



Cisco Unified CallManager Assistant の概要

Cisco Unified CallManager Assistant には、コール ルーティング機能およびマネージャやアシスタントがより効率的にコールを処理できるようにするその他の機能が備わっています。

この章は、次の項で構成されています。

- [共有回線モードとプロキシ回線モードの説明 \(P.1-2\)](#)
- [マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-5\)](#)
- [Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-7\)](#)

共有回線モードとプロキシ回線モードの説明

Cisco Unified CallManager Assistant 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。利用できる機能は、Cisco Unified CallManager Assistant 設定でシステム管理者が選択したモードに基づきます。

この項では、次の項について取り上げます。

- [共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-2\)](#)
- [プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-3\)](#)

共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法

Cisco Unified CallManager Assistant が共有回線モードに設定されている場合、マネージャとアシスタントは電話番号（たとえば、8001）を共有します。アシスタントは、共有電話番号でマネージャへのコールを処理します。8001 番にマネージャへのコールが着信すると、マネージャとアシスタントの両方の電話機で呼出音が鳴ります。

共有モードの Cisco Unified CallManager Assistant では、デフォルトのアシスタントの選択、アシスタント モニタ、コール フィルタリング、すべて転送、などの機能が利用できません。アシスタントは、Assistant Console アプリケーションでこれらの機能を参照することもアクセスすることもできません。アシスタントの電話機には、すべて転送機能のソフトキーがありません。マネージャの電話機には、アシスタント モニタ、コールの割り込み受信、およびすべて転送、といった機能のソフトキーがありません。

ユーザが共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するアシスタントの場合、コールを受信するためにログインする必要はありません。マネージャへのコールが着信すると、自動的にアシスタントの電話機で呼出音が鳴ります。アプリケーションを使用してコールを処理する場合や、電話機のソフトキーを使用してコールをマネージャのボイス メッセージ システムに転送する場合は、Assistant Console にログインする必要があります。Assistant Console の使用方法の詳細については、[第 2 章「Assistant Console スタートアップ ガイド」](#)を参照してください。

ユーザが共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するマネージャの場合、最大 10 人のアシスタントと電話番号を共有できます。電話番号を共有するどのアシスタントも、コールに応答して処理できます。第 5 章「マネージャ側：共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用方法」を参照してください。

関連項目

- [プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-3\)](#)
- [マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-5\)](#)
- [Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-7\)](#)

プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法

Cisco Unified CallManager Assistant がプロキシ回線モードに設定されている場合、マネージャとアシスタントは電話番号を共有しません。アシスタントは、プロキシ番号を使用してマネージャへのコールを処理します。プロキシ番号はマネージャの電話番号ではなく、システムによって選択された代行番号です。アシスタントはこの番号を使用して、マネージャのコールを処理することになります。

プロキシ回線モードの場合、マネージャとアシスタントは、デフォルトのアシスタントの選択、アシスタント モニタ、コール フィルタリング、すべて転送など、Cisco Unified CallManager Assistant のすべての機能にアクセスできます。

ユーザがプロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するアシスタントの場合、Assistant Console にログインし、マネージャへのコールを自分の電話機で受信するためにフィルタを有効にする必要があります。コールの応答や転送など、Assistant Console アプリケーションのコール処理機能すべてを使用できます。Assistant Console の使用方法の詳細については、第 2 章「Assistant Console スタートアップ ガイド」を参照してください。

ユーザがプロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用するマネージャの場合、着信コールを選択してアシスタントに送信するためのフィルタを設定できます。Cisco Unified CallManager Assistant の機能すべての使用方法については、[第 6 章「マネージャ側:プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用方法」](#)を参照してください。

関連項目

- [プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-3\)](#)
- [マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-5\)](#)
- [Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-7\)](#)

マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法

マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別するには、受話器を持ち上げ、再度置くことで、電話機の LCD ディスプレイをリセットします。

LCD ディスプレイのステータス ウィンドウにアイコン（ベルまたは線で消されたベルのアイコン）が 1 つだけ表示されている場合は、共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用しています（[図 1-1](#) を参照）。[第 5 章「マネージャ側：共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用方法」](#) を参照してください。

図 1-1 共有回線モードにおける電話機の LCD ディスプレイにあるステータス ウィンドウ



LCD ディスプレイのステータス ウィンドウに複数のアイコンが表示されている場合は、プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用しています（[図 1-2](#) を参照）。[第 6 章「マネージャ側：プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用した電話機の使用方法」](#) を参照してください。

図 1-2 プロキシ回線モードにおける電話機の LCD ディスプレイにあるステータス ウィンドウ



関連項目

- [共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-2\)](#)
- [プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-3\)](#)
- [Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-7\)](#)

Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法

Assistant Console で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** Assistant Console アプリケーションにログインします。P.2-3 の「Assistant Console へのログイン方法」を参照してください。
- ステップ 2** [マイコール] パネルで、マネージャの名前の横にある内線番号を見つけます。P.2-11 の「マイコールパネルの使用法」を参照してください。
- ステップ 3** 同じマネージャについて、[マイマネージャ] パネルで、[コール詳細] カラムの電話アイコンの横にある内線番号を見つけます。P.2-12 の「マイマネージャパネルの使用法」を参照してください。



(注) 電話アイコンの横に番号が表示されていない場合は、[コール詳細] 見出しの境界をクリックしながらドラッグして、カラムの幅を広げてください。

内線番号が同じ場合は、共有回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用しています。アシスタントとマネージャは、同じ電話番号を持ち、回線を共有しています。

内線番号が異なる場合は、プロキシ回線モードで Cisco Unified CallManager Assistant を使用しています。アシスタントには、マネージャに代わってコールを処理するための代行電話番号が割り当てられています。代行番号は、マネージャの実際の電話番号を表すプロキシ番号です。

**(注)**

共有回線モードの場合、[マイマネージャ] のウィンドウ パネルには、[マネージャ]、[インターコム]、[サイレント]、および [コール詳細] の 4 つの見出しが表示されます。プロキシ回線モードの場合は、さらに [すべて転送]、[アシスタントモニタ]、[コールフィルタ]、および [フィルタモード] の見出しも表示されます。

関連項目

- [共有回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-2\)](#)
- [プロキシ回線モードでの Cisco Unified CallManager Assistant の使用方法 \(P.1-3\)](#)
- [マネージャの電話機で Cisco Unified CallManager Assistant モードを識別する方法 \(P.1-5\)](#)