



Cisco Unified Attendant Console Advanced ユーザガイド

バージョン 10.0.1
2013 年 11 月 13 日

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Cisco には、世界中に 200 以上の事務所があります。
所在地、電話番号、および Fax 番号は、
以下の Cisco Web サイトに記載されています。
www.cisco.com/go/offices

このガイドに記載されている、本製品に関する仕様および情報は、予告なく変更されることがあります。ここに記載するすべての表明、情報、および推奨事項は、正確な内容であると信じられるものですが、明示であると黙示であることを問わず、いかなる保証もなく提供されるものです。製品の使用にあたっては、ユーザがすべての責任を負うものとします。

添付製品のソフトウェアライセンスおよび制限付き保証は、製品付属の資料集に規定され、この記述によってここに含まれるものとします。ソフトウェアライセンスまたは制限付き保証を見つけることができない場合は、Ciscoの担当者にコピーを要請してください。

CiscoによるTCPヘッダー圧縮の実装には、カリフォルニア大学バークレー校(UCB)がUNIXオペレーティングシステムのUCBパブリックドメインバージョンの一部として開発したプログラムを使用しています。All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載する他のすべての保証にもかかわらず、これらのサプライヤのすべてのドキュメントファイルおよびソフトウェアは、無保証で「現状のまま」提供されるものとします。Ciscoおよび上述のサプライヤは、明示であると黙示であることを問わず、商品性、特定の目的への適合性、権利侵害のないこと、または取引過程、利用、商習慣から生じる権利侵害のないことなどを含む(ただしこれらに限定されない)、いかなる保証も行わないものとします。

Ciscoまたはそのサプライヤは、本ガイドの使用または使用不能による利益の損失、データの損失、またはデータの損害を含むがそれらに限定されない、いかなる間接損害、特別損害、派生損害、または偶発損害についても、たとえCiscoまたはそのサプライヤが、かかる損害の発生の可能性を知らされていた場合であっても、一切責任を負わないものとします。

CCDE、CCENT、CCSI、Cisco Eos、Cisco HealthPresence、Cisco Ironport、Cisco ロゴ、Cisco Lumin、Cisco Nexus、Cisco Nurse Connect、Cisco Stackpower、Cisco StadiumVision、Cisco TelePresence、Cisco Unified Computing System、Cisco WebEx、DCE、Flip Channels、Flip for Good、Flip Mino、Flip Video、Flip Video (Design)、Flipshare (Design)、Flip Ultra、および Welcome to the Human Network は、Cisco Systems, Inc. および/またはその関連会社の米国およびその他の特定の国における商標です。Changing the Way We Work、Live, Play, and Learn、Cisco Store、および Flip Gift Card は、Cisco Systems, Inc. および/またはその関連会社の米国およびその他の特定の国におけるサービスマークです。Access Registrar、Aironet、AsyncOS、Bringing the Meeting To You、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、CCSP、CCVP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert ロゴ、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems ロゴ、Cisco Unity、Collaboration Without Limitation、EtherFast、EtherSwitch、Event Center、Fast Step、Follow Me Browsing、FormShare、GigaDrive、HomeLink、Internet Quotient、IOS、iPhone、iQuick Study、IronPort、IronPort ロゴ、LightStream、Linksys、MediaTone、MeetingPlace、MeetingPlace Chime Sound、MGX、Networkers、Networking Academy、Network Registrar、PCNow、PIX、PowerPanels、ProConnect、ScriptShare、SenderBase、SMARTnet、Spectrum Expert、StackWise、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、TransPath、WebEx、および WebEx ロゴは、Cisco Systems, Inc. および/またはその関連会社の米国およびその他の特定の国における登録商標です。

本ガイドまたは Web サイトに記載されている他のすべての商標は、それぞれの所有者の所有物です。ここで使用する「パートナー」という用語は、Cisco と他の会社とのパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0907R)

本ガイドで使用するインターネットプロトコル(IP)アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスや電話番号を意図するものではありません。本ドキュメントに記載されている例、コマンドディスプレイ出力、ネットワークトポロジ図、およびその他の図はすべて、例示を目的として提供するものです。例示を目的とするコンテンツで実際の IP アドレスや電話番号が使用されていたとしても、意図したものではなく、偶然によるものです。

Cisco Unified Attendant Console Advanced

© 2013 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

このユーザガイドについて vii

1 *

はじめに 1-1

障害を持つユーザのアクセシビリティ	1-1
キーボードの使用方法	1-1
キーの説明	1-2
その他の機能	1-3
ログイン	1-4
利用不可 (F10)	1-6
インターフェイス	1-7
メニューバー	1-8
キュー (F9)	1-8
キューイングされた受信コール (F8 キー)	1-9
ディレクトリ (F3 キー)	1-10
完全なディレクトリ	1-10
パーソナルディレクトリグループ (F4 キー)	1-13
パーソナルディレクトリグループの作成	1-13
パーソナルディレクトリグループの詳細の表示	1-15
パーソナルディレクトリグループの変更	1-15
パーソナルディレクトリグループの削除	1-15
ディレクトリへの連絡先の追加	1-16
ディレクトリからの連絡先の削除	1-17
コール制御ツールバー	1-18
通話中のコール (F5)	1-19
アクティブコール (F7)	1-20
パークされたコール	1-21
短縮ダイヤル (F6)	1-22
[短縮ダイヤル]領域へのエントリの追加	1-22
[短縮ダイヤル]領域からのエントリの削除	1-23
[短縮ダイヤル]領域内のエントリの更新	1-24
ステータスバー	1-24
頻繁に行う作業	1-24
番号のダイヤル	1-25
ディレクトリ内での連絡先の検索	1-25
ラテラル検索 (Ctrl+F2)	1-26

2 *

カスタマイズ Cisco Unified Attendant Console Advanced 2-1

一般	2-1
表示	2-3
プレゼンス	2-5
ダイヤル	2-6
コール転送	2-6
コールパーク	2-7
ミュート	2-7
トーン	2-8
ディレクトリ	2-9
パーソナルディレクトリグループ	2-10
代替番号	2-12
フィールドヘッダー	2-12
セカンダリソート	2-14
フィルタ検索	2-15
ログ	2-16
詳細設定	2-17

3 *

Cisco Unified Attendant Console Advanced の使用 3-1

コールへの応答	3-2
次に応答	3-2
選択して応答	3-3
強制配送	3-4
ディレクトリコール転送	3-4
代替番号およびプレゼンスステータス	3-5
コールの制御	3-6
コールの転送	3-7
既知の番号へのブラインド転送	3-7
ディレクトリの連絡先へのブラインド転送	3-8
コンサルト転送の開始	3-9
既知の番号へのコンサルト転送	3-9
ディレクトリの連絡先へのコンサルト転送	3-10
コールの発信	3-11
内線の発信	3-11
外線コールの発信	3-12
コールの保留	3-12
保留中のコールの取得	3-13

コールのミュート	3-13
コールパーク	3-13
パークしたコールの取得	3-14
会議コール	3-15
コールの再確立	3-15
コールの切り替え	3-16
復帰コールの制御	3-16
FAC および CMC の提供	3-17
Forced Authorization Code (FAC)	3-17
Client Matter Code (CMC)	3-18
コールのクリア	3-18
緊急モードの使用方法	3-18
電子メールの送信	3-19
コールステータスの表示	3-20
連絡先詳細の表示および使用	3-21
連絡先への電子メール送信	3-22
外線番号のダイヤル	3-22
代替番号の定義	3-22
連絡先詳細の編集	3-23
不在メッセージと連絡先情報の追加	3-23
Cisco Unified プレゼンスのステータスの表示	3-25
Microsoft プレゼンスステータスの表示	3-26



このユーザガイドについて

本ガイドでは、Cisco Unified Attendant Console Advanced クライアント（Cisco Unified Communications Manager で動作し、電話交換機の機能をコンピュータに提供する Windows アプリケーション）について説明します。

Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用すると、複数のキューからコールに応答して、内線にこれらのコールを転送できます。また、コールをパークおよび取得して、会議コールを作成することができます。

このユーザガイドの目的

本ガイドでは、次の操作を行う方法について説明します。

- Cisco Unified Attendant Console Advanced を設定する
- Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用して、コールの発信、コールへの応答、コールの取得、会議コールの開始、コールの転送を行う

対象読者

このガイドの対象読者は、Cisco Unified Attendant Console Advanced ユーザーと、これらのユーザーのトレーニングを行うスタッフです。

構成

このガイドは次の章で構成されています。

セクション	タイトル	説明
1	はじめに	このセクションでは、Cisco Unified Attendant Console Advanced インターフェイスの情報と、アプリケーションを起動してログインする方法について説明します。
2	カスタマイズ Cisco Unified Attendant Console Advanced	このセクションでは、アプリケーションの設定方法およびカスタマイズ方法について説明します。
3	Cisco Unified Attendant Console Advanced の使用	このセクションでは、コールの発信、コールの応答、コールのクリア、注意の付記、コールの保留、コールの転送について説明します。

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	コマンド、キーワード、およびユーザが入力するテキストは、 太字 で示しています。
イタリック体	ドキュメントのタイトル、新規用語、強調する用語、およびユーザが値を指定する引数は、 <i>イタリック体</i> で示しています。
[]	角カッコの中の要素は、省略可能です。
{x y z}	どれか1つを選択できる必須キーワードは、中カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。
[x y z]	どれか1つを選択できる省略可能なキーワードは、大カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。
ストリング	引用符を付けない一組の文字です。ストリングの前後には引用符を使用しません。引用符を使用すると、その引用符も含めてストリングとみなされます。
courier フォント	システムが表示する端末セッションおよび情報は、courier フォントで示しています。
< >	パスワードのように出力されない文字は、山カッコで囲んで示しています。
[]	システムプロンプトへのデフォルトの応答は、角カッコで囲んでいます。
!, #	コード行の先頭にある感嘆符 (!) やポンド記号 (#) は、それがコメント行であることを示しています。



注

注釈です。



ヒント

問題の解決に役立つ情報です。



注意

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。



タイムセーブ

時間を節約する方法です。ここに紹介している方法で作業を行うと、時間を短縮できます。



警告

要注意の意味です。人身事故につながるおそれのある操作について記述されています。

技術情報の入手方法とサービスリクエストの発行

技術情報の入手、サービスリクエストの発行、および補足情報の入手については、毎月発行される「What's New in Cisco Product Documentation」を参照してください。このドキュメントには、Cisco 技術資料の最新版と改訂版の一覧も掲載されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

「What's New in Cisco Product Documentation」を RSS フィードに登録し、リーダアプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定してください。RSS フィードは無償のサービスであり、Cisco では現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。





はじめに

Cisco Unified Attendant Console Advanced では、関連するテレフォニーのソフトウェアとハードウェアがインストールされ、設定されている必要があります。詳細については、『Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration and Installation Guide』を参照してください。システムの設定については、システム管理者にお問い合わせください。

障害を持つユーザのアクセシビリティ

Cisco Unified Attendant Console Advanced では、視覚障害を持つユーザによるアプリケーションの使用を容易にする、アクセシビリティ機能が提供されます。

Cisco Unified Attendant Console Advanced によってアプリケーションの外観をカスタマイズする機能が提供され、視覚障害を持つユーザによるコンソールの外観の調節が容易になります。この機能を使用すると、ユーザは最も快適な方法で作業を行えます。コンソール設定にアクセスするには、メニューバーから [オプション] > [設定] の順に選択するか、[オプション] > [フォントサイズ] の順に選択します。詳細については、[第 2 章「カスタマイズ Cisco Unified Attendant Console Advanced」](#)を参照してください。

マウスまたはキーボードでコンソールを制御します。多くのインターフェイスコントロールはアイコンになっており、その上にマウスを移動すると、ツールヒントが表示されます。

さらに、JAWS と呼ばれるスクリーンリーダープラグインで Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用することもできます。このスクリーンリーダーでは、Attendant Console のステータスに関する情報が示され、Attendant Console インターフェイスのテキストを読むことができます。

Cisco Unified Attendant Console Advanced には、状況依存ヘルプも用意されています。ウィンドウや領域に固有のヘルプを表示するには、**F1** キーをクリックします。

Cisco Accessibility Program の詳細については、次のリンク

<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html> を使用してお問い合わせください。

キーボードの使用方法

大部分の操作はマウスクリックによって実行できますが、キーボードを使用してもコール制御の操作を実行できます。[表 1-1](#) は、Cisco Unified Attendant Console Advanced の操作に使用できるキーを示しています。

キーの説明

表 1-1 キーの説明


キー名	説明
上矢印	リストの先頭に移動します。
下矢印	リストの末尾に移動します。
左矢印	リストを左にスクロールするか、左側の項目を選択します。
右矢印	リストを右にスクロールするか、右側の項目を選択します。
Tab	コンソールの各部分を左から右および上から下に移動します。
Shift+Tab	コンソールの各部分を右から左および下から上に移動します。
F1	ヘルプを表示します。
F2	代替番号、通話中ランプのフィールド (BLF)、およびプレゼンスステータス。 BLF は他の内線番号のステータスを示します (通話中、呼び出し中、利用可能)。
F3	[ディレクトリ] 領域の 1 番目の検索フィールドにカーソルを移動します。
Shift+F3	アクティブなディレクトリに表示されている検索結果をクリアします。 注:  をクリックして、検索結果をクリアすることもできます。
F4	パーソナルディレクトリグループを作成します。
Shift+F4	既存のパーソナルディレクトリグループを編集します。
F5	[コールの実行] 領域。
F6	[短縮ダイヤル] 領域。
F7	[アクティブコール] 領域。
F8	[キューイングされたコール] 領域 (受信コール)。
F9	[キュー] 領域。
F10	利用不可。
F12	連絡先詳細。
Backspace	連絡先番号の入力時に番号をクリアします。
Insert	キャンプオン。内線がビジー状態にあるときに、コールをスタックするために使用します。
Delete	再確立。コールを再試行します。
Page Down	保留 / 取得。同じ方法で、[コールの実行] 領域に戻すコール (応答のないコールやパークされたコールなど) が取得されます。
Enter	接続 / クリア。処理中の動作のトランザクションに応じて、コールを接続するかまたはクリアします。
+ (プラス)	次に応答 / 切り替え。次に優先順位が高いコールに応答します。コールを提示する場合は、発信側と着信側の間で切り替えます。キューに強制配送が設定されている場合は、[+] キーを押さなくてもコールが [アクティブコール] 領域 (F7 キー) に移動します。
- (マイナス)	コンサルトをキャンセルします。コールを提示した際に着信側に拒否された場合、このキーを使用すると着信側がドロップされ、発信側につながります。
Home	コールパーク。このキーを押すと、パーク内線番号にコールをパークします。

表 1-1 キーの説明

キー名	説明
End	会議。会議の手順を開始し、参加者を追加するために使用します。
メニュー キー	Cisco Unified Attendant Console Advanced インターフェイスの選択したセクションのコンテキストメニューが表示されます。上下の矢印キーを使用して、項目を強調表示し、 Enter キーを押して選択します。
スペース バー	発信の最中に番号を削除します。
Alt+< 数字 >	選択されたディレクトリが表示されます。< 数字 > は 1 ~ 10 の整数で、この数字に対応するタブが選択されます。

その他の機能

Ctrl キーを他のキーと組み合わせて使用して、その他の機能を実行できます。これについては、表 1-2 で説明します。

表 1-2 Ctrl キーの機能

キーの組み合わせ	機能
Ctrl+F2	ディレクトリ内のラテラル検索（クロス集計）を表示します。[設定]で有効にする必要があります。
Ctrl+F4	パーソナルディレクトリグループを削除します。
Ctrl+F5	キャンプオン中のコールの表示。
Ctrl+E	キューを強制的に緊急モードにします。
Ctrl+I	[ログイン]ダイアログボックスを表示します。
Ctrl+M	コールに応答しない内線ユーザに電子メールを送信します。
Ctrl+O	Attendant Console のオペレータをシステムからログアウトします。
Ctrl+Q	特定の操作中にコールをミュートします。[設定]で有効にし、[検索の実行]、[番号をダイヤルするために数値キーを押す]、[ディレクトリ画面を変更または選択しています]などの操作が対象になります。
Ctrl+R	コールを再要求します。
Ctrl+T	連絡先を追加します。
Ctrl+Tab および Ctrl+Shift+Tab	前後のディレクトリタブを選択して、連絡先詳細を表示します。

ログイン

ログイン名、パスワード、および内線番号を使用して、アプリケーションにログインする必要があります。各ユーザには、Cisco Unified Attendant Console Advanced へのログイン用に一意の ID が与えられています。Cisco Unified Attendant Console Advanced にログインすると、Cisco Unified Attendant Server にもログインされます。正常にログインすると、内線コールと外線コールの両方を処理できます。

Cisco Unified Attendant Console Advanced にログインするには、次の手順を実行します。

手順 1 **Ctrl+I** キーを押すか、[ファイル]>[ログイン]の順に選択すると、[ログイン]ウィンドウが表示されます。

図 1-1 は、[ログイン]ウィンドウを示しています。

図 1-1 [ログイン]ウィンドウ

手順 2 ログイン名とパスワードを入力します。

手順 3 [既存のデバイスの詳細を使用]を選択して、最後のセッションで使用した内線番号をもう一度使用するか、内線番号を入力します。

[既存のデバイスの詳細を使用]を選択した場合にログインすると、アプリケーションでは Cisco Unified Communications Manager に存在する可能性のある重複が無視され、ダイアログボックス (図 1-2 (1-5 ページ)) が表示されません。別の番号を使用する場合は、[既存のデバイスの詳細を使用]の選択を解除し、内線番号を入力します。

手順 4 [ログイン]をクリックします。

表 1-3 は、[ログイン]ウィンドウに表示されるフィールドを示しています。

表 1-3 [ログイン]ウィンドウのフィールド

フィールド	例	説明
ログイン名	OPERATOR1	アプリケーションにログインするには、ここにログイン名を入力する必要があります。
パスワード	***	ログインのセキュリティを確保するには、パスワードが必要です。
内線	1000	コールの処理に使用する内線番号を入力します。

Publisher（プライマリ）サーバおよび加入者（セカンダリ）サーバが設定されている、回復機能を備えた Cisco Unified Attendant Console Advanced にログインすると、アプリケーションは、前回接続したサーバに接続します。デフォルトの Publisher サーバに障害が発生した場合は、アクティブコールがなくなるとすぐに加入者サーバに切り替えられます。ログイン時に Publisher サーバに接続できない場合は、加入者サーバにログインすることが通知されます。どちらのサーバにも接続できない場合は、障害発生メッセージが表示されます。



