用には、ほとんど影響がありません。

その他の資料および情報の入手方法

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワーク ソリューションに関する情報について、さまざまな資料をオンラインおよび印刷物で入手できます。

- 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』には、シスコシステムズが提供するネットワーク製品のほか、発注方法やカスタマー サポート サービスについての情報が記載されています。『Cisco Product Catalog』には、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最大限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、最新テクノロジー、シスコ製品やソリューション情報が記載されています。また、ネットワーク構成およびトラブルシューティングに関するヒント、コンフィギュレーション例、カスタマー ケース スタディ、認定情報とトレーニング情報、および充実したオンライン サービスへのリンクの内容が含まれます。『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

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

日本語版『Packet』は、米国版『Packet』と日本版のオリジナル記事で構成されています。日本語版『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。<http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/news/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。『*iQ Magazine*』には、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、インターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用を担当するエンジニア向けに、シスコが発行する季刊誌です。『*Internet Protocol Journal*』には、次の URL からアクセスしてください。

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

- シスコは、国際的なレベルのネットワーク関連トレーニングを実施しています。最新情報については、次の URL からアクセスしてください。

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