注

加入者サーバにログインする場合、次の操作を実行できません。

- ユーザ設定を変更する。
- 通話中ランプのフィールド（BLF）またはパーソナルディレクトリグループ内の連絡先を含む、ディレクトリの連絡先の作成、更新、削除。また、パーソナルディレクトリグループの作成、更新、削除を行うこともできません。

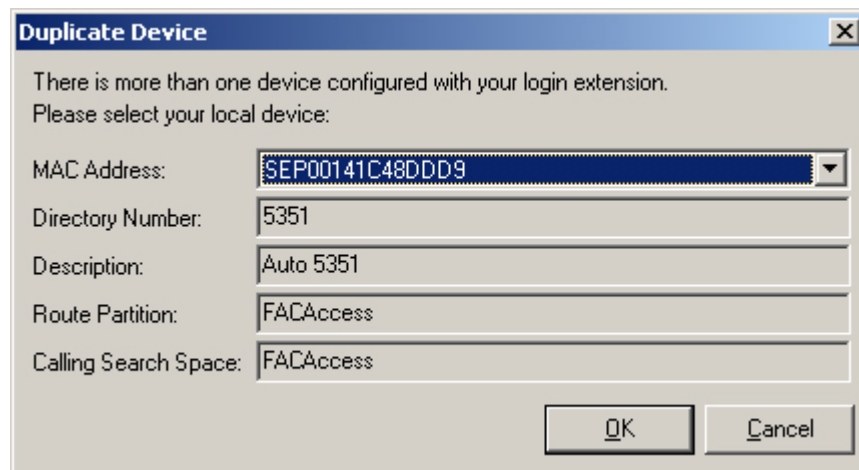
加入者サーバにログインしている間に Publisher サーバが利用可能になった場合は、Publisher サーバにログインするか、加入者サーバにログインしたままにするかを尋ねるメッセージが表示されます。加入者サーバにログインしている間に加入者サーバに障害が発生しても、Publisher サーバが利用可能になっている場合は、Publisher サーバにログインすることが通知されます。

ログイン時に入力する内線番号は、デバイスの**プライマリ番号**です。異なるパーティション上の別のデバイスのプライマリ番号として、同じ内線番号が設定されていることがあります。同じ内線番号に設定された2つのデバイスを区別するために、MACアドレスを使用して各デバイスを識別できます。MACアドレスは、各デバイスの固有識別情報です。

ログイン時に、入力したオペレータの内線番号が複数のパーティションに存在する場合、または Cisco Unified Communications Manager の同じパーティション内で共有されている場合に、**[既存のデバイスの詳細を使用]**を選択していないと、**[重複デバイス]**ウィンドウが表示されます。

図 1-2 に示すように、MAC アドレスを選択して、電話番号の関連詳細を表示し、適切なデバイスを選択できます。

図 1-2 選択したデバイスの情報を表示する [重複デバイス] ウィンドウ



MAC アドレスを選択すると、選択した MAC アドレスに関する次の情報が、Cisco Unified Communications Manager での設定に従って表示されます。この情報については、表 1-4 で説明します。

表 1-4 [重複デバイス] ウィンドウのフィールド

フィールド	例	説明
MAC アドレス	SEP00141C48DDD9	このフィールドでは、MAC アドレスを指定します。これはデバイスの固有識別情報です。デバイスの電話番号に対して、Cisco Unified Communications Manager 内に複数のインスタンスが存在する場合、デバイスを識別するために MAC アドレスが使用されます。
電話番号	5351	オペレータがログインに使用する番号です。
説明	Auto5351	このフィールドでは、デバイスについての説明が提供されます。
ルートパーティション	FACAccess	内線番号が設定されているルートパーティションです。
コーリングサーチスペース	FACAccess	内線が設定されているコーリングサーチスペースです。

内線を選択すると、選択した番号を使用してアプリケーションが初期化されます。同じコンピュータで実行される以降のセッションには、選択した内線が使用されます。



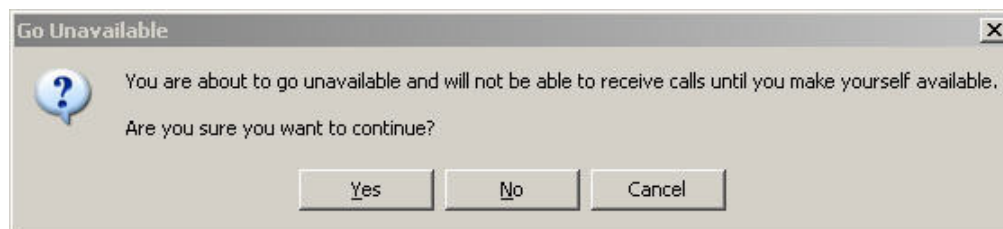
注

共用回線は、オペレータ電話機としてサポートされていません。

利用不可 (F10)

特定の期間利用不可にすることで、休憩を取ることができます。コールは引き続きコンソール上に表示されますが、これらのコールには応答できません。利用不可にするためのショートカットキーは、F10 キーです。図 1-3 は、F10 キーを押すと表示される [利用不可] ウィンドウを示しています。

図 1-3 [利用不可] ウィンドウ

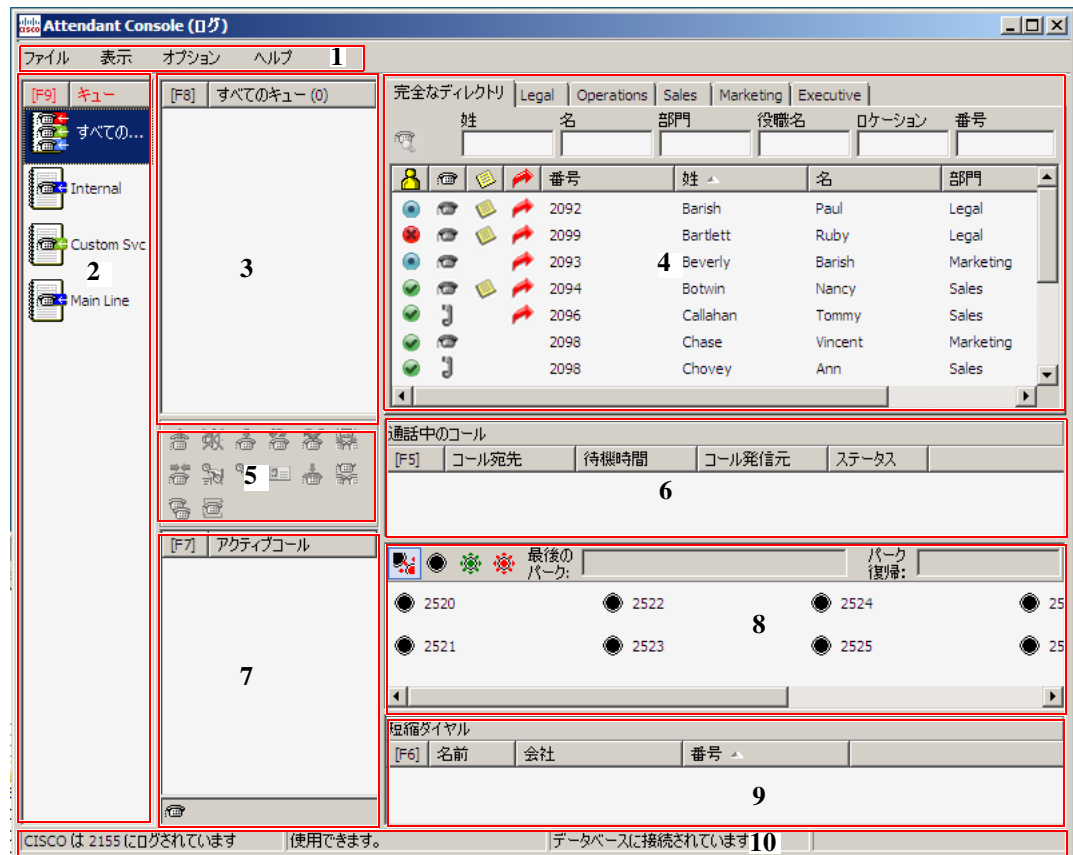


利用可能な状態にするには、[利用可能] (F10 キー) をクリックします。

インターフェイス

図 1-4 は、Cisco Unified Attendant Console Advanced インターフェイスを示しています。

図 1-4 Cisco Unified Attendant Console Advanced のレイアウト



図の凡例:

1. メニューバー
2. キュー (F9)
3. キューイングされた受信コール (F8 キー)
4. ディレクトリ (F3 キー)
5. コール制御ツールバー
6. 通話中のコール (F5)
7. アクティブコール (F7)
8. パークされたコール
9. 短縮ダイヤル (F6)
10. ステータスバー

メニューバー

表 1-5 は、メニューバーを示しています。

表 1-5 メニューオプション

コントロール名	説明
ファイル	
ログイン	ログインに使用します。
ログアウト	Cisco Unified Attendant Console Advanced からログアウトします。
終了	アプリケーションを閉じます。
表示	
ツールバー	[コール制御] ツールバーを有効または無効にします。
キュー	[すべてのキューの表示] または [個々のキューの表示]。
短縮ダイヤル	[短縮ダイヤル] 領域を有効または無効にします。
コールパーク	[パークされたコール] 領域を有効または無効にします。
挨拶メッセージの表示	[挨拶メッセージ] ウィンドウを有効または無効にします。
キャンプオン中のコールの表示	キャンプオンコールの表示を有効または無効にします。この機能のショートカットは (Ctrl+F5) です。
オプション	
設定	Cisco Unified Attendant Console Advanced をカスタマイズするための設定ウィンドウが開きます。
緊急	すべてのキューを緊急モードに設定します。すべてのコールは事前に設定された宛先に転送されます。
フィルタ検索	AND 条件での検索を有効にします。
フォントサイズ	インターフェイスに表示されるフォントサイズを変更します。
ヘルプ	
目次	ヘルプを表示します。
キーワード検索	キーワードを使用して、ヘルプファイルを検索します。
☒	インターフェイスで使用されるアイコンを表示します。
Attendant Console について	Cisco Unified Attendant Console Advanced のバージョンおよび著作権を表示します。






キュー (F9)

[キュー] 領域には、ログインしたオペレータが使用できるキューが表示されます。各キューについてアイコンが表示されます。受信コールがキューに配信されると、応答を待機しているコール数が表示されます。コールが応答されるまで、発信者には呼び出しトーンが聞こえます。

デフォルトの構成では、Attendant Console はログインしているオペレータ全員にすべての着信コールを発信します。しかし、ログインしているオペレータへのコールをラウンドロビン方式で強制配送するよう Cisco Unified Attendant Console Administration を構成できます。オペレータは、コールを [アクティブコール] 領域 (F7 キー) に表示するために [次に応答] キーを押す必要はありません。

表 1-6 は、画面の [キュー] 領域 (F9 キー) に表示されるアイコンを示しています。

表 1-6 [キュー] 領域のアイコン

アイコン	キューのタイプ
	強制配送が設定されているキュー。
	アクティブで、コールに応答できる状態のキュー。
	夜間サービスの状態にあるキュー。
	緊急モードの状態にあるキュー。
	緊急モードの状態にあるすべてのキュー。

また、[キュー] 領域のコールを右クリックすると、これらの機能にアクセスできます。Ctrl+E キーを押すと、キューを強制的に緊急モードにすることができます。


キューイングされた受信コール (F8 キー)

この領域には、キューで待機中のコール、および次の情報が表示されます。

- 発信者の名前
- 発信者の番号
- コールがキューで待機を開始してからの経過時間
- キューの名前 (省略可能)

表 1-7 は、この領域でコールに対してキーボードを使用して実行できる機能を示しています。

表 1-7 キューイングされた受信コール領域で使用できるキー

キー	機能
+ (プラス)	次の着信コールに応答します。 
	注 キューに強制配送が設定されている場合は、このボタンを使用しなくてもコールが自動的に [アクティブコール] 領域 (F7 キー) に移動されます。
Enter	着信コールに応答するために押します。

これらの機能には、右クリックで表示されるメニューからもアクセスできます。

ディレクトリ (F3 キー)

Cisco Unified Attendant Console Advanced には、次の 2 種類のディレクトリがあります。

- **完全なディレクトリ** : Cisco Unified Attendant Console Advanced 環境で使用できるすべての連絡先が表示されます。
- **パーソナルディレクトリグループ** : 完全なディレクトリの一部を表示するように変更できるディレクトリです。パーソナルディレクトリグループを編集、共有、共有解除、および削除できるのは、そのグループを作成したユーザだけです。

完全なディレクトリ

Cisco Unified Attendant Console Advanced には、連絡先情報を簡単に取得できるディレクトリ領域があります。最初に表示されるディレクトリには、「完全なディレクトリ」というタイトルが付いています。このディレクトリには、Cisco Unified Attendant Console Advanced 環境に登録されているすべての連絡先が表示されます。これには社内連絡先と社外連絡先の両方が含まれます。

Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration での設定にもよりますが、通常、表の列に表示される基本情報には、以下に示す連絡先詳細が含まれます。

- 名
- 姓
- ロケーション
- 部門
- 番号

これらはデフォルトで設定される内容で、内容は変更できます。図 1-5 は、完全なディレクトリの表示例です。

図 1-5 完全なディレクトリ

番号	姓	名	部門
2092	Barish	Paul	Legal
2099	Bartlett	Ruby	Legal
2093	Beverly	Barish	Marketing
2094	Botwin	Nancy	Sales
2096	Callahan	Tommy	Sales
2098	Chase	Vincent	Marketing
2098	Chovey	Ann	Sales

境界線をドラッグしてディレクトリの列のサイズを変更したり、ヘッダーによってドラッグアンドドロップして、列を水平に移動したりすることができます。これは、パーソナルディレクトリグループにも適用されます（「パーソナルディレクトリグループ (F4 キー)」(1-13 ページ)を参照）。

次の方法を使用して、任意のディレクトリ内の連絡先にコール制御の操作を実行できます。

- ディレクトリ内のマウスを使用して連絡先を選択し、任意のコントロールをクリックします。（「[コール制御ツールバー](#)」(1-18 ページ) を参照）
- 連絡先を右クリックし、メニューから選択します。
- キーボードショートカットを使用します。（「[キーボードの使用法](#)」(1-1 ページ)）

表 1-8 では、[ディレクトリ] 領域内の各連絡先に表示される情報の列について説明します。

表 1-9 では、[ディレクトリ] 領域で使用されるキーの機能について説明します。

表 1-8 [ディレクトリ] 領域の連絡先アイコン






















列見出し	説明
	連絡先プレゼンスステータス。この列のアイコンの詳細については、必要に応じて「 Microsoft プレゼンスステータスの表示 」(3-26 ページ) または「 Cisco Unified プレゼンスのステータスの表示 」(3-25 ページ) を参照してください。
	連絡先の電話ステータス。以下のいずれかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> •  = オンフック •  = アクティブ •  = 利用不可 •  = 呼び出し開始 <p>この列は、使用されている連絡先番号の種類も示します。 (携帯電話)、 (職場)、 (自宅)、 (Fax)、 (ポケットベル) のいずれかです。</p>
	 = 連絡先に注記が添付されています。
	アシスタント、代替連絡先、または追加の連絡先番号。 <ul style="list-style-type: none"> •  = 連絡先の代替番号にアシスタントが追加されました。このアイコンは、[代替連絡先]  および追加の [連絡先番号]  のアイコンよりも優先します。詳細については、「代替番号の定義」(3-22 ページ) を参照してください。 •  = 連絡先の代替番号に 1 つ以上の代替連絡先（アシスタント以外）が追加されました。このアイコンは、[連絡先番号]  アイコンよりも優先します。 •  = 連絡先に以下の追加の連絡先番号が 2 つ以上あります。 <ul style="list-style-type: none"> - 携帯電話 - 職場 1 - 職場 2 - 自宅 - ポケットベル - Fax <p>連絡先にアシスタントまたは代替連絡先がある場合、このアイコンは表示されません。</p>

表 1-9 ディレクトリの機能に使用するキー

キー	機能
上矢印	リストの先頭に移動します。
下矢印	リストの末尾に移動します。
左矢印	リストを左にスクロールするか、左側の項目を選択します。
右矢印	リストを右にスクロールするか、右側の項目を選択します。
Page Down	選択されたコールを保留 / 取得します。
Enter	選択された番号を呼び出します / アクティブなコールを終了します / 選択された保留中のコールを取得します。
Tab	コンソールの各部分を左から右および上から下に移動します。
Shift+Tab	コンソールの各部分を右から左および下から上に移動します。
F2	通話中ランプのフィールド (BLF)、プレゼンスステータス、および代替番号を開きます。
F4	パーソナルディレクトリグループを作成します。
F12	[連絡先詳細]を開きます。
Shift+F3	アクティブなディレクトリに表示されている検索結果をクリアします。 注:  をクリックして、検索結果をクリアすることもできます。
Shift+F4	既存のパーソナルディレクトリグループを編集します。
Ctrl+F2 (設定依存 : 「フィルタ検索」 (2 - 15 ページ) を 参照)	選択した連絡先の代わりに同僚を検索するラテラル検索を表示します。この検索は設定されたカテゴリに対して実行されます。 [ラテラル検索] ウィンドウが開くと、そのタイトルバーに、検索したディレクトリ列の詳細、およびその列から選択した連絡先のデータが表示されます。 [ラテラル検索] ウィンドウは、必要に応じて移動したり形を変えたりすることができます。
Ctrl+F4	パーソナルディレクトリグループを削除します。
Ctrl+Tab および Ctrl+Shift+Tab	前後のディレクトリタブを選択して、連絡先詳細を表示します。
Alt+< 数字 > キー : < 数字 > は 1 ~ 10 の 整数です。	特定のディレクトリを表示します。この方法で、最初の 10 個のディレクトリタブだけを表示できます。 例: 5 つのディレクトリがある場合、 Alt+2 キーを押すと 2 番目のディレクトリタブが表示され、 Alt+4 キーを押すと 4 番目のディレクトリタブが表示されます。

パーソナルディレクトリグループ (F4 キー)

パーソナルディレクトリグループを使用すると、Cisco Unified Attendant Console Advanced オペレータは完全なディレクトリをより扱いやすくするために、特定の連絡先からなるカスタムディレクトリを作成できます。最大 100 個のパーソナルディレクトリグループを作成でき、それぞれ他のオペレータと共有できます。パーソナルディレクトリグループを共有する方法の詳細については、「[パーソナルディレクトリグループ](#)」(2 - 10 ページ) を参照してください。

**注**

以下に注意してください。

- 回復機能を備えた Cisco Unified Attendant Console Advanced がインストールされている場合、パーソナルディレクトリグループを作成、削除、編集、共有、および共有解除するには、Publisher サーバにログインする必要があります。
- パーソナルディレクトリまたは完全なディレクトリの連絡先はそれぞれ、連絡先のライセンスから 1 つのユニットを使用します。Cisco Unified Attendant Console Advanced では最大 100,000 の連絡先をサポートしています。

パーソナルディレクトリグループを作成するユーザは、そのグループの所有者と呼ばれます。パーソナルディレクトリグループの所有者のみが、そのグループを変更、削除、共有、または共有解除できます。パーソナルディレクトリグループの所有権は他のユーザに譲渡できません。パーソナルディレクトリグループの所有者とそれを共有しているユーザは、グループに手動で追加した連絡先を追加、削除、および編集できます。

パーソナルディレクトリ間を移動するには、タブの見出しを選択するか、**Ctrl+Tab** キーや **Ctrl+Shift+Tab** キーを使用して前後のディレクトリを選択します。あるいは、**Alt+< 数字 >** キーを押すと、最初の 10 個のタブのいずれかに直接移動できます。ここで、< 数字 > は 1 ~ 10 の整数です。

パーソナルディレクトリグループの作成

**注**

パーソナルディレクトリグループは、最大 100 個作成できます。

パーソナルディレクトリグループを作成するには、次の操作を実行します。

- 手順 1** [ディレクトリ] 領域を選択し、次のいずれかの操作を実行します。
- F4** キーを押します。
 - 右クリックし、[パーソナルディレクトリグループ]>[新規]を選択します。
- [新規パーソナルディレクトリグループ] ダイアログボックスが表示されます (図 1-6)。

図 1-6 [新規パーソナルディレクトリグループ] ダイアログボックス

手順 2 グループにわかりやすい名前と説明を入力します。

手順 3 連絡先のフィルタ処理に使用するフィールドを選択します。

手順 4 次を実行する比較を選択します。

- 次で始まる
- 次を含む
- 次で終わる
- 次に等しい
- 次より大きいか等しい (数値フィールドのデータのみ)
- 次より小さいか等しい (数値フィールドのデータのみ)

手順 5 フィールドのデータを比較するための値を入力します。

例：フィールド：姓、条件式：次で始まる、値：K、姓が K で始まる連絡先のディレクトリを作成します。

手順 6 [新規] をクリックして、基準を 3 つまで追加することができます。基準を削除するには、[削除] をクリックします。

手順 7 パーソナルディレクトリグループを作成するには、[OK] をクリックします。



注 以下に注意してください。

- [フィールド番号] を使用してフィルタ処理を行うディレクトリを作成した場合は、入力した値はインデックス付けされたすべての番号フィールド ([メイン内線番号]、[職場 1]、[職場 2]、[携帯電話] など) に対して比較され、基準に一致するすべての連絡先が表示されます。このようなディレクトリで、メイン内線番号、または代替番号 ([設定] タブ > [一般] および [内部の連絡先番号のプライオリティ] で定義) しか表示されないと、パーソナルディレクトリグループが矛盾しているように見える可能性があります。これは、基準に一致する別の番号フィールドが連絡先にあることを示します。

たとえば、ある連絡先に 22222 というプライマリ番号と 1111 という職場 1 の番号がある場合は、完全なディレクトリには 22222 と表示されます。[職場 1] がインデックス付けされているフィールドの場合、番号が 2222 に等しいか、または番号が 1111 に等しいパーソナルディレクトリグループを作成すると、連絡先は 22222 の番号で表示されます。

- パーソナルディレクトリを一度共有すると、ディレクトリの作成時に使用した基準を変更できません。

パーソナルディレトリグループの詳細の表示

所有者やフィルタなど、パーソナルディレトリグループの詳細を表示するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1** パーソナルディレトリグループを選択します。
- 手順 2** 次のいずれかを実行してください。
- **Shift+F4** キーを押します。
 - 右クリックし、[パーソナルディレトリグループ]>[詳細]の順に選択します。
- [パーソナルディレトリグループの詳細]ダイアログボックスが表示されます。[キャンセル]をクリックしてダイアログボックスを閉じます。
-

パーソナルディレトリグループの変更

パーソナルディレトリグループの所有者だけが、グループの作成時に使用した基準を変更できます。パーソナルディレトリグループを共有している場合は、変更できません。

パーソナルディレトリグループを変更するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1** パーソナルディレトリグループの詳細を表示します。
- 手順 2** [パーソナルディレトリグループの詳細]ダイアログボックスで、必要に応じて基準を変更し、[OK]をクリックします。
-

パーソナルディレトリグループの削除

パーソナルディレトリグループの所有者のみが削除できます。パーソナルディレトリグループを削除すると、そのグループはシステム内に存在しなくなります。手動で連絡先を追加したパーソナルディレトリグループを削除する場合、削除する代わりに、オプションでグループを完全なディレトリに移動することもできます。

パーソナルディレトリグループを削除するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1** パーソナルディレトリグループを選択します。
- 手順 2** 次のいずれかを実行します。
- **Ctrl+F4** キーを押します。
 - 右クリックし、[パーソナルディレトリグループ]>[削除]の順に選択します。
- [パーソナルディレトリグループの削除]ダイアログボックスが表示されます。パーソナルディレトリグループの連絡先の一覧が表示され、代替番号を持つ連絡先がリストの上部に表示されます。
- パーソナルディレトリグループの削除を確認するよう求めるダイアログボックスが表示されます。グループを共有する場合、続行するとグループが他のユーザと共有され、画面から削除されることを示す警告もダイアログボックスに表示されます。

手順 3 手動で追加した連絡先がパーソナルディレクトリグループに含まれていない場合は、**手順 5**に進みます。

他のパーソナルディレクトリグループに存在しない連絡先をパーソナルディレクトリグループに手動で追加した場合は、それが警告され、パーソナルディレクトリグループを削除する前に、オプションでグループを完全なディレクトリに移動することもできます。

手順 4 パーソナルディレクトリグループとすべての連絡先を削除するには、**[連絡先の削除]**を選択します。

パーソナルディレクトリグループを削除する前に、連絡先を完全なディレクトリに移動するには、次の操作を実行します。

a **[連絡先を完全なディレクトリに移動]**を選択します。

手動で追加した連絡先の一覧が表示されます。デフォルトでは、すべての連絡先が完全なディレクトリへの移動対象として選択されます。

b 完全なディレクトリに移動する連絡先を選択し、移動しない連絡先を選択解除(クリア)します。



注

すべての連絡先を選択解除した場合は、続行する前に、移動する連絡先をいくつか選択するか、**[連絡先の削除]**を選択する必要があります。

手順 5 **[はい]**をクリックします。

- パーソナルディレクトリグループに手動で連絡先を追加しなかった場合は、削除されます。
- 完全なディレクトリに手動で追加した連絡先を移動することを選択していない場合は、連絡先とパーソナルディレクトリグループは削除されます。
- 手動で追加した連絡先を完全なディレクトリに移動するように選択した場合、連絡先は移動され、パーソナルディレクトリグループは削除されます。

パーソナルディレクトリグループを共有していたすべてのユーザには、削除されたことを伝えるメッセージが表示されます。パーソナルディレクトリグループを表示していた場合は、Console に表示されなくなります。



注

グループを変更するときに表示される**[パーソナルディレクトリグループの詳細]**ダイアログボックスからパーソナルディレクトリグループを削除することもできます。**[削除]**をクリックし、**手順 3**から前の手順を実行してください。

ディレクトリへの連絡先の追加

表示されたディレクトリで、新しい連絡先を作成することができます。完全なディレクトリとパーソナルディレクトリがあります。完全なディレクトリに追加された連絡先は、すべてのオペレータが使用できます。パーソナルディレクトリグループに追加された連絡先は、グループの所有者(作成者)と、グループを共有している他のオペレータのみが使用できます。パーソナルディレクトリグループの所有者とそのグループを共有しているユーザは、ディレクトリ内の連絡先を追加、削除、編集できます。ここで行った変更は、パーソナルディレクトリグループを共有するすべてのユーザが表示できます。

完全なディレクトリで連絡先を選択し、以前に作成された**[パーソナルディレクトリグループ]**タブにドラッグすることができます。そのグループに対して設定されている基準に一致するかどうかは関係ありません。パーソナルディレクトリグループに追加した連絡先を、完全なディレクトリにドラッグすることはできません。



注

回復機能を備えた Cisco Unified Attendant Console Advanced がインストールされている場合、連絡先の追加、削除、または変更を行うには、Publisher サーバにログインする必要があります。

ディレクトリで連絡先を作成するには、次の操作を実行します。

- 手順 1** Alt キーと対応する <数字> キーの組み合わせを押して、必要なディレクトリペインを選択します。
- 手順 2** 必要に応じて、次のいずれかを実行してください。
- [アクティブコール] を使用中の場合は、**F12** キーを押します。
 - [アクティブコール] を使用していない場合は、**Ctrl+T** キーを押すか、ディレクトリペイン内を右クリックして [連絡先の追加] を選択します。
- [連絡先詳細] ウィンドウが表示されます。
- 手順 3** 連絡先タイプを含む連絡先の詳細を入力します。[内部連絡先] (デフォルト) と [外部連絡先] があります。外部連絡先には、内線番号がありません。コールがアクティブの場合、連絡先番号が自動的に [連絡先番号] タブに挿入されます。発信者が内部番号に登録されている場合は、[メイン内線番号] として挿入されます。発信者が外部番号に登録されている場合は、[職場 1] 番号として挿入されます。連絡先の自宅の番号や携帯電話番号など、他の関連する連絡先番号を入力します。



注

連絡先を一度作成すると、連絡先タイプを変更できません。

- 手順 4** [OK] をクリックして、選択したディレクトリに連絡先を保存します。

この連絡先は、パーソナルディレクトリグループを使用しているオペレータ本人とそのオペレータがパーソナルディレクトリグループを共有しているオペレータのみが使用できます。パーソナルディレクトリグループの共有方法の詳細については、「[パーソナルディレクトリグループ](#)」(2-10 ページ) を参照してください。

ディレクトリからの連絡先の削除

手動で追加した連絡先を任意のディレクトリから削除できます。Cisco Unified Communications Manager によって提供された連絡先は削除できません。



注

ディレクトリから連絡先を恒久的に削除すると、この連絡先がシステムから削除されます。

連絡先を削除するには、次の操作を実行します。

- 手順 1** 連絡先を選択し、**Ctrl-D** キーを押すか、右クリックして [連絡先の削除] を選択します。確認ウィンドウが表示されます。
- 手順 2** [はい] をクリックすると、連絡先がディレクトリから削除されます。

コール制御ツールバー

[コール制御] ツールバーは、[キューイングされたコール] 領域と [アクティブコール] 領域の間に配置されます。このバーには、特定の時間に使用可能なすべてのコール制御操作のアイコンが表示されます。図 1-7 は、選択できる項目とできない項目のアイコンが表示されるコール制御ツールバーの例を示しています。

図 1-7 コール制御ツールバー

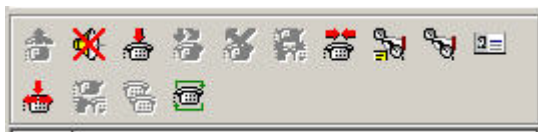




表 1-10 は、コール制御ツールバーのアイコンを示しています。

表 1-10 コール制御ツールバーのアイコン

コントロール名	アイコン	説明
応答コール		クリックすると（キューイングされたコールではなく）呼び出し中のコールに応答します。
コールのミュート		クリックすると、コールをミュートします。ミュートしたコールはその場（受話器上）で保留となり、発信者には保留音が聞こえます。
コールのクリア		クリックすると、アクティブなコールをクリアします。
コールの転送		クリックすると、保留中のコンサルト転送が実行されます。
コールの取得		クリックすると、保留中のコールを取得します。
コールの切り替え		クリックすると、アクティブコールと保留コールが切り替わります。
再確立		クリックすると、コールに実行済みの処理を再度実行します。
注記付き保留		<p>クリックすると、コールを保留にする前に、注記をそのコールに添付します。</p> <p>注 この注記は自分で使用するためのもので、コールと一緒に送信されません。</p>
保留		クリックすると、特定のコールを直接保留します。
連絡先プロパティ		クリックすると、発信者の連絡先詳細を表示します。
会議の開始		クリックすると、別のユーザにコンサルトコールして、会議を開始します。
会議		クリックすると、参加者を会議に招集します。

表 1-10 コール制御ツールバーのアイコン

コントロール名	アイコン	説明
キャンブオン		クリックすると、コールをビジー状態の内線に転送します。
パークコール		クリックすると、コールパークデバイスにコールを転送します。

[アクティブコール]領域でコールを右クリックし、メニューオプションを選択しても、これらの操作を実行できます。また、キーボードを使用してこれらのオプションにアクセスすることもできます（第1章「キーボードの使用法」を参照）。

通話中のコール (F5)

[通話中のコール]領域は次のように表示されます。


- 保留中のコール。タイムアウトになったときに元に戻ります。
- 次の状態から応答なしタイムアウトになって戻されたコール。
 - パーク状態
 - 内線への転送

戻されるまでのタイマーは Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration で設定します。

次の方法を使用して、[通話中のコール]領域からコールを取得するか、または再確立することができます。

- ディレクトリ内のマウスを使用して連絡先を選択し、任意のツールをクリックします。（「コール制御ツールバー」(1-18 ページ)を参照）
- コールを右クリックし、メニューオプションから選択します。
- キーボードショートカットを使用します。（「キーボードの使用法」(1-1 ページ)）

[通話中のコール]領域のフィールドは次に説明します。

コントロール名	説明
コールの実行	コールの受信者。
時間	発信者の概算の待機時間。
内線	コールの転送元の番号。
ステータス	コールが保留中または内線が通話中のためにパーク状態になっているか、またはコールがタイムアウトで戻された場合に、[保留タイムアウト]、[パークタイムアウト]、[応答なし]と表示されます。
	コールに添付されている注記があります。コールの上にマウスのカーソルを置くと、注記が表示されます。

アクティブコール (F7)

[アクティブコール] 領域には、処理中のコールが表示されます。次のようなコール情報を表示できます。

- キューの名前
- コールの現在のステータス (保留、呼び出し中、通話中、またはビジー)

図 1-8 は、[アクティブコール] 領域の例を示しています。

図 1-8 [アクティブコール] 領域



注

Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration でキューに強制配送が設定されている場合は、コールに応答するのに + (プラス) キーを押す必要はありません。コールが自動的に [アクティブコール] 領域 (F7) に表示されて、発信者が回線につながります。

表 1-11 は、[アクティブコール] 領域で使用できるキーを示しています。

表 1-11 [アクティブコール] 領域でコールの処理に使用されるキー

キー	機能
上矢印	コールのリスト内を上方向に移動します。
下矢印	コールのリスト内を下方向に移動します。
Enter	呼び出し中の着信コールに応答します / 接続されたコールをクリアします / コンサルタント転送を実行します。
Page Down	保留にします / 保留中のコールを取得します。
Insert	コールをキャンブオンします。
Ctrl+F5	キャンブオン中のコールの表示
+ (プラス)	次に優先順位が高いコールに応答します。キューで強制配送が設定されている場合は必要ありません。発信者はただちに接続されます。
- (マイナス)	コンサルト転送をキャンセルします。
End	会議を開始し、すべての参加者を加えます。
Delete	コールを再確立します。
F2	代替番号、通話中ランプのフィールド (BLF)、およびプレゼンスステータスを表示します。
Ctrl+F2	ディレクトリ内のラテラル検索 (クロス集計) を表示します。[設定] で有効にする必要があります。
F12	連絡先詳細 / 連絡先を追加します。
Home	応答したコールをデバイス上にパークします。

表 1-11 [アクティブコール] 領域でコールの処理に使用されるキー

キー	機能
Ctrl+M	コールに応答しない内線ユーザに電子メールを送信します。
Ctrl+Q	特定の操作中にコールをミュートします。[設定]で有効にし、[検索の実行]、[番号をダイヤルするために数値キーを押す]、[ディレクトリ画面を変更または選択しています]などの操作が対象になります。

[アクティブコール] 領域でコールを右クリックしてメニューを使用しても、これらのオプションにアクセスできます。





パークされたコール

[パークされたコール] 領域には、コールパークデバイス（コールが一時的に保留にされ、他の任意のコールセンター内線からピックアップできる仮想デバイス）のリストが表示されます。

[パークされたコール] 領域を表示または非表示にするには、[表示]>[コールパーク]の順にクリックします。デフォルトでは、すべてのデバイスが表示されます。


表 1-12 は、[パークされたコール] 領域の制御に使用できるコントロールを示しています。

表 1-12 パークされたコールのコントロール

コントロール	機能
	すべてのコールパークデバイスを表示します。
	使用できるコールパークデバイスを表示します。 未使用のデバイスは、このシンボルとともに表示されます。
	コールをパークしたコールパークデバイスだけを表示します。 自分がコールをパークしたデバイスは、このシンボルとともに表示されます。
	他のオペレータがコールをパークしたコールパークデバイスだけを表示します。 他人がコールをパークしたデバイスは、このシンボルとともに表示されます。

次のフィールドも表示されます。

- **最後のパーク**：直前のコールをパークした番号が表示されます。
- **パーク復帰**：通話中の内線からコールが戻され、そのコールをパークすると、このフィールドには、コールが戻された元の連絡先の名前が表示されます。

 [アウトオブサービス] アイコンが表示されたコールパークデバイスは、そのデバイスが現在サービス停止中であり、コールのパークには使用できないことを示しています。

次の方法でコールをパークまたは取得できます。



- マウスを使用して、コールパークデバイスを選択し、任意のツールをクリックします。
（「[コール制御ツールバー](#)」(1-18 ページ) を参照）
- デバイスを右クリックし、メニューオプションから選択します。
- キーボードショートカットを使用します。（「[キーボードの使用法](#)」(1-1 ページ)）

短縮ダイヤル (F6)

[短縮ダイヤル]領域には、頻繁にダイヤルする番号のリストが表示されるので、すばやくダイヤルできます。

図 1-9 は、[短縮ダイヤル]領域に表示される名前の例を示しています。

図 1-9 [短縮ダイヤル]領域

Speed Dial			
[F6]	Name	Company	Number ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

次の方法を使用して、コール制御の操作を実行できます。

- マウスを使用して、連絡先を選択し、コール制御ツールバー上の任意のアイコンをクリックします。
- 前述のセクションで説明したように、コール制御の操作を実行するには、キーボードショートカットを使用します。



注

回復機能を備えた Cisco Unified Attendant Console Advanced がインストールされている場合、短縮ダイヤル番号の追加、削除、または変更を行うには、Publisher サーバにログインする必要があります。

[短縮ダイヤル]領域へのエントリの追加

[短縮ダイヤル]領域に番号を追加するには、次の手順を実行します。

- 手順 1** [短縮ダイヤル]領域を右クリックして [短縮ダイヤルの追加] を選択します。
- 手順 2** 連絡先の番号、名前、および会社名を入力します。図 1-10 は、[短縮ダイヤル]ダイアログボックスを示しています。

図 1-10 [短縮ダイヤル] ダイアログボックス

表 1-13 は、[短縮ダイヤル] ダイアログボックスに表示されるフィールドを示しています (図 1-10 を参照)。

表 1-13 [短縮ダイヤル] ダイアログボックスのフィールド

フィールド	例	説明
非通知短縮ダイヤル		ユーザだけが非通知短縮ダイヤル番号を編集および表示できます。アプリケーションにログインする他のユーザは、このチェックボックスがオンになっている番号を表示できません。チェックボックスをオフにすると、他のすべてのユーザが表示できます。
番号	5550111	短縮ダイヤルとして保存される連絡先番号です。
名前	John Smith	連絡先の名前です。
会社	CompanyA	連絡先の職場である会社の名前です。

手順 3 [OK] をクリックします。



注

[ディレクトリ] 領域から連絡先を [短縮ダイヤル] 領域に簡単にドラッグアンドドロップできます。

[短縮ダイヤル] 領域からのエントリの削除

[短縮ダイヤル] 領域からエントリを削除するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 削除する短縮ダイヤルを選択します。
- 手順 2 右クリックして、[短縮ダイヤルの削除] を選択します。
- 手順 3 確認メッセージで [はい] をクリックします。

[短縮ダイヤル]領域内のエントリの更新

[短縮ダイヤル]領域内のエントリを更新するには、次の手順を実行します。

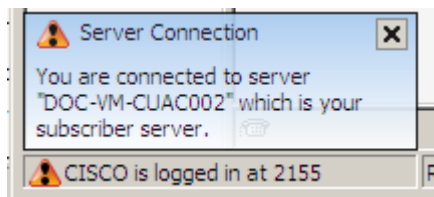
-
- 手順 1 更新する短縮ダイヤルを選択します。
 - 手順 2 右クリックして、[短縮ダイヤルの編集]を選択します。
 - 手順 3 必要に応じて、名前、番号、および会社を変更します。
 - 手順 4 [OK]をクリックします。
-

ステータスバー

ステータスバーは、Cisco Unified Attendant Console Advanced ウィンドウの下部の情報領域で、各セクションに分かれており、それぞれにアプリケーションの現在の状態に関する情報が表示されます。左から右に、各セクションで、次の情報が表示されます。

- サーバの接続
- アプリケーションステータス。たとえば、[使用できます]が表示されます。
- データベースの接続

[サーバの接続]セクションにポインタを置くと、サーバへの接続が失われている場合や、加入者サーバに接続されている場合にメッセージが表示されます。例：



同様に、[データベースの接続]セクションにポインタを置くと、加入者データベースに接続されている場合にメッセージが表示されます。

どちらの場合も、[X]をクリックするか、10秒待つと、メッセージは閉じます。

こうしたメッセージを確認した後も、この状態が続く限り、関連するステータスバーセクションに感嘆符のアイコンが表示されたままになります。

頻繁に行う作業

このセクションでは、Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用して頻繁に行う次の操作について説明します。

- [番号のダイヤル](#)
- [ディレクトリ内での連絡先の検索](#)
- [「ラテラル検索 \(Ctrl+F2\)」 \(1 - 26 ページ\)](#)

番号のダイヤル

ディレクトリから連絡先を選択してコールを開始する代わりに、キーボードを使用して自分で番号をダイヤルすることもできます。入力すると、[アクティブコール]領域の下の[通話]ボックス内に番号が表示されます。表 1-14 は、ダイヤルした番号の編集に使用できるキーを示しています。

次のキーを使用できます。

表 1-14 ダイヤルした番号の編集に使用するキーの一覧

キー	機能
Backspace	連絡先番号の入力時に番号をクリアします。
スペースバー	発信中に番号をクリアします。
Enter	入力した番号をダイヤルします。

ディレクトリ内での連絡先の検索

Cisco Unified Attendant Console Advanced の検索エンジンを使用すると、設定した基準によってディレクトリ内で特定のユーザを検索できます。この機能は、コンソールに非常に多くの情報がある場合に便利です。

人物または番号を検索するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 目的の連絡先が含まれているディレクトリを選択します。完全なディレクトリまたはパーソナルディレクトリグループを選択できます。パーソナルディレクトリ間を移動するには、タブの見出しを選択するか、**Ctrl+Tab** キーや **Ctrl+Shift+Tab** キーを使用して前後のディレクトリを選択します。あるいは、**Alt+<数字>** キーを押すと、最初の 10 個のタブのいずれかに直接移動できます。ここで、<数字> は 1 ~ 10 の整数です。
- 手順 2 ディレクトリタブを選択すると、デフォルトで最初の検索ボックスにカーソルが配置されます。また、入力を開始すると、最初の検索ボックスにカーソルが自動的に移動します。
- 手順 3 任意の検索基準を選択できます。検索には次のどの項目も基準として使用できます。
 - 姓
 - 名
 - 部門
 - 番号
- 手順 4 検索フィールド間を移動するには、**Tab** キーを押すか、目的の検索ボックスにマウスを移動してクリックします。
- 手順 5 キーワードを入力します。



注

AND 条件での検索 ([オプション]>[設定]>[フィルタ検索]の[AND 条件で検索]または[オプション]>[フィルタ検索]の[AND 条件での検索の使用]) が有効になっている場合は、キーワードを 2 か所に入力できます。たとえば、[名]フィールドに「John」、[姓]フィールドに「Smith」と入力します。結果には、両方のフィールドに入力した基準に一致するすべてのレコードが表示され、一方の基準にしか一致しないレコードは除外されます。

- 手順 6 **Enter** キーを押します。

選択したディレクトリでは、入力したキーワードに一致しないすべての連絡先が除外されます。例：

図 1-11 検索結果の例

番号	姓	名	部門
2025	Adair	Adam	Sales
2016	Grant	Alan	IT
2015	Melchard	Andrew	Sales
2012	Chen	Annabel	Finance
2018	Gale	Anthony	Sales

手順 7 対象のユーザが見つかったら、ダブルクリックするか、または **Enter** キーを 2 回押して連絡先に発信します。

コールを終了すると、ディレクトリの検索結果がクリアされ、完全なディレクトリが再度表示されます。コールの応答や終了などのコール制御イベント中も検索結果が引き続き表示されるように、Cisco Unified Attendant Console Advanced を設定することができます。詳細については、「フィルタ検索」(2 - 15 ページ) を参照してください。

ラテラル検索 (Ctrl+F2)

ラテラル検索では、部門、名、姓などの基準に基づいて検索できるフィルタ機能を使用できます。この機能は、任意の連絡先ディレクトリで使用できます。

ラテラル検索機能を使用するには、マウスまたはキーボードを使用して、ディレクトリから連絡先を選択します。次に、Ctrl+F2 キーを押してラテラル検索を開始します。ここでは、ラテラル検索領域と一致するすべての連絡先を示す拡張検索画面が表示されます。

拡張検索ウィンドウの高さを変更したり、ウィンドウを移動することができます。ウィンドウのサイズを変更すると、Cisco Unified Attendant Console Advanced ではウィンドウの新しいサイズと位置が記憶されます。

拡張検索ウィンドウは、Esc (エスケープ) キーを押すか、ウィンドウを閉じるアイコン (x) をクリックして、いつでも閉じることができます。

ラテラル検索を開始した場合は、Cisco Unified Attendant Console Advanced の他の機能を実行する前に、選択作業を完了するか、拡張ウィンドウを閉じる必要があります。

[優先ラテラル検索] フィールドを設定するには、[オプション]>[設定]にある[フィルタ検索]タブで基準を指定する必要があります。[なし]を選択すると、この機能が無効になります。



カスタマイズ Cisco Unified Attendant Console Advanced

Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用すると、アプリケーションの外観と機能の両方をカスタマイズできます。

コンソールの設定にアクセスするには、メインメニューで [オプション] > [設定] の順に選択します。これにより、[設定] ウィンドウが表示されます。



注

Publisher サーバに接続する場合、変更できるのはユーザー設定のみです。加入者サーバに接続する場合は変更できません。

[設定] ウィンドウのタブについては、この後で説明します。

一般

このタブでは、次の設定を使用できます。

• 次の場合のポップアップアプリケーション

Cisco Unified Attendant Console Advanced では、次の場合にアプリケーションをポップアップ表示できます。

- キューイングされたコールが応答を待機中
- 自分のローカルデバイス呼び出し（このローカルデバイスを使用してログインしている場合）
- 使用しない場合は最小化

1 番目と 2 番目のオプションのどちらか一方、または両方がオンの場合、アプリケーションが最小化されているとデスクトップ上にポップアップ表示されます。3 番目のオプションでは、アクティブなコールやキューイングされているコールが存在しない場合にアプリケーションが最小化されます。

• 内部の連絡先番号のプライオリティ

このリストは、[番号] フィールドを生成するために内部連絡先の番号のタイプが選択される順序を示しています。リストの一番上にあるタイプの番号が連絡先がない場合は、次の番号タイプが使用されます。

番号のタイプを選択し、それを上矢印および下矢印のコントロールで移動すると、リストを並べ替えることができます。

- 外部の連絡先番号のプライオリティ

このリストは、[番号]フィールドに入力するために外部連絡先の番号タイプが選択される順序を示しています。リストの一番上にあるタイプの番号が連絡先がない場合は、次の番号タイプが使用されます。

番号のタイプを選択して、それを上矢印および下矢印のコントロールで移動すると、リストを並べ替えることができます。



注

[フィールド番号]を使用してフィルタ処理を行うディレクトリを作成した場合は、入力した値はインデックス付けされたすべての番号フィールド ([メイン内線番号]、[職場 1]、[職場 2]、[携帯電話] など) に対して比較され、基準に一致するすべての結果が表示されます。このようなディレクトリで、メイン内線番号、または代替番号 ([設定] タブ > [一般] および [内部の連絡先番号のプライオリティ] で定義) しか表示されないと、パーソナルディレクトリグループが矛盾しているように見える可能性があります。これは、基準に一致する別の番号フィールドが連絡先にあることを示します。

たとえば、ある連絡先に **22222** というプライマリ番号と **1111** という職場 1 の番号がある場合は、完全なディレクトリには **22222** と表示されます。[職場 1] がインデックス付けされているフィールドの場合、番号が **2222** に等しいか、または番号が **1111** に等しいパーソナルディレクトリグループを作成すると、連絡先は **22222** の番号で表示されます。

図 2-1 は、[一般] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-1 [設定] セクションの [一般] タブ

表示

[表示] タブでは、以下を設定できます。

- **[列の順番]**：キューを作成された順に並べ替える必要がない場合は、**[列をアルファベット順に並べ替える]**をオンにします。
- **選択項目が選択済みになった場合**：**[フォントの色の変更]**の設定では、選択した領域に対して Cisco Unified Attendant Console Advanced 内のラベルのフォント色を変更できます。この変更によって、選択した領域をコンソールの操作時に容易に認識できるようになります。デフォルトでは、テキストは赤になります。
- **[コール情報の表示]**
 - **[ルーティングタグの表示]**の設定では、各コールの標準詳細のほか、キュー名も表示できます。これはデフォルトで設定されます。
 - **[タイムアウト条件の表示]**を使用すると、コールがオペレータに返された理由の詳細を表示できます。
- **コールを発信する場合**：通話中ランプのフィールド (BLF) やプレゼンスのプロンプトを表示するかどうかを制御できます。デフォルトでは、**[プレゼンスステータスが設定されているかどうかのプロンプト]**は選択されていません。
- **ドラッグアンドドロップする場合**：**[ドラッグイメージの表示]**オプションを使用すると、画面内でドラッグしているコールの完全なイメージを画面上に表示できます。
- **フォントサイズ**：このオプションを使用して、Cisco Unified Attendant Console Advanced インターフェイスのフォントのサイズを使い勝手のよいサイズに変更します。**[デフォルト]**、**[中]**、**[大]**、または**[特大]**から選択します。**[オプション]>[フォントサイズ]**の順に選択して、メインアプリケーションメニューからこのパラメータを設定することもできます。
- **復元**：サーバの障害発生中または復旧中のサーバ切替時にメッセージを表示するには、**[サーバ切替時にプロンプト]** (デフォルト) をオンにします。

図 2-2 は、[表示] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-2 [設定]セクションの[表示]タブ

The image shows a screenshot of the 'Display' configuration tab in the Cisco Unified Attendant Console. The settings are organized into several sections:

- Queues order**:
 - Sort queues alphabetically
- When a section becomes selected**:
 - Change font Colour
 - To this colour: ■
- Display Call Information**:
 - Show Routing Tag
 - Show Timeout Conditions
- When making calls**:
 - Prompt if Presence Status is set
- When dragging and dropping**:
 - Display a drag image
- Font Size**:
 - Default (dropdown menu)
- Resilience**:
 - Prompt when switching servers

プレゼンス

オペレータは、このタブを使用してプレゼンス情報の表示条件を設定できます。

- **デフォルトプレゼンスの表示**：[Microsoft プレゼンスステータス]、[Cisco プレゼンスステータス]、または[なし]を選択します。
- **Microsoft プレゼンス情報を有効にする**：(OCS および Lync からの) Microsoft プレゼンス情報を表示するには、このチェックボックスをオンにし、情報の取得に使用するフィールドを選択します。

ドロップダウンリストで選択できるフィールド：電子メール、電子メール2、電子メール3、ユーザフィールド1、ユーザフィールド2、ユーザフィールド3、ユーザプロファイル

- **Cisco プレゼンス情報を有効にする**：Cisco プレゼンス情報を表示するには、このチェックボックスをオンにし、情報の取得に使用するフィールドを選択します。

ドロップダウンリストで選択できるフィールド：電子メール、電子メール2、電子メール3、ユーザフィールド1、ユーザフィールド2、ユーザフィールド3、ユーザプロファイル。

図 2-3 は、[プレゼンス]タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-3 [設定]セクションの[プレゼンス]タブ

Presence

Default Presence Display

Microsoft Presence Status

Cisco Presence Status

None

Enable Microsoft Presence Information

To retrieve Presence information use the following field:

Email

Enable Cisco Presence Information

To retrieve Presence information use the following field:

User Profile

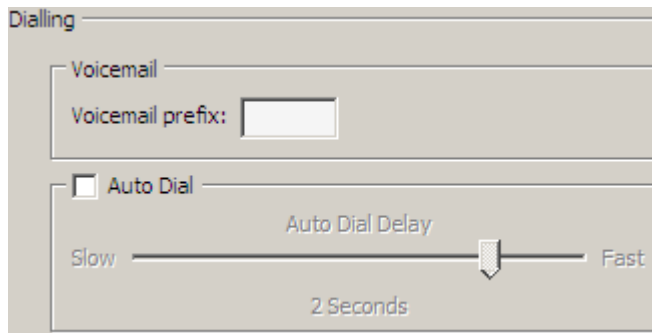
ダイヤル

このタブでは、次のオプションを使用できます。

- **ボイスメールのプレフィクス**：連絡先を右クリックして、[ボイスメールへの転送]を選択すると、ボイスメール内線に直接コールを発信するプレフィクスを入力できます。
- **自動ダイヤル**：定義した時間の経過後、内線番号または外線番号に自動的にダイヤルできます。[自動ダイヤル]には時間を設定できます。[アクティブコール]の下の領域に、希望する数値を入力します。

図 2-4 は、[ダイヤル]タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-4 [設定]セクションの[ダイヤル]タブ



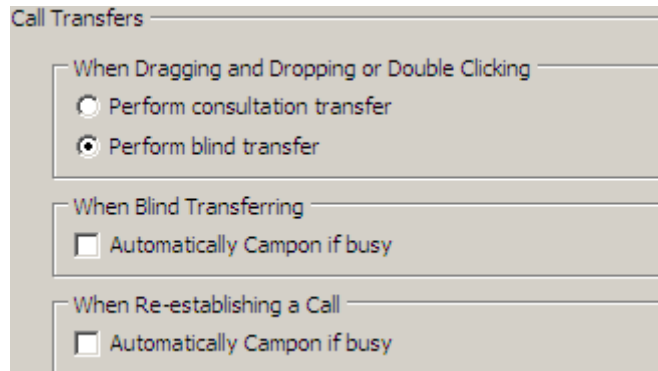
コール転送

このタブでは、次のオプションを使用できます。

- **ドラッグアンドドロップまたはダブルクリックする場合**
このセクションを使用すると、コールをドラッグアンドドロップまたはダブルクリックする際に実行する転送タイプを選択できます。オプションボタンをクリックして、次のどちらかのオプションを選択できます。
 - コンサルト転送の実行
 - ブラインド転送の実行 (デフォルトの設定)
- **ブラインド転送の場合**
コールをブラインド転送中の場合には、[通話中の場合は自動的にキャンプオン]を選択できます。このオプションを選択すると、内線が使用可能になるまでコールが自動的にスタックされ、コール処理が迅速化されます。
- **コールを再確立する場合**
コールを再確立する場合には、[通話中の場合は自動的にキャンプオン]を選択できます。このオプションを選択すると、内線が使用可能になるまでコールが自動的にスタックされ、コール処理が迅速化されます。

図 2-5 は、[コール転送]タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-5 [設定]セクションの[コール転送]タブ

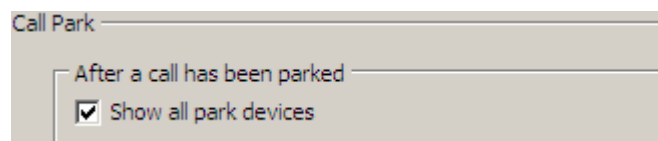


コールパーク

このタブにはチェックボックスが1つあります。チェックボックスをオンにすると、コールがパークされた後にすべてのパークデバイスが[コールパーク]領域に表示されます。

図 2-6 は、[コールパーク]タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-6 [設定]セクションの[コールパーク]タブ



ミュート

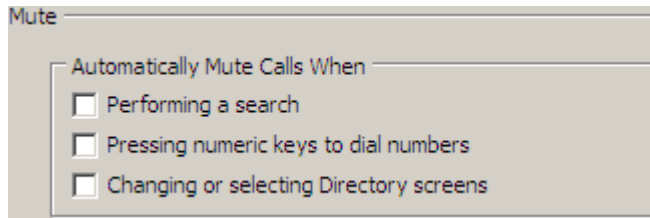
このセクションでは、コールの自動ミュートを有効にできます。ユーザは次のいずれかのオプションを選択できます。

- **検索の実行**：オペレータが検索フィールド内をクリックすると、コールが自動的にミュートされます。
- **番号をダイヤルするために数値キーを押す**：オペレータが番号をダイヤルすると、コールが自動的にミュートされます。
- **ディレクトリ画面を変更または選択しています**：オペレータがディレクトリをクリックすると、コールが自動的にミュートされます。

これらのオプションのいずれかを選択すると、コールはその場（受話器上）で保留となり、発信者には保留音が聞こえます。

図 2-7 は、[ミュート]タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-7 [設定]セクションの[ミュート]タブ



トーン

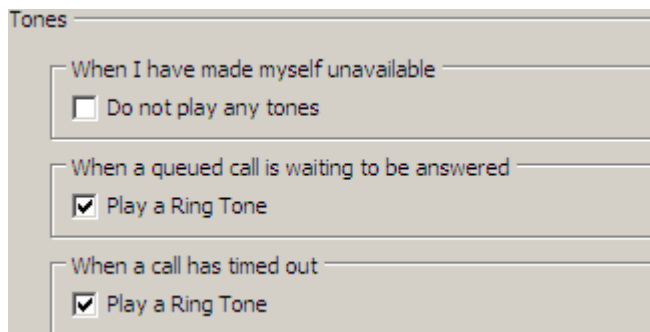
このセクションでは、発生するイベントに応じてトーンを切り替えることができます。イベントが発生すると、Attendant Console によってトーンが再生されます。

このタブでは、次のオプションを使用できます。

- **自分自身を利用不可にした場合**：このオプションには [トーンを再生しない] というチェックボックスがあります。Console Attendant から一時的に離れている際にアプリケーションによってトーンが再生されないようにするには、このオプションをオンにします。
- **キューイングされたコールが応答を待機中の場合**：このオプションには [呼び出しトーンの再生] というチェックボックスがあります。コールがキューで待機している際にトーンを再生するには、これをオンにします。
- **コールがタイムアウトした場合**：このオプションには [呼び出しトーンの再生] というチェックボックスがあります。コールが [通話中のコール] 領域または [コールパーク] 領域から復帰する際にトーンを再生するには、これを選択します。

図 2-8 は、[トーン] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-8 [設定]セクションの[トーン]タブ



ディレクトリ

[ディレクトリ] タブを使用すると、Cisco Unified Attendant Console Advanced の [ディレクトリ] 領域内での連絡先情報の表示方法を設定および操作できます。このタブには、次のセクションが用意されています。

- **ディレクトリグループ**：このセクションでは、特定のディレクトリの表示方法を操作できます。この操作をまとめて行うには、[すべてのディレクトリグループが同じ設定を使用する]の横にあるボックスをオンにし、他のすべてがパラメータを適用するディレクトリを選択します。いくつかのディレクトリが表示されている場合、1つのディレクトリの列の位置または幅を変更すると、他のディレクトリもただちに同じように変更されます。

または、[すべてのディレクトリグループが同じ設定を使用する]をオンにせずに、表からディレクトリを選択し、選択したディレクトリだけを別個に構成することもできます。

このリストから、ディレクトリが表示される順序を変更することもできます。これを行うには、ディレクトリを選択し、上矢印と下矢印を使用してそのディレクトリをリスト内で移動します。

**注**

ディレクトリの内容を作成または編集するには、Cisco Unified Attendant Console Advanced の [ディレクトリ] 領域内で実際にその操作を行います。

- **デフォルトの表示順序**：この連絡先レコードフィールドは、ディレクトリに表示される際に連絡先の並べ替えに使用されます。[部門]、[名]、[役職名]、[姓]（デフォルト）、[ロケーション]、[番号]および[ユーザフィールド 1]から選択します。

**注**

[デフォルトの表示順序]を変更する場合、変更は Cisco Unified Attendant Console をログアウトして次にログインするまで画面に表示されません。

- **表示対象**：連絡先データフィールドを選択して、ディレクトリに表示します。フィールドは、表示された順番に一覧に示されます。表示順を変更するには、各関連フィールドを選択し、上矢印と下矢印を使用して、リストの位置を変更します。
- **検索条件**：社内ディレクトリ内のレコードの検索に使用される検索フィールドの数と対象となるフィールドを選択します。[この多数の検索フィールドをスクリーンに表示する]を使用して、最大6つのフィールドを表示します。

図 2-9 は、[社内ディレクトリ] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-9 [設定]セクションの[ディレクトリ]タブ

ディレクトリ

ディレクトリグループ

すべてのディレクトリグループが同じ設定を使用する

完全なディレクトリ
Op1 PDG

↑
↓

デフォルトの表示順序

姓

表示対象

デフォルトプレゼンスアイコン
 電話ステータスアイコン
 注記アイコン
 代替アイコン
 番号
 姓
 名
 部門
 役職名
 イニシャル

↑
↓

検索条件

この多数の検索フィールドをスクリーンに表示する: 6

検索1: 姓
 検索2: 名
 検索3: 部門
 検索4: 役職名
 検索5: ロケーション
 検索6: 番号

パーソナルディレクトリグループ

[パーソナルディレクトリグループ]タブを使用すると、パーソナルディレクトリグループをコミュニティのその他のオペレータと共有できます。パーソナルディレクトリグループの詳細については、「[パーソナルディレクトリグループ \(F4 キー\)](#)」(1-13 ページ)を参照してください。

[パーソナルディレクトリグループ]タブは、次の条件が当てはまる場合にのみ使用できます。

- パーソナルディレクトリグループを少なくとも1つ作成済みであること。
- 回復機能を備えた Cisco Unified Attendant Console Advanced がインストールされている場合、Publisher サーバにログインする必要があります。加入者サーバにログインしている場合、このタブは表示されません。

- 少なくとも 1 人の他のオペレータが、パーソナルディレクトリグループを共有する同じコミュニティに存在します。

図 2-10 [設定] セクション、[パーソナルディレクトリグループ] タブの順に選択します。

タブには以下のリストが表示されます。

- 共有できるパーソナルディレクトリグループ
- パーソナルディレクトリグループを共有できるオペレータ

パーソナルディレクトリグループを共有するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1** 上のリストからそれを選択します。
- 手順 2** 下方のリストから、それを共有するユーザに対応するチェックボックスを選択します。必要に応じてコントロールを使用し、すべてのユーザのチェックボックスの選択または選択解除（消去）を行います。



注 あるユーザとのパーソナルディレクトリグループの共有を止めるには、そのユーザの名前の横にあるチェックボックスをオフにします。

-
- 手順 3** [OK] または [適用] をクリックします ([OK] をクリックするとタブが閉じます)。
アテンダントが使用中のコンソールに、パーソナルディレクトリグループが共有または共有解除された時期を知らせるメッセージが表示されます。
-

代替番号

[代替番号] タブを使用して、連絡先にある代替番号の情報の表示方法を定義します。タブは、[図 2-11](#) に表示されます。

図 2-11 [設定] セクションの [代替番号] タブ

[表示対象] の設定では、連絡先の情報の内容を指定できます。情報を選択するには、チェックボックスをクリックします。上下矢印を使用して、情報を表示する順序を指定します。

代替番号表示順序：上下矢印を使用して、情報を表示する順序を指定します。これをディレクトリ領域で使用されるのと同じ順序に設定します。

フィールドヘッダー

[デフォルトのテキスト] を置き換える新しい [表示テキスト] を入力するだけで、アプリケーションに表示される [フィールドヘッダー] のテキストを変更できます。

[フィールドヘッダー] の [表示テキスト] を変更するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 [表示テキスト] カラムのテキストを選択します。まず、これはデフォルトのテキストと同じです。
- 手順 2 新しい表示テキストを入力します。

手順 3 [OK] をクリックします。

デフォルトのテキストに戻すには、[デフォルトの復元] ボタンをクリックします。

図 2-12 は、[フィールドヘッダ] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-12 [設定] セクションの [フィールドヘッダ] タブ

Field Headers

You can change the names of the field headers that appear in the application by simply entering the new name of the field next to the field name you wish to change.

If at any time you are not happy with the names you have assigned, you can restore them back to the default settings by pressing the Restore Defaults button.

Default Text	Display Text
Title	Title
Initials	Initials
First Name	First Name
Middle Name	Middle Name
Last Name	Last Name
Email	Email
Email 2	Email 2
Email 3	Email 3
Address Line 1	Address Line 1
Address Line 2	Address Line 2
Address Line 3	Address Line 3
Address Line 4	Address Line 4
Post/Zip Code	Post/Zip Code

Restore Defaults

セカンダリソート



注

このタブは、Cisco Unified Attendant Console Advanced からログアウトしている場合にのみ有効になります。ログイン中は、セカンダリソートパラメータは変更できません。

[セカンダリソートカラム] (デフォルトでは [名] に設定) を指定することで、Cisco Unified Attendant Console Advanced によるデータのソートおよび検索の方法をカスタマイズできます。必要に応じて、デフォルトに戻すことができます。値が [セカンダリソートカラム] から変更されると、[デフォルトの復元] ボタンが有効になります。

[セカンダリソートカラム] 内の値を変更するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 [セカンダリソートカラム] 内の値をクリックします。
- 手順 2 [ソートカラム] 内の値に関連する、異なる値が設定されたドロップダウンメニューが表示されます。
- 手順 3 以前の値を置き換える値を選択します。
- 手順 4 複数の値を変更するには、手順 1 ~ 3 を繰り返します。
- 手順 5 [OK] をクリックします。

図 2-13 は、[セカンダリソート] タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-13 [設定] セクションの [セカンダリソート] タブの例

Secondary Sort

Secondary Sort

NOTE: You can only change the secondary sort if you are logged out.

You can customise the way the application sort and searches for data by specifying a secondary sort column.

If at any time you decide you are not happy with the secondary sort columns you have assigned, you can return them to the default settings by clicking the 'Restore Defaults' button.

Sort Column	Secondary Sort Column
Title	Last Name
Initials	Last Name
First Name	Last Name
Middle Name	Last Name
Last Name	First Name

Restore Defaults

フィルタ検索

ディレクトリを使用して、任意の検索フィールドで検索する際に、画面上で検索を実行する方法を指定できます。このタブを使用すると、次のオプションを選択することでこれらの設定を変更できます。

- **コール中の制御**

コール制御イベント中に、[既存のディレクトリ検索を維持]を選択して検索結果を保持します。このオプションを選択しないと、コール制御イベント（コールの応答、オペレータの内線番号への新しい直通通話、コール終了など）によって検索結果がクリアされ、完全なディレクトリが再表示されます。このオプションを選択した場合、Shift + F3 キーを押して検索結果をクリアする必要があります。

- **AND 条件での検索**

このオプションを使用すると、一度に2つの基準を選択し、その両方に一致するエントリを検索できます。たとえば、[名]フィールドに「John」、[姓]フィールドに「Smith」と入力します。結果には、両方のフィールドに入力した基準に一致するすべてのレコードが表示され、一方の基準にしか一致しないレコードは除外されます。

この機能を有効にするには、[AND 条件で検索]ボックスをオンにします。



注

この機能は、[オプション]メニューから[フィルタ検索]の[AND 条件での検索の使用]をオンにして有効にすることもできます。

- **フィルタ検索を実行する場合**

- **[Enter] を押して検索を実行**：このオプションを選択した場合、いずれかの検索フィールドに情報を入力した後で Enter キーを押すと検索が実行されます。
- **キーが押されるつど検索**：このオプションを選択すると、フィールドに検索値を入力する際にキーが押されるたびに検索結果が更新されます。これはデフォルトの設定です。このオプションは、[AND 条件で検索]を選択すると有効になります。
- **遅延検索**：このオプションを選択し、検索フィールドに情報を入力すると、[検索遅延]スライダで指定した遅延時間（秒）が適用されて検索結果が表示されます。

- **ラテラル検索**

ラテラル検索機能では、Ctrl+F2 キーを押して、代替連絡先を検索できます。[なし]、[名]、[姓]、[ユーザーフィールド 1]、[役職名]、[ロケーション]、[部門]、または[番号]から選択します。[なし]を選択すると、ラテラル検索が無効になります。

図 2-14 は、[フィルタ検索]タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-14 [設定]セクションの[フィルタ検索]タブ

フィルタ検索

コール中の制御

既存のディレクトリ検索を維持

AND条件での検索

AND 条件で検索すると、同時に複数のフィールドで検索できます。たとえば、名と姓の AND 条件での検索ができます。

AND 条件で検索

フィルタ検索を実行する場合

[Enter]を押して検索を実行

キーが押されるつど検索

遅延検索

検索遅延

1 秒 5 秒

2 秒

ラテラル検索

Ctrl+F2キーを押した場合、次の列を使用してラテラル検索を実行:

なし

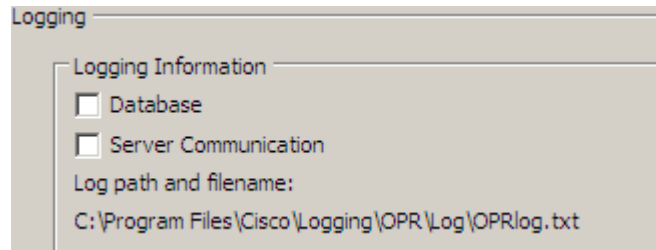
ログ

このタブでは、ログ機能を有効 / 無効にすることができます。チェックボックスで、次のログ機能を設定します。

- **データベース** : コンソールアプリケーション内でデータベースアクティビティをログできます。
- **サーバの通信** : コンソールアプリケーション内でサーバ通信アクティビティをログできます。パスとファイル名のログが表示されます。

図 2-15 は、[ログ]タブで設定できるオプションを示しています。

図 2-15 [設定]セクションの[ログ]タブ



詳細設定

[詳細設定]タブでは、応答がない場合に、宛先に従って**直接転送**したコールのうちどのタイプをオペレータに転送するかを設定します。



注

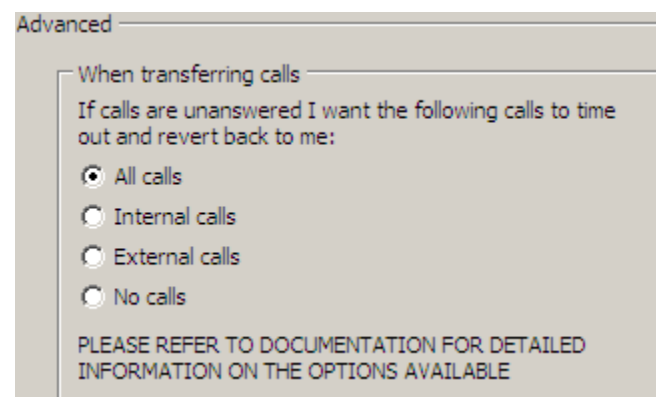
直接転送を利用すると、再呼び出し機能は無効となり、システム内部から再呼び出しできるコールは、Cisco Unified Attendant Console Advanced サーバで監視されているデバイスに対するコールだけになります。

直接転送では、最終的な通話相手が発信元 CLI を確認できます（発信者回線 ID：発信者の番号）。ただし、直接転送を利用すると、相手が応答しない場合に転送したコールをオペレータに戻す、Console の機能が制限されます。

デフォルトでは、ブラインド転送によりオペレータのハンドセットからサービスキュー（CTI ポート）にコールがリダイレクトされた後、そのコールが最終的な通話相手に接続されます。それに対して、直接転送ではサービスキューは無視され、コールが最終的な通話相手に直接送信されます。発信者側は保留状態にならないため、発信者には音楽ではなく呼び出し音が聞こえます。最終的な通話相手には、サービスキューの詳細ではなく発信元 CLI が表示されます。

図 2-16 は、[詳細設定]タブで設定できる設定を示しています。

図 2-16 [設定]セクションの[詳細設定]タブ





Cisco Unified Attendant Console Advanced の使用

このセクションでは、Cisco Unified Attendant Console Advanced を使用して、次の操作を行う方法について説明します。

- 「コールへの応答」(3 - 2 ページ)
- 「コールの転送」(3 - 7 ページ)
- 「コールの発信」(3 - 11 ページ)
- 「コールの保留」(3 - 12 ページ)
- 「保留中のコールの取得」(3 - 13 ページ)
- 「コールのミュート」(3 - 13 ページ)
- 「コールパーク」(3 - 13 ページ)
- 「パークしたコールの取得」(3 - 14 ページ)
- 「会議コール」(3 - 15 ページ)
- 「コールの再確立」(3 - 15 ページ)
- 「コールの切り替え」(3 - 16 ページ)
- 「復帰コールの制御」(3 - 16 ページ)
- 「FAC および CMC の提供」(3 - 17 ページ)
- 「コールのクリア」(3 - 18 ページ)
- 「緊急モードの使用法」(3 - 18 ページ)
- 「電子メールの送信」(3 - 19 ページ)
- 「コールステータスの表示」(3 - 20 ページ)
- 「連絡先詳細の表示および使用」(3 - 21 ページ)
- 「Cisco Unified プレゼンスのステータスの表示」(3 - 25 ページ)
- 「Microsoft プレゼンスステータスの表示」(3 - 26 ページ)

コールへの応答

Cisco Unified Attendant Console Advanced では、次の 2 つのコールタイプに対応します。

- **内線コール**：ローカルの内線から受信されます。
- **外線コール**：外部の番号から受信されます。

対応中のコールは、**[アクティブコール] 領域 (F7 キー)** に表示されます。図 1-8 (1-20 ページ) は、**[アクティブコール] 領域**に表示されるコールの例を示しています。

システムに着信するコールにはプライオリティが付けられ、**[キューイングされたコール] 領域 (F8 キー)** 内にキューイングされます。コールには、次の 3 つの方法で応答できます。

- **次に応答**：キュー内の次のコールに応答します。
- **選択して応答**：キューから特定のコールを選択して応答します。
- **強制配送**：アイドル時間が最も長いアテンダントにコールが割り当てられるように、キューを強制配送として設定することができます。

次に応答

着信コールには、システムによってプライオリティが付けられます。その後、着信コールは**[キューイングされたコール] 領域 (F8 キー)** 内に降順のプライオリティに従って表示されます。

[次に応答]を使用して、システムによるプライオリティ設定の順序に従ってキューイングされたコールに応答します。

キーボードを使用して次のコールに応答するには、次の手順を実行します。

手順 1 F8 キーを押して **[キューイングされたコール] 領域**を選択します。

手順 2 + (プラス) キーを押します。

次に優先順位が高いコールが受話器に配信されます。

マウスを使用して次のコールに応答するには、次の手順を実行します。

手順 1 **[キューイングされたコール] 領域**で右クリックします。

手順 2 メニューから、**[次に応答]**を選択します。

右クリックしたコールに関係なく、次に優先順位が高いコールが受話器に配信されます。

選択して応答

表示されている着信コールには、必要に応じて特定のキューから選択して応答できます。コールに応答するには、まずキューを選択してから、応答するコールを選択します。キーボードを使用してキューを選択するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 **F9** キーを押して [キュー] 領域を選択します。
- 手順 2 上下の方向キーを使用して、必要なキューを選択します。
- 手順 3 **F8** 領域に、選択したキューで待機中のコールが表示されます。



注


すべてのキューのすべてのコールを表示するに戻すには、**F9** から [すべてのキュー] を選択します。


マウスを使用している場合は、[キュー] 領域 (**F9**) でキューをクリックします。キューを選択すると、待機中のコールに応答する準備が整います。

キーボードを使用して、選択したキュー内のコールに応答するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 **F8** キーを押して [キューイングされたコール] 領域を選択します。
- 手順 2 上下の方向キーを使用して、応答するコールを選択します。
- 手順 3 コールに接続するには、**Enter** キーを押します。

マウスを使用して、選択したキュー内のコールに応答するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 [すべてのキュー] 領域を選択します。
- 手順 2 該当するコールをクリックします。
- 手順 3 コール制御ツールバーにある  [コールの応答] ボタンをクリックします。


内線に直接配信された個人宛てコールは、[アクティブコール] 領域に表示され、ユーザの受話器が呼び出されます。受話器をピックアップするか、または  [応答コール] ボタンをクリックすることで応答できます。



注

[キューイングされたコール] 領域 (**F8**) から [アクティブコール] 領域にドラッグアンドドロップするだけで、コールに応答できます。

強制配送

特定のキューを、次に手が空いたアテンダントによってすぐに応答されるように指定することができます。このキューのコールは、設定に応じて、アイドル時間が最も長いアテンダントに表示されるか、各オペレータに順番に表示されます（ログインしてキューに応答できる状態になっているアテンダントの間で作業が共有されます）。コールは [アクティブコール] 領域にすぐに表示され、受話器が呼び出されるので、[次に応答] キー (+) を押す必要はありません。受話器をピックアップするか、または  [応答コール] ボタンをクリックすることで応答できます。

オペレータは、受話器での強制配送コールの呼び出し中にログアウトできます。

ディレクトリコール転送

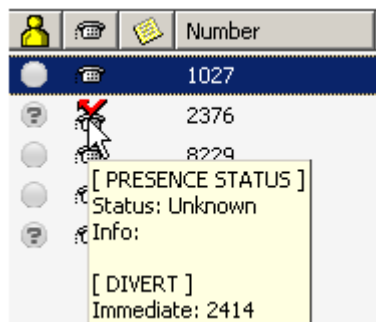
連絡先のデバイスにコール転送が設定されている場合、ディレクトリ領域にアイコンによって示されます。



注

連絡先に複数の回線がある場合、コール転送アイコンが表示されるのは、プライマリ回線に対して設定されているときだけです。

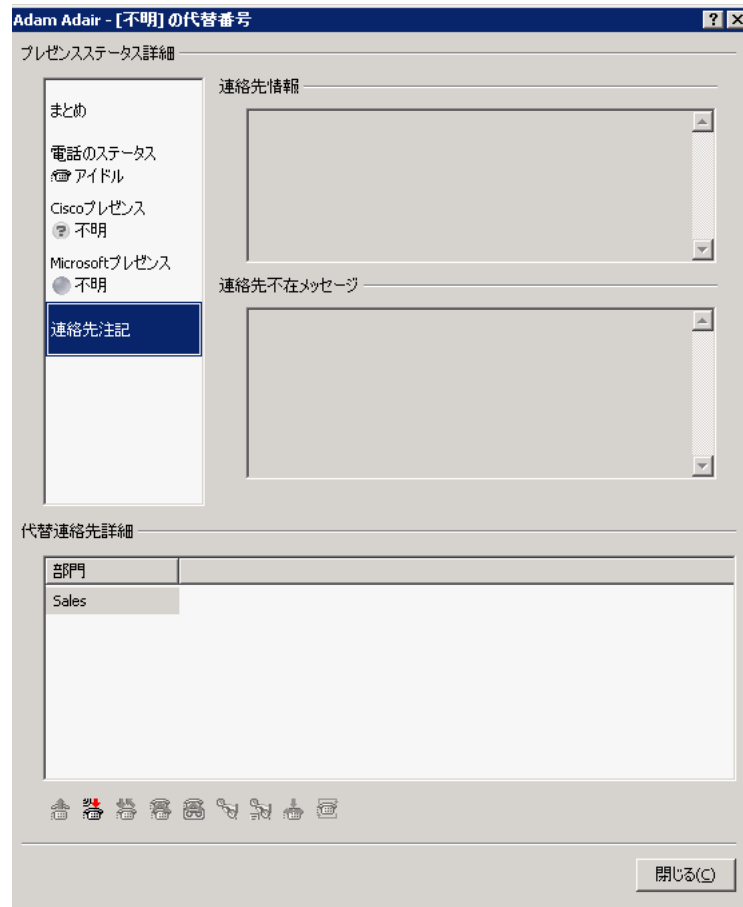
連絡先の上にマウスカーソルを移動すると、コールの転送先に設定されている番号など、より詳しい情報を提供するヒントが表示されます。例：



セカンダリ回線を表示するには、F2 キーを押し、[プレゼンスステータス] ウィンドウを開きます。ここにセカンダリ回線が表示されます。

代替番号およびプレゼンスステータス

連絡先の代替番号およびプレゼンスステータスを表示するには、連絡先を選択して、**F2** キーを押します。<連絡先>の[代替番号]-[<プレゼンス>]ウィンドウが表示されます。例：



プレゼンスステータスが割り当てられている内線にコールを転送する場合は、[代替番号]ウィンドウも表示されます。

ウィンドウの左側になるコントロールをクリックして、関連情報が含まれるペインを表示します。すべてのペインには、次の情報が含まれます。

- [代替連絡先詳細] — 連絡先の代替番号がリストされます。番号がディレクトリに保存されている場合は、番号ではなく連絡先の姓名が表示されます。
- [コール制御] — 代替番号へのコールを制御する際（コールを保留状態にする場合など）に使用します。詳細については、「[コールの制御](#)」(3-6 ページ) を参照してください。











各ペインに固有のコンテンツを以下に示します。

表 3-1 [代替番号] ペイン

ペイン	表示内容
まとめ	連絡先の電話ステータス、Cisco プレゼンス、および Microsoft プレゼンス。
電話のステータス	連絡先の電話ステータス（電話に接続されている複数の回線のステータスなど）。
Cisco プレゼンス	Cisco プレゼンス。Cisco プレゼンスが設定されていない場合は、「不明」ステータスが表示されます。
Microsoft プレゼンス	Microsoft プレゼンスと注記。Microsoft プレゼンスが設定されていない場合は、「不明」ステータスが表示されます。

電話ステータスのアイコンを表 3-2 に示します。

表 3-2 電話ステータスのアイコン

アイコン	説明
	オンフック
	オフフック
	利用不可
	呼び出し開始
	呼び出し停止
	通話中の内線で呼び出し停止
	接続済み
	保留中のコール
	コール転送
	注記

コールの制御

コールを制御するには、次の操作を実行します。

-
- 手順 1** [代替連絡先詳細] から連絡先を選択します。
- 手順 2** 必要に応じて、以下のコール制御アイコンをクリックします。
- 応答コール
 - コール
 - コンサルト
 - ブラインド転送
 - ボイスメールへの転送
 - 保留
 - 注記付き保留

- 会議の開始
- パークコール

または、[閉じる] をクリックして、キャンセルします。

表 3-3 に、使用可能なキーボードショートカットを示します。

表 3-3 コールの制御に使用するキー

キー	説明
Enter	選択した代替番号にコールがコンサルト転送されます。
Enter + Enter (Enter キーを 2 回押す)	選択した代替番号にコールがブラインド転送されます。
Ctrl-P	選択した代替連絡先のコールについての [パークおよびページ] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスが表示されるのは、ページングが実行され、選択した連絡先が社内の連絡先で、選択した代替電話がページングをサポートしている場合だけです。

コールの転送

コールの応答後、要求されたデバイス、連絡先、または外線番号にそのコールを転送できます。転送は、ブラインド転送またはコンサルト転送（通知転送）として実行できます。社内と社外とを問わず、利用可能な任意の宛先にコールを転送できます。

コールの転送は、マウスまたはキーボードを使用して簡単に実行できます。対象の内線番号（わかっている場合）を入力するか、または正確な連絡先をディレクトリで検索することで実行できます。


ブラインド転送とは、受信者に通知することなく転送されるコールのことです。

既知の番号へのブラインド転送

キーボードを使用して、既知の番号にコールをブラインド転送するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール] 領域でコールを選択します。
- 手順 2 宛先の番号（社内または社外）を入力します。カーソルが自動的に [ダイアル] ボックスに配置されます。
- 手順 3 **Enter** キーをすばやく 2 回続けて押して、コールを転送します。

マウスを使用して、既知の番号にコールをブラインド転送するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール]領域でコールを選択します。
 - 手順 2 キーボードを使用して、宛先の番号（社内または社外）を入力します。カーソルが自動的に [ダイヤル] ボックスに配置されます。
 - 手順 3 **Enter** キーを押します。これで転送が開始されます。
 - 手順 4  [転送] をもう 1 回押して、コールを転送します。
-


ディレクトリの連絡先へのブラインド転送

対象の受信者の内線番号が不明な場合、ディレクトリを検索して正確な連絡先を簡単に見つけることができます。ディレクトリの検索は、ディレクトリ領域の上部に表示される複数の検索フィールドを使用して実行できます。

キーボードを使用して、ディレクトリの連絡先にコールをブラインド転送するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール]領域でコールを選択します。
 - 手順 2 1 番目に表示された検索フィールドを使用して連絡先を検索する場合、そのまま入力を開始してください。または、F3 キーを押すと、1 番目に表示された検索フィールドにカーソルが移動されます。カーソルは 1 番目の検索フィールドに自動的に移動します。画面上の 1 番目の検索フィールド以外のフィールドを使用する場合は、**Tab** キーを使用して、入力に使用する適切なフィールドに移動します。
 - 手順 3 入力ごとに連絡先が照合され、ディレクトリが絞り込まれます（フィルタ検索の設定によって異なります。「[フィルタ検索](#)」(2-15 ページ) を参照)。対象の連絡先が検索されるまで入力を続けるか、上下の方向キーを使用して連絡先を選択します。
 - 手順 4 **Enter** キーをダブルクリックして、コールを転送します。
-

マウスを使用して、ディレクトリの連絡先にコールをブラインド転送するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール]領域でコールを選択します。
 - 手順 2 [ディレクトリ]領域で対象の検索フィールドをクリックします。または、F3 キーを押すと、表示されたディレクトリの 1 番目の検索フィールドにカーソルが移動されます。
 - 手順 3 入力を開始すると、入力ごとに連絡先が照合され、ディレクトリが絞り込まれます。対象の連絡先が表示されるまで入力を続け、マウスを使用して希望の連絡先を選択します。
 - 手順 4 連絡先をダブルクリックして、転送を開始します。
 - 手順 5  [転送] を押して、コールを転送します。
または
-

- 手順 1 [アクティブコール]領域内で、該当するコールにマウスのカーソルを移動します。
- 手順 2 マウスの左ボタンを押します。

- 手順 3** マウスのボタンを押したまま、ディレクトリ領域内で該当する宛先にコールをドラッグしてから、マウスボタンを放します。



注 連絡先が特定のパーソナルディレクトリグループ内にある場合は、[パーソナルディレクトリグループ] タブの上にマウスカーソルを移動すると、ディレクトリを開くことができます。その後、連絡先を選択します。

または

- 手順 1** [アクティブコール] 領域に表示されるコール詳細を選択します。
- 手順 2** ディレクトリフィールドまたは [短縮ダイヤル] 領域内の該当する宛先にマウスのカーソルを移動し、右のマウスボタンをクリックしてポップアップメニューを表示します。
- 手順 3** ポップアップメニューから [コール] を選択します。
- 手順 4** 開始したコールが [アクティブコール] 領域内で選択されていることを確認します。
- 手順 5** [転送の完了] ボタンをクリックします。

転送したコールが特定の時間内に応答されない場合、そのコールは [アクティブコール] 領域に戻されます。これらのコールは、「[復帰コールの制御](#)」(3-16 ページ) で後述する **復帰コール制御** を介して処理されます。

コンサルト転送の開始


この場合、転送の宛先にコンサルト（通知）してから、実際の転送が行われます。

既知の番号へのコンサルト転送

キーボードを使用して、既知の番号にコールをコンサルト転送するには、次の手順を実行します。

- 手順 1** コールに応答するか、[アクティブコール] 領域でコールを選択します。
- 手順 2** 宛先の番号を入力します。カーソルが自動的に [ダイヤル] ボックスに配置されます。
- 手順 3** **Enter** キーを押して、問い合わせのコールを発信します。
- 手順 4** 宛先へのコンサルト（通知）後、**Enter** キーを押して転送を完了します。

マウスを使用して、既知の番号にコールをコンサルト転送するには、次の手順を実行します。

- 手順 1** コールに応答するか、[アクティブコール] 領域でコールを選択します。
- 手順 2** キーボードを使用して、宛先の番号を入力します。カーソルが自動的に [ダイヤル] ボックスに配置されます。
- 手順 3** **Enter** キーを押します。これで転送が開始されます。
- 手順 4**  [転送] をもう 1 回押して、コンサルト（通知）後のコール転送を実行します。


ディレクトリの連絡先へのコンサルト転送


対象の受信者の内線番号が不明な場合、ディレクトリを検索して正確な連絡先を簡単に見つけることができます。ディレクトリの検索は、ディレクトリ領域の上部に表示される複数の検索フィールドを使用して実行できます。

キーボードを使用して、ディレクトリの連絡先にコールをコンサルト転送するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール]領域でコールを選択します。
 - 手順 2 連絡先が表示されているディレクトリを選択します。これを行うには、Alt キーを押しながらタブに対応する数字キーを押します。例：Alt キーを押しながら 3 を押すと 3 番目のタブが開き、Alt キーを押しながら 5 を押すと 5 番目のタブが開きます。
 - 手順 3 1 番目に表示された検索フィールドを使用して連絡先を検索する場合、そのまま入力を開始してください。カーソルは 1 番目の検索フィールドに自動的に移動します。または、F3 キーを押しても、1 番目の検索フィールドにカーソルが移動されます。画面上の 1 番目の検索フィールド以外のフィールドを使用する場合は、Tab キーを使用して、入力に使用する適切なフィールドに移動します。
 - 手順 4 入力ごとに連絡先が照合され、ディレクトリが絞り込まれます（フィルタ検索の設定によって異なります。「[フィルタ検索](#)」(2-15 ページ)を参照)。対象の連絡先が検索されるまで入力を続けるか、上下の方向キーを使用して連絡先を選択します。
 - 手順 5 **Enter** キーを押して、問い合わせのコールを開始します。
 - 手順 6 コンサルト後、**Enter** キーをもう 1 回押して転送を完了します。
-

マウスを使用して、ディレクトリの連絡先にコールをコンサルト転送するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 コールに応答するか、[アクティブコール]領域でコールを選択します。
 - 手順 2 対象のディレクトリで、対象の[検索]フィールドをクリックします。パーソナルディレクトリが作成されている場合は、それぞれのディレクトリタブをクリックします。
 - 手順 3 入力を開始すると、入力ごとに連絡先が照合され、ディレクトリが絞り込まれます（フィルタ検索の設定によって異なります。「[フィルタ検索](#)」(2-15 ページ)を参照)。対象の連絡先が表示されるまで入力を続け、マウスを使用して希望の連絡先を選択します。
 - 手順 4 連絡先をダブルクリックして、転送を開始します。
 - 手順 5  [転送] を押して、コンサルト（通知）後のコール転送を実行します。
または
-

- 手順 1 [アクティブコール]領域内で、該当するコールにマウスのカーソルを移動します。
- 手順 2 マウスの左ボタンを押します。
- 手順 3 マウスのボタンを押したまま、ディレクトリタブの上にマウスカーソルを移動し、連絡先を選択して、対象のディレクトリ内で該当する宛先にコールをドラッグしてから、マウスボタンを離します。これで問い合わせのコールが設定されます。
- 手順 4  [転送] を押して、コンサルト（通知）後のコール転送を実行します。
または

-
- 手順 1 [アクティブコール] 領域に表示されるコール詳細を選択します。
 - 手順 2 対象のディレクトリフィールドまたは [短縮ダイヤル] 領域内の該当する宛先にマウスのカーソルを移動し、右のマウスボタンをクリックしてポップアップメニューを表示します。
 - 手順 3 ポップアップメニューから [コール] を選択します。
 - 手順 4 開始したコールが [アクティブコール] 領域内で選択されていることを確認します。
 - 手順 5 [転送の完了] ボタンをクリックします。
-

この手順では、コンサルト、つまり問い合わせのコールが発信されますが、何らかの理由で転送したコールが特定の時間内に接続されない場合、そのコールは [アクティブコール] 領域に戻されます。これらのコールは、「[復帰コールの制御](#)」(3 - 16 ページ) で後述する **復帰コール制御** を介して処理されます。

コールの発信

Cisco Unified Attendant Console Advanced では、コールをダイヤルして発信できます。コールは、連絡先に対して直接発信するか、コールパーク、転送、会議などのコール制御を使用して発信できます。これらのコール制御の詳細については、[Appendix 1](#)、**“[コール制御ツールバーのアイコン](#)”** を参照してください。開始できるコールには、次の 2 つのタイプがあります。

- **内線コール**：システム内に存在する番号に発信されるコールです。たとえば、コールセンターにおいて、コールセンター内の番号に発信されるコールは内線番号と呼ばれます。
- **外線コール**：システム外部の番号に発信されるコールです。たとえば、コールセンター内のオペレータは、マーケティングを目的として顧客にコールを発信できます。

内線の発信

内線を呼び出すには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 対象の番号を入力します。選択したコンソールの領域に関係なく、[アクティブコール] 領域の下の [呼び出し中] ボックス内に数字が表示されます。
 - 手順 2 マウスを使用して [接続] または [クリア] を押すか、キーボードの **Enter** キーを押します。
-

選択した連絡先にコールが開始され、[アクティブコール] 領域に詳細が表示されます。

外線コールの発信

キーボードを使用して外線コールを発信するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 アクセスコードの番号をダイヤルしてから、外線番号をダイヤルします（アクセス番号を追加するように Cisco Unified Attendant Console Advanced が設定されていない限り、この操作は Cisco Unified Attendant Console Advanced で実行されます）。
 - 手順 2 **Enter** キーを押して、ダイヤルを開始します。
-

[ダイヤル] ボックスにカーソルを移動する必要はありません。数値の入力を開始すると、[ダイヤル] ボックスに自動的に入力されます。

マウスを使用して外線コールを発信するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 マウスを使用して対象のディレクトリを選択します。
 - 手順 2 ダイヤルする番号をダブルクリックします。
-

コールの保留

Cisco Unified Attendant Console Advanced では、コールの応答中、他の着信コールに応答するためにアクティブなコールを保留にすることができます。コールは、Cisco Unified Attendant Admin 内の**保留再呼び出し時間**として設定された時間、**サービスキュー**に保留されます。**保留再呼び出し時間**が経過すると、コールのステータスが [保留] から [保留タイムアウト] に変更されます。これらのコールは、「**復帰コールの制御**」(3-16 ページ) で後述する**復帰コール制御**を介して処理されます。タイムアウト時間に達しているかどうかに関係なく、コールを復帰させることができます。図 3-1 は、[コールの実行] 領域で保留になっているコールの例を示しています。

図 3-1 [通話中のコール] 領域で保留中のコール

通話中のコール				
[F5]	コール宛先	待機時間	コール発信元	ステータス
		0:05	外部 000001	保留

[コールの実行] 領域にコールが表示され、いつでも [アクティブコール] 領域に移動できます。キーボードを使用してコールを保留するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 **F7** キーを押して、[アクティブコール] 領域を選択します。
 - 手順 2 上下の方向キーを使用してコールを選択します。

手順 3 **PageDown** キーを押して、選択したコールを保留にします。

マウスを使用してコールを保留するには、次の手順を実行します。

手順 1 [アクティブコール] 領域にあるコールを選択します。

手順 2  [保留] ボタンをクリックします。

保留中のコールの取得

[コールの実行] 領域から [アクティブコール] 領域へ、保留中のコールを取得できます。保留、パーク、転送から復帰されたコールも [コールの実行] 領域に表示されます。

キーボードを使用して、保留中のコールを取得するには、次の手順を実行します。


手順 1 **F5** キーを押して、[通話中のコール] 領域を選択します。

手順 2 上下の方向キーを使用してコールを選択します。

手順 3 **PageDown** キーを押して、保留中のコールを取得します。


マウスを使用して、保留中のコールを取得するには、次の手順を実行します。

手順 1 [コールの実行] 領域で保留中のコールをクリックします。

手順 2  [取得] ボタンをクリックします。

コールのミュート

Cisco Unified Attendant Console Advanced では、特定の操作の実行中にコールをミュートすることができます。ミュートには2つのタイプがあります。1つは自動的にミュートするもので、[オプション]>[設定]>[ミュート] タブで設定します。このオプションを有効にする場合は、検索中、番号のダイヤル中、ディレクトリ画面の変更または選択中を含めることができます。

もう1つは手動でミュートにする方法で、[ミュート] ボタン () を押すか、**Ctrl-Q** キーを押します。ミュートを解除するときにも、同じキーの組み合わせを使用します。また、アクティブコールを右クリックし、コンテキストメニューから [ミュート] を選択することもできます。

コールパーク


Cisco Unified Attendant Console Advanced では、コールパークデバイスにコールをパークすることができます。パークされたコールは、コールがパークされた内線番号をダイヤルするだけで、Cisco Unified Communications Manager 上の任意の電話機からピックアップできます。特定のパークデバイスにコールをパークすることも、システムでデバイスを自動的に選択することも可能です。[コールパーク] 領域には、使用できるコールパークデバイスを表示できます。

■ パークしたコールの取得

キーボードを使用してコールをパークするには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 F7 キーを押して、[アクティブコール] 領域を選択します。
 - 手順 2 上下の方向キーを使用してコールを選択します。
 - 手順 3 **Home** キーを押して、使用可能ないずれかのコールパークデバイスにコールをパークします。
-

マウスを使用してコールをパークするには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 [アクティブコール] 領域でコールを選択します。
 - 手順 2  [パークコール] ボタンをクリックします。
-


マウスを使用して特定のデバイスにコールをパークするには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 [アクティブコール] 領域でコールを選択します。
 - 手順 2 対象のパークデバイスにコールをドラッグし、マウスボタンを放してコールをドロップします。
-

パークしたコールが特定の時間内に応答されない場合、そのコールは [コールの実行] 領域に戻されます。これらのコールは、「[復帰コールの制御](#)」(3 - 16 ページ) で後述する **復帰コール制御** を介して処理されます。

パークしたコールの取得

コールがパークされているコールパークデバイスで、マウスを使用してパークされているコールを取得するには、次のいずれかを実行してください。

- デバイスをダブルクリックする
 - コールを [アクティブコール] ペイン (F7) にドラッグアンドドロップする
 - デバイスを右クリックしてメニューから [取得] を選択する
 -  [取得] ボタンをクリックする
-



キーボードを使用して、パークしたコールを取得するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 パークデバイスの番号をダイヤルします。
 - 手順 2 または、(コールパークの再発信として認識されている) 特定の時間、パークされたコールが応答されない場合、このコールは [通話中のコール] 領域に復帰し、Cisco Unified Attendant Console Advanced では、この領域から「**保留中のコールの取得**」セクションで説明した方式を使用してコールを取得できます。
-

会議コール

会議コールを使用すると、コールセッションに 3 人目の参加者を追加できます。

コールが接続されている場合に、マウスを使用して 3 人目の参加者との会議を開始するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 会議に追加する内線を選択するか、または番号を入力します。
 - 手順 2  [会議の開始] ボタンを押すと、会議が開始されます。
 - 手順 3 3 人目の参加者の応答を待ち、 [会議] ボタンを押します。
-

コールが接続されている場合に、キーボードを使用して 3 人目の参加者との会議を開始するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 会議に追加する内線を選択するか、または番号を入力します。
 - 手順 2 **End** キーを押します。
 - 手順 3 3 人目の参加者の応答を待ち、**End** キーを押して 3 人の参加者すべてを追加します。
-

会議が進行すると、[アクティブコール] 領域で追加のフィールドが強調表示されます。このフィールドには [会議コントローラ] というラベルが付けられており、すべての参加者が会話に参加した後ユーザがコールから抜けるために使用されます。図 1-8 (1-20 ページ) は、[アクティブコール] 領域の会議コールの例を示しています。

いずれかの参加者が会議コールに応答しない場合、コールが復帰します。これらのコールは、「復帰コールの制御」(3-16 ページ) で後述する **復帰コール制御** を介して処理されます。



注

3 人目の参加者が会議を開始しない場合、開始されたコールはクリアされます。これにより、元のコールに戻るようになります。

コールの再確立

この機能を使用すると、時間を短縮できます。コールの再確立は、クリック 1 つで以前のプロセスを繰り返すことを意味します。F5 領域および F7 領域からコールを再確立して、次のような処理を再度実行できます。

- コールの保留
- コールの転送
- 会議コール
- パークコール

何らかの理由により、プロセスが正常に実行されない場合、[再確立] ボタンをクリックしてそのプロセスを繰り返すことができます。キーボードを使用している場合は、**Del** キーを押して再確立します。

コールの切り替え

保留中および接続中の 2 つのアクティブコールが進行している場合、これらのコールを切り替えることができます。

連絡先にコンサルト転送が発信されると、着信コールは保留されます。宛先が応答を受け入れると、ユーザは [アクティブコール] 領域で着信コールを右クリックして、[切り替え] を選択できます。コンサルト中に保留されていた着信コールはアクティブになります。

一方、外部連絡先に発信されたコールは保留されます。+ (プラス) キーを使用して、キーボードから切り替えることもできます。

復帰コールの制御

コールを内線につなげなかった場合、そのコールは [コールの実行] 領域 (F5) に戻されます。連絡先が時間内にコールに応答できなかったことが、この原因となることがあります。Cisco Unified Attendant Console Advanced には、受信者を再度検索することなく復帰コールを処理できるように設定された、コール制御のセットが用意されています。

コールが [コールの実行] 領域から再呼び出しされた後に [アクティブコール] 領域に送られた場合は、そのコールを右クリックするだけで、**復帰コール制御**を表示できます。

これらのコール制御は、前述のコール制御と同様です。唯一の違いは、復帰コールの場合、すべてのコール制御には元の転送先である連絡先が適用される点です。

取得されたコールを右クリックして [会議の開始] を選択すると、コールが復帰された元の内線の連絡先が自動的に会議に追加されます。ディレクトリを検索したり、この特定の連絡先の内線を指定したりする必要はありません。

表 3-4 に、復帰コールに対して行うことができる操作の概要を示します。

表 3-4 復帰コールで使用されるコール制御






コントロール名	アイコン	説明
コールのクリア		クリックすると、応答されたコールをクリアします。
コンサルト		クリックすると、コールが最初に復帰された元の内線に対して、応答されたコールをコンサルト (通知) し、転送します。
ブラインド転送		クリックすると、コールが最初に復帰された元の内線に対して、応答されたコールを転送します。
再確立		クリックすると、復帰されたコールに実行済みの処理を再度実行します。
注記付き保留		クリックすると、コールを保留にする前に、注記をそのコールに添付します。
保留		クリックすると、コールが復帰された元の内線あるいは連絡先で、コールを直接保留します。その際、連絡先に関する注意は付記しません。
連絡先プロパティ		クリックすると、コールが復帰された元の連絡先の詳細を追加または更新します。

表 3-4 復帰コールで使用されるコール制御 (続き)

コントロール名	アイコン	説明
会議の開始		クリックすると、コールが復帰された元の連絡先との会議をコンサルト (通知) して、開始します。
キャンプオン		クリックすると、コールを通話中のオペレータに転送します。
パークコール		クリックすると、コールパークデバイスにコールを転送します。

[アクティブコール] 領域でコールを右クリックし、メニューからオプションを選択しても、前述の操作を実行できます。また、キーボードを使用してこれらのオプションにアクセスすることもできます (「キーボードの使用方法」(1-1 ページ) を参照)。

FAC および CMC の提供

社外ブラインド転送を実行するには、強制認証コード (FAC) またはクライアントマターコード (CMC)、あるいはその両方の提供が必要になる場合があります。管理者は、これらのコードを Cisco Unified Attendant Admin を介して設定します。コンサルト転送中に入力する必要がある場合、画面上にダイアログボックスが表示され、正確なコードを入力するだけでコールが発信されます。

Forced Authorization Code (FAC)

強制認証コードは、ルートパターンをダイヤルする Cisco Unified Communications Manager にセキュリティを提供するために使用されます。これは従来、外線番号や国際番号へのコールをブロックするために使用されています。たとえば、コールセンターにおいては多くの場合、一部のエージェントだけが特定の番号に外線コンサルト転送を発信することが許可されています。セキュリティを強化するために、これらの発信者には Forced Authorization Code が提供されます。FAC によって保護されている外線コール転送を発信する場合、コールの続行には FAC の入力が必要となります。入力した FAC が正しくないか、または FAC が入力されなかった場合、そのコールは失敗します。図 3-2 は、FAC のダイアログボックスを示しています。

図 3-2 FAC のダイアログボックス



Client Matter Code (CMC)

Client Matter Code は、Cisco Unified Communications Manager 内部で、追加のコールロギング機能を提供するために使用されます。これは、他のクライアントとのコールをロギングするために使用されます。

外線コールや転送を続行するには、CMC コードの入力が必要です。コール情報とともに、CMC コードを使用してコール詳細レコードが更新されます。更新後、他のコストセンターにコールを課金するために後から使用されます。

コールのクリア

問い合わせの完了時にアクティブなコールの接続解除を行うには、[アクティブコール] 領域からコールをクリアする必要があります。

キーボードを使用してコールをクリアするには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 **F7** キーを押して、[アクティブコール] 領域を選択します。
 - 手順 2 **Enter** キーを押します。
-



マウスを使用してコールをクリアするには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 [アクティブコール] 領域内で該当するコールをクリックします。
 - 手順 2 右クリックして、[コールのクリア] を選択します。
-

緊急モードの使用法

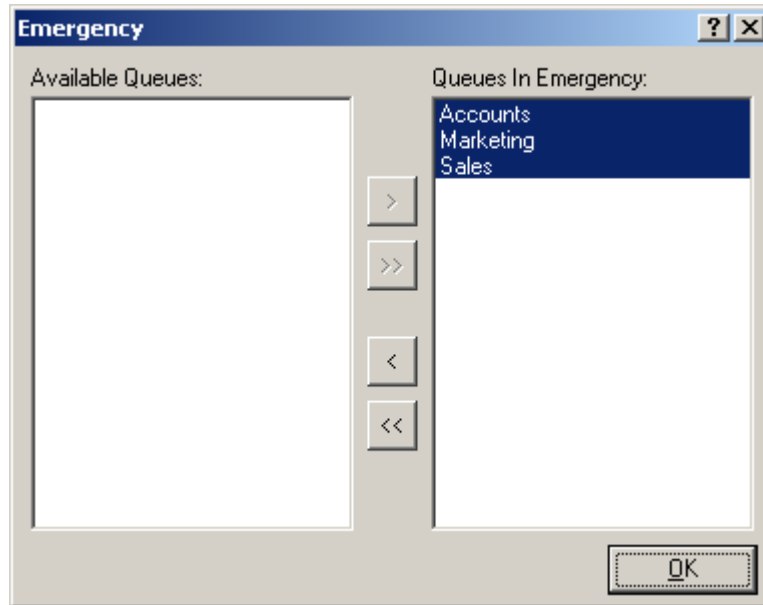
Cisco Unified Attendant Console Advanced では、すべてのキューに対して緊急モードを設定できます。キューが緊急モードの状態にある場合、すべてのコールは自動的に別の宛先（夜間サービスやボイスメールなど）にリダイレクトされます。これらの宛先は、Cisco Unified Attendant Console Advanced で設定します。

マウスを使用してキューを緊急モードに設定するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 メインメニューから、[オプション]>[緊急]の順に選択します。
 - 手順 2  ボタンを使用して [利用可能なキュー] を [緊急キュー] に移動し、すべてのキューを移動するか、 ボタンを使用してリストからキューを選択します。
 - 手順 3 [緊急モードの設定]メッセージボックスで、すべてのキューを緊急モードに移動するには、[はい] をクリックします。
 - 手順 4 プロセスを完了するには [OK] を押します。
-

キーボードショートカットを使用して緊急モードに切り替えることもできます。[キュー]領域を選択して、Ctrl+E キーを押します。次のウィンドウが表示されます。続行するには、[OK]をクリックします。図 3-3 は、キューが緊急モードに切り替えられた緊急モード画面の例を示しています。

図 3-3 緊急モードの状態にあるキュー



キューの緊急モードを解除するには、次の手順を実行します。

-
- 手順 1 キューを右クリックして、[緊急]を選択します。
 - 手順 2 プロセスを完了するには [OK] をクリックします。
-

電子メールの送信

コールを内線に転送し、タイムアウトでそのコールが戻される場合、電子メールをそのユーザに送信して、コールに関する重要な情報を提供することができます。電子メールを送信するためのショートカットキーは、Ctrl+M キーです。また、マウスを右クリックし、[電子メールの送信] オプションが用意されている [連絡先] サブメニューから連絡先を選択することもできます。



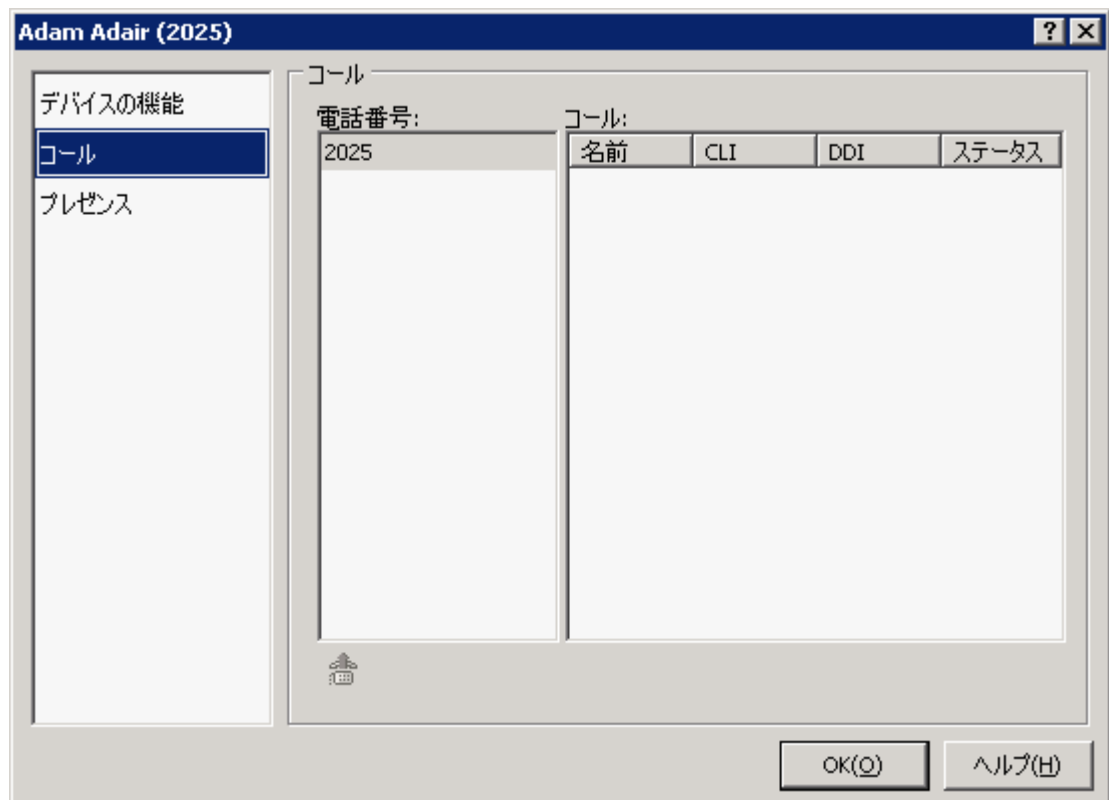
注 Cisco Unified Attendant Console Advanced でこの処理を行うには、連絡先詳細に電子メールアドレスが設定されている必要があります。

コールステータスの表示

コールステータスは、コールの現在の状況（呼び出し中、保留、接続、または通話中）を表します。ディレクトリ内の任意のデバイスに関するコールステータスを表示できます。[ステータス] ウィンドウを使用すると、コールを転送する前や連絡先を会議コールに接続する前に、連絡先のステータスを表示できます。

デバイスのステータスを表示するには、次の手順を実行します。

- 手順 1** ディレクトリで、連絡先を右クリックし、[連絡先]>[ステータス]>[コール]の順に選択します。選択した連絡先のコールステータスが表示されます。例：



[コール]の各列については、表 3-5 で説明します。

表 3-5 [コールステータス]ウィンドウのフィールド


フィールド	例	説明
名前	John Smith	連絡先の名前です。
CLI	2000	コールの発信元の番号です。
DDI	1001	コールの発信先の番号です。
ステータス	通話	コールの現在のステータスです。



[応答] ボタンをクリックして、呼び出し中のコールに応答することもできます。

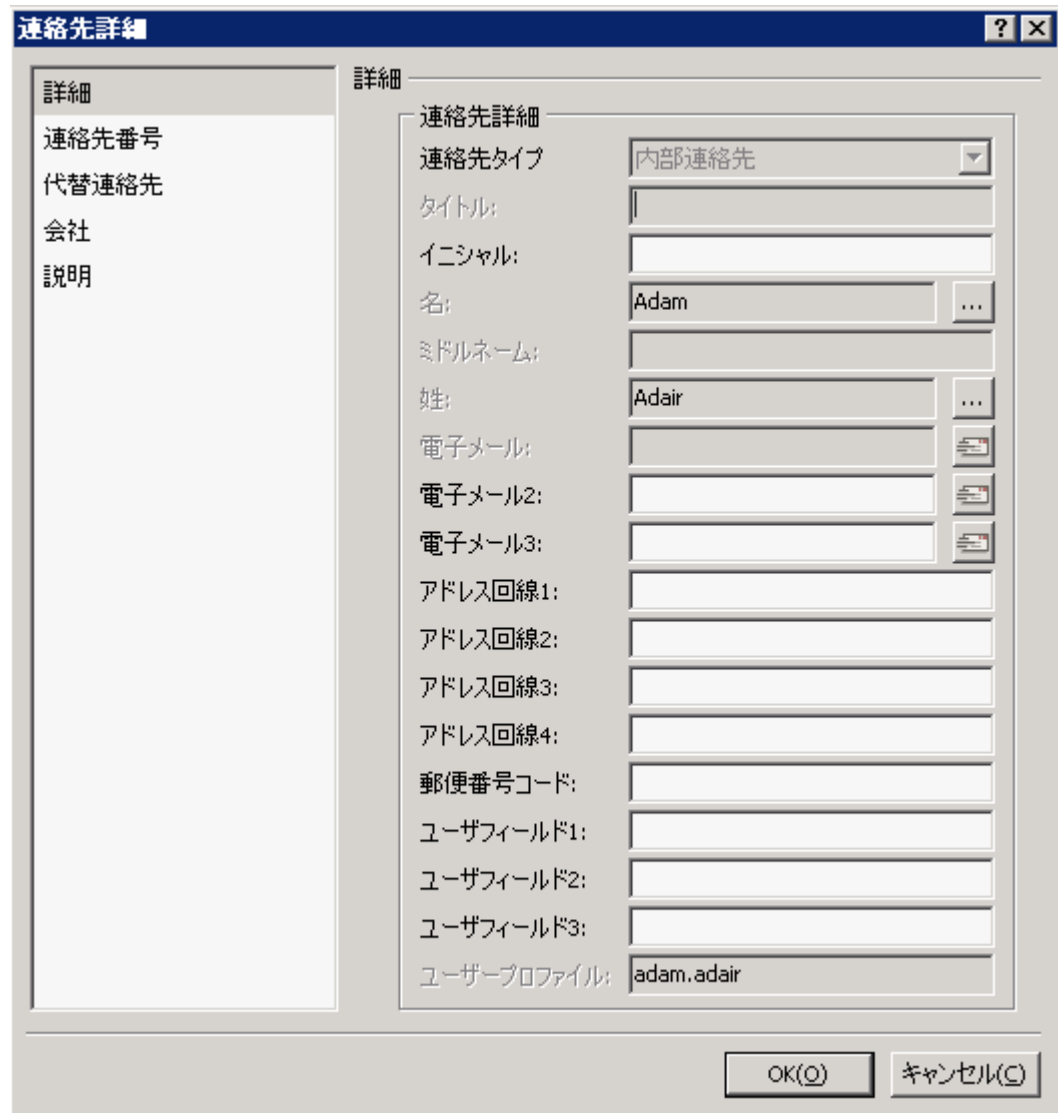
連絡先詳細の表示および使用

各ディレクトリには該当する関連情報があり、その一部はディレクトリ領域に表示されます。特定の連絡先の詳細を表示するには、選択して次のいずれかの操作を実行します。

-  (連絡先プロパティ) をクリックします。
- 右クリックして、[連絡先] > [連絡先詳細] の順に選択します。
- **F12** キーを押します。


[連絡先詳細] ウィンドウが表示されます。例：

図 3-4 [連絡先詳細] ウィンドウ



[連絡先詳細] ウィンドウでは、灰色表示になっているフィールドを除く、任意の情報を編集できます。

連絡先への電子メール送信

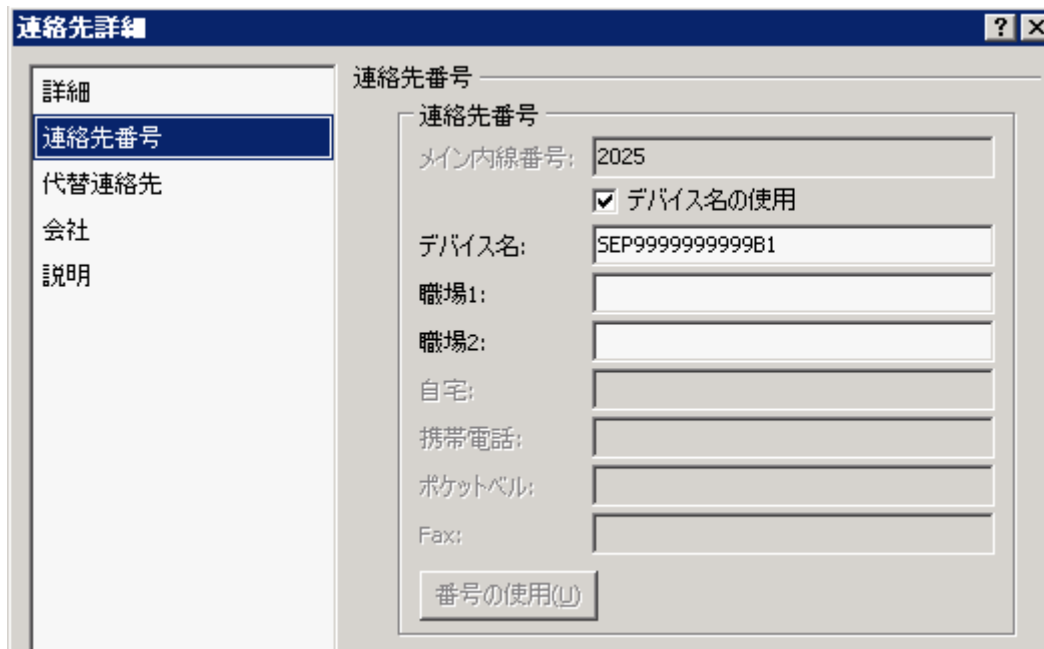
連絡先のユーザの電子メールアドレスが [連絡先詳細] に追加されている場合、Cisco Unified Attendant Console Advanced ではこのウィンドウから連絡先に電子メールを送信できます。ユーザのマシン上に設定されているメールクライアントが開かれます。電子メールを作成するには、 をクリックします。

外線番号のダイヤル

[連絡先番号] タブをクリックして、連絡先の外線番号を表示します。連絡先に定義されているすべての直通番号が表示されます。

番号を選択し、[番号の使用] をクリックしてその番号をダイヤルします。

図 3-5 [連絡先番号] タブ



代替番号の定義

次のような連絡先に対して代替番号を定義できます。

- 単一のアシスタント。
- 代替連絡先の番号。

代替番号を追加するには、次の操作を実行します。


- 手順 1** [代替番号] タブをクリックします。
- 手順 2** 必要に応じて、[アシスタント] または [代替] の [追加] をクリックします。
[選択] ダイアログボックスが表示されます。

- 手順 3 連絡先を選択してから、[追加] をクリックします。
- 手順 4 [連絡先詳細] で、[OK] をクリックします。

コントロールを使用すると、代替番号の削除や代替番号の置換を行うことができます。

連絡先詳細の編集

連絡先詳細を編集するには、次の操作を実行します。

- 手順 1 Alt キーと対応する <数字> キーの組み合わせを押して、必要なディレクトリペインを選択します。
- 手順 2 連絡先を選択します。
- 手順 3 次のいずれかを実行してください。
- F12 キーを押します。
 - 右クリックして、[連絡先] > [連絡先詳細] の順に選択します。
 -  (連絡先プロパティ) をクリックします。
- [連絡先詳細] ウィンドウが表示されます。
- 手順 4 必要に応じて連絡先情報を編集します。
- 手順 5 [OK] をクリックします。

不在メッセージと連絡先情報の追加

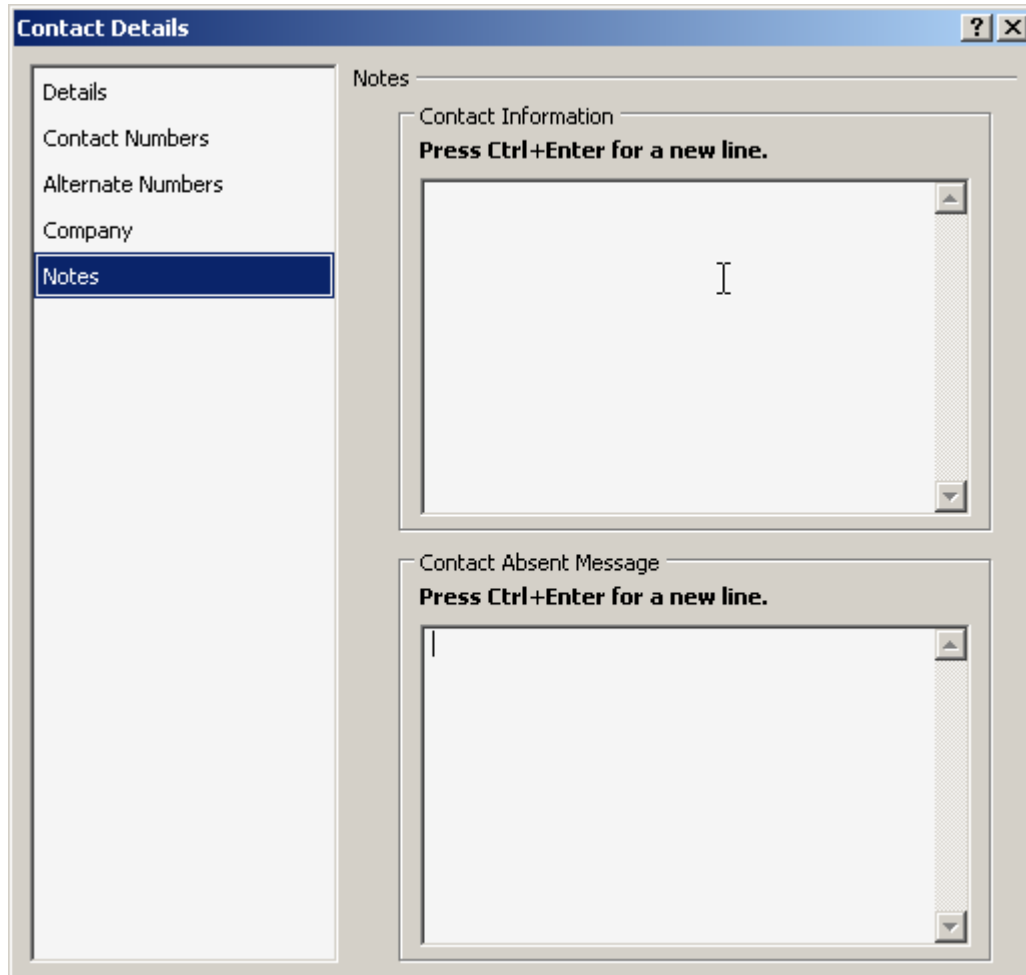
[説明] タブで、不在メッセージおよび一般的な連絡先情報を追加することも可能です。不在メッセージは、内線にできない理由、または内線がサイレントに設定されている理由を説明する短い説明です。

- **連絡先情報** - ディレクトリ内の任意の連絡先に情報を追加します。この情報は、ヒントとして連絡先に表示されます。
- **不在メッセージ** - ディレクトリ領域内の任意のデバイスに不在メッセージを追加します。



注 この情報は、ヒントとして連絡先に表示されます。

図 3-6 [連絡先詳細]の[説明]タブ



Cisco Unified プレゼンスのステータスの表示

アテンダントは、ディレクトリ領域の IP 電話ユーザーの CUP (Cisco Unified プレゼンス) 情報を表示できます。この情報は、連絡先に連絡可能かどうかを示しています。図 3-7 は、その例を示しています。

図 3-7 CUP 情報



プレゼンスステータスアイコンを以下に示します。









アイコン	ステータス	説明
	不在	「不在 / 戻る」ステータスを表します。
	通話中	「通話中」ステータスを表します。
	DND	「サイレント」(DND) ステータスを表します。
	オフライン	「オフライン」ステータスを表します。
	オンライン	「オンライン」(利用可能) ステータスを表します。
	不明	「不明」ステータスを表します。
	派生	「通話中」ステータスを表します。

テキストとしてプレゼンスステータスを表示するには、プレゼンスステータスアイコンにマウスのカーソルを置きます。連絡先に入力した追加の情報が表示されます (休暇から戻る日など)。

Microsoft プレゼンスステータスの表示

Cisco Unified Attendant Console Advanced では、Microsoft Office Communicator のローカルコピーに追加した連絡先の Microsoft プレゼンス情報を表示できます。

連絡先のステータスが設定されている場合、プレゼンスステータスを表す次のアイコンが、ディレクトリ領域に表示されます。

アイコン	ステータス	説明
	不在	「不在 / 戻る」ステータスを表します。
	通話中	「通話中」ステータスを表します。
	サイレント	「サイレント」(DND) ステータスを表します。
	インアクティブ	「インアクティブ」ステータスを表します。指定されている期間、アカウントがインアクティブである場合、自動的にこのステータスになります。デフォルトは5分です。
	通話中 (インアクティブ)	「通話中 (インアクティブ)」ステータスを表します。指定されている期間、アカウントが通話中からインアクティブになっている場合、自動的にこのステータスになります。デフォルトは5分です。
	オフライン	「オフライン」ステータスを表します。
	オンライン	「オンライン」ステータス (利用可能) を表します。
	不明	「不明」ステータスを表します。

プレゼンスステータスを表示するには、次の手順を実行します。

- 手順 1 ディレクトリで連絡先を選択します。
- 手順 2 プレゼンスステータスのアイコンの上にマウスポインタを置きます。
- 手順 3 プレゼンスステータスの詳細が表示されます。

また、連絡先のアイコンにマウスポインタを置くと、該当するステータスに関連する追加情報がポップアップ表示されます。たとえば、連絡先が休暇を取っている場合に、戻る日が表示されます。



索引

A

Attendant Console

- 一般 [2-1](#)
- コール転送 [2-6](#)
- コールパーク [2-7](#)
- セカンダリソート [2-14](#)
- ディレクトリ [2-9](#)
- トーン [2-8](#)
- パーソナルディレクトリグループ [2-10](#)
- 表示 [2-3](#)
- フィールドヘッダー [2-12](#)
- フィルタ検索 [2-15](#)
- ミュート [2-7](#)

Attendant Console の使用方法

- 会議コール [3-15](#)
- コールの切り替え [3-16](#)
- コールのクリア [3-18](#)
- コールの再確立 [3-15, 3-21](#)
- コールの転送 [3-7](#)
- コールの発信 [3-11](#)
- コールの保留 [3-12](#)
- コールパーク [3-13](#)
- コールへの応答 [3-2](#)
- 電子メールの送信 [3-19](#)
- パークしたコールの取得 [3-14](#)
- 保留中のコールの取得 [3-13](#)

C

Cisco Unified Attendant Console のインストール [1-1](#)

F

FAC および CMC の設定 [3-11](#)

い

インターフェイス

- アクティブコール [1-20](#)
- キュー [1-8](#)
- コールの実行 [1-19](#)
- コールパーク [1-21](#)
- 社外ディレクトリ [1-13](#)
- すべてのキュー [1-9](#)
- 短縮ダイヤル [1-22](#)
- ツールバー [1-18](#)
- ディレクトリ [1-10](#)
- メニューバー [1-8](#)

か

外線コールの発信 [3-12](#)

き

緊急モードの使用法 [3-18](#)

こ

- コールの再確立 [2-6, 3-20](#)
- コールの転送 [3-19](#)
 - 社外ブラインド転送 [3-7, 3-9](#)
 - 直接 [2-17](#)
 - 内線コンサルト転送 [3-9](#)

し

- 自動キャンプオン [2-6](#)
- 社外ディレクトリ [1-13](#)
- 障害を持つユーザのアクセシビリティ [1-1](#)
- 詳細設定オプション [2-17](#)

た

- 代替番号 [2-12, 3-22](#)
- ダイヤル
 - 自動ダイヤル [2-6](#)
 - 番号 [1-25](#)
 - ボイスメールのプレフィクス [2-6](#)
- 短縮ダイヤルの追加 [1-22](#)
- 短縮ダイヤル番号の更新 [1-24](#)
- 短縮ダイヤル番号の削除 [1-23](#)

ち

- 直接転送 [2-17](#)

つ

- 通話中ランプのフィールド (BLF) [1-2](#)

な

- 内線コールの発信 [3-11](#)

は

- パーソナルディレクトリグループ
 - 共有 ... [2-10](#)
- はじめに
 - インターフェイス [1-7](#)
 - 利用不可 [1-6](#)
 - ログイン [1-4](#)

ひ

- 表示 [2-3](#)

ふ

- 復帰コール制御 [3-16](#)
- ブラインド転送 [2-6](#)

れ

- 連絡先、追加 [1-16](#)
- 連絡先詳細 (連絡先プロパティ) [3-21](#)
- 連絡先の検索 [1-25](#)
- 連絡先番号 [1-11, 1-17, 3-22](#)